

# NOTA TÉCNICA DE ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

ABRIL DE 2020  
DIPRO/GGREP/GEMOP  
ANS

## Sumário:

Seção	página
<b>I - INTRODUÇÃO:</b>	<b>3</b>
I.I Contexto: o problema e árvore de problemas	3
I.II Públicos afetados e identificação preliminar de custos	8
I.III Lista de impactos operacionais	9
I. IV Descrição dos Objetivos	10
<b>II - ANÁLISE:</b>	<b>12</b>
II.I Histórico	12
II.II Fundamentação legal	14
II.III Cenários – esboço inicial das alternativas	16
II.IV Urgência	20
II.V.I Comparação entre as alternativas - qualitativa*	20
II.V. II Comparação entre alternativas - resumo da análise Intermediária*	28
II.V.III Comparação entre alternativas - resumo da análise de custo-benefício*	29
II.VI Consultas prévias	30
II.VII Resultados e Discussão	33
II.VIII Conformidade com padrões nacionais e internacionais	46
II.IX Perguntas adicionais – projeto normativo	46
<b>III. CONCLUSÃO</b>	<b>47</b>
III.I Escolha da melhor alternativa e justificativa	47
III.II Indicação de outras formas de participação social	47
III.III Formas de implementação da iniciativa	48
III.IV Formas de monitoramento dos resultados	48
III.V Considerações Finais	48

Legenda:

Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 2 ou 3
---------	---------	---------	--------------

\* II.V Ao menos um desses formulários deverá ser preenchido (comparação entre alternativas)

## NOTA TÉCNICA

### I -INTRODUÇÃO:

Tema: Aprimoramento da Notificação por Inadimplência e Regulamentação da Suspensão Contratual	
Diretoria: DIPRO	Gerência: GEMOP/GGREP
Equipe técnica responsável: GEMOP/GGREP/DIPRO	
Diretor: Rogério Scarabel	
Interface com outras unidades da ANS: DIFIS e DIDES	

#### I.1 Contexto

##### O problema:

#### DA NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

A formas de notificação por inadimplência do beneficiário contratante de plano individual ou familiar estão previstas na Súmula nº 28, de 30 de novembro de 2015, que estabelece três meios possíveis para a operadora notificar o beneficiário inadimplente: a) via postal com Aviso de Recebimento (AR), b) meios próprios da operadora, ou c) edital.

A partir do recebimento de diversas demandas, a ANS identificou a existência de dificuldades, por parte das operadoras, na realização da notificação por estes meios, seja pelo alto custo, seja pela baixa efetividade para qual se destina.

As operadoras alegam em suma, a existência de outras formas de notificação, além daquelas previstas na Súmula nº 28/2015, que são mais modernas, menos custosas, e mais eficazes do que aquelas permitidas pelo regramento vigente.

Para comprovar suas alegações, as operadoras forneceram dados referentes aos custos e efetividade dos meios previstos pela regulamentação.

Em relação à via postal com Aviso de Recebimento (AR) - informaram que o custo médio de uma notificação por via postal com AR<sup>1</sup> é de R\$ 13,45 (treze reais e quarenta e cinco centavos), enquanto outras formas de notificação chegam a custar 1/5 do valor.

O impacto é ainda mais elevado nos casos das operadoras odontológicas, que têm um ticket médio mensal em torno de R\$18,00 (dezoito reais) e que a inadimplência representa mais de 40% dos motivos de rescisões contratuais, conforme contribuição encaminhada pelo SINOG – Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo.

Alegam ainda que, o fardo regulatório imposto pela notificação postal por AR não é eficaz, uma vez que não garante que a notificação seja entregue diretamente ao destinatário final, não atingindo o seu objetivo.

Já a notificação pelos meios próprios da operadora exige a entrega da notificação, em mãos, por um dos prepostos daquela, sendo a forma menos usual, uma vez que seu custo é ainda mais elevado que o da notificação por via postal.

