

# **"Câmara Técnica da Regulamentação do Pedido de Cancelamento/Exclusão de Beneficiários de Planos de Saúde"**

**(1ª Reunião - 10/12/2014)**

**P/Rafael** – Bem, boa tarde a todos e a todas, a gente pede desculpa um pouquinho pelo atraso, a gente deu um tempinho para o pessoal chegar aqui por causa de deslocamento, então vamos dar início aqui a essa câmara técnica, a Câmara Técnica da Regulamentação do Pedido de Cancelamento e Exclusão de Beneficiários de Planos de Saúde. Antes de fazer uma breve apresentação aqui, eu gostaria de agradecer a presença de todos que estão aqui, as operadoras, órgãos de defesa do consumidor, e outros entes. É importantíssimo o debate que a gente vai fazer aqui que vai começar hoje, que foi com base em uma recomendação que a agência recebeu do Ministério Público Federal por volta de setembro, outubro, eu não me recordo com certeza da data, mas dentro da ótica que você tem de abrir a discussão, sempre trazer qualquer situação sensível para a discussão da sociedade como um todo, a gente está dando início a essa câmara técnica, que tem alguns pontos bastante sensíveis, importantes e interessantes para a discussão. Antes de entrar especificamente no tema, é importante sempre frisar, que é um pedido que a gente tem em câmara técnica, que a gente está sendo gravado aqui, que quando a gente abria a possibilidade de \_\_\_\_, sempre importante que a pessoa que vá se manifestar, falar o nome, a instituição, para que a gente possa constar lá na gravação que vai estar no site, lá naquele espaço de câmaras técnicas, que os senhores e senhoras já sabem. Uma coisa importante também, que desde o início a gente gostaria de deixar claro, é o procedimento que a gente pretende adotar em relação a essa câmara técnica. A nossa ideia aqui fazendo essa reunião hoje, temos a princípio uma segunda reunião no ano que vem, depois a gente posteriormente vai até explicar o porquê dessa abertura, vamos dizer no final de ano, hoje é dia dez de dezembro, mas posteriormente seguir o trâmite que a gente já conhece de consulta pública, e enfim. Aprovação da colegiada, encaminhamento para a procuradoria, porque esse é o trâmite de procedimento administrativo de mudança de normativo que a agência adota. Então a câmara técnica é a primeira etapa para a discussão e aprofundamento da discussão com os membros convidados da câmara de saúde complementar, e posteriormente a consulta pública que tem uma gama, atinge o maior número de possíveis contribuintes para sugestões para a melhoria da norma, depois que a norma está pronta. Bem, feitas essas considerações preliminares, em relação ao tema, qual é a origem desse tema? Esse é um procedimento que já se iniciou

até há bastante tempo, e um pouquinho depois do meio desse ano, o Ministério Público Federal aqui do Rio de Janeiro encaminhou uma recomendação para a gente, que a gente vai mostrar com detalhes nos slides. Já tivemos oportunidades de apresentar isso na última câmara de saúde suplementar na última quinta feira, os principais temas da recomendação, e a ideia aqui e nas reuniões posteriores e depois na consulta pública ser aberta no site, é discutir esses pontos que versam exatamente sobre o cancelamento do plano de saúde pelo beneficiário, quando o beneficiário pede a sua saída, a sua exclusão do plano de saúde. É importante sempre deixar claro o seguinte, que esse tema exclusão de beneficiário, rescisão, é um tema da \_\_\_\_ Amplo, então é sempre importante a gente deixar claro que a agência aqui não se furta em discutir outros temas, mas é sempre importante a gente focar no que essa futura regulamentação, esse debate vai trazer, que são os principais temas que foram trazidos pelas cinco recomendações do Ministério Público Federal. O cronograma que a gente vai adotar hoje, vocês receberam ai, a agência aqui, primeiro com a Cristiane Arruda e depois comigo e o Felipe com os questionamentos, a gente vai fazer uma apresentação para contextualizar o tema, colocar a recomendação com detalhes, e depois trazer alguns questionamentos, vários questionamentos, para justamente incentivar o debate que vem em seguida. A gente não vai ter parada para coffee, então a principio a gente vai seguir direto, se os senhores e senhoras quiserem dar uma paradinha porque está muito cansativo, não tem \_\_\_\_ nenhuma, mas a ideia é seguir direto, para dar segmento a uma futura reunião que a gente vai fazer no ano que vem.

**P/Cristiane Arruda** – Boa tarde a todos, eu vou iniciar a exposição do tema para os senhores, inicialmente como o Rafael já falou, nós recebemos um ofício do Ministério Público Federal, informando que a partir de um estudo realizado sobre o mercado de saúde suplementar, foram identificadas diversas dificuldades para o beneficiário que quer cancelar o seu plano, “cancelamento” está mais para o plano individual, ou para o beneficiário que quer pedir a sua exclusão de um plano coletivo. Bom, o Ministério Público instaurou um procedimento administrativo, no âmbito da Procuradoria Federal da República no Rio de Janeiro, que trata de possíveis irregularidades na atuação da ANS com relação a este tema. E através desse ofício que a agência recebeu, nós tomamos conhecimento destas dificuldades para o beneficiário conseguir cancelar o seu plano, ou sair de um plano coletivo. Então, inicialmente, nós trouxemos aqui tudo que o Ministério Público colocou no seu ofício, e as informações relatadas em relação a estas dificuldades, e até mesmo relatos de alguns beneficiários demonstrando a sua dificuldade para conseguir obter o cancelamento do plano. Neste caso aqui, o beneficiário solicita um cancelamento através de carta, com o pedido de aviso de recebimento, e *somente uma operadora respondeu a solicitação dele enviando uma carta específica*, e as outras operadoras enviaram carta informando que ele tinha

pagamentos posteriores, pagamentos pendentes, e que caso não fossem quitados o plano seria cancelado. E outras operadoras sequer responderam a solicitação do beneficiário de cancelamento do plano. Então foi informado que o cancelamento do plano adotado pelas empresas, a forma de cancelamento que as operadoras e as empresas adotam não oferece segurança ao consumidor. Na maioria das vezes eles não recebem qualquer comunicação da operadora, mesmo diante de um pedido formal de cancelamento. Esse cancelamento pode vir através de uma carta, através de um telefone, ou até mesmo de um contato presencial, e então existe uma dificuldade até mesmo para responder a solicitação do beneficiário. Bem, então várias dificuldades de comunicação com a operadora, informações desencontradas de diferentes atendentes, o beneficiário entra em contato novamente e mesmo tendo feito a solicitação no primeiro contato, já no segundo contato o outro atendente não informa, diz não que não consta em sistema, ou que a solicitação não foi recebida, e ocorrem também cobranças posteriores à solicitação de cancelamento, e muitas vezes, na maioria das vezes o beneficiário nem usa mais o plano, ele parou de usar a partir do momento em que ele solicita o cancelamento, ele para de usar, na maioria das vezes e ele ainda assim continua recebendo boletos. E até mesmo depois a gente vai ver que muitas operadoras fazem essa cobrança posterior, e muitas vezes os beneficiários são incluídos no cadastro de inadimplentes por que não pagam esses boletos que eles entendem que não devem pagar, porque não utilizaram mais. Bem, uma operadora que foi aquela primeira, ela respondeu o pedido de cancelamento do beneficiário, mas ela continua a enviar boletos ao beneficiário, e outras operadoras também têm esse procedimento, mesmo após a solicitação formal de cancelamento feita pelo beneficiário. No site "Reclame Aqui", também constam algumas reclamações de consumidores, nesse caso aqui a solicitação foi por telefone, no dia 28 de março, quatro meses depois o beneficiário continuou recebendo boletos, e depois de uma quarta ligação ele conseguiu o contato com a operadora e a atendente informou que não receberam solicitação, não encontraram, e que ele deve pagar todos os boletos, após a solicitação e ele diz que não vai pagar porque ele solicitou o cancelamento, que ele não deve pagar porque ele não utilizou, então ele acha que tem que ser cancelado de todos os débitos posteriores, e retirar o nome dele do cadastro de envio de boletos. Então, esse processo aí, quatro meses após ele ter solicitado ele continua recebendo boletos. E o outro caso, o beneficiário enviou uma carta a uma administradora de benefício, e depois dele ter sido orientado para enviar essa carta, ele entrou em contato com a administradora, e recebeu a informação de que o seu pedido de exclusão do plano, só seria efetivado 30 dias após a sua solicitação, e que ele deveria pagar a fatura, ou o nome dele seria enviado para o Serasa. E ele informa ainda que no momento que ele solicitou o cancelamento, a exclusão, ele não foi informado desse prazo de 30 dias, se quer, que ele teria que pagar ainda esse boleto, se não ia ser incluído no cadastro de inadimplentes. Nesse caso aqui ele está tentando cancelar o

