

1 **Samir José Caetano Martins (ANS):** Boa tarde a todos! Estamos dando seguimento à a Câmara Técnica,
2 agora nossa segunda e última reunião de discussão. Entre a primeira reunião e hoje recebemos
3 contribuições por escrito da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), PROCON DO ESTADO DO
4 RIO, do SINOG e da FENASAÚDE. A contribuição que foi feita FENASAÚDE formaliza o que já havia
5 apresentado na reunião anterior. Então não há necessidade de repisarmos aquilo que já foi colocado e
6 novamente apresentar o que constou por escrito na contribuição da FENASAÚDE porque já foi
7 apresentada. A contribuição por escrito da SENACON diz em princípio o seguinte: um simples alerta em
8 boleto de cobrança que contém um simples aviso que existem parcelas atrasadas não supre a exigência
9 legal de notificação do consumidor. E aqui estamos diante de uma percepção que a Diretoria de
10 Fiscalização defende também, justamente que o uso de notificação por boleto não é suficiente para
11 atingir o objetivo de notificar o consumidor de seu atraso. Outro ponto destacado pela SENACON é de
12 que a notificação deve ser formal, em documento próprio, clara e inequívoca, informando os meses que
13 o consumidor deixou de pagar, o tempo que está inadimplente e ainda o risco de ter o plano ser
14 cancelado. E essa notificação tem que ser tempestiva, ou seja, deve ser até o quinquagésimo dia de
15 inadimplência. Com relação a esse aspecto acho que não existe controvérsia nessa Câmara Técnica. Um
16 ponto a ser colocado pela SENACON é que é obrigação da operadora manter atualizados os dados
17 cadastrais dos beneficiários. E está dentro das alegações das operadoras que não conseguem localizar o
18 consumidor. Esse é um ponto colocado aqui, trago para ciência de todos, e vai ser analisado dentro do
19 contexto dos pontos que foram colocados pelos outros membros. Também a SENACON comenta a
20 necessidade que a notificação tenha o esclarecimento sobre a possibilidade de suspensão/rescisão do
21 contrato, com apontamento sobre a regra dos sessenta dias de atraso, consecutivos ou não, nos últimos
22 doze meses de vigência. E que não basta o consumidor realizar o pagamento da mensalidade em atraso.
23 Deve observar a necessidade de evitar o acumulado de mais de sessenta dias de atraso. Então o que são
24 mais de sessenta dias de atraso? Não são sessenta dias de atraso, são sessenta e um. Às vezes as
25 pessoas não percebem, mais de sessenta dias, são sessenta e um. Então a rigor só pode rescindir o
26 contrato no 62º segundo dia de atraso, desde que constatado mais de sessenta. Outro aspecto colocado
27 pela SENACON, considerando a vulnerabilidade do consumidor, é a necessidade de uma nova
28 notificação ao consumidor caso se verifique nova inadimplência. Essa é a posição colocada pelos órgãos
29 de defesa do consumidor, de maneira geral, ao contrário das posições colocadas pelas representações
30 das operadoras. Quanto ao conteúdo da notificação a SENACON coloca a necessidade de esclarecer os
31 termos da Lei, deixar claro ao consumidor, além do que dispõe a regra legal, as consequências que a
32 rescisão contratual vai ter na sua esfera jurídica. No sentido de que a rescisão não gera a quitação das
33 parcelas em atraso, conforme contrato e está regulamentado, e ele vai perder as carências cumpridas e
34 o exercício da portabilidade de carência. Então a percepção inicial, embora não seja uma informação
35 exigida por lei, no texto legal a ser cumprida, mas me parece muito interessante, até para as próprias
36 operadoras informar o consumidor disso. Quanto mais assustado o consumidor estiver talvez mais
37 disposto ele esteja a pagar. Então muito interessante e para todos que haja a informação na notificação.
38 E finalmente a SENACON destaca com relação à interpretação do inciso III do parágrafo único do artigo
39 13, da Lei nº 9.656/1998, quanto à possibilidade de rescisão do contrato na interinação do titular,
40 SENACON sustenta que não seria possível rescindir o contrato durante a interinação do titular ou do
41 dependente. Os fundamentos jurídicos trazidos são bastante compreensíveis, a boa-fé do contrato, a
42 pessoa humana. Também temos aqui um ponto de divergência, mas os argumentos estão colocados e
43 bem colocados, por todos os envolvidos. A contribuição do PROCON DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
44 também destaca que boletos de cobrança com simples aviso de que existem parcelas em atraso não
45 suprem a exigência legal. Estamos aqui de total acordo. Com relação ao conteúdo o PROCON DO RIO
46 destaca que a notificação deve conter informação do inadimplimento, referência ao mês em aberto, a
47 informação de que o não pagamento ensejará suspensão ou rescisão do contrato, o valor devido e o
48 prazo para sua quitação. E também os contatos telefônicos para maiores esclarecimentos. Também aqui
49 um apontamento bastante interessante. Desmembrar e colocar mais essa informação: entre em contato
50 com a Central de Atendimento para maiores esclarecimentos, para maiores explicações. Bem
51 interessante também. Quanto às formas de comunicação o PROCON RIO se posicionou no sentido que é

52 admissível qualquer meio que demonstre efetividade como carta enviada com aviso de recebimento
53 entregue pessoalmente, com assinatura do consumidor. E aqui como. O PROCON RIO não diz que:
54 'apenas'. Lembrando que a PROTESTE se posicionou no sentido de que uma única forma de
55 comunicação aceitável é a carta entregue pessoalmente ao consumidor. Não é essa a posição do
56 PROCON DO ESTADO DO RIO nem do PROCON DO ESTADO DE SÃO PAULO. E aqui postula o PROCON DO
57 ESTADO DO RIO, telegrama, e-mail e ligações telefônicas, desde que ocorra a comprovação do
58 recebimento da mensagem pelo consumidor. O PROCON DO ESTADO DO RIO se manifesta no sentido de
59 que a comunicação por edital não é meio aceitável de comunicação, uma vez que causa uma situação
60 vexatória por parte do consumidor, que passa a ter sua vida privada exposta. De fato, a publicação de
61 edital gera essa dificuldade e aí nós temos o desafio de colocar claramente que, sendo necessário o
62 edital – até porque isso é preciso que o círculo se feche, é preciso notificar o consumidor para poder
63 rescindir - sendo necessário o edital, o que esse edital vai conter. Acho que já falamos bastante na
64 primeira reunião quanto a isso. Temos aí um material bastante maduro para, em sendo imprescindível o
65 edital, publicar o edital de maneira que menos possível exponha o consumidor. Finalmente o PROCON
66 RIO destaca que uma vez indicado o inadimplemento, um novo inadimplemento precisará ser
67 comunicado novamente. Indo de encontro ao que outros órgãos de defesa do consumidor colocaram. A
68 contribuição do SINOG parte do raciocínio de que tanto esta Câmara Técnica quanto a Câmara Técnica
69 que trata da rescisão por iniciativa do consumidor devem convergir na forma de comunicação entre
70 operadora e consumidor. Quanto ao conteúdo da notificação a SINOG sustenta, de forma bastante
71 aderente ao que já havia colocado a ABRAMGE, que a notificação deve conter a identificação da
72 operadora, do consumidor, do plano, a inadimplência apurada e as consequências. SINOG coloca que
73 não é necessária a notificação até o quinquagésimo dia de inadimplência e sustenta que o que é
74 imprescindível é que haja um espaço de dez dias entre a notificação e a rescisão. É uma tese, agora, é
75 uma tese perigosa porque se você não notifica o consumidor no quinquagésimo dia, vamos supor, você
76 notifica duzentos dias depois, pode ser que se caracterize uma *supressio*, ou seja, o não exercício de um
77 direito pela parte leva a contraparte à legítima expectativa de que esse direito não vai mais ser exercido.
78 É uma projeção da cláusula da boa-fé objetiva. A operadora tem que ter cuidado com isso. Até porque
79 sendo o consumidor a parte vulnerável, a boa-fé objetiva que se impõe na relação entre operadora e
80 consumidor é muito mais rigorosa do que a boa-fé objetiva que se impõe por parte de processualidade.
81 A boa-fé não é uma só, temos várias boas-fés, dependendo do tipo de relação jurídica. Então cuidado
82 com essa percepção de que basta que hajam dez dias porque você pode se expor a uma situação
83 indesejada. Quanto às formas de notificação o SINOG coloca que são aceitáveis todas as formas de
84 notificação desde que haja confiança e segurança da informação. E aí destaca o SINOG que a
85 possibilidade de usar outras formas que não a carta com AR, no caso por exemplo de ligações gravadas,
86 seria necessário que se estabelecesse um prazo razoável, porém não extensivo demais quanto ao tempo
87 de guarda da notificação pelas vias remotas. E menciona a Resolução 632 da ANATEL que faz referência
88 a manutenção de gravações de ligações telefônicas por um ano e registros de atendimentos por seis
89 meses. A percepção inicial nossa é de que dificilmente nós vamos poder por entendimento fiscalizatório
90 definir um prazo de guarda da informação. Nós estaríamos inovando no ordenamento jurídico setorial.
91 Seria necessária uma regra expressa da lei. O mais prudente é guardar pelos prazos prescricionais, no
92 mínimo pelo prazo prescricional da pretensão punitiva da Administração Pública. Seria o mais prudente
93 porque realmente vai ser difícil, nós, por entendimento fiscalizatório, definirmos um prazo. SINOG
94 também destaca que o uso da notificação por edital seria uma medida extrema, o que estamos de
95 acordo. E com relação à interpretação do inciso III, do parágrafo único do artigo 13 da Lei, o SINOG
96 defende a tese de que é possível a rescisão do contrato se estiver internado o dependente e não o
97 titular. Dentro dos argumentos que já foram explicados aqui na última reunião, inclusive pela
98 representante do SINOG. Então esses, senhores, foram os elementos que nós recebemos formalizados
99 por escrito entre a última reunião e essa. No caso das contribuições do SINIOG, do PROCON RIO e da
100 SENACON, acredito que os senhores ainda não receberam. Aliás já do SENACON e do PROCON sim e,
101 como a contribuição do SINOG chegou ontem, entre seis e sete da noite ontem e não houve tempo para
102 replicar para todos, mas o faremos tão breve quanto possível. Ok? **Márcio Barra Lima (MPF):** Apenas