No que concerne a notificação por Edital, alegam que não se mostra razoável, pois além de ser a forma mais onerosa, também não é eficaz no cumprimento da finalidade para a qual se destina, haja vista que não há como se comprovar que o beneficiário leu a publicação do edital.

Embora as formas de notificação da Súmula Normativa nº 28/2015 tenham sido ampliadas por meio do Entendimento DIFIS nº 13/2019, e este tenha apontado ainda a necessidade de informar os contratantes através de aditivo contratual (ou por via postal com AR; ou de forma presencial ou por meios eletrônicos) da possibilidade de notificação por uma das formas nele estabelecidas, não se verifica a existência de um normativo único que estabeleça uma orientação clara sobre como notificar o beneficiário, pessoa natural, sobre a sua inadimplência, a fim de possibilitar o pagamento do débito junto à operadora, evitando, assim, a suspensão ou rescisão do contrato. Assim, a inexistência uma resolução normativa sobre a notificação por inadimplência traz insegurança jurídica para as relações contratuais.

Desta forma, muito embora tenha sido estabelecido pela Súmula nº 28/2015 um regramento e a despeito da divulgação do Entendimento nº 13/ DIFIS, a ANS vislumbrou a imperativa necessidade de se refletir sobre a questão, uma vez que com os mecanismos de comunicação

---

<sup>1</sup>Fonte: Portal eletrônico dos Correios [www.correios.com.br/carta](http://www.correios.com.br/carta), consultado em 2/12/2019.

disponibilizados à sociedade advindos do avanço da tecnologia, a notificação poderia ser realizada de forma mais simples, ágil, menos onerosa e mais eficaz.

#### DA SUSPENSÃO CONTRATUAL

O instituto da suspensão contratual está previsto na Lei de Planos Privados de Assistência à Saúde, mas não possui regulamentação pelo órgão regulador.

A ausência de uma regulamentação sobre o tema, implica, impreterivelmente, numa insegurança jurídica para todo o setor. Tal insegurança traz consequências para a relação contratual, tais como: a não utilização do recurso de suspensão como uma opção menos gravosa que a rescisão e a aplicação do instituto através dos critérios estabelecidos pelas operadoras, podendo trazer prejuízos tanto para o consumidor quanto para a própria operadora.

Assim, não há requisitos mínimos para a suspensão do contrato, gerando incertezas acerca, por exemplo, se há possibilidade ou não de cobrança da mensalidade no período que o contrato está suspenso, se pode ou não haver suspensão de urgência e emergência, se a suspensão pode ou não ser parcial, se o beneficiário adimplente de um contrato coletivo inadimplente pode ter suas coberturas suspensas, dentre outras questões.

Por todo o exposto, a ANS incluiu na Agenda regulatória 2019/2021 o Tema: Aprimoramento da Notificação por Inadimplência e Regulamentação da Suspensão Contratual.

## ÁRVORE DE PROBLEMAS

### Notificação por Inadimplência

Insegurança Jurídica nos contratos de planos de saúde

Alto Custo das Notificações gerando grande impacto financeiro nas Operadoras.

Baixa efetividade da Notificação com risco de cancelamento do contrato sem que tenha sido oportunizado ao beneficiário prazo para a quitação do débito.



Ineficiência dos meios previstos para a notificação por inadimplência



A regulamentação atual limita os meios possíveis para a notificação do beneficiário.