plano desde o dia 10 de julho, a notícia é do dia 16, ele foi informado, primeiro ele ligou para o SAC da operadora e foi informado de que deveria enviar um e-mail solicitando o cancelamento E ele achou errado, ele queria enviar a solicitação por telefone, e ele não conseguiu, e ele disse que não ia pagar o boleto porque ele falou que não vai pagar por algo que não vai usar mais. E ele diz, inclusive, que a obrigação da empresa é efetuar o cancelamento pelo telefone. Ele diz inclusive que vai procurar seus direitos reclamando aqui na agência. Então quais são as dificuldades que nós identificamos após o recebimento dos relatos desses beneficiários que tentaram obter o cancelamento do plano? A demora ou a inexistência da resposta da operadora, ou a operadora demora, diz que o cancelamento vai ocorrer depois de 30 dias, um exemplo. Ou ela sequer responde a solicitação do beneficiário, e isso traz uma grande insegurança ao consumidor, que ele entende que ele tem o direito de sair na hora que ele quer sair. Ele não pode continuar mantendo-se vinculado a um contrato que ele não quer mais. Bem, dificuldade de comunicação com a operadora como eu já falei, informações desconhecidas de vários atendentes sobre o recebimento da solicitação de cancelamento. A informação desse prazo de 30 dias para processar a solicitação dele e isso dá tempo até de gerar um próximo boleto porque cabe até questionar se esse prazo de 30 dias é razoável. Ainda, se for necessário um prazo para processamento desse cancelamento pela operadora, e também como eu já falei, muitas cobranças posteriores à solicitação formal de cancelamento, relacionadas aos meses em que não houve utilização dos serviços, a pessoa realmente não usou após a sua solicitação de cancelamento. E também a inscrição no SPC e Serasa, mesmo daqueles beneficiários que solicitaram o cancelamento, mas que em função dessa solicitação acharam que não tinham que pagar os boletos porque solicitaram o cancelamento e tiveram o seu nome inscrito no cadastro do SPC. Bem, o Ministério Público Federal trouxe alguns fundamentos que ele entende que são os fundamentos para que a agência venha regulamentar esse tema, essa matéria, que é o cancelamento ou exclusão do plano. O primeiro fundamento é o Decreto 6523 que é o decreto que regulamenta o SAC, ele traz algumas disposições que incluem o cancelamento de serviços a pedido do consumidor, e no artigo quarto ele traz que o SAC deverá garantir o cancelamento de contratos e serviços no primeiro menu eletrônico, o SAC deverá receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento feito pelo consumidor. Esse pedido tem que ser permitido e assegurado ao consumidor, também por todos os meios disponíveis para a contratação daquele serviço. Ou seja, o SAC é apenas um deles, ele pode cancelar pelo SAC, mas esse parágrafo primeiro traz outras opções adicionais que o beneficiário teria para, o consumidor no caso, para cancelar o serviço. E pode cancelar pelo SAC, mas não é a única forma, mesmo que o serviço não tenha sido contratado pelo SAC. O parágrafo segundo diz que os efeitos do cancelamento têm que ser imediatos à solicitação do consumidor, e ainda que seja necessário um tempo para o processamento administrativo e técnico

desse cancelamento, independe do adimplemento contratual, ou seja, mesmo que o consumidor esteja inadimplente ele tem direito ao cancelamento. O parágrafo terceiro fala de que o consumidor tem que receber um comprovante de que ele solicitou o cancelamento do serviço, e esse comprovante tem que ser expedido por correspondência ou meio eletrônico, e quem escolhe como quer receber o seu comprovante, é o próprio consumidor. O artigo 20 do SAC, diz ainda que os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas sobre o disposto neste decreto. Então, nesse caso, a ANS aqui só pode expedir norma complementar, ou seja, nada que vá contrariar as disposições que já existem no decreto. Um outro fundamento que o Ministério Público traz, é o ofício 799 deste ano, do SENACON, Secretaria Nacional de Consumidor que afirma que o decreto do SAC prima pelos princípios da transparência, da boa fé, de informações adequadas aos consumidores sobre os serviços adquiridos. Então, ele defende que as prestadoras de serviços regulados, devem disponibilizar serviço de atendimento por telefone aos consumidores, a fim de sanar quaisquer dúvidas, e também para receber reclamações e suspensões ou cancelamentos. E ele destaca nesse ofício, que as operadoras de plano de saúde, reguladas pela ANS devem cumprir as normas estabelecidas no Decreto 6523, de 2008. Bem, outras informações que o Ministério Público passou, foram as informações que a própria ANS já manifestou sobre este tema, uma delas é o despacho 790 do ano passado da GGEOP, e esse despacho nós informamos que as normas que tratam do cancelamento do plano, são a IN 23 e suas alterações, o manual de elaboração de contratos que trata ai, dentro de outros temas, das condições da perda da qualidade do beneficiário, de rescisão e suspensão, e a resolução e normativa 195 de 2009 e suas alterações. Nesse despacho foi informado que não há normativa da ANS que obrigue a operadora a fornecer um documento confirmando a solicitação de cancelamento, e que as regras para rescisão contratual e também exclusão de beneficiário, devem constar do contrato firmado entre a operadora e o beneficiário. Acrescento ainda que esse tema até agora não foi objeto de normativo específico da agência, entretanto, pode vir a se tornar uma questão objeto de estudo na agência, caso esse tema tenha se mostrado relevante para a sociedade. Então a partir desse despacho, se abriu uma porta aqui para a regulamentação desse tema, o que até então não tinha sido objeto de atenção da agência até o momento. Nós verificamos inclusive, que neste ano de 2014 nós recebemos 72 demandas relacionadas ao assunto cancelamento de plano de serviço. Bem, a minha parte encerra aqui e eu vou passar para o Rafael complementar com as demais informações.

**P/Rafael** – Obrigado Cris. Bom pessoal, é importante sempre deixar claro o seguinte, até o momento a gente está tratando aqui do histórico do caso. Então foi importante a contextualização que a Cristiane fez, que é o seguinte, do momento do início do processo, lá do primeiro slide, até essa parte aqui, todas as fundamentações, tanto que elas estão entre aspas, foram trazidas pela

MPF. Todo o histórico do caso é um processo que já começou há um tempinho, é importante frisar esse último despacho que foi feito pela GGEOP, salvo engano no meio do ano passado de 2013, ele justamente abordou que atualmente nós já temos regulamentação sobre o assunto, isso é um tema que já está no manual de contratualização, está no anexo I lá da IN 23, no entanto, ainda assim o Ministério Público fez essa recomendação para que o assunto fosse debatido com mais especificidade, e nós estamos aqui justamente, por quê? Porque foi considerada, a GGEOP levou para a diretoria colegiada o assunto, a diretoria colegiada ficou bastante sensível, e a nossa sugestão foi da abertura da câmara técnica, até porque é um assunto extremamente complexo, é um estudo que a gente precisa do subsídio de todos que aqui estão, e eu falo desde logo, as colocações que foram feitas aqui é o histórico, a gente aqui quer discutir o assunto, não tem nenhuma proposta, nós já temos um grupo interno aqui com os servidores de todas as diretorias, então o tema já está sendo debatido de forma interna aqui na casa, no entanto a gente quer fazer uma construção coletiva do assunto. Tanto é assim que a gente abriu câmara técnica, posteriormente vamos fazer consulta pública. Então é importante falar dessa premissa, até para que a gente possa caminhar, e se for o caso justificar o porquê da adoção, e o porquê da não adoção das recomendações que foram feitas. Vamos seguir, seguindo em relação ainda ao Ofício do Ministério Público, foi citado pelo MPF, a regulamentação da ANTEL, através desse regulamento geral dos direitos do consumidor. Antes que vocês perguntem, o que isso aqui está fazendo aqui? Eu vou passar a regulamentação, a gente trouxe os artigos aqui porque na hora das recomendações, é importante ter em mente o que vão falar esses artigos aqui, que foi justamente uma das fundamentações que foram utilizadas para as recomendações que foram feitas. Então esses artigos aqui, o artigo 13 e o 14, eu não tenho condições técnicas de entrar em detalhes por motivos óbvios, como a regulamentação de uma agência reguladora também, mas foi utilizada como uma analogia para a questão das recomendações que foram feitas. No artigo 13 dessa resolução 632 lá da ANATEL, fala que os pedidos de rescisão, independem do adimplemento contratual, devendo-se assegurar ao consumidor, informação sobre eventuais condições aplicadas a rescisão, e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima, 14 caput. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendentes devem ter efeitos imediatos, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo. E o parágrafo único, deixa claro o seguinte, a prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados, após o pedido de rescisão, assumindo ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviço de telecomunicações, todos os grifes foram feitos pela gente, justamente para destacar os principais temas que foram abordados. Aqui eu volto a dizer, a gente trouxe os artigos justamente para fazer a contextualização, até porque é uma regulamentação que não está no âmbito aqui da saúde suplementar e é importante trazer aqui. Ainda sobre a