103 uma justificativa, o Ministério Público deliberou não apresentar formalmente proposta, por deliberação
104 interna e por motivos diversos, mas um dos motivos preponderantes é que as propostas apresentadas
105 pelas entidades do consumidor contemplam em grande maioria o que seria o posicionamento. E por
106 essa razão especificamente nessa Câmara Técnica deliberou-se por não apresentar propostas, sem
107 prejuízo do acompanhamento. **Samir José Caetano Martins (ANS):** Perfeito, de maneira alguma tira o
108 brilho da participação do Ministério Público Federal nessa Câmara Técnica, que vem contribuindo
109 bastante, dando instruções, e de maneira alguma isso diminui a percepção que nós temos da
110 importância dessa contribuição. Temos aqui uma apresentação em *power point* da ABRAMGE. **Marcos**
111 **Paulo Novais (ABRAMGE):** Trouxemos uma apresentação particularmente contendo alguns dados
112 dentro do contexto do que estamos discutindo e colocando para discussão com todos vocês. Primeiro
113 queria destacar alguns sentidos norteadores do que foi a contribuição e tem sido a discussão no âmbito
114 da ABRAMGE. Reforço o que já falei na última reunião, acho que concordamos em relação ao fim, de
115 comunicar adequadamente o consumidor, talvez discordemos de alguns meios para chegar a esse fim,
116 meios, forma, basicamente a mesma coisa. A ideia é que tenhamos que comunicar da melhor forma
117 possível, mas também temos que ser um custo efetivo, afinal de contas temos um mútuo de pessoas
118 que estão custeando toda essa assistência e toda nossa parte administrativa. Então como justificar para
119 as pessoas que estou fazendo uma gestão que replica coisas, simplesmente para atender alguns desejos
120 nossos, mas criando um custo que ele vai pagar, os outros beneficiários, os adimplentes,
121 principalmente, que estão em sua maioria. Em seguida, buscar um atendimento razoável do que diz a
122 legislação e modernizar o processo de comunicação, afinal de contas vemos sistemas sendo
123 modernizados, globalizados, outros meios estão surgindo e precisamos saber como utilizá-los.
124 Realizamos um questionário com as operadoras da ABRAMGE, teve uma adesão expressiva, muitas
125 operadoras enviaram informações, tivemos que fazer alguns filtros, algumas coisas tinham que bater
126 para obtermos a informação. Então são, se não me engano, oito operadoras. Basicamente o que
127 queríamos identificar: qual é a quantidade de beneficiários que já tiveram pelo menos um episódio de
128 inadimplência em um período de um ano, em 2014. Em seguida saber quantos episódios, quantos
129 beneficiários de planos individuais - e um contrato com quatro beneficiários para mim são quatro
130 beneficiários e não um contrato - quantos episódios tiveram inadimplência de um episódio, dois
131 episódios ou mais de dois episódios, a gente quer saber com que frequência isso acontece. Em seguida o
132 valor total das contraprestações em aberto, a gente utilizou - para que adotasse para todo mundo um
133 critério, teríamos muito trabalho de TI - então, para as operadoras a critério delas. Algumas operadoras
134 só colocaram o valor das contraprestações em aberto após um período de 60 dias. Então o consumidor
135 já não paga com sessenta dias e ela considera isso um valor em aberto. Quantos contratos individuais
136 foram rescindidos sem 2014 por motivo de inadimplência, e depois quantos foram rescindidos por
137 qualquer motivo; e com relação ao total, e em seguida o número de beneficiários. Um pouco das
138 informações, ficamos bastante surpresos com as informações, um número. Até menor, digamos até
139 surpreendente, os números ficaram mais elevado do que a gente esperava. Eu tenho uma base de
140 cálculo que é o número de beneficiários de planos individuais. O numerador é a inadimplência, ou seja,
141 os beneficiários que tiveram inadimplência em 2014. A linha de cima em vermelho é o total de
142 beneficiários que tiveram algum episódio de inadimplência. E embaixo detalhado, um, dois ou mais de
143 dois episódios. Então o que podemos olhar de forma generalizada, em torno de 30% dos beneficiários
144 de plano individual dentro de um ano, teve um algum episódio de inadimplência. Em seguida, quase
145 metade desse número de beneficiários teve mais de dois episódios de inadimplência. Quando
146 começamos a investigar por que isso acontece, pudemos identificar, que na verdade existe até mesmo
147 um comportamento do beneficiário, sempre, por exemplo, no mês atual estar pagando a prestação
148 antiga. Isso acontece em muitos outros produtos, e também acontece em planos de saúde. E gostaria de
149 entrar em uma coisa que acho importante, porque estamos em um produto tipicamente com cara de
150 seguro e na verdade tem todo o perfil de seguro. E em seguro, lembro bem quando falamos de outro
151 produto, principalmente o seguro de carro, você se lembra de pagar a mensalidade. E porque se você
152 pagar a mensalidade você não está segurado. Se você está inadimplente você não está segurado. Não
153 me lembro da regra de quantos dias, mas essa é uma questão até mesmo de segurança. Imagina você

154 saber que está inadimplente no seguro do carro pelo período de um mês e eu bati meu o carro e aí eu
155 vou alegar para a seguradora que eu quero meu reembolso, pago rapidamente a prestação. Isso não
156 pode funcionar assim porque senão estimulamos esse tipo de comportamento. Dentro do seguro saúde
157 é a mesma coisa, com a diferença de que no seguro saúde temos a regra de 60 dias. Essa regra que
158 protege o consumidor. Então é importante trazer como um custo, um custo que estamos trazendo. O
159 consumidor em um momento de dificuldade pode estar inadimplente, mas se alguém da família, ou o
160 próprio, ficar doente nesse período, eu tenho certeza de que ele vai pagar, vai parar de pagar qualquer
161 outra conta, para pagar seu plano de saúde e entrar de novo no produto e a contraprestação dele estará
162 agravada. Quem estiver saudável não entraria, quem estiver doente vai entrar, agravando todo mundo
163 e com reajuste cada vez maior e aí de novo, todo mundo perdeu. Isso aqui nos surpreendeu, o número é
164 elevado. Só algumas considerações, lembrando que se tivermos mais de um episódio de inadimplência,
165 vamos cair na regra de termos que notificar mais uma vez, de pensar um pouco de qual seria o custo e a
166 efetividade disso. Lembramos também que quando temos um nível assim de inadimplência
167 provavelmente nossas provisões para perda de crédito nas operadoras está circulando em torno da 3%
168 da contraprestação atual, o que podemos aferir então que a perda de mensalidade a rigor, é
169 principalmente inadimplência. Aqui nós temos o cancelamento por inadimplência em relação ao
170 número total de beneficiários. O interessante, eu vou destacar aqui, uma típica operadora regional,
171 atuante numa determinada na região do país que está sendo afetada por redução do emprego formal
172 principalmente por ser uma região bastante ligada ao petróleo, então tivemos ano passado um pouco
173 de crise, contratos sendo rescindidos, os beneficiários começam a ter uma dificuldade de buscar outro
174 emprego. O interessante é que 62% do total de rescisão de planos individuais da operadora, ocorreu por
175 inadimplência. Então o mecanismo que o beneficiário chegou para ter cancelamento de seu contrato,
176 ele parou de pagar. Isso não é por uma falta de meio de comunicação, por que ela tem um meio de fazer
177 isso, e visto ao contrário, ele também tem os meios de comunicação com a operadora. Aqui também há
178 outra operadora que achei interessante, que o total de cancelamentos de contratos de beneficiários
179 aconteceu por meio de inadimplência. Acabei de receber agora na hora do almoço, a operadora se eu
180 não me engano aqui, uma com 53 e outra 54% dos beneficiários com o cancelamento do plano
181 individual por inadimplência. Então existe um comportamento que temos que levar em consideração,
182 leva custo para operadora e para o beneficiário que fica no plano. Aqui um pouco dos percentuais dos
183 valores em reais em relação ao total de contraprestação de plano individual. Eu conversei com algumas
184 operadoras que não conseguiram passar essa informação em virtude do tempo, mas a gente tem
185 particularidades. Tem operadoras que 8% do ela faturou no ano passado está pendente de pagamento,
186 está inadimplente. E tem operadora que faturou 0,7%. São característica diversas provavelmente por
187 conta das regiões que atuam, dos setores que atuam, do perfil do beneficiário principalmente.
188 Terminamos os dados que trouxemos, o que queremos basicamente é utilizar os dados para trazer para
189 nossa reflexão. Será que é sopesado que temos beneficiários que tem o comportamento de atrasar
190 seguidamente o seu pagamento, seja o que atrasa todo mês cinco dias, ou seja aquele que atrasa trinta,
191 temos vários perfis. Mas será que caberia várias notificações tantas quantas forem necessárias, ou
192 apenas uma em que podemos fazer da melhor forma possível para que ele entenda, que mesmo se ele
193 voltar a ficar adimplente, se ele pagar o débito, se voltar a ficar inadimplente ele precisa entrar em
194 contato com a operadora. Ele pode entrar em contato, ligar e entender porque há necessidade desse
195 contato. Então deixamos todos os meios de comunicação abertos para que não tenhamos mais de uma
196 notificação por ano, pelo menos, respeitando a regra dos sessenta dias. Colocamos a questão do
197 conteúdo da notificação, as formas. Nas formas, colocamos uma proposta de entendimento mas que
198 está em atualização, vamos formalizar em ofício e toma os devidos cuidados se a redação não estiver
199 boa, mas a ideia é que seja qualquer meio de comunicação em que seja passível. Passar a comunicação
200 adequadamente e comprovada a notificação, se é viável. É o ponto que temos em relação à forma. Uma
201 coisa que é importante a gente destacar é a ferramenta de comunicação digital, acho que aí temos
202 discussões técnicas talvez até, para poder implementar, para sabermos que tipo de comunicação seria
203 possível, como comprovo isso, se simplesmente tem o horário de abertura, o IP da máquina, acho que
204 tem coisas técnicas, que provavelmente teríamos que descobrir até se discute dentro ou fora da