A permissão de outras formas de notificação não está prevista em normativo

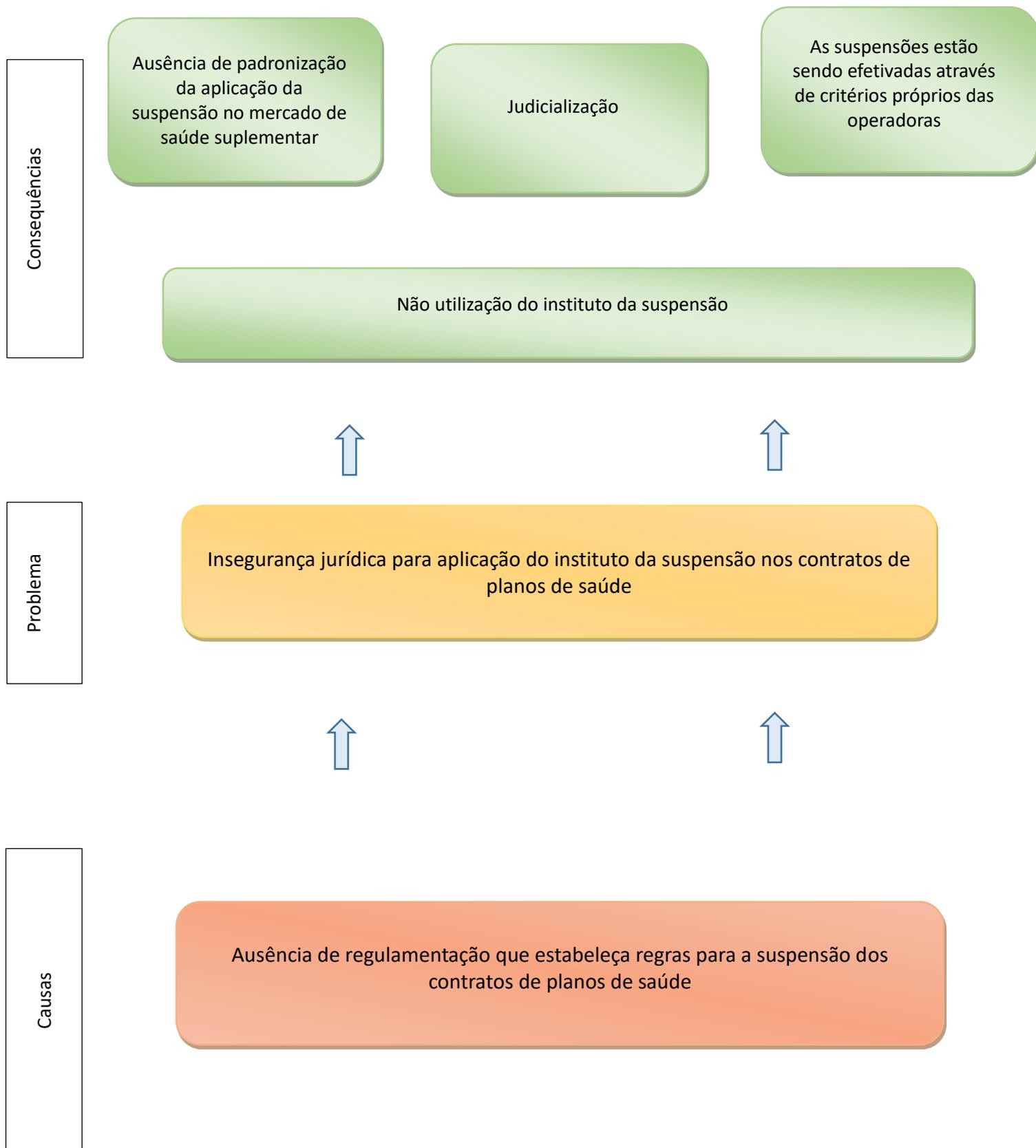
Consequências

Problema

Causas

## ÁRVORE DE PROBLEMAS

### Suspensão de Contratos de Planos de Saúde



## I.II Públicos afetados e identificação preliminar de custos:

Quais grupos são potencialmente afetados pelo problema?	Principais custos envolvidos
<b>Beneficiários</b> - ( X ) sim ( ) não Em caso negativo, justifique:	
<b>Prestadores</b> - ( ) sim ( X ) não <b>Em caso negativo, justifique:</b> Não são potencialmente afetados, mas a falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a suspensão de contratos de planos de saúde provoca pouca transparência para os prestadores sobre a possibilidade de suspensão dos contratos pelas operadoras.	
<b>Operadoras</b> - ( X ) sim ( ) não Em caso negativo, justifique:	Gasto elevado com os meios possíveis de notificação.
<b>Outros</b>	

### I.III Lista de impactos operacionais:

Assinale os itens que estão relacionados à implementação da proposta e que poderão impactar o órgão regulador.