resolução 632, o artigo 15 fala o seguinte, os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeito após dois dias úteis do pleito. Parágrafo primeiro, é devido pelo consumidor o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático. O parágrafo segundo deve ser garantido ao consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no caput. Por fim, o 16, em qualquer hipótese o comprovante de pedido de rescisão deve ser disponibilizado ao consumidor por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência, ou qualquer outro meio a critério do consumidor, da mesma forma como no slide anterior, foram sublinhados os principais temas para deixar claro. É um pouquinho cansativo ficar lendo, mas é importante a gente trazer essa regulamentação como uma regulamentação que não faz parte do nosso dia a dia, então a gente fez questão de colocar nos slides para esclarecer, até para contextualizar a relação. Dois itens que a gente fez questão de colocar aqui, também foram abordados pelo Ministério Público, que é o código de defesa do consumidor, e a constituição da república, que eu vou passar mais rápido que já são regulamentações que a gente já tem uma vivência maior, tinha o 47 que \_\_\_ contratuais são interpretados da forma mais favorável, e o artigo 51 que trata das cláusulas nulas, que estejam de acordo com o sistema de proteção. E o artigo 197 da constituição da república, que é a delegação de estabelecer normas relativas a regulação de atividades de operadoras setoriais, isso está na Lei 9961, que é a lei da agência. E também o artigo quarto, inciso 36 que é a possibilidade da articulação da ANS com os órgãos de defesa do consumidor, usando eficácia e proteção do consumidor. Aqui, ainda seguindo nas fundamentações que o NBF trouxe sobre a natureza do contrato de plano privado e assistência a saúde, caracterizo como contratos correlacionais, cativos de longa duração, assim entendido como aqueles que envolve a prestação de serviços essenciais, de uso continuado e sem previsão de término. São características que fazem o consumidor fatalmente desenvolver uma relação de dependência, vulnerabilizando frente ao fornecedor. Volto a dizer que está em aspas, a gente copiou \_\_\_\_\_. Considerando que a peculiaridade de tais contratos não pode constituir \_\_\_ e efetivação de direitos segurados, tampouco uma renúncia antecipada de seus direitos, mas ao contrário (ininteligível) de medida regulatória que assegurem má proteção ao consumidor. Então, seguindo nesse sentido, aqui a gente já vai entrar especificamente nas recomendações que são os considerando, considerando a necessidade de conferir aplicabilidade as normas de decreto do SAC, que a Cristiane já abordou, no âmbito da saúde suplementar, e a fim de resguardar a segurança e estabilidade, especificamente no que a informação clara dos efeitos do cancelamento dos planos sejam individuais ou coletivos, foi feita essa recomendação, a número cinco, uma das que foram feitas esse ano, que seria a edição de ato normativo a fim de regulamentar as formas de rescisão de lateral dos contratos de plano pelo consumidor, observado depois no decreto

do SAC que é o 6523 de 2008. E aqui, como eu tinha falado para vocês, porque da gente abrir a câmara técnica ainda esse ano, a agência recebeu isso com prazo de 60 dias úteis. Quando nós recebemos, a principal preocupação que a gente tinha, até por questão do prazo, era justamente elaborar uma resposta, como já tive a oportunidade de expor lá na câmara de saúde suplementar, a GGEOP já fez uma nota técnica, submeteu a diretoria colegiada, e explicando esse histórico todo e sugerindo abertura de câmara técnica, e posteriormente o cumprimento do nosso processo normativo, que é importantíssimo que um assunto desse porte, seja discutido com toda a sociedade dando ampla divulgação para que todos possam opinar, seja contrário, ou seja, favoravelmente. Então, esse prazo aqui obviamente foi um prazo inicial, a gente já encaminhou ao Ministério Público, falando o que nós vamos cumprir, é nossa intenção fazer, mas tudo dentro do nosso procedimento. Não vou me alongar sobre procedimento, a gente sabe quem é a câmara técnica, depois tem a consulta pública que são 30 dias de análise, encaminhamento para a procuradoria e publicação do normativo. Então por isso que nós abrimos essa câmara técnica ainda no final de 2014, até porque todos nós sabemos que a gente vai entrar em época de festas, janeiro é um mês geralmente de férias, então a gente, por causa do prazo essa câmara técnica foi aberta nesse finalzinho de 2014. Bem pessoal, agora vamos adentrar especificamente na recomendação. Antes de passar, eu falar da recomendação e depois vou passar para o Felipe que vem a parte principal que é a questão dos questionamentos que a gente na GGEOP começou a fazer, a colaboração do grupo todo, de todas as diretorias justamente para incentivar a discussão sobre o assunto. É claro que hoje é uma discussão sobre os pontos principais, a nossa ideia na próxima câmara técnica é abrir espaço para que as operadoras, ou os representantes possam fazer apresentações, possam fazer propostas, para que a gente possa evoluir na discussão. Então o caso aqui é trazer os principais pontos para que a gente possa orientar a discussão que vai ser feita, no âmbito da câmara técnica. Agora vamos entrar na recomendação, como eu havia dito, foram feitos cinco recomendações. A gente juntou, salvo engano, a quarta com a primeira justamente para ficar mais clara essa questão, porque a primeira recomendação, ela falava das formas de cancelamento, e a quarta, salvo engano, ela falava especificamente sobre o cancelamento presencial. Então, o primeiro tema que vai ser abordado aqui, que junta duas recomendações é, o MPF coloca quais seriam as possibilidades de que o beneficiário, no caso, o consumidor, que são no caso, sinônimos, ele poderia cancelar o plano de saúde, e aí eu falo plano de saúde, individual ou coletivo. O cancelamento poderá, sempre falando, no âmbito da recomendação, poderá ser presencial, e no caso desse cancelamento ser presencial, atendimento pessoal que o beneficiário vai lá, ele teria feito imediato, não podendo a operadora efetuar qualquer cobrança após a apresentação desse pedido. E para isso, aí eu volto a dizer, por isso que eu cansei vocês naqueles slides de ler recomendação da ANATEL, que uma das fundamentações foi aquele artigo



14, lá da resolução 632, da ANATEL. Então essa foi a primeira recomendação junto com a quarta, e aí eu vou seguir agora na primeira recomendação que é o cancelamento, uma segunda hipótese de cancelamento, que seria por SAC, serviço de atendimento telefônico ao consumidor, uma terceira hipótese por carta, a quarta por email, correio eletrônico, e cancelamento por atendimento via internet através do site ou do portal corporativo da operadora. Essa seria a primeira recomendação, a gente só fez o detalhe de pegar a quarta e juntar com o item um da primeira, que trataria especificamente como o beneficiário pode cancelar o plano de saúde que ele contratou. Segunda recomendação, disponibilização pela operadora ao beneficiário, de informação clara, adequada e precisa, a cerca das consequências do seu pedido de cancelamento. Especialmente no tocante a perda de carência ou perda de exercício de portabilidade. É claro que aqui são exemplos quando o beneficiário sai do plano de saúde, ou pede o cancelamento, tem N consequências, a recomendação aqui seria mais informacional de que a operadora faria isso, a agência já vem trabalhando isso, o site tenta... A gente vem trabalhando para deixar cada vez mais claro, em uma linguagem acessível para o beneficiário, o que acontece quando ele pede o cancelamento do plano, que na realidade é um serviço que era prestado e deixou de ser. Mas quando você cancela, você perde uma eventual... Você pode estar insatisfeito com aquela operadora e quer migrar para outra, mas quando você cancela, você perde o exercício da portabilidade e o aproveitamento das carências. E aí quando você cancela, eu posso cancelar no dia primeiro, e contratar no dia 10 uma nova operadora, toda aquela carência que eu cumpri, eu vou ter que cumprir novamente. Então isso é importante deixar claro e essa segunda recomendação foi mais no âmbito informacional. A terceira recomendação, que é um ponto importante, a gente fez questão, o grupo todo de deixa um slide de questionamentos, porque é um tema extremamente sensível, seria a questão do direito de arrependimento do consumidor, após o pedido de cancelamento ou exclusão do plano de saúde. Pessoal, volto a dizer, o assunto aqui está para ser discutido por isso que a gente trouxe, é sempre importante. As perguntas que a gente trouxe foram exatamente, justamente para contextualizar para que a gente possa, mesmo que não vá avançar, dizer olha, não dá, é irrazoável e justamente para isso que a gente abriu câmara técnica. E aí como base disso, foi usado esse parágrafo segundo aqui do artigo 15, da resolução 632 lá da ANATEL, que a gente abordou nos slides anteriores. Esse direito de arrependimento, segundo a recomendação da MPF, poderiam ocorrer em que casos? O primeiro caso seria no caso do cancelamento solicitado por atendimento remoto, e ele lista, naquela lista lá do slide anterior, 13 hipóteses de atendimento remoto. O SAC que é a regulamentação do decreto, o correio eletrônico ou o site, portal corporativo da operadora na internet. Qual seria uma das justificativas para esse direito de arrependimento do consumidor, afim de evitar o cancelamento irrefletido e as consequências gravosas ao consumidor. E esse pedido de rescisão, ou arrependimento, terá efeito após determinado prazo. Então a ideia

seria a seguinte, coloca um exemplo que cinco dias uteis após o pleito, ou prazo apropriado para essa agência, aqui eu falo agência, quando a gente abriu a discussão bem vinda, sendo assegurado ao usuário, dentro desse prazo, a possibilidade de cancelar seu pedido de cancelamento a exclusão do plano. Então a ideia que foi colocada, modos operantes que foi colocado, seria que nesse prazo aí que ele colocou de cinco dias, ou qualquer outro, o beneficiário podia se arrepender de ter pedido o cancelamento do plano. E por fim, a quinta, que no caso é a quarta que a gente colocou porque a gente juntou as recomendações, que seria com base nesse artigo 16 lá daquela resolução que a gente tratou nos slides anteriores, a disponibilização pela operadora do comprovante do pedido de cancelamento por correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio a critério do consumidor. Vale lembrar sempre que a agência já tem até uma regulamentação, vamos dizer, parecida, não é sobre esse assunto, mas é parecida que é a RN 319, na questão das negativas de cobertura. Então isso aqui na realidade, não é uma novidade na regulamentação, mas especificamente em relação ao cancelamento a exclusão, não há uma regulamentação nesse momento. Então pessoal, volto a dizer, eu acho que é importantíssimo a gente discutir todos esses temas, são temas extremamente relevantes, assuntos complexos como vocês já viram, e é por isso que a gente trouxe algumas questões para dar início a discussão. Volto a dizer, é sempre importante a gente refletir, eu acho que esse tema, da mesma forma como a gente já fez nas outras câmaras técnicas, a discussão é aberta. A única coisa que eu gostaria novamente de pedir é para a gente tentar se ater ao tema, a essas cinco recomendações. Porque esse tema tem umas N ligações, correlações, e o interessante aqui é a gente objetivar até porque para que a gente possa chegar a um consenso no que a gente pode avançar, uma regulamentação até para que a gente possa seguir com uma etapa posterior depois da câmara técnica, que é a consulta pública. Vou passar aqui a palavra para o Felipe, ele vai trazer as principais questões que o grupo achou por bem trazer aqui, as questões não estão exauridas aqui, podem ser sugeridas outras, e depois que o Felipe fizer a apresentação a gente volta que são os próximos passos que a gente vai adotar e a gente abre espaço para o debate. Obrigado pela atenção.