205 Câmara. Fora da Câmara no sentido de deixar claro que tem que ser comprovada a notificação do
206 sistema de cada um com seu modo de comprovar. Quanto aos dados, deixar os mesmos abertos, para
207 ouvir todas as entidades, no sentido de como podemos ser custo efetivos na notificação. E também, por
208 último, verificamos na contribuição do PROCON de que é obrigação da operadora manter o dado
209 atualizado do beneficiário. Enquanto relação operadora e a ANS, a ANS diz isso, é importante, o dado
210 tem que ser atualizado até porque o beneficiário não entra em contato direto para manter seus dados
211 atualizados. Entende-se que a operadora tem que manter os dados atualizados para enviá-los à ANS. Só
212 Que se torna um pouco complicado quando lidamos com essa questão, quando isso é só um dever
213 nosso, e não também um dever do próprio beneficiário. Afinal de contas não seria possível que todo
214 mês ligássemos para o beneficiário perguntando: mudou de endereço, mudou de telefone? Quando
215 essa mudança ocorre, ela tem que ser informada à operadora, porque estamos impossibilitados de
216 descobrir que isso aconteceu. Para isso queremos discutir se realmente é uma obrigação do
217 beneficiário, é óbvio que isso fique bem claro para ele, que é importante que ele faça isso, inclusive para
218 quando formos ajustar a rede de atendimento, se eu souber onde ele está, se ele mudou, eu posso
219 melhorar a rede para atendê-lo dentro dos nossos prazos de atendimento, eu consigo melhorar o
220 próprio produto que ele está hoje acessando. Agora se eu não sei nem se ele mudou de casa como está
221 registrado, como vamos ajustar até a rede. É importante que fique claro que é obrigação dele. Mas
222 naquilo que estamos trazendo é, nesse caso, se estou fazendo todo o esforço para atendê-lo e para
223 enviar e notificar dentro dos dados cadastrais que nos foram enviados, e essa atualização não ocorreu
224 mesmo após todas nossas iniciativas no sentido de pedir para que essas informações sejam repassadas.
225 Caberia sanção? É uma pergunta de valor elevado. Todo esse trabalho e no final das contas não consigo
226 acessá-lo simplesmente por que ele não atualizou seu cadastro. Essa é uma proposta nossa no sentido
227 de não haver sanção nesse caso específico. E também, e por último, manter a possibilidade da
228 notificação por edital em caso excepcional. Isso é importante até porque como falamos da questão
229 daquele beneficiário quando ele não atualizou o cadastro dele ou está impreciso. Só para complementar
230 aqui também, tem a questão de quem eu vou notificar, se eu devo notificar o próprio consumidor ou se
231 posso notificar uma terceira pessoa, uma outra pessoa que se relaciona com ele. A gente conversou com
232 as operadoras e tem situações, a situação do porteiro que recebe a carta, ele não é o beneficiário que
233 vai receber, é até mais normal; porque você tem até casos onde o carteiro não entra naquela região,
234 muitas vezes deixa a correspondência com AR lá na associação de moradores, quando ele é efetivo,
235 quando ele consegue deixar. Então temos casos diversos no Brasil, não adianta ditar uma regra que
236 atende um perfil específico, temos que pensar de uma forma geral. É só. **Daniel Infante Januzzi de**
237 **Carvalho (UNIMED DO BRASIL):** Boa tarde a todos. Eu gostaria, me parece, corrijam-me se estiver
238 errado, mas há dois pontos que ainda não chegamos a um consenso. A questão do conteúdo da
239 notificação acho que isso está perfeito. Se vai ter outra posteriormente é uma questão também que
240 pode ser definida. Eu quero lembrar que esses dois pontos vão ser levados para os fiscais da ANS, se eles
241 vão atuar ou não. Os dois pontos que são divergentes, o primeiro é: a forma dessa notificação.
242 Especificamente, essa notificação deve ser pessoal, individualizada, na mão do beneficiário ou se essa
243 notificação pode ser no logradouro do beneficiário, o logradouro lembrando que foi o que o próprio
244 beneficiário informou à Operadora. Essa realmente é a grande questão. Eu vi em algumas contribuições
245 recebidas, falaram da notificação efetiva. Como estamos falando de uma norma para orientar os
246 beneficiários, tá na hora de posicionarmos o que quer dizer notificação efetiva. Efetiva é na mão? Ou
247 seja, no prédio, se eu entregar para o porteiro, está resolvido ou não? Ou a operadora vai ter que
248 colocar alguém na porta do prédio, esperando o beneficiário sair para poder notificá-lo? Se for isso é
249 algo inédito, a ANS vai inovar, isso não acontece com nenhuma agência reguladora, essa notificação
250 pessoal, não conheço nenhum serviço que faça isso, cartão de crédito, banco, poder público e o próprio
251 Poder Judiciário não faz isso. Não existe. Então se estivermos realmente defendendo a notificação
252 pessoal, na mão, vamos ter que realmente precisar como fazer isso. Ou melhor, estamos defendendo
253 que se não tiver notificação pessoal, na mão, o fiscal vai ter que atuar a operadora? É isso que estamos
254 defendendo? Eu gostaria que todos refletissem: é pessoal, é isso, quando for colocado na proposta
255 notificação pessoal é isso mesmo? É individualizada? É cercar a pessoa na porta da casa dela para

256 notificar? Vamos definir o que é. Acho que isso é fundamental. O segundo ponto, que acho que ainda
257 depende de uma convergência de entendimento, é a questão da notificação por edital. Falei já falei
258 desse assunto nas outras oportunidades, eu gostaria na verdade de ratificar que a notificação por edital,
259 no posicionamento da UNIMED DO BRASIL, é realmente uma questão excepcional, subsidiária, quando
260 houve tentativas frustradas de notificação do beneficiário. Na verdade, a notificação por edital, não é
261 nem para notificar o beneficiário. É para simplesmente, como o Dr. Samir colocou, para fechar o ciclo,
262 para que esse beneficiário, agindo de boa ou de má-fé, não venha depois de algum tempo inadimplente,
263 procurar o serviço da operadora. É isso. É para fechar a contratação, para que aquele contrato não fique
264 *ad eternum*. É esse o sentido do edital. Então eu gostaria, desculpem até estar sendo enfático, mas acho
265 que temos que focar efetivamente nesses dois pontos, se é que esqueci de algum, nesses dois pontos: É
266 pessoal ou no logradouro? O que vocês querem dizer? O que vocês querem que o fiscal multe? E
267 segundo: como vamos fazer para fechar esse ciclo? Se não for por edital, de que jeito vai ser? Gostaria
268 que focássemos nessas duas questões e é isso. Muito obrigado. **Carlos Chagas (Ministério da Justiça):**
269 Bom dia a todos. Queria mencionar, Presidente, alguns pontos que me parecem ser pertinentes. Um me
270 remete as considerações que forma apresentadas, se não me engano, para o SINOG, de que essa
271 câmara técnica se confunde o objeto com a outra câmara técnica que trata da desistência por parte do
272 beneficiário. Eu acho importante frisar que são duas coisas bem diferentes, pelo menos para os órgãos
273 de defesa do consumidor parece muito claro à distinção. O plano individual, é difícil o consumidor
274 conseguir um plano individual. Cito como exemplo base a minha própria cidade: Brasília. Nenhuma
275 operadora que trabalha em Brasília oferece plano individual porque não temais a UNIMED BRASÍLIA.
276 Nenhum, não tem oferecimento de plano individual em Brasília. Quem tem esse tipo de contrato, vem
277 de carteiras mais antigas. O assédio que existe até por conta das experiências que temos com essas
278 pessoas para, que elas saiam desses planos e contrataram novos planos, planos coletivos, é grande.
279 Então, o tratamento regulatório, as diferenças que existem, principalmente em termos de reajuste, de
280 alguns benefícios, que esses usuários de plano individual têm, faz com que essas carteiras não sejam
281 muito atraentes para as operadoras. Então, existe uma movimentação de grande interesse na própria
282 manutenção no sentido de produto. Evidentemente a ANS não obriga que se comercialize planos
283 individuais, mas a gente sabe da dificuldade de se conseguir um plano individual no mercado. Muito
284 diferente do mercado de planos coletivos, em que efetivamente existe uma oferta abundante e uma
285 concorrência inclusive, e é nesse ambiente que discutimos na outra câmara técnica a questão da
286 desistência do usuário, porque ele solicita o cancelamento e não consegue. É diametralmente oposto do
287 que está sendo falado aqui. Aqui ele tem uma intenção de se manter no contrato, acho que esse é o
288 espírito da lei, é esse o espírito da nossa discussão, a maioria absoluta deles tem o interesse de
289 permanecer, podem se encontrar na situação de inadimplemento, isso é normal, nas circunstâncias
290 inclusive que o nosso país vive. Mas a intenção dele é a manutenção do seu contrato. E a operadora
291 nesse tipo de contrato, possui um interesse muito claro em se livrar do mesmo, porque hoje em dia o
292 mercado gira em torno de planos coletivos. Lá não, existe uma oferta significativa de planos coletivos,
293 ele quer circular porque achou outro mais atraente, porque achou outro mais atraente. Existe uma
294 competição, uma concorrência, onde ele pede o cancelamento e não consegue. Ele pede o
295 cancelamento, e o cancelamento demora. Ele começa a ter que pagar dois planos de saúde, com medo
296 de não conseguir se desvincular de um. E é esse é o objeto que bate às portas dos PROCONS, temos
297 dados e informações. São circunstâncias bem diferentes, estamos tratando de ambientes regulatórios
298 completamente diferenciados e isso respaldo no próprio mercado em oferecer esse tipo de plano. É um
299 ponto que quero frisar, não se confunde, é bem nítida a diferença que existe entre um sistema e outro.
300 Se nós somos a favor ou não dessas diferenças, acho que não o objeto dessa câmara técnica, mas
301 evidentemente que essas diferenças existem, são evidentes. Então dizer que é a mesma coisa, não é. Eu
302 acho que são objetos completamente distintos. Segundo lugar, muito colocado pela ABRAMGE, é essa
303 questão de custo. Evidentemente que vivemos uma circunstância de aumento, todo mundo sabe disso,
304 as operadoras sabem. A medicina está se tornando mais cara, e é natural que, em todas as
305 circunstâncias, não só administrativos como médicos, os custos serão repassados, e quem irá pagar é o
306 consumidor no final. Evidentemente que paga. Agora, o que estamos discutindo aqui, essa notificação e

307 a forma que tem que ser feita, temos que lembrar que é um instrumento de garantia para o
308 consumidor. Até que ponto, ele abriria mão de uma notificação para poder reduzir os custos do seu
309 plano. Eu acho que dificilmente ele não gostaria de saber qual será o momento em que ele pode entrar
310 em uma circunstância que será desvinculado, desligado. Evidente que existe um interesse maior
311 envolvido. E dizer que isso é custo, tudo é custo. Eu tenho custo para vir aqui nessa reunião, a ANS está
312 tentando custo em realizar essa reunião aqui, todos tiveram custo para se deslocar até aqui. Tudo
313 envolve custo. Evidentemente que envolve custo. Então utilizar só o custo como argumento, ou o custo
314 como argumento, eu acho que não é válido. Evidentemente eu sei que o plano de saúde, se um custo
315 que foi repassado, ele vai ser repassado ao consumidor de alguma forma. Enfim, temos que buscar
316 talvez, um mecanismo de gestão mais eficiente para repassar o menor custo possível. Um ponto que me
317 chamou atenção também na apresentação também da ABRANGE, com os dados apresentados, é dizer
318 que o consumidor utiliza o inadimplemento como prova de cancelamento. Isso foi colocado na reunião
319 anterior e colocado nessa novamente. Isso é uma presunção, simplesmente. Dizer que muitos contratos
320 são cancelados por inadimplemento e poucos reclamaram? Estou presumindo que isso seja utilizado. Eu
321 acho muito irrazoável, que em contratos individuais, onde 62% dos contratos sob inadimplemento
322 foram levados a cancelamento, dizer que teve a intenção de utilizar o inadimplemento como forma de
323 cancelamento. Pode acontecer, ele pode concordar com o cancelamento e reconhecer que estava nessa
324 situação e seu contrato foi cancelado? Tudo bem. Agora, dizer que ele está utilizando o inadimplemento
325 como uma forma de cancelar o contrato? A gente volta ao outro ponto que falei na reunião passada:
326 esse consumidor está mal informado, talvez não esteja advertido que ele terá que pagar, e que se a
327 operadora quiser cobrar por esses meses de inadimplemento até o cancelamento. Então não acho que
328 seja o meio correto dele fazer esse tipo de procedimento, e não acho razoável. Se ele faz, na minha
329 percepção, não é intencionalmente. Então acredito que a presunção que foi colocada, de que isso é uma
330 atitude comum do consumidor, me parece, a princípio, equivocada. Eu fiquei na expectativa, até porque
331 o Presidente solicitou na outra reunião, de números e registros. Se falou bastante na reunião passada de
332 custo, pelo que eu tinha entendido é que iam apresentar o valor mesmo, o custo, quanto isso pesa. E
333 não, veja, falou-se em dados, em números mas o custo efetivo e quanto isso representa na parcela
334 administrativa e mais, não se apresentou. Volto a insistir no ponto que foi colocado aqui. Existe uma
335 norma da ANS, as operadoras são obrigadas a manter esse cadastro. Também não acho razoável todo
336 mês ligar para o consumidor e confirmar que ele está lá. Mas que isso seja feito com uma certa
337 periodicidade, eu imagino que é o trabalho natural que a operadora deve ter de manter os dados
338 atualizados. Se a cada seis meses, a cada um ano, isso é da gerência da própria operadora mas, enfim, é
339 uma responsabilidade dela, ela deve melhorar os canais de comunicação, de informação, de
340 interlocução com esse consumidor. Deve tornar essa relação mais amigável de fato que ela tenha um
341 contato permanente com esse consumidor. Se vai aumentar custo, vai. Isso vai ser repassado para o
342 consumidor. Vai. Mas volto a insistir, existe, o que se colocou até na apresentação, uma obrigação
343 regulatória com a operadora e a maneira como ela faz isso, não sei se a ANS vai querer chegar nesse
344 pormenor, mas me parece razoável que ela se instrumentalize para isso. Que faça, que crie
345 instrumentos próprios, que tenha em um prazo razoável uma renovação desses cadastros, uma
346 reavaliação desses cadastros. Eu imagino que aqui no serviço público, na ANS vocês façam isso com
347 frequência. Nós também temos oitocentos PROCONS cadastrados no ar e a cada dois ou três meses
348 entramos em contato com cada um deles. Tudo bem, não estou querendo comparar números. Mas que
349 o banco de dados que nós temos tem que ser mantido atualizado, nós o fazemos, com periodicidade e
350 nós determinamos o razoável. Acho natural que a operadora tenha essa obrigação e faça esse tipo de
351 contato. Agora a questão de inadimplência, de crise e de entrar em uma situação de inadimplemento de
352 um modo em geral, o máximo que eu posso dizer, nós temos alguns economistas na nossa equipe: vai
353 piorar. A nossa perspectiva para os próximos dois anos, pelo menos, 2015, 2016 é de uma situação
354 econômica desfavorável e situações de inadimplemento vão aumentar em todos os andares do
355 mercado, inclusive essa. É muito difícil falar que o consumidor está escolhendo, às vezes não tem o
356 que escolher, ele simplesmente não consegue simplesmente pagar. Em algum momento sim, eu falei na
357 outra reunião, ele vai ter que escolher até que ponto ele vai pagar, ele pode ter uma dificuldade