LISTA DE IMPACTOS OPERACIONAIS	
<b>1. Necessidade de viagens (além da cota prevista):</b>	
Viagens internacionais	
Acréscimo importante nas viagens relativas às visitas técnicas/fiscalização	
<b>2. Necessidades de capacitação (para incluir no PAC)</b>	
Cursos internos	
Cursos externos	
<b>3. Necessidades de eventos (para divulgação do novo projeto/treinamento)</b>	X
<b>4. Necessidade de consultores para estudos</b>	
via OPAS	
via contratos/licitação	
via convênio	
<b>5. Necessidade de alterações contratuais:</b>	
<b>Mudanças na infraestrutura:</b>	
5.1 Locação de imóveis (condomínio/IPTU)	
5.2 Serviços de Energia Elétrica	
5.3 Obras e reformas (mudança de layout e necessidade de infraestrutura para recepção de novos servidores/ colaboradores)	
5.4 Serviços de manutenção	
<b>Relacionamento e telecomunicação/correio:</b>	
5.5 Central de Relacionamento	
5.6 Serviços de telefonia (móvel ou fixa)	
5.7 Serviços postais	
<b>Gestão documental e cópias:</b>	
5.8 Serviços de gerenciamento de impressão	
5.9 Reprografia	
5.10 Gerenciamento e guarda de documentos	
<b>Pessoal:</b>	
5.11 Apoio administrativo	
5.12 Copeiragem	
5.13 Limpeza e Conservação	
5.14 Serviços de Vigilância	
<b>Transporte/logística:</b>	
5.15 Serviços de locação de veículos (maior demanda de deslocamentos para fiscalização)	
5.16 Serviços de transporte de cargas	
<b>Comunicação:</b>	
5.17 Serviços gráficos e editoriais	X
5.18 Publicidade Legal	X

6. Necessidade de maior consumo de materiais de expediente	
7. Necessidade de aquisição de equipamentos de áudio, vídeo e foto	
8. Necessidade de aquisição de mobiliário	
9. Assinatura de periódicos e anuidades	
10. Necessidade de novas coleções e materiais bibliográficos	
11. Tecnologia da Informação	
11.1 Aquisição de novos equipamentos (desktops e notebooks)	
11.2 Desenvolvimento de novo software ou manutenção evolutiva	
11.3 Licenças e compras de software	
11.4 Ampliação da conectividade	

**Obs: Esta lista constitui ferramenta importante para a previsibilidade dos impactos internos, diretamente relacionados às atribuições da Diretoria de Gestão**

#### I. IV Descrição dos Objetivos

##### Objetivo Geral:

O objetivo geral é regulamentar a Notificação por Inadimplência, através de uma Resolução Normativa, permitindo que as operadoras utilizem meios mais modernos, efetivos e com menor valor, reduzindo assim, o custo regulatório imposto, em conformidade com as diretrizes da Lei de Liberdade Econômica (art. 4º, IV, V e VI, da Lei nº 13.874/2019),

No que concerne à suspensão dos contratos de planos de saúde, o objetivo é estabelecer regras para a suspensão dos contratos de planos individuais e coletivos, uma vez que tal matéria ainda não foi regulamentada pelo órgão regulador.