**P/Felipe** – Boa tarde. A gente, como tem feito em outras câmaras técnicas, a gente tentou estruturar o assunto em itens para facilitar tanto a discussão, quanto depois as contribuições que vierem, se puderem vir nesses mesmos itens facilitam esse trabalho. Então a gente estruturou os itens da recomendação, e com base no que a gente internamente discutiu, como o Rafael falou a gente fez um grupo interno que tem discutido esse assunto, então a gente tentou estruturar. As questões na verdade elas dizem mais respeito a como se operacionaliza esse direito do beneficiário porque acredito que o cancelamento em si, acho que todo mundo concorda que o beneficiário tem direito a sair do plano quando ele tem esse interesse. Então na verdade é

como se operacionaliza essa exclusão. Então aí, primeiro dos itens é relacionado a informação do beneficiário, com a recomendação de que ele tem que ter as informações referente ao cancelamento, quais são as consequências do cancelamento. Então daí, dentro desse contexto de recebimento de informações, a gente se questiona, como que a gente garante essa ciência do beneficiário? Como que ele vai receber? Digamos que ele faça pelo SAC, como é que ele vai receber essa informação sobre a questão da carência, da portabilidade, e em que momento? Vai ser nesse momento mesmo que ele liga, ou teria uma coisa previa, quando ele contrata o plano, alguma informação? E pensando em como receber em todas as formas que estariam previstas para ele pedir esse cancelamento, se for por telefone, é por email, por carta, pela página da ANS na internet? Então como é que ele vai receber essas informações? E o segundo questionamento relacionado a essa questão das informações, seria se existem outras informações relevantes. A recomendação trouxe a questão da portabilidade, perda da carência e \_\_\_\_\_, mas tem outras informações que seria interessante o beneficiário ter acesso. Segundo ponto, a respeito da solicitação, a sugestão, a recomendação trata de diversas formas de solicitação, presencial, telefone, SAC. E o que a gente precisa discutir é, tem algum obs? Tem alguma dessas opções que é inviável, que não tem como ser operacionalizada? Ainda sobre a solicitação, como que se efetiva o cancelamento? Ele pode ser imediato? Quando o beneficiário pede, pode ser imediatamente cancelado aquele plano, ou também é necessário um prazo para processar o pedido até que ele seja implementado? E daí três questões relacionadas aqui, especificamente nos contratos coletivos. Existem alguns intermediários diferente do individual, que é direto, beneficiário operadora, como é que se dá esse pedido? O beneficiário quando tem \_\_\_\_ da administradora. Ele pede para a administradora, para PJ, diretamente a operadora, então é outro ponto que a gente precisa tratar nessa regulamentação. O comprovante de recebimento do pedido, como é que a operadora comprova esse que o beneficiário pediu, e qual o tipo de comprovante que a operadora pode oferecer protocolo, presenciar alguma assinatura, AR, esse daí também é outro ponto. Questões de urgência e emergência após a solicitação, isso está relacionado com aquela questão anterior, se existe um prazo de processamento. E se o beneficiário faz o pedido, ele tem a necessidade de uma utilização, qual o direito dele de ter acesso a cobertura a partir do pedido? E também, acho que talvez o mais importante de se discutir é o direito de arrependimento. O primeiro passo é: é admissível? Existe esse direito de arrependimento, dele desistir do pedido? Fazer o pedido e desistir desse pedido? E sendo permitido, de que forma isso poderia ser permitido? De que forma poderia se implementar esse direito de arrependimento? E reiterando, ele faz o pedido, como é que ele tem acesso as coberturas a partir desse pedido, se ele pode se arrepender ou não, existindo esse direito de arrependimento? E também, talvez mais importante, existindo o

direito de arrependimento. Se o beneficiário se \_\_\_\_\_ e não tem como se arrepender do pedido de cancelamento...

(vozes ao fundo)

**P/Felipe** – Eu acho que isso daqui é essencial, não é? Ele pede o cancelamento, ele precisa de uma cobertura, e ele não consegue se arrepender. Ele tem o direito, mas não consegue exercê-lo. Eu acredito que são essas as questões que a gente levantou, talvez, muito provavelmente vocês trarão outras questões para a gente discutir e aí, o ideal é que a gente consiga exaurir todos os pontos para que o normativo saia com todos os itens para que fique claro tudo isso que foi trazido. Como é que o beneficiário tem acesso a cobertura, se ele tem direito, se ele não tem direito... Sendo admissível o direito de arrependimento, como e de que forma, e outras questões também, vocês colocando nas contribuições, a gente analisa e traz para a discussão.

**P/Rafael** – Obrigado Felipe. Bem pessoal, seguinte, basicamente foram esses os questionamentos que o grupo interno que foi constituído a gente trouxe, e volto a dizer eles não \_\_\_\_\_ a questão. É sempre importante que a gente tentou internamente um pedido que eu volto a fazer aqui para a gente tentar focar nesses assuntos que estão sendo discutidos aqui, esses itens da recomendação, e antes de a gente passar para o debate, voltando sempre a lembrar que antes de falar, falar o nome por gentileza, e a entidade, qual é o nosso desejo. Vou deixar aqui esse slide aberto até o final da câmara técnica, que é o seguinte, a gente pensou nesse prazo de 30 dias, porque dia 10 de janeiro, salvo engano é sábado ou domingo, então até o dia 12 de janeiro para o envio das contribuições e a gente já pré-agendou a próxima reunião para o dia 04 de fevereiro. Tem um lapso um pouquinho grande, um mês e meio praticamente, mas porque a gente vai entrar em fase de festas e depois janeiro que é o mês geralmente de férias, a gente sabe, mas é sempre importante a gente dar continuidade e não perder o fio da meada, até porque nós iniciamos essa discussão agora no final de 2014, justamente em relação ao prazo que foi colocado. Então a ideia dessa reunião do dia 04 de fevereiro do ano que vem, é abrir a discussão para as entidades, para todos os convidados possam expor a colocação, apresentar os temas, olha essa recomendação da para fazer desse jeito... A gente pode fazer, mas vamos pôr outro caminho nessa outra recomendação, enfim. E se for o caso como o Felipe colocou, responder os questionamentos que a gente pôs aqui, volto a dizer, eles não são estanques, ficam abertos, podem colocar outras questões que não foram abordadas, a gente tentou se guiar por todas as recomendações para que os questionamentos abordassem todos, mas a gente pode ter esquecido alguma coisa, e é sempre bom um novo olhar sobre o assunto. Bem, dito isso, vou abrir a questão para o debate, está aberta a palavra, por gentileza, volto a dizer, falem o nome, por favor.

**P/Cláudio Gheventer** – Boa tarde, meu nome é Cláudio Gheventer, eu sou procurador da república, o autor da recomendação, e queria prestar um esclarecimento só em relação ao direito de arrependimento, só situar como é que acontece. Na verdade assim, no decreto do SAC, é muito claro que as operadoras deveriam já oferecer o cancelamento para o SAC. Oferecem, a ANS tem um atendimento hoje que respalda as operadoras, apesar do entendimento do Ministério Público e da SENCOP que é a próprio indenizador no Ministério da Justiça do decreto, a ANS ela alega que o plano de saúde tem uma característica especial que seria um contrato um pouco sensível, porque exatamente o cancelamento acarreta perda de \_\_\_ importantes como a portabilidade, a carência, e aí o cancelamento imediato poderia, um cancelamento irrefletido causar um grande prejuízo ao consumidor. Essa foi uma alegação da ANS, antes da alegação já na troca de ofícios. A partir dessa alegação da ANS que a gente entende importante também, a gente sabe que de repente o consumidor fica muito chateado com o atendimento, o problema, e de repente liga lá, cancela e vai ver e depois vê que perdeu o direito e não pode mais votar. Então o que a gente recomenda na verdade, é que esse cancelamento remoto, ele não vai produzir efeitos, durante um prazo que a ANS determinar. A gente sugeriu cinco dias úteis, ou qualquer outro prazo. Na verdade é mera sugestão, a ANS que vai definir um prazo para que ele possa, de repente pensar melhor sobre o cancelamento. Durante esse período que ele está pensando melhor, o plano continua em vigor, inclusive as cobranças são válidas. Então na verdade, não é que teve um cancelamento e depois ele se arrependeu e volta o contrato, o contrato permanece até aquele prazo, e é um prazo também para ele poder se arrepender. Se ele não se arrepender ali, e aí o prazo for estipulada a norma, está cancelado o contrato. É claro que a questão de ele ter uma intervenção nesse período e tal, isso tudo tem que aprofundar, e aí a ANS vai definir da melhor forma, mas só para esclarecer que o contrato permanece em vigor durante esse período após o pedido de cancelamento.