358 financeira. Se ele está bem informado e sabe que se atrasar por sessenta dias pode até não ser
359 cancelado, pode ser até uma escolha legítima dele em alguns casos. Porque é uma situação difícil a que
360 estamos vivendo, é uma crise econômica, em todos os ângulos, em todos os mercados. Então não me
361 parece irrazoável que em algum grau ele se utilize dessa forma. Agora, dizer que todo consumidor se
362 utiliza e faz uso disso aí, querendo. Eu fico desesperado até, porque eu tenho meu pai que já é idoso no
363 meu plano de saúde em plano de saúde, eu fico desesperado quando o carnê, às vezes, demora. E como
364 aconteceu nos últimos dois meses o carnê foi adiado e eu fiquei preocupado, liguei para a operadora.
365 Você fica, você tem um cuidado com isso. Acho que ninguém quer entrar numa situação de
366 inadimplência de um contrato individual de modo intencional. Acontece? Acontece. Inadimplemento
367 acontece. Seria irrazoável que a gente pudesse imaginar que nenhum consumidor não iria atrasar
368 nenhum contrato nunca, jamais. Como é irrazoável imaginar que o consumidor sempre vai ser atendido
369 se ele ligar em algum médico ou se ele for realizar um exame no prazo, uma cirurgia no prazo. É
370 irrazoável. Acontecem situações e acho que é natural que a gente tenha prazos para esse procedimento,
371 tenha prazos para o consumidor regularizar a situação de inadimplemento. Eu já tinha colocado na
372 outra reunião: acho natural. Justificar o inadimplemento como comportamento eu acho prematuro
373 dizer que é essa a razão. Situações de inadimplemento às vezes acontecem e o consumidor tem que
374 lidar com elas. E no contrato individual a percepção que os órgãos de defesa do consumidor sempre têm
375 é de que ele quer se manter esse contrato. É um contrato que se ele perder não vai facilidade para
376 contratar um outro plano individual. Ele vai ter uma certa dificuldade. Então, eu não concordo com essa
377 afirmação de que ele se utiliza do instrumento de inadimplência. Não no contrato individual. Mas no
378 contrato coletivo é como se falou: é um outro caso, é uma outra sistemática e acho que funciona de
379 maneira bem diferenciada e não corresponde ao que estamos discutindo aqui. Por enquanto é isso.
380 Obrigado. **Cristiana Vidigal Lopes (FENASAÚDE):** Vou fazer um comentário sobre o que o Carlos da
381 SENACON colocou. Entendo que o ponto de vista é diferente do nosso, da FENASAÚDE, no sentido da
382 interpretação dos números em relação ao cancelamento por inadimplência, mas existem diversas várias
383 razões para o beneficiário sair do plano individual. Seja porque ele ingressou em um plano coletivo ou é
384 cônjuge ou dependente, por diversas razões. Respeito os diferentes pontos de vista, mas, gostaria de
385 colocar o nosso, que observamos no plano individual mas também no PME, que é o coletivo de poucas
386 vidas, um abandono no pagamento das mensalidades e muito baixo volume de tentativas de retorno.
387 Feito esse aparte eu gostaria de colocar uma questão para reflexão do grupo. Uma situação é o AR ser
388 entregue como notificação pessoal quando o beneficiário está residindo naquele logradouro no
389 logradouro. Na situação do beneficiário que se mudou, o AR nem vai chegar ao beneficiário, já que não
390 reside nem mais nesse endereço. Entendo o posicionamento dos colegas, quando se fala do edital,
391 porque fecha o ciclo. Para a operadora, independente questão da responsabilidade pela atualização do
392 cadastro, os esforços que a operadora venha a fazer para mantê-lo atualizados. Se o beneficiário se
393 mudou, não é possível acessar o consumidor no telefone cadastrado. Então, como lidar com a situação
394 concreta quando a operadora não localizou o beneficiário? Mandou a correspondência e o AR voltou, o
395 e-mail não foi aberto, o SMS não foi lido, enfim, todos os meios de contato foram infrutíferos. Eu posso
396 cancelar esse beneficiário hoje ou não? Ele está inadimplente, permanece inadimplente, não tem
397 informações sobre se está recebendo o boleto ou não, porque ele se mudou, pode acessar o site e ele
398 pode ou não estar utilizando o plano. Vamos pensar num cenário em que ele não está utilizando o
399 plano. Seria prático para as operadoras fazer a publicação do edital já que não conseguiu localizar o
400 beneficiário. Posso cancelar ou não? E se cancelar eu tenho que esperar dois meses, três meses, seis
401 meses, por quanto tempo for, se esse beneficiário me questionar, eu vou ficar com esse beneficiário na
402 minha carteira? E por quanto tempo? Sob o risco do fiscal do programa Olho Vivo ir até a operadora e
403 fazer uma autuação. Esse é um ponto que deveríamos aqui fazer a reflexão. Não é a regra. Mas a
404 normatização deve prever os casos de regra como casos de exceção. Então se enfrentássemos de forma
405 mais objetiva essa situação, talvez abandonássemos a questão do edital, que é uma discussão que
406 abarca a questão do custo, da efetividade, se é vexatório. Então esse é um ponto que eu gostaria de
407 colocar para reflexão. De fato é o conceito de rescisão e como será em nova normatização da ANS ou
408 exclusivamente no âmbito fiscalizatório. Podemos considerar atenuantes para fins de aplicação de

409 sanção, enquadrar a sanção de advertência. Porque me parece pouco razoável, numa situação como a
410 que descrevi do beneficiário que não comunica que se mudou, ter a multa administrativa de R\$
411 80.000,00 (oitenta mil), independente da obrigação da operadora manter o cadastro atualizado. **Clarissa**
412 **Santiago Dias Barroso (FENASAÚDE):** Boa tarde. Eu queria reforçar os pontos que a Cris já falou porque
413 nessa última reunião de debates temos que convergir para o que é mais importante, questões práticas,
414 que queremos resolver. Queremos saber qual o caminho mais seguro para agir sem o correr o risco de
415 multa. Temos que trabalhar com coerência. Se a gente, no exemplo, exige que o AR seja em punho
416 próprio, como a gente vai considerar o edital é viável. Ele não tem efetividade nenhuma. Não sei nem se
417 alguém vai ler, especialmente o beneficiário. Temos que considerar nesse cenário uma lógica. Então se
418 você autorizar que outras pessoas recebem o AR, ok, o edital não faz sentido algum. A gente quer
419 efetividade, ter como comprovar. Assim como o beneficiário, podemos ter diversos meios de
420 comunicação, a operadora ter uma postura mais proativa de pedir os dados. Podemos criar diversos
421 canais ou os que já existem, podemos aprimorar, pode mandar um SMS dizendo “não esqueça de
422 atualizar seu cadastro”. Podemos. Posso até ligar para ele, e isso pode não adiantar e eu não posso ficar
423 com o contrato aberto. Isso não existe. Então precisa realmente ter uma solução que seja viável. Assim
424 como o beneficiário que não recebeu o boleto, e isso às vezes acontece, ele pode acessar a segunda via
425 no site, existem outros canais. O correio não mandou o boleto, ele não fica esperando o boleto ou a
426 operadora entrar em contato com ele, ele entra em contato com a operadora. Então, os casos
427 comentados aqui nos dizem alguns fatos. Acho que era mais isso. **Gisele de Lima Rodrigues (PROTESTE):**
428 Boa tarde. Gostaria de colocar alguns pontos sobre a nossa contribuição. Primeiro eu queria ratificar o
429 que o Carlos comentou sobre o mercado de plano de saúde individual. A PROTESTE faz anualmente
430 avaliação de planos de saúde individuais oferecidos em todo o Brasil para que se possa mostrar ao
431 consumidor qual a escolha certa para ele. E temos percebido que todos os anos há mais dificuldade de
432 fazer este teste. A gente só consegue encontrar operadoras locais, faz o teste em todo o Brasil, e em
433 muitas delas não temos plano a indicar porque a operadora está com os planos suspensos. Então
434 estamos realmente vendo que o mercado de plano de saúde individual está muito ruim. Justamente por
435 conta disso é importante que o consumidor consiga manter o contrato dele, porque caso ele perca esse
436 contrato infelizmente ele vai ter que ir para um contrato coletivo. E o consumidor não tem esse
437 conhecimento do reajuste por variação de custos. Então ele acaba pegando um CNPJ, contratando um
438 plano com três pessoas, e quando chega o reajuste está desprotegido. Então nesse caso, para tentar
439 proteger esse consumidor, a importância de manter esse contrato individual. Por isso a PROTESTE está
440 defendendo sim que a comunicação seja pessoalmente, por AR, por escrito. E caso de novo
441 inadimplemento deve ser enviada outra comunicação para esse consumidor. A PROTESTE também
442 entende que SMS, telefone ou e-mail podem ser utilizadas como forma de notificação, desde que sejam
443 utilizadas como alternativas complementares e não como a principal. Era basicamente isso. Obrigada.
444 **Mônica Nigri (FENASAÚDE):** Eu acho que a preocupação está na forma de comunicar. Com relação ao
445 cadastro dos dados do consumidor, a ANS interessada em manter esse cadastro atualizado pelas
446 operadoras porque os dados enviados à ANS, caso estejam incompletos, incorretos, nós podemos estar
447 sujeito a infrações. CPF, enfim, uma infinidade de informações que nós temos que obter junto aos
448 beneficiários. Então nós temos que entender como manter esses dados atualizados. E com relação à
449 oferta de planos individuais há necessidade de nós termos o seguinte pensamento: a gente está criando
450 regras para os planos individuais e quanto mais rigorosos nós somos, mais incentivos as operadoras vão
451 ter em não oferecer ou não voltar a ter planos individuais. Não é correto entender que todos os custos
452 são repassados aos planos individuais porque o reajuste é fixado pela Agência. E se observarmos o
453 aumento da sinistralidade na carteira de planos individuais, ele é crescente. Os reajustes autorizados
454 pela ANS não são suficientes. Então a minha preocupação é que não criemos mais um incentivo para as
455 operadoras que ainda estão oferecendo planos individuais ou que estão pensando em voltar, já que
456 aquele plano não pode ser rescindido unilateralmente, o que é correto, o reajuste é controlado, tem
457 uma série de fatores que são de extrema proteção de um lado e de outro, resolve não mais participar do
458 jogo. Então a gente precisa ter esse cuidado. **Márcio Barra Lima (MPF):** Boa tarde a todos. Minha
459 intervenção aqui é no sentido de tentar aglutinar as proposições. Concordo absolutamente com o que o