##### Objetivos específicos:

#### DA NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

Os Objetivos específicos da regulamentação de novas formas de notificação por inadimplência são:

a) Ampliar as formas de notificação por inadimplência contemplando aquelas já previstas na Súmula nº 28/15 e as previstas no Entendimento nº 13/DIFIS, tais como: correio eletrônico; aplicativos dos

dispositivos móveis (whatsapp, messenger ou outro aplicativo que disponha de tal ferramenta); ligações gravadas; envio de mensagens nos dispositivos móveis (SMS) , entre outros.

b) Prever expressamente que o beneficiário seja informado sobre o prazo para a quitação da dívida e cessação da inadimplência.

c) Prever o dever de informação ao beneficiário, no ato da contratação, acerca das possíveis formas de notificação, sendo de sua responsabilidade a atualização das informações cadastrais fornecidas à operadora.

d) Estender a possibilidade de utilização dos meios de notificação admitidos no normativo às demais comunicações ao beneficiário previstas em outros normativos da ANS.

e) Trazer maior segurança jurídica ao mercado de saúde suplementar através da regulamentação via Resolução Normativa.

f) Cumprir a Lei de Liberdades Econômicas.

### **DA REGULAMENTAÇÃO DA SUSPENSÃO**

Os Objetivos específicos da regulamentação da suspensão dos contratos são:

- a) Acabar com a insegurança jurídica das relações contratuais em relação a aplicação do instituto.
- b) Estabelecer requisitos mínimos para a suspensão do contrato, padronizando assim, sua aplicação.
- c) Fomentar a utilização do recurso de suspensão como uma opção a rescisão dos contratos.
- d) Evitar a judicialização sobre o tema.
- e) Prever regras específicas de suspensão em contratos individuais e coletivos.

## II -ANÁLISE:

### II.I Histórico

#### **DA NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA**

A notificação por inadimplência do beneficiário de plano individual ou familiar foi discutida por esta Agência Reguladora no âmbito da Câmara Técnica que tratou da “configuração da infração às normas sobre suspensão e rescisão unilateral de contrato individual”. A Câmara Técnica contou com a participação de representantes da Diretoria de Fiscalização da ANS, de instituições do setor regulado, de órgãos de defesa do consumidor e do Ministério Público Federal, cujo material está disponível na página da ANS na internet, através do endereço eletrônico:<http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/camaras-e-grupos-tecnicos/camaras-e-grupos-tecnicos-antiores/camara-tecnica-configuracao-da-infracao-as-normas-sobre-suspensao-e-rescisao-unilateral-de-contrato-individual>.

O trabalho realizado na Câmara Técnica resultou na edição da Súmula nº 28, de 30 de novembro de 2015, que definiu o seguinte entendimento:

*“1. Para fins do cumprimento do disposto no inciso II do parágrafo único do artigo 13 da lei nº 9.656, de 1998, considera-se que a notificação atende o seu escopo quando estão contempladas as seguintes informações:*

*1.1 a identificação da operadora de plano de assistência à saúde, contendo nome, endereço e número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;*

*1.2 a identificação do consumidor;*

*1.3 a identificação do plano privado de assistência à saúde contratado;*

*1.4 o valor exato e atualizado do débito;*

*1.5 o período de atraso com indicação das competências em aberto e do número de dias de inadimplemento absoluto ou relativo constatados na data de emissão da notificação;*

*1.6 a forma e prazo para regularização da situação do consumidor, indicando meio de contato para o esclarecimento de dúvidas; e*

*1.7 a rescisão ou suspensão unilateral do contrato em caso de não regularização da situação do consumidor.*

*2. Outras informações opcionais e complementares – baseadas em fatos verídicos; que não se apresentem em número excessivo ou em linguagem técnica e complexa que confunda o consumidor ou desvirtue o escopo da notificação; bem como que não denotem um tom de constrangimento ou ameaçador – são admissíveis na notificação, tais como, as possibilidades de inscrição do devedor em cadastros restritivos de crédito, de cobrança da dívida e de exposição do consumidor inadimplente a novas contagens de carência e de cobertura parcial temporária.*

*3. No caso de notificação por via postal com aviso de recebimento, entregue no endereço do consumidor contratante, presume-se, até prova em contrário, que o consumidor contratante foi notificado, não sendo necessária sua assinatura no aviso de recebimento.*

*3.1. No caso da notificação ser efetivada pelos meios próprios da operadora, através de seus prepostos, a entrega deverá se dar em mãos próprias do consumidor contratante titular, sendo imprescindível sua assinatura no comprovante de recebimento.*

4. Para fins do cumprimento da Lei nº 9656, de 1998, considera-se que a notificação por edital, publicada em jornal de grande circulação do local do último domicílio conhecido, atende ao seu art. 13, parágrafo único, inciso II, quando o consumidor não é localizado no endereço conferido à operadora.