(intervenções feitas fora do microfone)

**P/Cláudio Gheventer** – Mas o cancelamento imediato foi determinado só para presencial. No imediato não tem direito de arrependimento.

**P/Rafael** – Obrigado Claudio pelos esclarecimentos.

**P/Carlos Chagas** – Bom dia a todos, Carlos Chagas da SENACON. Primeiro contextualizando a questão da RGC, até porque a gente participou da construção da RGC, é importante frisar o seguinte, o parágrafo segundo do artigo 15, não foi um pedido dos consumidores, ou das entidades de defesa do consumidor. Foi um pedido das próprias operadoras de telefonia, que elas queriam uma oportunidade que, a partir do cancelamento promovido, cancelamento automático promovido pelo consumidor, que ela tivesse uma

oportunidade de conversar com o seu consumidor, que seria feito nesses dois dias, para tentar fazer com que ele desista. Essa foi a intenção que foi colocada lá. A princípio a SENACON foi até contra esse prazo, por quê? Ele parece de um modo geral, frontal, confrontante com um decreto do SAC. Mas nós admitimos que seria razoável ter um prazo e a ANATEL chegou em acordo com as operadoras que seria razoável esse prazo de dois dias, para que? Pra justamente, somente nesse caso em que o consumidor solicitou um cancelamento automático, aquele que ele não passa por atendente nenhum, ele só vai digitando os números, você quer digitar o seu plano, a sua oferta, tudo mais, ele clicava em um botão e estava cancelado e ele recebia um protocolo. A partir dali, em dois dias no máximo a operadora tem para processar esse pedido dele e ele começara ter os defeitos. O procurador falou bem, é justamente isso que ficou definido, enquanto não houver o cancelamento efetivo, continua vigorando o contrato integralmente, e lá o limite, a razoabilidade, eles entenderam que seriam dois dias para se processar esse pedido. Eu acho que a gente não deve continuar reproduzindo, apesar de se assemelhar em algum modo com direito de arrependimento, eu sugiro aqui até, que a gente mude esse nome, porque o direito de arrependimento é o que está no 49 do CDC, então para não haver confusão que a gente estaria regulando o exercício de direito de arrependimento no 49, que lá é sete dias e outras coisas, eu sugiro aqui que a gente comece a tratar por um outro nome, o efeito do cancelamento remoto, alguma coisa desse tipo. E ai eu deixo os membros ai da câmara, da direção da câmara para sugerir o nome, ou se alguém tiver outro nome para ser sugerido, lá não é... Se assemelha bastante o direito de arrependimento, mas não é isso. De outro modo, eu acho que as colocações que foram feitas ali, elas são muito pertinentes, basicamente a obediência é um decreto que já está estabelecido, e naquilo que ele não complementa diretamente que seria o atendimento telefônico, ele já traça algumas regulamentações. Qualquer outro modo que você se utilize para não ter contato com o seu consumidor, o mesmo modo ele tem o direito de se utilizar para cancelar, ou pedir para sair daquele serviço, então acho que não me parece razoável. Isso inclusive está reproduzido também, não foi objeto daqui, mas no próprio decreto de comércio eletrônico. Também tem essa previsão. Se você entra em contato com o consumidor de alguma forma, como todas as formas que você utiliza para entrar em contato com o consumidor, o consumidor tem para entrar em contato com você e solicitar o cancelamento. Acho razoável se estudar ai o que seria esse prazo, para que, se fosse feito o cancelamento automático, um cancelamento remoto sem intermediação, que ele fosse estabelecido. Se for sugestão do procurador de cinco dias, ou qualquer outra sugestão, a gente vai avaliar, e se for razoável acho que seria muito justo. A questão da informação ao consumidor sobre os efeitos, ai a gente vai voltar em um ponto atrás, são informações que o consumidor já deveria ter recebido no momento da contratação. São informações que são obrigatórias no momento da contratação, então se há necessidade de um reforço dessas informações,

que ele seja feito de algum modo ali no momento do cancelamento, não deixar isso a posterior ou de alguma outra forma, ou utilizar isso aí como instrumento de \_\_\_\_ a que o consumidor tenha algum tipo de medo de cancelar. O SINDEC e o consumidor.gov também vem recebendo, eu vou fazer até uma compilação para contribuir, das reclamações que recebemos e é justamente parecidas com essas que foram contextualizadas aí. O consumidor pede o cancelamento, o cancelamento não é processado, ele continua recebendo boletos, ele insiste, liga para o SAC, deveria fazer o cancelamento, o SAC pede para mandar email, pede para mandar carta, pede para mandar qualquer outra coisa, pede para comparecer, que já é uma prática abusiva, o que já vai contra o decreto do SAC. Então tem uma série de condições informacionais que já são passadas no início, e se quiser fazer uma advertência, o momento que ele tem é esse momento do contato do cancelamento. Eu não vejo outro momento. Se for feito um sistema semelhante da RGC, que seriam o cancelamento remoto, sem intervenção no atendente, se for estipulado um prazo razoável, a gente pode discutir aqui o que seria a razoabilidade desse prazo. De um modo geral, acho que está tudo muito bem encaminhado com as recomendações, e com a aplicação do decreto do SAC, do próprio CDC e de outras regulamentações que ficam suscetíveis aí para a ANS de aprovação.

**P/Rafael** – Obrigado Carlos. O Egberto depois aqui na frente. Berto, por favor.

**P/Egberto** – Egberto, aqui representando a Uniodonto. Bom, eu preciso de esclarecimentos, porque, primeiro, as normas da agência me exigem contratação escrita formal. Código civil me diz que o mesmo modo de contratação, é o de destrato. Me parece, e aí por isso que eu preciso de esclarecimento, que se quer o decreto teve coragem de infringir o código civil. Eu não trouxe o decreto, mas pelo que a Cristiane colocou, o parágrafo primeiro do artigo 18, ele não fala que eu posso cancelar pelo SAC, ou oral, qualquer coisa. Ele fala de a mesma forma, a repetição do código civil, a mesma forma de contratação é de cancelamento. Então eu acho que eu e as outras operadoras aqui gostaríamos de esclarecimento de como se dará esta violação ao código civil, de poder fazer por telefone. Isso é temerário na saúde, porque ele faz por telefone, eu processo, e daqui a pouco ele precisa do atendimento e diz que não vale porque ele invoca inclusive o código civil. Ele tem um contrato escrito, assinado na mão dele. Só outro assinado na mão dele, é que vai invalidar aquele que ele firmou. Então eu preciso entender de onde se buscou a fundamentação para poder contribuir, porque por enquanto, eu sequer avançaria para um efeito de arrependimento, ou prazo de desistências, seja lá o que for. Eu já mato a discussão na própria contratação. Se a contratação é escrita, o destrato é escrito. Se a agência pensa em fazer contratação oral, eu sou contra. Então, eu não consigo ir além.

**P/Cláudio** – Bom, eu acho que o esclarecimento está na tela. Está ali o artigo 18, vou ler para quem não enxergou. O SAC receberá e processará

imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor. Parágrafo, é um parágrafo exatamente, que não excluiu porque está no *caput*. O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço. (ininteligível) penas, por todos os meios \_\_\_\_\_ serviços. Está adicionando outras formas além do SAC, e, além disso, se ele quisesse só dizer que será... Não precisa nem do artigo 18, diria apenas o seguinte, pedido de cancelamento será permitido ao assegurado por todos os meios de prestação de serviço, como se o *caput* não existisse, o SAC... Então, é obvio que pela redação, pela forma que está estudado o artigo, no artigo 18 o *caput* é bem claro que tem que ser feito pelo SAC cancelamento, e o parágrafo diz que, além disso, todas as formas que é feita a computação também é feito o cancelamento, como seria restrita apenas ao SAC, mas por outras formas disponíveis. Em relação ao que você falou que tinha que ser na mesma forma da contratação, pelo que eu sei hoje a contratação pode ser presenciável e o cancelamento por carta, ou será que os planos não cancelam por carta? Então foi tudo legal, sim, carta escrita, mas agora a carta é diferente de e-mail, então a gente vai ficar até daqui há 100 anos fazendo por carta escrita, porque o e-mail não é escrito.

**P/Voz não identificada** – Obrigado Cláudio, deixa eu só eu fazer um esclarecimento. Pessoal, só pra gente continuar é o seguinte, pra deixar claro, pra gente depois avançar. Não há interesse nenhum da agência em mudar a forma de contratação hoje. A forma de contratação como bem colocou o Eriberto, a gente só tá trazendo a discussão aqui, quais as formas que podem ser feitas o cancelamento e recomendação, o Dr. Cláudio já esclareceu, é só pra dizer pra gente não... Poder avançar na discussão tendo como base os postulados que estão hoje. Hoje vai permanecer hoje. O que a gente tá discutindo aqui é o cancelamento. Por favor.