460 Carlos colocou e vou tentar fazer um panorama para poder entender. Estamos trabalhando com um
461 cenário que tem duas vertentes. Uma vertente material: a notificação tem que ser efetiva e efetiva de
462 dar conhecimento ao consumidor daquela rescisão, que aquele contrato vai ser rescindido na forma da
463 lei e tal. E a outra questão ela é formal de prova: como a operadora tem que comprovar. E aí temos que
464 ponderar, temos prós e contras, tem elementos dos dois lados. Vendo os números apresentados e
465 ouvindo todas as contribuições bem atentamente e partindo do princípio da boa-fé, que é a regra, a
466 maioria dos casos, já que exceções sempre vão haver e pontos excepcionais tem que ser tratados como
467 tal. Mas como regra, até para talvez, tentar chegar a um consenso bom para o consumidor, para o
468 mercado, bom para o setor de modo que funcione e não onere o consumidor, ou seja, para tentar
469 chegar a um melhor denominador comum, primeira coisa, que o colega da UNIMED colocou e é uma
470 questão que vamos ter que enfrentar necessariamente. A questão da intimação pessoal tem que ser
471 enfrentada de modo inafastável. Vai ser necessário ou não, é uma questão. Até numa visão até um
472 pouco mais imparcial, olhando de fora, acho que numa análise jurídica, dentro da contribuição que
473 posso me pegar, temos que levar em consideração a vulnerabilidade econômico-financeira do
474 consumidor. Esse é um dado que não podemos esquecer. E isso tem diversas consequências. E qual a
475 principal consequência na questão de um serviço ofertado, regido pelo Código de Defesa do
476 Consumidor: é a inversão do ônus da prova. Quem tem que comprovar se o consumidor teve efetiva
477 ciência daquela notificação é a operadora. E como ela comprovaria inequivocamente? Inequivocamente,
478 o nome já diz, é o óbvio, você produzir uma prova indubitosa ele foi comunicado daquilo: ou assinado
479 em mãos, ou gravado uma comunicação telefônica onde, de forma duvidosa, se reconheça como aquela
480 pessoa, atenda o telefone de cadastro, responda o e-mail pessoal que ele forneceu no formulário, no
481 contrato. Temos outros meios que podem ser inequívocos que não só a notificação pessoal. E talvez se
482 utilizar primeiramente de meios eletrônicos, de meios mais fáceis, até uma carta por AR, e para num
483 segundo momento partir para um registro mais forte, mais formal dessa comunicação, acho que talvez
484 seja a melhor solução porque na grande maioria dos casos o consumidor vai correr para a operadora e
485 entrar em contato. E da feita que ele entrar em contrato a operadora tem como gravar aquela ligação,
486 ter o registro daquele e-mail. Então o número já cai exponencialmente. Então só vai sobrar para
487 comunicação inequívoca da intimação, um número residual. E aí sim, acho que não fica irrazoável exigir
488 uma formalidade maior, até porque – falou-se aqui de outros contratos, outras prestações de serviço –
489 tem que ser levado em consideração o bem que está sendo objeto de comercialização. Isso aqui não é
490 cartão de crédito, não é telefone, é vida, é saúde, é expectativa e aí cada um vai ter mil histórias para
491 contar. O meio tem que ser inequívoco e isso é responsabilidade da operadora. A intimação pessoal,
492 sem dúvida, é um meio inequívoco, mas podemos ter outros como a ligação gravada, um e-mail pré-
493 cadastrado. São meios que a operadora está resguardada juridicamente de que procedeu a notificação
494 de forma efetiva e o consumidor tem ciência. Acho que se conseguirmos chegar nesse denominador
495 comum podemos andar produtivamente, tanto do ponto de vista da vertente da operadora, enquanto
496 agente econômico, de mercado, e na defesa do consumidor, de não vulnerá-lo, mas também não criar
497 uma exigência que seja a mais formal, a mais dispendiosa, desde o início, para todos os casos. E
498 naturalmente, eu não sou economista, não tenho nenhum dado empírico, mas acho que se fizesse um
499 recorte histórico, elege-se um período e jogasse isso como experiência de conduta, naturalmente você
500 teria um número significativo de consumidores que atenderiam o chamado e correriam para a
501 operadora para regularizar sua situação. Vejo essa solução intermediária como a mais razoável. Mas
502 sem dúvida, queria registrar aqui, a gente tem essa questão até jurídica de inversão do ônus da prova e
503 da necessidade de registro inequívoco da ciência dele daquela rescisão, daquela notificação para fins de
504 rescisão. Era isso que queria falar. **Carlos Chagas (Ministério da Justiça):** Senhor Presidente, diante das
505 considerações que foram feitas aqui, concordo com a manifestação do Dr. Barra Lima. Para mim parece
506 evidente o seguinte: para melhorar a questão da inadimplência, tem que se melhorar essa comunicação.
507 Aprimorar esse instrumento. Se houver o aprimoramento de uma comunicação mais efetiva, mais
508 próxima, a manutenção do cadastro vai ficar mais fácil. Você se comunicar, manter contato com
509 regularidade, aprimorar os instrumentos de aproximação com o consumidor, é muito mais fácil você ter
510 esses dados na mão no momento de uma situação excepcional como essa da suspensão ou de um

511 cancelamento. Nós insistimos que há uma necessidade para o cancelamento efetivamente da
512 formalização, insistir mesmo com a notificação pessoal porque é uma situação jurídica da pessoa deixar
513 aquele contrato, de rompimento desse vínculo. Agora eu queria lembrar de um ponto que foi colocado
514 na reunião passada e volto a repeti-lo aqui: a norma é bem clara em falar em suspensão e
515 cancelamento. Acho que é razoável nesse contexto que estamos discutindo, se utilizar, apesar das
516 operadoras terem declarado que não se utilizam a suspensão, que a instrumento da suspensão fosse
517 manejada nessa regulamentação desse normativo, para que talvez fosse um instrumento quando se
518 chegar à exceção da exceção que é a situação de não se conseguir contato com o consumidor. De deixar
519 ele em um período de suspensão para que, realmente, talvez ele ainda possa aparecer. Imagino que não
520 é razoável que uma pessoa que sabe que não está pagando o plano há seis meses, achar que ainda pode
521 utilizar. Não acho razoável. Mas, enfim, aquela pessoa, talvez, como dito na reunião passada, no débito
522 automático ele não percebeu que não foi debitado automaticamente o plano dele, de ter essa
523 oportunidade de entrar em contato. Talvez se houvesse uma suspensão antes do cancelamento quando
524 não for possível a notificação pessoal, possa ser aquela regra de ouro que comentamos na reunião
525 passada. É só uma proposta que pode ser avaliada por vocês. É interessante, apesar das operadoras
526 terem colocado aqui que não se utilizam do expediente de suspensão e vão diretamente para o
527 cancelamento, talvez a suspensão possa ser esse fiel da balança de um consumidor que efetivamente,
528 apesar de todos os esforços da operadora, que não foi possível sua localização para se confirmar o
529 cancelamento. É uma das possibilidades que nós temos. Mas, enfim, reforçar: temos que melhorar a
530 comunicação. Acho que tudo o que a colega do PROTESTE colocou também, a questão de você
531 conseguir efetividade em outros meios para você complementar uma notificação, acho extremamente
532 positivo. Melhora a comunicação e vai nesse sentido de poder ter esse consumidor mais próximo, para
533 poder falar com ele e conseguir fazer isso com maior efetividade. Então a minha proposta nesse
534 momento aqui é esta, talvez utilizar esse instrumento de suspensão como balizador. Como o Dr. Barra
535 Lima colocou, se você melhorar a comunicação a exceção da exceção vai ser uma pequena fração de
536 consumidores que você efetivamente não vai conseguir localizar. Eu vejo os dados da ANS, nos últimos
537 cinco anos, se não me engano, aqueles contratos que não estavam completamente preenchidos com
538 seus dados, cadastros, até antigos, saíram do patamar de dois milhões e hoje estão em menos de meio
539 milhão, devem estar em trezentos ou quatrocentos mil, alguma coisa nesse sentido. Para você ver que
540 houve um exercício ali, uma tarefa que está sendo feita, apesar de que já deveria ter sido feita antes,
541 mas está sendo feita, está tendo essa aproximação. Acho que isso que temos que buscar. Ter uma
542 comunicação mais proativa, melhorar os instrumentos de notificação e de informação ao consumidor e
543 de alguma forma aprimorar para, se chegar essa situação, ter a possibilidade de notificá-lo. Se não tiver
544 essa possibilidade, talvez, e coloca à avaliação dos demais colegas e da ANS, a possibilidade de se
545 implementar uma suspensão, em que essa pessoa não conseguiria usar o plano, e em qualquer
546 eventualidade ligaria para a operadora para informar que não está conseguindo utilizar, e nesse
547 momento será informado e esclarecido sobre uma situação que talvez nem tenha conhecimento,
548 esclarecer. Talvez. Então essa é a minha proposta. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho (UNIMED DO**
549 **BRASIL):** Presidente, dentro do que foi previsto nós estamos fazendo uma discussão sobre uma
550 normativa interna para orientar os fiscais da ANS se eles devem ou não atuar. Não é isso que foi
551 colocado? Então assim, são ótimas as propostas, tudo muito válido, até poderíamos evoluir para um
552 outro regramento. Perfeito! Só que agora precisamos de uma norma interna: o fiscal deve punir se a
553 operadora entregou para o porteiro do prédio ou não, só vale se for pessoal? E quando falo punir, leia-
554 se autuar. É isso que estamos tratando aqui. Desde o começo: é uma norma interna. É isso que temos
555 que fazer. Quando que o fiscal vai punir. Ele vai punir se entregou na associação do bairro porque o
556 carteiro não subiu a favela? Vai punir se entregou ao porteiro do prédio porque não podia ficar lá
557 esperando? É isso que estamos discutindo. Estão todos de parabéns com as propostas maravilhosas.
558 Mas não é isso que é o objeto de discussão aqui. Quando o fiscal vai entender que o inadimplente foi
559 efetivamente notificado? Quando? Ou melhor, como que o fiscal vai punir se o beneficiário foi ou não
560 devidamente comunicado. É isso que estamos discutindo. Então estou achando que a discussão é muito
561 prazerosa mas temos que ter foco. Tem que ter foco. Então é isso que eu queria colocar, espero que