4.1. Para fins da notificação por edital considera-se que:

a) a identificação do consumidor contratante pelo número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, com omissão dos dígitos de verificação, acompanhado do seu número de inscrição como cliente da operadora contratada, atende ao escopo da notificação prevista no art. 13, parágrafo único, inciso II da Lei nº 9656, de 1998;

b) a identificação do consumidor com a publicação do seu nome viola o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

5. É indispensável a notificação do consumidor contratante, para o fim previsto no inciso II do parágrafo único do art. 13 da Lei nº 9656, de 1998, cada vez que se verificar a situação prevista no dispositivo legal, independente de já ter se promovido notificações em situações semelhantes envolvendo o mesmo consumidor e o mesmo contrato.

6. É vedada a rescisão ou suspensão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, qualquer que seja o motivo, durante a internação de titular ou de dependente, no caso de plano privado de assistência à saúde de contratação individual ou familiar."

No que concerne à suspensão dos contratos de planos de saúde, o tema está previsto na Lei nº 9.656/98, entretanto, não foi objeto de regulação específica por parte da ANS.

Ao longo do tempo, a ANS foi instada a se manifestar diversas vezes sobre os temas em epígrafe e constatou a necessidade de rediscutir o tema com todos os atores do mercado de saúde suplementar.

Assim, contemplou na Agenda Regulatória 2019/2021 o tema Aprimoramento da Notificação por Inadimplência e Regulamentação da Suspensão Contratual.

Em cumprimento a Agenda, a partir de setembro de 2019, a Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos-DIPRO iniciou um processo de participação social dirigida por meio do "**Diálogos sobre a Agenda Regulatória**", que contou com as entidades que têm assento na Câmara de Saúde Suplementar, além de outros atores do setor.

Nesses Diálogos, foi aberta a discussão dos temas da Agenda Regulatória da ANS que são afetos à DIPRO, entre eles o "**Aprimoramento da Notificação por Inadimplência e a Regulamentação da Suspensão Contratual**", quando foi oportunizado aos participantes o envio de contribuições.

Através da Nota nº 338/2019/GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS foi aberto o processo administrativo SEI nº 33910.030331/2019-89 e anexadas as contribuições encaminhadas pelas entidades supracitadas.

Em 20 de setembro de 2019, entrou em vigor a Lei de Liberdade Econômica, Lei nº 13.874, que veio determinar à administração pública e às demais entidades a ela vinculadas:

-limitações no exercício do poder regulatório (art. 4º), sendo vedadas, entre outras, redigir enunciados que impeçam ou retardem a inovação e a adoção de novas tecnologias, processos ou modelos de negócios, ressalvadas as situações consideradas em regulamento como de alto risco; aumentem os custos de transação sem

demonstração de benefícios ou criem demanda artificial ou compulsória de produto, serviço ou atividade profissional, inclusive de uso de cartórios, registros ou cadastros; e

-a necessidade de que as propostas de edição e de alteração de atos normativos de interesse geral de agentes econômicos ou de usuários dos serviços prestados, editadas por órgão ou entidade da administração pública federal, sejam precedidas da realização de análise de impacto regulatório, que conterá informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo para verificar a razoabilidade do seu impacto econômico (art. 5º).

Em 06 de dezembro de 2019, foi publicado o Entendimento DIFIS nº 13, que definiu “as condições para serem considerados válidos outros meios de notificação de inadimplência, enquanto não for editada Resolução Normativa para disciplinar completamente a matéria”, respeitados os limites estabelecidos na Instrução Normativa - IN/DIFIS nº 12.