**P/Cristiana** – Cristiana da FENASAÚDE. O que eu gostaria de solicitar, quando a gente for abrir aqueles temas, que a gente separasse por tipo de contratação que eu vejo a necessidade da gente qualificar o consumidor. Então o contrato é montado, por exemplo, o contrato individual, eu tenho um contratante que tem os seus dependentes lá dentro. Então quando a gente fala consumidor eu não sei se a gente tá falando do titular ou dos dependentes. Se um dependente pode, se ele tem atribuição até sob o ponto de vista contratual, se ele tem esse poder de pedir a sua exclusão a revelia do contratante. Então eu gostaria que a gente... Eu to dando um exemplo só para aprofundar, eu acho que a gente, é muito importante qualificar isso nos contratos coletivos. No contrato coletivo empresarial e por adesão hoje na regulamentação a operadora não pode excluir um beneficiário sem a anuência da contratante, da pessoa jurídica contratante. Ressalvados os casos de fraude e os casos em que é comprovado que o beneficiário não tem mais vínculo com aquela pessoa jurídica contratante. Então eu acho importante aqui a gente abrir para cada um



daqueles itens quatro situações. Um, qualificar o contrato individual. Qual é o consumidor que pode pedir a sua exclusão. Dois, o contrato empresarial em que você tem uma pessoa jurídica contratante e o que o vínculo é empresarial, empregatício da RN 195 do artigo quinto. As outras duas opções, modalidades que eu gostaria de abrir, são um coletivo por adesão em que você tem a intermediação de uma administradora de benefícios e aí sim ela é uma operadora de planos de saúde, vai observar a regulamentação que a ANS colocar e você tem um coletivo por adesão em que a entidade tem um contato direto com a operadora. Então a regulamentação que a ANS vier a fazer pelas operadoras de desligamento imediato e tudo, a gente tem que observar essa particularidade também que no plano coletivo por adesão você pode ter uma pessoa jurídica com um contrato direto com a operadora. Então esse é só o meu pedido, acho que ajuda a gente a organizar o que eu tenho visto muito é que muitas das motivações das novas regulamentações, muitas vezes estão com um olhar muito no contrato individual e acaba se construindo uma norma que se aplica a todo mundo sem olhar, a todas as naturezas de contrato sem olhar as suas particularidades e eu gostaria de poder pedir que isso fosse explicitado para ajudar a organizar o raciocínio.

**P/Márcia** – Eu sou Márcia Rosa do Conselho Federal de Medicina e queria, vamos dizer assim, parabenizar a iniciativa dessa discussão, aliás, nós já tivemos contato com Ministério Público Federal, acho que essa sua proposta é muito interessante, porque como o colega da Uniodonto falou, é muito complicado na área de saúde você suspender um atendimento, cancelar por telefone. Se a gente for considerar que o paciente, eu falo paciente, não tem noção do que pode acontecer com ele, a gente tem a preocupação de que ele seja muito informado sobre as consequências disso. Então eu como não sei a operacionalidade de contratos, eu acho que isso aí deveria ser o início da contratação, no contrato escrito, paciente saber que isso pode ocorrer, saber dos seus ônus e seus bônus nas suas atitudes. Na parte inclusive com a Cristiana da FENASAÚDE que deve tratar de formas separadas, porque nós que somos médicos, muitas vezes, o paciente não sabe dentro do plano empresarial o que ele tem direito, ele não sabe nem os hospitais que o plano dele dá direito, então às vezes a gente quer marcar uma cirurgia, ele não sabe onde que ele pode ser operado, vocês sabem disso, que tem plano que pode ser hospital tal e tem plano que não pode ser aquele hospital. Então o médico fica às vezes emparedado para saber desse plano coletivo, empresarial, onde é que ele pode operar aquele paciente. Então eu acho que aqueles esclarecimentos prévios podem já estar no contrato e que esses do coletivo, eles tenham esse contrato em mãos também, o que na maioria das vezes os que eu atendi que precisaram de atendimento não tem. Uma outra coisa, eu acho também que isso, aí eu falo para quem é advogado, quem atua na justiça, é uma questão que vai desafogar muito. O tribunal de justiça aqui do Rio de Janeiro já tem uma iniciativa de você poder fazer queixas, denúncias,

principalmente de telefonia, através do site TJ conciliação. Eu já tive, para não entrar na justiça, eu pessoalmente aproveitei esse ensejo que eu fui a um evento jurídico e eles falaram nisso, eu entrei por ali e em um mês ou dois eu consegui cancelar o telefone da NET. Eu tinha um “pacotão” da NET, cancelei e ficaram me cobrando só o telefone da NET. Isso seis meses. Eu deixei ver onde que é, aí eu recebi a carta do SERASA, agora sim eu vou entrar na justiça. Aí eu fui nesse evento, eu falei, não, vamos experimentar essa nova forma? E aí eu acho que desafoga o judiciário e desafoga até o site da conciliação, então eu acho que tudo isso de uma certa forma é um avanço dentro da organização da sociedade consumista ou consumidora, vamos falar melhor assim.

**P/Voz não identificada** – Tá bom, obrigado, Felipe, Virginia, depois... Deixa eu só fazer um esclarecimento com relação a redes hospitalares, acho que aqui tem grande representação de operadora e uma preocupação que a gente tem, inclusive esse ano a gente fez workshop, levamos vários encontros a ANS, é a divulgação da rede credenciada na internet, então o que acontece, o beneficiário hoje, qualquer beneficiário, mesmo que ele não seja daquela operadora, ele pode acessar sim os médicos, hospitais que fazem parte com relação aquele produto. Então essa é uma informação pública, depois na regulamentação da agência, a RN 285, então eu peço até se tiverem alguns casos que o beneficiário não teve acesso a isso por quaisquer motivos, a gente faz monitoramento, esse ano a gente fez, por favor, mande pra gente para a (ininteligível) para que a gente possa apurar lá pelas diretorias de fiscalização. Virginia, por favor.

**P/Virginia** – Primeiro é sobre o cancelamento presencial, que a proposta era que fosse imediata e sem cobrança, lembrar o que que significa esse sem cobrança, porque a gente tem planos, principalmente quando são coletivos e aí eu concordo com a Cris, a importância de separar todos esses itens e que embora o preço do pré-definido, mas no plano coletivo às vezes acontece do pagamento ocorrer após o início do atendimento. Então é como se fosse um pós-pagamento, mas de preço pré-estabelecido. Então mesmo com o cancelamento ainda há uma cobrança futura, porque nem isso ele não pagou. Então seria. O segundo, aí sim, pós-estabelecido na modalidade de rateio. Mesmo ele cancelando, ele ainda tem que fazer parte daquele rateio. Co-participação, a operadora sabe só dois meses depois do cancelamento. E a multa, quando ele rescinde antes da vigência mínima. Quer dizer, a gente tem quatro exceções que são muito comuns de cobrança após o pedido de cancelamento. Com relação ao cancelamento por telefone, lembrar que na época do Decreto 6523 a gente teve vários encontros tanto com a ANS quanto com o departamento de defesa do consumidor pelo Ministério da Justiça e que foram muito válidos para entender que o nosso setor é totalmente diferente da ANATEL. E isso ficou muito bem explicado na época, tanto que o Ministério da

Justiça e a ANS elaboraram uma cartilha específica para saúde suplementar e nessa cartilha o item quatro dela é expresso que não é obrigatório o cancelamento via telefone por respeito ao princípio da equivalência. Então eu acho que concordando com o Egberto, se já foi tão estudado esse assunto na época do decreto e chegou essa conclusão, parece que não faz sentido a gente voltar nisso agora e dar continuidade a discussão via telefônica. Se a gente não pode vender um plano por telefone ao contrário, da ANATEL, das operadoras telefônicas, a gente não poderia também destratar por telefone e aí fazendo a diferença entre e-mail e uma correspondência, o e-mail é um e-mail eletrônico. E a correspondência, apesar de falar que é carta, mas a verdade é um meio expresso assim como o contrato é expresso, então eu to respeitando, um formalismo contratual.

**P/Voz não identificada** – Felipe lá atrás, obrigado.

**P/Daniel** – Daniel da Unimed do Brasil. Eu só queria lembrar um número que passou meio despercebido na apresentação, que a ANS teve 72 demandas sobre essa questão. Então quer dizer, nós estamos falando de 50 milhões de beneficiários, a ANS teve 72 demandas. Eu fiz uma continha rápida aqui, dá zero e depois dá cinco zeros, 14. Então realmente o impacto não é tão grande assim como tá sendo propagado. Em segundo lugar eu queria saber da possibilidade da gente adiar um pouco esse prazo para envio das contribuições, vocês mesmo colocaram que tem festas, etc, a gente lá na Unimed do Brasil tem o costume de pedir opinião das 306 operadoras que atuam no setor e eu acho que vai ser bem complicado a gente fazer isso nesse finalzinho de ano. Então se for possível, desde já eu agradeço.

**P/Voz não identificada** – Bom, o Eduardo aqui, depois Felipe, é, o Carlos também.

**P/Eduardo** – Boa tarde, Eduardo, defensor público do Rio de Janeiro no mapa de defesa do consumidor. Na verdade eu só queria fazer um esclarecimento aqui, acho que ficou um pouquinho confuso, acho que foi o da uniodonto que trouxe o debate que começou a ser discutido, é que o destrato, o contrato sim pressupõe a manifestação das vontades e ambas as partes para realizar aquele ajuste. O destrato também é de ambas as partes. Se tiverem o interesse de terminar esse ajuste, mas a gente não está lidando aqui com o destrato. No caso uma das partes quer distinguir esse contrato. Uma resolução unilateral, não é disciplinada no artigo 472 do código civil que pressupõe a mesma forma. É o artigo 473 e basta a mera informação e é isso que a gente tá lidando aqui. Só para esclarecer se quiser discutir um pouquinho mais isso, a gente tá aberto a debate.