562 pela última vez. Obrigada. **Cristiana Vidigal Lopes (FENASAÚDE):** Daniel, eu concordo com o que você
563 falou. De fato o escopo da Câmara Técnica foi colocado muito claramente desde o início. Entretanto, por
564 uma gentileza do nosso Presidente foi aberto um espaço para discussão mais ampla, considerando-se
565 também questões regulatórias, além das fiscalizatórias, no âmbito da Câmara Técnica para depois
566 eventualmente focar. E também nos foi dito que tudo o que foi tratado aqui será levado à avaliação da
567 ANS em suas diferentes diretorias, observadas as respectivas atribuições regimentais. Por isso estamos
568 nos posicionando para além do contexto da Câmara Técnica. Como foi dito e vou registrar, vou repetir,
569 para que não haja sombra de dúvidas, entendemos que a notificação pessoal ela é desproporcional,
570 onera excessivamente e sem dúvida é absolutamente inviável sua operacionalização. Além de não ser
571 possível, tem um custo absolutamente desproporcional à situação. Um outro ponto que gostaria de
572 tratar, a nosso ver, aqui não estamos tratando da regra. 90% das notificações de inadimplência que
573 fazemos pelos meios já previstos hoje, como a carta com AR e etc, 90% dos casos o beneficiário já entra
574 em contato com a operadora e regulariza os débitos. Queria reforçar porque estamos tratando
575 justamente da exceção, o beneficiário que se mudou e não avisou, e nesses casos, como nos falou a Laís
576 na primeira reunião, de fato o volume de pessoas que reclamam ou se sentem lesados, embora tenha
577 sido dito que muitos consumidores não se manifestam, então não tenho como estimar, mas dos
578 números que vemos 90% dos consumidores que recebem a notificação pelos meios tradicionais
579 regularizam seus débitos. Estamos de fato tratando da exceção. Por isso estou insistindo que não
580 podemos trabalhar pela regra na maioria dos casos. Então, gostaria, se fosse possível, que se pudesse
581 complementar a proposto. Então, primeiro o e-mail, SMS, depois uma tentativa por AR, não somos
582 favoráveis à notificação pessoal porque não é viável localizar esse consumidor e não existe outro
583 endereço. Pergunta objetiva: a operadora pode cancelar? Queria chamar atenção que a norma não
584 distingue ritos para cancelamento e suspensão. Os ritos são os mesmos. Seria ótimo se pudesse haver
585 na regulamentação etapas, primeiro de suspensão e depois outra de cancelamento. Mas eu não posso
586 suspender caso o rito não seja cumprido. Era o que gostaria de colocar para consideração. **Virgínia**
587 **Rodarte Gontijo Couto Bosco (SINOG):** Com relação ao que foi bastante tratado aqui com relação ao
588 custo e do pronto de visto do consumidor, a gente tem que lembrar, no caso do SINOG que trabalha
589 com plano exclusivamente odontológico, se nós pegamos todas as operadoras de planos odontológicos
590 o número de beneficiários vai girar em torno de 1.300 beneficiários por plano. Com um ticket mais ou
591 menos de R\$ 18,00 (dezoito reais). O custo dessa notificação pessoal é o faturamento dela. O custo da
592 notificação pessoal é totalmente fora de cogitação. A gente está inviabilizando o mercado, não se trata
593 de um custo que vai ser repassado, é um custo que impropicia a existência desse mercado. Temos que
594 pensar muito nesse sentido, trazer a discussão para o custo para manter e para resistir a atividade. E é
595 outro ponto é nossa preocupação com a questão do segundo um AR. Um AR custa R\$ 7,50 (sete reais e
596 cinquenta centavos), numa empresa com ticket de R\$ 18,00 (dezoito) reais já é extremamente oneroso.
597 Falar de dois ARs então é um valor substancial; falar em dois reais é mais gravoso ainda. Essas
598 notificações tem o propósito que é objetivamente de excluir o usuário inadimplente. E até vou fazer um
599 paralelo entre o que a Cris e o Carlos colocaram porque se complementam. Eu entendo o lado de que a
600 saúde é um bem essencial e por isso essa preocupação toda. E justamente por essa preocupação toda
601 não seria estranho que o beneficiário ao receber uma notificação de que vai perder o plano, em 100%
602 das vezes, se não fosse proposital, ele não entraria em contato com a operadora para regularizar a
603 situação? Então o teor das reclamações são um pouco diferentes de outros setores porque estamos
604 tratando da perda do exercício à assistência à saúde. E é diferente das reclamações dos órgãos de
605 defesa do consumidor com as situações das operadoras. Os dados que a FENASAÚDE trouxe e isso é
606 relevante é quantos beneficiários depois que receberam a notificação entraram em contato com a
607 operadora para fechar aquilo e tentar reaver o plano. Estamos falando realmente daquela pessoa que
608 não gostou do inadimplemento, o que se conclui que os demais efetivamente abandonaram o plano.
609 Acho que trouxemos vários casos, é o plano individual que ficou mais caro que o plano coletivo, é o
610 cônjuge que ingressou em plano coletivo e vai se tornar dependente, temos *n* motivações para ele
611 abandonar o plano. Por isso é que não podemos engessar tanto essa notificação. Notificação para dar o
612 encerramento e não para engessar tanto essa notificação. A gente tem que tratar que a regulamentação

613 é exceção. E para essa exceção precisa realmente da notificação pessoal. Temos o exemplo do
614 condomínio, é impossível haver uma notificação pessoal. O porteiro nem vai deixar nem chegarmos até
615 a casa da pessoa para notificá-lo. Tem outras situações, o cônjuge trabalha, normalmente o titular do
616 plano é aquele que exerce atividades laborativas e não está em casa no horário comercial para receber a
617 notificação. Então por tudo isso tem que ter um pouco de bom senso no sentido de que se essa é uma
618 exceção e para os casos em que o beneficiário ficou inadimplente e tem que estar ciente de que se não
619 quitar vai ter consequências, então se o comunicado chega na casa dele da mesma forma que o boleto
620 chega, já seria o suficiente. E sempre respeitando, claro, outros tipos de meio e não deixando apenas,
621 como exceção da exceção, a notificação edilícia para pôr fim a essa relação, porque ela já não existe. O
622 último item, com relação ao espaço de dez dias, não é no sentido de esperar um inadimplemento de
623 duzentos dias para depois notificar o beneficiário. É porque a norma fala de notificação até o
624 quinquagésimo dia e como vou saber se vai chegar até antes do quinquagésimo dia, então fica muito
625 difícil. Então como as operadoras normalmente fazem: o quinquagésimo dia disparam a notificação e
626 quando chegar na casa do beneficiário – digamos que o correio esteja em greve – já está no
627 quinquagésimo quinto dia. Então, o sentido e que seja possível, a interpretação de que seja possível de
628 dar esses dez dias de lapso temporal, como constou na nossa manifestação, contando dez dias entre o
629 momento que a pessoa recebeu e o término da relação contratual, garantindo que a notificação surtiu
630 esse efeito desejado pelo legislador. Obrigada. **Marcos Paulo Novais (ABRAMGE)**: Só para poder até
631 deixar mais claro o que eu trouxe logo no início, quando a gente fala do custo, estou dizendo que
632 estamos carregando sim. Estamos carregando o custo dentro do plano. Nem sempre, não há certeza
633 que vou repassar, no plano individual o reajuste é controlado e não teria como repassar naquele caso.
634 Talvez eu consiga carregar nos novos contratos apenas e a contraprestação fica mais cara, apenas
635 pessoas *hard users* entram e novamente fica mais caro. A questão é inviabilizar por completo a venda do
636 plano individual, assim como já está inviabilizado hoje, nos últimos anos. Já traríamos esses
637 consumidores para uma coisa tão cara que é impossível sustentar. Enquanto a gente diz que vai ter um
638 impacto de custo, temos que lembrar que é um impacto de custo por conta de um processo de um
639 consumidor inadimplente. Eu concordo com vocês quando, mas será que esse consumidor não aceitaria
640 pagar mais R\$ 30,00 (trinta reais) para ter mais um AR, para o processo administrativo da operadora.
641 Talvez sim. Mas será que os adimplentes concordam com esse custo, em pagar isso, em ratear isso?
642 Porque é para todo mundo. Entendeu? Esse é um ponto. E o outro ponto, quando a gente fala de
643 atualização de cadastros, entendo que temos que fazer esforços o máximo possível para ter os dados
644 cadastrais sejam atualizados. Mas mesmo que eu colocasse um processo de periodicamente entrar em
645 contato com o beneficiário, tenho certeza que aqueles que eu consegui entrar em contato, não tenho
646 dados para atualizar, porque eu consegui entrar em contato, provavelmente não tem dados a atualizar.
647 Agora o caso é exatamente o contrário, vou fazer um procedimento de esforço gigantesco e vou colocar
648 um custo administrativo para justamente entrar em contato com quem já tem o dado cadastrado
649 atualizado. O problema é aquele que eu não consigo entrar em contato: como é que eu faço contato
650 para notificar esse inadimplente. Quando a gente fala de custo, é custo. Essa estrutura toda que eu
651 tenho que montar, ela foi efetiva? Acho que nesse caso não. Porque não vou conseguir alcançar aquele
652 que mudou ou que alterou seus dados cadastrais. Não estou dizendo que vou utilizar desse método ou
653 dessa saída para poder cancelar o contrato. É apenas que o consumidor precisa manter seus dados
654 cadastrais atualizados porque senão não consigo ter esses dados. Então nesse caso também, vejam,
655 esse é o entendimento do último do ponto que nós trouxemos e é necessário pensar um pouco esse
656 ponto. Obrigada. **Márcio Barra Lima (MPF)**: Na verdade eu só queria complementar e pegar um gancho
657 que o Carlos colocou que é importantíssimo da minha fala que é o seguinte: uma distinção até técnica
658 entre comunicação e notificação. Aqueles meios de comunicação de relacionamento da operadora, eles
659 efetivamente não podem ser considerados uma notificação até o momento, pelo menos, de um retorno
660 do consumidor que seja comprovado, documentado, que a operadora possa documentar. Uma vez
661 documentado aí sim pode se considerar notificado. Só deixar claro esse ponto. O SMS, isso por si só não
662 é notificação. Mas o retorno do consumidor à operadora, em atendimento àquele SMS com esse
663 retorno você aperfeiçoa a notificação. Só para deixar claro que o SMS por si só não poderia ser