**P/Voz não identificada** – Acho que eles não entenderam, só para repetir, não se trata aqui de destrato. O destrato é o acordo interminável daquele contrato. Na verdade trata-se de uma resolução que o código civil exige apenas a

informação de uma das partes de que não quer mais continuar naquele contrato, então estamos falando de coisas diferentes. Realmente o destrato exige a mesma forma, por quê? Da mesma forma que os dois se uniram naquela vontade para contratar, eles se unem na hora de destratar. Não é destrato, não existe acordo quando o consumidor solicita o cancelamento. Se deixar eu falar, eu até continuo. Ele exige na verdade a manifestação de uma das partes, isso é um direito garantido pelo CDC, pelo decreto, por (ininteligível) justamente. Então aí, essa é só a parte que o Dr. Eduardo já colocou aqui. Na questão, ainda se quiser seguir nessa formalização, o próprio decreto do SAC já determina que tem que haver a guarda das gravações da ligação, que é um meio de prova também. E determina ainda o registro das ligações que também tem que ser guardado. Um por seis meses e outro por dois anos. O RGC foi até além, ampliou esses prazos para dois e para cinco anos. Aqui fica a sugestão para a ANS que também pode ampliar, porque esse prazo é a proteção tanto para a empresa quanto para o próprio consumidor. E ampliar esse prazo e se ele ligou, comunicou e foi gravada a ligação, eu acho que tá feita a informação, tá concluída aquela manifestação da informação do consumidor que ele não tem interesse. A maioria das vezes o caso não é, pelo amor de Deus, falar que o número é irrisório, pelo amor de Deus. O número de reclamações que chegam a ANS, que chegam aos PROCONS, é irrisório, realmente é irrisório perto do universo de problemas que a gente sabe que existe e de pessoas que simplesmente não reclamam, ou aquelas que vão direto para a justiça. Daí se vocês quiserem procurar o CNJ e pedirem informações, vai encontrar aí 250 a 300 mil ações sobre saúde suplementar que estão entrando nos nossos tribunais todos os anos. Então eu acho que desqualificar e a quantidade de demandas que chegou para o pai de família, R\$1.000,00, R\$1.500,00, R\$2.000,00 a mais no que ele tem que pagar em um mês, em dois, ou em quatro, é muita coisa. Então eu acho que independentemente do número de reclamações, se não tivesse tido nenhuma reclamação recebida pela ANS, eu acho que mesmo assim a importância do tema seria essencial. Então não acho que é isso que desqualifica de alguma forma minimiza os efeitos que estão acontecendo aí, a gente sabe que existe um universo de pessoas que estão, são 50 milhões, são 70 milhões, se quiser colocar exclusivamente o (ininteligível) odontológico de pessoas. Existem muito mais problemas do que isso, é óbvio, acho que qualquer um que abre o jornal hoje, que vai no órgão de defesa do consumidor, se ele ficar lá em uma manhã, ele vai ver que talvez ele receba mais do que 72, então eu acho que não é por aí que a gente tem que medir a importância do tema e acho que existem, a colega do conselho federal de medicina colocou bem, o consumidor não tá devidamente informado. Não tá. Principalmente nos contratos coletivos, ele não sabe os efeitos que são gerados a partir dali, eu acho que isso aqui não é só a questão do cancelamento, a gente ganha uma oportunidade pra gente poder discutir melhor a questão da informação do consumidor. Vamos melhorar a informação do consumidor pelo contrato para que ele não saia, para que ele

saiba o que tá contratando e ele não queira sair. E se ele for sair, que ele faça uma saída consciente efetivamente, por quê? Porque recebeu enquanto estava nesse contrato as informações que eram indevidas e não ficar retendo. Isso é um mecanismo óbvio, não é só de setores, existem setores que fazem isso também, grandes empresas também tiveram problema de telefonia que simplesmente não cancelavam contratos. E é isso que acontece, quer reter, aí é estratégia da empresa, se ela vai, depois que eu resolvi essas questões, tudo bem, mas eu acho que facilitar e já falo em nome da SENACON, fizemos uma cartilha assim na época até nem participava lá, mas já me coloco em nome da SENACON para discutir esses parâmetros, como eu to fazendo com a minha própria presença aqui. a gente tá aqui para discutir. Os tempos mudam, as formas de contratualização mudam, eu recebo e-mail todo dia oferecendo plano de saúde, posso até não assinar um plano de saúde, mas eu recebo e-mail todo dia, até porque faço pesquisa no Google direto então é um inferno o meu computador de publicidade de plano de saúde, então eu recebo informação todo dia de plano de saúde, recebo ligação. Os meios de informação do consumidor, os meios de contratualização estão evoluindo, nada mais justo do que a gente discutir novamente, olhar com outros olhos para a regulamentação existente e buscar nela uma interpretação que atenda os anseios do consumidor de hoje, da forma que existe hoje. Então eu não acho nada razoável a gente estar aqui discutindo e mais uma vez parabênizo a ANS por ter aberto esse foro e o Ministério Público Federal por ter provocado. Muito obrigado.

**P/Voz não identificada** – Obrigado Carlos, pessoal, só pra esclarecer, em relação a questão do número de reclamações, a gente fez questão de trazer aqui, agora sempre é uma coisa importante, que a agência fala sempre isso e é o seguinte, mesmo que tenhamos uma reclamação a gente tem problema. Então eu acho a gente tem que sempre buscar e é isso que a garantia ao atendimento trouxe e a gente tem incentivado cada vez mais em \_\_ zero. Então se a gente tiver uma reclamação aqui a gente tem um problema e a gente tem que ver se a gente tem uma falha ou um vácuo regulatório pra gente discutir. E a nossa função aqui é sempre trazer e aí nesse caso foi uma recomendação do Dr. Cláudio, mas pode ser qualquer outro assunto para discutir com vocês o que a gente pode melhorar e o que a gente pode avançar na regulamentação. Por favor.

**P/Voz não identificada** – Só pra deixar claro os critérios de pesquisa que foram utilizados pela diretoria de fiscalização, vai chegar naquele número de 72 demandas, a gente fez duas pesquisas, uma primeira pesquisa, o corte foi da nova NIP que se eu não me engano é de 9 de março de 2014 até a data da pesquisa eu foi feita há duas semanas atrás. Então a gente fez duas pesquisas utilizando dois parâmetros. A primeira delas, eu não sei nem se a planilha completa tá aí, utilizamos o sub-tema rescisão e suspensão contratual.

Chegamos a um número bem maior de 72 demandas. Mas como o objetivo do grupo de trabalho, o objetivo da câmara técnica é delimitar a questão específica do cancelamento, fizemos uma pesquisa com um número, palavra chave, dificuldade de cancelamento. E aí nós chegamos ao número de 72 demandas que em face do universo todo, realmente é um número pequeno, mas não deixa de ser relevante. Só para ficar claro os critérios de pesquisa que foram utilizados. Esse número 72 foi palavra chave, dificuldade de cancelamento, o marco foi da nova NIP, 9 de março de 2014 até a data que foi realizada a pesquisa.

**P/Voz não identificada** – Obrigado. Alguém levantou a mão aí, só que eu não consegui enxergar. Ou eu me enganei? Ok. Oi, tá bom, você quer falar? Oi? Alguém gostaria mais de falar alguma coisa? Isso, bem pessoal, seguinte, primeiro agradeço a atenção de todos mais uma vez, eu acho que... Cris, você pode fazer a gentileza de passar lá para o último slide? Eu acho que o importante aqui e é por isso que foi aberto esse fórum aqui, agradeço mais uma vez ao Ministério Público pela oportunidade, pela recomendação aí pra gente estar discutindo isso aqui, é justamente trazer à baila o assunto. E é o seguinte, a gente tem, foi bem abordado pela Virginia pela questão da cartilha, certo, a gente tem ciência disso, foi discutido na época, inclusive no processo foi encaminhado ao Ministério Público federal a cartilha, o Dr. Cláudio deve se recordar e agora o fato de ter sido feita a recomendação, não \_\_\_ volte a tratar do assunto como bem colocou o Carlos. Objeto aqui é esse. Pode ser que mantenha o status atual, pode ser que a gente avance para que o cancelamento possa ou não vir por correio eletrônico ou por meio de SAC, pelo portal corporativo, enfim, a intenção aqui é discutir sistemas, a gente quer justamente trazer, atendendo o que o Daniel falou, Daniel, eu não vejo problema nenhum de a gente estender isso em uma semana. 12, 7, 19 não é isso? 19 de janeiro. A gente colocou como balizador dia 12, justamente para dar o mês certinho, porque dia 10 é sábado. Sábado ou domingo. Então a gente colocou. Mas aí é o seguinte, a gente quer dar continuidade até para não perder o fim da meada. Eu volto a dizer, a gente vai colocar essa apresentação, um regulamento da câmara técnica que foi entregue para os senhores e senhoras no site deve estar sexta ou no máximo segunda-feira da semana que vem, a gente tá aberto a discussão, eu acho que esse fórum aqui é importante. Você quer falar? Por favor Felipe. Porque a gente tá em uma situação que o Felipe tá falando de a gente levar o microfone.

**P/Marcos** – Marcos da ABRAMGE. Só complementando um pouquinho a sugestão da Cris, no sentido de que as administradoras atuam no âmbito dos contratos coletivos empresariais. Então também nesse aspecto seria importante observar não só coletivo \_\_\_, mas também no coletivo empresarial na figura da administradora na condição desse \_\_\_ principalmente. Porque ela substitui a contratante. Então se for nessa ideia de desmembrar essas

categorias, criar aí uma quinta categoria também relacionada a administradora no contrato coletivo empresarial.