664 considerado como uma notificação. Salvo se consideramos uma ciência prévia do consumidor, em
665 formulário próprio, talvez a gente possa evoluir para outros meios sem ficar muito preso a uma
666 formalidade excessiva. E eu vou aqui vou insistir que tudo que se falar aqui pode ser transformado em
667 norma interna, em procedimentalização de atuação. Eu acho que a gente não perde, não é um desvio de
668 foco, tudo pode ser devidamente utilizado pela Diretoria de Fiscalização até na norma interna de
669 esclarecimento à atuação dos fiscais. Acho que aqui vale aquela máxima: o que abunda não prejudica,
670 no sentido de contribuir. Obrigado. **Carlos Chagas (Ministério da Justiça)**: Eu concordo com o que foi
671 falado, viemos aqui discutir uma norma de fiscalização, uma norma interna, mas eu não tenho dúvida
672 que essa norma molda comportamentos. Evidentemente que a operadora vai se moldar, vai modificar,
673 talvez, o tratamento que ela dá naquela situação. E por isso só já vale. Se fosse uma lei que estivesse
674 regulamentando, um decreto, uma portaria, um despacho, o que fosse, acho que se tivesse impacto e
675 de alguma forma melhorar o mercado como um todo, é válido estarmos discutindo independente de
676 qualquer finalidade à qual se destina diretamente, mas ela melhora a discussão. Cumpre lembrar, por
677 exemplo, a regra de não beber no trânsito, ela impacta em diversas áreas e não só na melhoria dos
678 acidentes do trânsito, acontece um impacto. Isso é mais ou menos o que estamos discutindo. De qual
679 forma, apesar de ser uma norma de fiscalização, a fiscalização vai fazer com que o comportamento se
680 altere e efetivamente ocorra uma modificação daquelas relações. Por isso eu acho válida a participação
681 dos órgãos de defesa do consumidor e a gente está nessa discussão. E até reforço aqui que toda e
682 qualquer discussão que tiver impacto direta ou indiretamente a SENACON está disposta a participar e
683 contribuir de maneira positiva para esse debate. Posso até falar alguma coisa que talvez extrapole as
684 atribuições de uma normativa de fiscalização, mas que sirva, já de antemão, essa colaboração como
685 uma inspiração, uma referência, para uma outra discussão, para uma base interna que a ANS possa
686 produzir a partir dessa referência. Outra questão que foi colocada aqui novamente, até representante
687 dos planos odontológicos. Eu acho que é válido. A gente tem que pensar e não esquecer dos custos e
688 impactos do aumento e tudo mais. Em que pese as críticas que o valor de reajuste proposto pela ANS
689 não esteja servindo ao mercado e aí eu acho que aí é um trabalho interno quanto modelo de reajuste,
690 ao cálculo. Que isso tenha uma base significativa de estudos, envolvendo os técnicos da ANS para se
691 chegar àquele valor. Esse valor não torna atraente, como limitador, a manutenção dos planos
692 individuais. A gente poderia discutir aqui, se o modelo regulatório está presente ou não, quais são os
693 impactos que tem na diferença regulatória. Mas não vou abordar aqui porque acho que não é o escopo.
694 Novamente a SENACON se coloca à disposição para esse debate em qualquer outro tipo de esfera. Do
695 odontológico, especificamente, eu queria saber realmente os custos. Como foi colocado na última
696 reunião: trazer o papel do custo. Se custo R\$ 18,00 (dezoito reais) em média um plano odontológico e
697 custa R\$ 7,50 (sete reais e cinquenta centavos) o AR, realmente é uma balança, precisamos desse tipo
698 de comparação. Agora, tem um universo que estão pagando R\$ 18,00 (dezoito reais) e o universo de ARs
699 que vão expedidos é muito menor. Vão ser cobrados R\$ 18,00 (dezoito reais) mês a mês e efetivamente
700 você não vai mandar AR para o cidadão mês a mês, porque no terceiro mês ele já está fora, se está dois
701 seguidos em situação de sessenta dias de inadimplência ou perto disso, ele está fora, evidentemente,
702 me parece bem plausível se imaginar isso. Você não imagina que ele vai atrasar só um dia por mês para
703 ficar dez meses sem ser notificado, não faz muito sentido. Mas enfim, eu acho que tem que ser levado
704 em consideração. Todos os dados, todos os números devem ser levados em consideração. Mas que isso
705 seja feito, que se apresente esses dados, esses números. Eu vou dar um exemplo aqui e até a Martha, na
706 época, era presidente do comitê que tratou isso, não havia ainda a comissão permanente, eu participei
707 de uma revisão do Rol e estava sendo discutido bolsa de ieolostomia/colostomia e se falava do impacto
708 que ia ter. e foi necessário uma, duas, três reuniões para que se apresentassem os custos. Até que se
709 apresentou e a gente ficou discutindo por três reuniões e chegou a um dado que era: R\$ 0,02 (dois
710 centavos) a R\$ 0,03 (três centavos) por consumidor. Poderia representar um aumento porque 0,035%
711 dos consumidores utilizavam. Eu não entendo isso. Então se enriquecer o trabalho da comissão, eu
712 reforço o pedido do Presidente na reunião passada: tragam esses custos, da notificação efetiva, quanto
713 isso representa no universo. Tenho certeza que isso será levado em consideração. Talvez não na
714 instrução normativa que vai sair mas talvez até na revisão do próprio valor do plano de saúde que é feita

715 todo ano pela ANS. Não vou pedir para desconsiderar o consumidor que não pagar. Nem quero plano de
716 saúde que seja impagável. Mas uma razoabilidade. Eu imagino, pelos depoimentos que foram colocados
717 aqui, que é uma situação de efetiva exceção e não vai ter um número significativo de modo a impactar
718 ou até inviabilizar. Isso é o que eu acredito. Mas, claro, demonstrado por números, comprovado por
719 documentos, que isso impacta, claro que isso tem que ser avaliado pela ANS. Eu entendo que nesse
720 sentido que se vai ter que caminhar. Mas a princípio me parece que é um universo muito pequeno que
721 vai impactar mas de maneira muito baixa, como eu dei do exemplo da bolsa de ileostomia/colostomia.
722 Então, o meu pedido é nesse sentido: apresentem os dados, apresentam os números e comprovem o
723 que estão argumentando e acredito que a ANS vai avaliar devidamente, no momento apropriado.
724 Obrigado. **Clarissa Santiago Dias Barroso (FENASAÚDE)**: Só para complementar, até porque estávamos
725 comentando aqui com o Ministério Público, e mantendo aquela linha da aderência. Se a gente admitir,
726 por exemplo, que o envio por SMS é só uma comunicação que só se aperfeiçoa se o beneficiário entrar
727 em contato, acho que é um contrassenso, principalmente se for admitido o edital. Por exemplo se ele
728 expressamente admitiu o contato para aquela comunicação então porque não dar essa possibilidade
729 também, de acordo com as outras sugestões? Acho que o SMS, imagina, já mandei a carta para o
730 endereço cadastrado, eu mando SMS para o telefone cadastrado, eu mando e-mail para o endereço
731 cadastrado e tudo isso é negativo? Desculpe, então não vamos o problema? Então tem alguma coisa,
732 acho que o nosso ponto aqui que temos que interpretar. Eu acho que a operadora tem que ser
733 legitimada a cancelar se ela comprovar por todos os meios de comprovação, que adotou todos os
734 meios, foi frustrada por todos os meios, e não vai poder cancelar. Temos que manter essa linha porque
735 é o ponto que está em alerta na discussão. **Mônica Nigri (FENASAÚDE)**: Só complementando, acredito
736 que a prova indubitosa da entrega da notificação ao beneficiário, nós vamos chegar a uma situação
737 limite, porque nós não vamos ter. Por todas as situações que já expusemos aqui, seja porque está no
738 período em que está trabalhando fora do domicílio e por diversas outras razões, área de risco, como já
739 foi citada. E esperar a resposta, se ele cadastrou o SMS para servir de relacionamento, de informação
740 com a operadora, esperar uma resposta, é muito improvável que ele vá para formalizar, normalmente:
741 eu quero cancelar. A gente tem que partir, talvez, dando uns passos atrás, pensar que essa informação,
742 o risco da inadimplência tem que chegar ao consumidor. Já tinha falado desse ponto na outra reunião,
743 acho que a DIFIS pode sugerir que seja revista a norma das informações que devem ser entregues ao
744 consumidor quando da contratação do plano. Tem o guia que contém as informações mais preciosas.
745 Ele é uma folha frente e verso, somente isso. E lá talvez algumas informações já estejam. Então nós
746 poderíamos tentar trabalhar nessa informação prévia, operadoras, órgãos de defesa dos consumidores,
747 a própria ANS, de educar mesmo as pessoas. Porque existem casos de desconhecimento e a maioria
748 acredita que parar de pagar o plano encerra o seu vínculo, encerram suas obrigações com a operadora.
749 Então, paralelamente às formas de comprovação do envio da informação, a gente tem que também
750 resgatar a informação prévia que tem que chegar ao consumidor. **Márcio Barra Lima (MPF)**: Se me
751 permite um aparte, porque você falou uma coisa que se coaduna com o que coloquei. Podemos evoluir
752 para esses meios e esses meios serem considerados, sem dúvida, meios de notificação. Mas aí temos
753 que ter uma premissa muito forte, que é a questão da informação adequada. Quando o consumidor vai
754 assinar o contrato isso tem que estar destacado, que ele pode ser notificado, ele tem que estar ciente,
755 inequivocamente, com destaque, de que ele pode ser notificado por SMS da rescisão unilateral. Acho eu
756 que se pode evoluir por aí, pode ser uma solução, um denominador comum. Mas não podemos perder
757 de perspectiva, sem prejuízo de aumentar o grau de informação do consumidor – o déficit seria
758 inaceitável - ele estar inequívoco. Então teríamos, isso iria muito além do objeto da Câmara Técnica, e
759 teríamos até que, talvez, mudar a normatização dos contratos de adesão para realçar, destacar esses
760 aspectos do contrato. Não sou contra. Podemos evoluir para essas situações mas deixando muito ciente,
761 consciente o consumidor e não só a informação *pro forma* que assina. Falo com a experiência como
762 consumidor, eu não leio contrato, eu não tenho o que fazer, é de adesão, só tem aquilo ali e não há para
763 onde correr. Então o que fazemos: assina e qualquer coisa vai brigar e discutir. Já tendo a informação
764 você já está refém, quantas vezes estou refém de sistema de telefonia, você liga para uma operadora de
765 telefonia: “o sistema não permite”. Mas como? Você está preso e não consegue fugir. Eu acho que a sua

766 ideia, podemos evoluir por aí mas temos que ter muito cuidado com na premissa, lá no início, quando a
767 relação é estabelecida, de isso estar absolutamente claro e o consumidor consciente. Sem prejuízo,
768 óbvio, isso é uma opinião pessoal minha, podemos evoluir mas tendo um cuidado muito grande de
769 realmente ter uma proteção maior. Não é uma relação entre iguais. É uma relação em que se tem que
770 ter uma diligência bem maior da parte do ofertador, do prestador do serviço. Obrigado. **Daniel Infante**
771 **Januzzi de Carvalho (UNIMED DO BRASIL):** Só para concluir, só propor, se o senhor me permite,
772 Presidente, acho que todas as contribuições foram boas e deixar claro que valeu a discussão. Só focando
773 mais no objeto da Câmara Técnica gostaria de deixar uma questão, já que vamos ter uma última
774 reunião, que é a seguinte, uma questão para que todos refletissem: a operadora de planos de saúde ela
775 deve ser punida se entregou a notificação no logradouro que foi informado pelo beneficiário? Esse é o
776 grande problema. O mesmo em relação ao edital. A operadora de planos de saúde deve ser punida se
777 entregou a notificação no logradouro do beneficiário, ou seja, para o porteiro do prédio, para a
778 associação nos locais de difícil acesso, na casa para o familiar enquanto o titular estava trabalhando.
779 Então, a operadora deve ser punida? É isso que está em discussão: vai punir ou não. Então por favor,
780 reflitam essa questão para a próxima reunião, se não for pedir demais, Presidente. **Samir José Caetano**
781 **Martins (ANS):** Temos outras inscrições? (...) Nossa última reunião será apenas para formalizar o
782 encerramento da Câmara Técnica e no encerramento não caberá discutir mais nada. Nós apenas
783 apresentaremos os resultados, se tudo correr bem já teremos o relatório final da Câmara Técnica para
784 entregar aos senhores. E o relatório dentro dos limites que competem a essa Câmara Técnica, ele não se
785 posicionará por um motivo ou por outro porque isso exorbitaria as competências da Câmara Técnica. É a
786 Diretoria de Fiscalização quem vai definir por um caminho ou por outro. O presidente da Câmara
787 Técnica apenas relatará o que foi colocado, quais foram os pontos convergentes e divergentes, e
788 destacará de forma descritiva se algumas posições trouxeram dados e informações que permitam uma
789 tomada de decisão ou não. Então, por exemplo, uma coisa que certamente constará no relatório final é
790 que não foram apresentados dados sobre o custo-efetivo das notificações por AR em relação ao
791 faturamento da operadora. Isso não se significa que se vá aconselhar ou desaconselhar uma
792 determinada posição, mas será colocada. É uma descrição fática necessária para tomada de decisão que
793 compete aqui, à Presidência da Câmara Técnica. Nós não chegaremos a um consenso no âmbito da
794 Câmara Técnica sobre se a notificação precisa ser pessoal ou se basta ser feita no local em que o
795 consumidor reside, onde o consumidor recebe notificações. E por aí nós também entendemos: basta eu
796 deixar um recado na secretária eletrônica gravado para que ele seja notificado? A discussão é a mesma.
797 Isso será definido pela Diretoria de Fiscalização. Nós não conseguiremos chegar a um consenso sobre
798 isso, até porque a PROTESTE já colocou a posição dela no sentido que é necessário que a notificação seja
799 por AR e pessoal. Então só a posição da PROTESTE deixa claro que não há consenso entre os membros.
800 Poderia haver consenso e mesmo assim a Diretora seguir por outro caminho. Mas a divergência está
801 posta e o fato de haver divergência não é em si ruim. Então não teremos uma resposta para dar ao final
802 da reunião se a notificação será pessoal ou não. Agora, os elementos que vão permitir a tomada de
803 decisão, me parece que estão bem colocados. Está claro que há uma dificuldade fática do consumidor
804 ser acessado pessoalmente, principalmente se a notificação for por carta, está claro isso. Com relação a
805 outros meios de comunicação, o que foi colocado aqui é que para avançarmos nesse sentido e quanto a
806 isso não há uma total convergência de todos, mas há posicionamento de alguns membros de que outros
807 meios podem ser colocados e nós colocamos na nossa última reunião, para que esses outros meios
808 sejam adotados, que requisitos nós temos para comprovar. E nós já avançamos aqui a partir das
809 reflexões do Ministério Público Federal, no sentido que outros meios menos formais só podem ser
810 adotados se o consumidor for previamente alertado de que eles serão usados. O que talvez nos sinalize
811 que caso a Diretoria de Fiscalização entenda que outros meios de comunicação, que não a carta com
812 recebimento, são válidos, eles talvez só sejam válidos para os consumidores que futuramente vierem a
813 contratar, sendo alertados em destaque que o número de telefone que ele deu não é um dado que ele
814 está preenchendo ali para constar. O consumidor precisa ter clareza que aquele dado que ele está
815 informando é um dado relevante, que vai interferir na situação jurídica dele. Quando eu informo me
816 número de telefone num formulário, eu jamais imagino que vou interferir na minha situação jurídica,

817 essa é uma informação, mas será colocado. Temos dessa tendência desenhada na Câmara Técnica. A
818 adoção de outros meios talvez só seja viável para novos consumidores. **Mônica Nigri (FENASAÚDE)**: A
819 gente pode informar, mandar uma carta, dar ciência a ele, reforçar as situações de cancelamento. Acho
820 que para a carteira atual, que deve ser a maior preocupação de todos, que é um contingente muito
821 grande, nós podemos dar nova essência porque as condições do contrato constam das condições gerais
822 - está certo que uma parte não lê. Então nós podemos atingir essa massa antes mesmo que o
823 inadimplemento ocorra nós podemos mandar uma carta explicando novamente as regras de
824 cancelamento, ser a forma de notificação, com base no que for entendido pela DIFIS. A gente atinge, eu
825 acho que é o mais efetivo possível. **Samir José Caetano Martins (ANS)**: A proposta está colocada e será
826 levada para a consideração da Diretoria de Fiscalização. **Márcio Barra Lima (MPF)**: Só um registro. Na
827 verdade a minha colocação tem que ser tomada como uma colocação do Procurador Márcio Barra Lima.
828 Não é uma posição institucional do Ministério Público Federal. Fico muito preocupado em registrar isso
829 porque estou aqui no âmbito de um Colegiado, temos um grupo de trabalho de planos de saúde e tudo
830 lá tem que ser deliberado. Na verdade eu tenho liberdade de expor a minha posição, mas não é a
831 posição do institucional do MPF, é a posição pessoal minha, enquanto integrante do grupo. Só para
832 deixar bem claro e evitar problemas futuros. **Samir José Caetano Martins (ANS)**: Nós vamos colocar
833 para a Diretoria de Fiscalização essa possibilidade de que haja uma carta aos consumidores expondo
834 essas novas regras, mas também precisaremos fazer uma reflexão sobre se é viável trazer essas novas
835 regras numa simples carta de comunicado. Ou se seria necessário um aditivo contratual e aí dependeria
836 de expressa concordância do consumidor. E na relação do consumidor com a operadora a expressa
837 concordância dele é sempre manifestada por escrito, então também precisaríamos analisar isso. Se
838 bastará uma carta a ele comunicando essa nova forma de se relacionar ou se será necessário um aditivo
839 que ele precisará assinar. Mas isso vai ser objeto de uma reflexão cuidadosa para que possamos chegar
840 a um caminho seguro e satisfatório para todos. Esse é um ponto. Com relação ao conteúdo da
841 notificação chegamos a uma convergência perfeita. Com relação a novas notificações nós temos um
842 impasse e esse impasse não vai ser superado por mais que nos esforcemos em argumentar e contra
843 argumentar. O impasse vai ser levado à Diretoria de Fiscalização e os impactos de se adotar uma posição
844 ou outra vão ser considerados também. Lembrando que impactos de custo-efetividade só são avaliados
845 mediante dados concretos de valores em reais, percentuais em relação ao faturamento. De outra forma
846 nós não vamos poder apontar que de fato há um impacto grande em mandar uma segunda notificação
847 porque nós não temos certeza do custo efetivo que isso importa. Só para todos tenham clareza para
848 onde vamos caminhar. Com relação ao edital está claro que ele é uma hipótese excepcional. Agora, a
849 nossa expectativa é que sendo admitidos outros meios de notificação que não a carta, nós acreditamos
850 que o número de consumidores que vão chegar a uma situação de não localização vá ser menor. É mais
851 fácil o sujeito mudar de endereço do que de telefone, ainda mais hoje que tem portabilidade. Ele leva o
852 seu número para qualquer operadora. Se for profissional autônomo ele não muda o número de telefone
853 nunca, tem o mesmo número há vinte anos. Então nós temos expectativa que um leque maior de
854 formas de notificação vai levar um público menor a ser atingido por uma possível notificação por edital.
855 Vai ser levado em consideração da Diretoria de Fiscalização se a impossibilidade de localização do
856 consumidor pode ser considerada uma hipótese de inexigibilidade de conduta diversa que afastaria a
857 punibilidade da operadora. De novo, não será papel da Presidência da Câmara Técnica se posicionar em
858 relação a isso, mas a possibilidade será colocada para consideração da Diretoria de Fiscalização. Pode ser
859 que avancemos no sentido de que na impossibilidade de localização do consumidor será imprescindível
860 a notificação fictícia, por edital. Pode ser que cheguemos aí. É o caminho mais natural porque nós já
861 temos um posicionamento da Procuradoria Federal junto à ANS nesse sentido. Aliás, um
862 posicionamento não, dois. Então já temos uma posição firme da Procuradoria, não temos uma situação
863 de dúvida do nosso órgão de aconselhamento jurídico. Se a ANS decidir seguir por um caminho
864 diferente do apontado pelo órgão de aconselhamento jurídico essa será uma decisão certamente difícil,
865 porque aí o administrador responde integralmente pelo posicionamento que tiver e não pode dizer que
866 a culpa é do seu conselheiro. Se seguirmos pela necessidade de edital, está colocado aqui claramente, o
867 PROCON RIO colocou isso muito bem e é uma percepção nossa, da Diretoria de Fiscalização também,

868 que o edital conter todos os dados do consumidor é uma situação impensável. O consumidor está sendo
869 exposto a um meio de cobrança vexatório e isso não podemos admitir. Se for necessário o edital, aí
870 nossa tendência será um edital com dados que só aquele consumidor possa identificar e não terceiros
871 que bisbilhotem a vida dele. Que dados serão esses? Vão ser os dados que a Diretoria de Fiscalização
872 poderá ver de modo adequado. Talvez seja o número de cadastro do beneficiário. Porque o beneficiário
873 tem perante a ANS um número de cadastro e inclusive é informado à ele pela própria operadora. Talvez
874 esse dado seja utilizado, talvez não. Mas nós refletiremos sobre isso, ok? Eu acredito que nós chegamos
875 a um produto bastante maduro do nosso grupo. Nós tivemos propostas que transbordaram o objetivo
876 inicial da Câmara Técnica mas que certamente são insumo importante para que sejam levadas em
877 consideração pela Diretoria da Fiscalização, não apenas como dirigente da Diretoria de Fiscalização mas
878 como membro da Diretoria Colegiada. Tudo que é dito ao órgão da Diretoria de Fiscalização é dito à ANS
879 como um todo. Tenham certeza que a informação vai circular. Não havendo mais quem queira se
880 manifestar eu agradeço a todos e dou por encerrada a reunião. Obrigada.