**P/Voz não identificada** – Ok, inclusive quando a gente tava discutindo um tema aqui internamente nós já tínhamos colocado essa situação tanto que uma das perguntas está lá com relação ao cancelamento do contrato coletivo que tem que ser feito. Eu acho que também se subsidie, perdão, em relação ao dependente, é importante, até porque a saída do titular quando ele perde o vínculo pode ou não gerar a saída dos dependentes dependendo do que estiver no contrato. No entanto o independente tem direito de sair do plano, pedir a exclusão dele a qualquer momento tanto nos coletivos quanto no individual. Virginia, a Virginia quer falar. Fique à vontade.

**P/Voz não identificada** – Não, só para ela fazer um parênteses né? A gente não colocou o e-mail aqui, mas as contribuições podem vir preferencialmente pelo ggeop.dipro que é o nosso e-mail institucional da gerência.

**P/Voz não identificada** – Assim, não sei se é possível, mas a gente sabe que existe esse prazo de consulta pública e tal, mas se a gente pudesse ter pelo menos uma reunião ainda que fosse separada desse trâmite por conta desse ofício do Ministério Público, porque a gente tem diversos problemas no cancelamento do beneficiário que às vezes seria um motivo ensejador já que tem essa câmara técnica de a gente discutir. É um exemplo simples. O contrato coletivo individual em que há abandono de emprego, a gente não consegue cumprir o artigo 11 da 279, de perguntar pra ele se tem direito, se ele quer ficar no plano ou não, então assim, a gente tem vários problemas operacionais no cancelamento do beneficiário quando a gente precisa cancelar e não tem acesso ao beneficiário. Então já que existe essa câmara técnica, se a gente pudesse trazer agora o inverso, a gente tá tratando quando o beneficiário pede e a gente tem a situação de quando a gente precisa cancelar e não porque a gente quer. Mas exatamente quando a estipulante pede, às vezes acontece muito da estipulante demorar muito tempo para encaminhar para a operadora aquele pedido e aí o beneficiário reclama dizendo que ele não foi cancelado, sendo que a operadora nem tava sabendo do pedido dele. Então a gente tem vários problemas envolvidos que não é esse diretamente tratado aí.

**P/Voz não identificada** – O microfone Daniel, por favor. O Egberto também quer falar.

**P/Daniel** – Tem o caso dos planos individuais que a gente tem que notificar no 50º dia e a gente não encontra o beneficiário se a gente poderia fazer por edital, tem uma discussão, aí você disse que não, a gente não consegue encontrar então como é que poderia fazer isso. Tá dentro dessa linha também, então quando a gente quer notificar e não consegue.

**P/Voz não identificada** – Egberto, você queria falar?

**P/Egberto** – Na realidade eu tinha esperança dessa discussão dessa câmara técnica ser muito mais abrangente do que visitar o SAC, o decreto do SAC, porque é um grande problema que nós temos. Essas comunicações com o beneficiário, o beneficiário aqui em um contrato coletivo que passa a ter relação direta com a operadora no empresarial passa a ter direto por ser inativo, o contrato estipulado, que a operadora não tem absolutamente nada na mão dela com relação a eventual inadimplência, até porque não existe inadimplência com a operadora, existe com a administradora. E aí a fiscalização vem em cima da operadora e eu digo não é comigo. Então eu preciso também que a \_\_\_ venha a reunião pra gente criar código de exclusão de beneficiário dizendo que a administradora que tá retirando ou por inadimplência ou qualquer outro, mas não eu por inadimplência. Então tem uma série de discussões que são da mesma forma importantes para o mercado. Eu acho que os problemas com relação a exclusão por inadimplência certamente são bem maiores. A fiscalização vai encontrar mesmo na NIP de 19 de março pra cá, ela vai encontrar muito mais do que essa dificuldade. Então se vamos regular alguma coisa, vamos aproveitar e regular tudo. Eu acho que é muito mais produtivo do que pegar só essa fatia da dificuldade do beneficiário. Vamos colocar a dificuldade do beneficiário também de ser encontrada, a operadora se defender dessa ocultação, a questão da administradora estar com essa estipulação, então vamos avançar. Que eu acho que é importante para o mercado.

**P/Voz não identificada** – Eu vou passar a palavra para o Carlos, depois a gente aborda isso.

**P/Carlos** – Eu to me recordando aqui, esses dias, os últimos dias que eu chego do trabalho, eu ligo a TV câmara para ver aqueles debates que estão acontecendo lá, principalmente a respeito da aprovação, daquela flexibilização da diretriz orçamentária. Justamente. É justamente o que está me parecendo. Vamos incluir isso, vamos fazer aquilo. Na tentativa, a gente tá discutindo o cancelamento pelo beneficiário. Eu acho que é o seguinte, se a gente quiser discutir outras coisas, eu acho extremamente importante regular, se houver necessidade, vamos montar uma outra câmara técnica que a gente discuta esses assuntos, se não a gente não vai chegar no final disso aqui nunca. Se a gente for começar a discutir tudo que tá envolvido em cancelamento, de todas as partes envolvidas, com todos os olhares, infelizmente a gente não vai chegar em lugar nenhum. Acho que a recomendação do MPS e a abertura da ANS dessa câmara técnica foi bem clara e bem específica quanto objetiva. Nós vamos discutir aqui o cancelamento e a exclusão solicitada pelo beneficiário então o meu pedido ao contrário dos outros é vamos inflar essa debate para que ele não se prolongue e a gente não regulamente e demore demais a regulamentar e sair uma coisa toda torta. Enfim, vamos discutir o que tá sendo discutido e o que foi recomendado pelo MPF. Se a gente ficar colocando coisa



aqui, a gente vai chegar no regulamento e vamos fazer uma outra 195, vamos fazer uma 196 e assim vai.

**P/Voz não identificada** – Alguém quer mais? Cris...

**P/Cristiana** – Bom, Cristiana da FENASAÚDE, não quero polemizar e nem argumentar e extrapolar sobre a capacidade de uma câmara técnica ou um grupo de trabalho, de fato alcançar os objetivos. De fato aqui tá bem claro que essa câmara técnica é para regulamentação de pedido de cancelamento por parte dos beneficiários, mas eu colocava voto no sentido de que me parece legítimo que se a gente tá discutindo cancelamento de beneficiários a pedido que seria bastante oportuno tratar também de cancelamentos por outras situações, outras situações operacionais que a gente tem no dia-a-dia e muitas vezes a regulamentação não vê, não traz uma regulamentação detalhada e as situações ficam de fora gerando dificuldades para o mercado como um todo, tanto como beneficiário quanto para as operadoras. Agora se vai ser dentro dessa câmara técnica, uma outra câmara técnica, outra resolução na mesma resolução, aí realmente é a questão de forma de trabalho que certamente a ANS vai saber conduzir muito bem, mas acho que da experiência que a gente tem de normas, a gente recentemente fez uma discussão bastante ampla da regulamentação da Lei 13003, eu fiquei impressionada com a capacidade de trabalho e de contribuição do grupo, porque era uma lei com questões assim, extremamente complexas e detalhadas, então não subestime a nossa capacidade de trabalho aqui, porque a gente é bastante capaz de produzir contribuições para questões, essas e outras questões também complexas.

**P/Voz não identificada** – Bem, a respeito dessa solicitação pessoal, é o seguinte, exatamente essa mesma preocupação quando a gente levou a discussão com a diretoria colegiada foi que nós pensamos inicialmente dentro da gerência geral e depois com todo o grupo que foi formado depois de todas as diretorias. A proposta que foi levada para colegiada, que a colegiada aprovou, é nós discutirmos os temas da recomendação. Tratar do cancelamento. Volto a dizer, a ANS em nenhum momento se furta a discutir isso se for o caso a gente abre outra câmara técnica, a gente faz reunião, não tem problema nenhum, eu concordo com o que foi dito em relação a questão do cancelamento dos planos individuais, da questão da inadimplência do 50º dia, pode ser discutida a questão da RN 279 de novo, embora na época a gente não tenha discutido, mas a norma já tem um tempinho e nada melhor do que trazer as questões operacionais que ocorreram desde a vigência da norma até hoje. Então assim, não tem problema nenhum. Eu só volto a endossar que aqui o nosso objetivo é se tratar disso. Terminar a regulamentação desse assunto, finalizar o relatório de câmara técnica, levar a norma para consulta pública e os procedimentos posteriores aqui na casa, envio para a procuradoria e publicação da norma. Peço até a gentileza dos senhores e senhoras querendo abranger, tratar desses outros assuntos, que façam solicitações, a

gente aborda com certeza até no relatório final da câmara técnica para levar para a diretoria colegiada posteriormente. Finalizou essa aqui, a gente abre, não tem problema nenhum. Como a Cristiana falou, a gente também teve na 13003, foram quatro reuniões, mais uma audiência pública pelo tempo \_\_ que foi da norma seis meses, foram longas horas de trabalho aqui e a gente não tem problema nenhum em discutir esse tema. O importante é voltar a dizer, qualquer tipo de reclamação, qualquer problema, qualquer dissonância de informação, é momento do órgão regulador olhar para aquilo e ver se precisa incrementar ao edital uma recomendação nova. Nesse sentido a gente volta a agradecer a recomendação, agradeço a atenção de vocês, a paciência, a disponibilidade e aguardo as recomendações para que a gente possa se reencontrar no dia 4 de fevereiro. Obrigado pessoal, boa tarde. Só complementando aqui, a gente concordou que fica prorrogado até o dia 19 de janeiro, tá? Boa tarde pessoal.