No dia 09 de dezembro de 2019, foi realizada a primeira reunião específica sobre o “**Aprimoramento da Notificação por Inadimplência e a Regulamentação da Suspensão Contratual**”, ampliando a participação social onde foi apresentado o resultado da análise das contribuições encaminhadas pelos participantes das reuniões dos **Diálogos sobre a Agenda Regulatória** e oportunizando o envio de contribuições pelos demais participantes.

A análise das primeiras contribuições encaminhadas sobre o Aprimoramento da Notificação por Inadimplência e a Regulamentação da Suspensão Contratual pode ser consultada na Nota Técnica nº 338/2019/GEMOP/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO. Para garantir a transparência do órgão regulador no desenvolvimento deste compromisso assumido na Agenda Regulatória 2019/2021 da ANS, a referida Nota e as demais apresentações realizadas na referida reunião estão disponíveis no endereço eletrônico <http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/reunioes-tecnicas/reuniao-tecnica-de-analise-das-contribuicoes>

A análise das contribuições da reunião de 9 de dezembro de 2019, serão objeto de apreciação nesta ferramenta no item **II.VII Resultados e discussão**.

## **II.II Fundamentação legal**

A Notificação por Inadimplência do Beneficiário e a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde estão previstas na Lei nº 9.656/98, que estabeleceu no seu artigo 13, parágrafo único, II, a condição de que o consumidor fosse comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência para que

houvesse a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato individual ou familiar pelo não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato.

A Lei nº 9.656/98 veda no seu artigo 13, parágrafo único, II e III, a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato individual ou familiar, em qualquer hipótese, durante a ocorrência de internação do titular.

A Súmula Normativa nº 28, de 30 de novembro de 2015, definiu as formas de notificação ao beneficiário e as informações que devem constar da notificação por inadimplência para fins do cumprimento do disposto no inciso II do parágrafo único do artigo 13 da Lei nº 9.656/98.

O Entendimento DIFIS nº 13, de 06 de dezembro de 2019, definiu a possibilidade de utilização de ferramenta eletrônica de comunicação como forma de comprovação da notificação por inadimplemento prevista no art. 13, parágrafo único, inciso II, da Lei 9.656/98, além dos meios tradicionais previstos na Súmula Normativa nº 28/2015.

## II. III Cenários – esboço inicial de alternativas:

**Proposta 1:** Manter as regras atuais de notificação por inadimplência (Súmula Normativa nº 28/2015 e Entendimento DIFIS nº 13/2019) e não regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde.

**Proposta 2:** Elaborar normativo para simultaneamente aprimorar a regulamentação sobre a notificação por inadimplência e regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde.

**Proposta 3:** Elaborar normativo para o aprimoramento da regulamentação sobre a notificação por inadimplência e, após, o aprofundamento da discussão com o setor, regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde.

### Formulação de alternativas – matriz de factibilidade

Variável	Proposta 1	Proposta 2	Proposta 3
<b>Descrição da proposta</b>	Manter as regras atuais de notificação por inadimplência (Súmula Normativa nº 28/2015 e Entendimento DIFIS nº 13/2019) e não regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde.  Não cumpre a Agenda Regulatória	Elaborar um normativo aprimorando a regulamentação sobre a notificação por inadimplência e regulamentando a suspensão de contratos de planos de saúde.  Cumpe a Agenda Regulatória Integralmente em um único normativo	Elaborar, num primeiro momento, normativo para aprimorar a regulamentação sobre a notificação por inadimplência.  Regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde após o aprofundamento da discussão com o setor e a sociedade civil.  Cumpe a Agenda Regulatória Integralmente em dois momentos.
<b>Facilidades de implementação</b>	Não há o que ser implementado.	Não tem. A regulamentação da suspensão contratual em conjunto com o aprimoramento das regras para a notificação por inadimplência retardará a normatização da notificação por inadimplência, uma vez que as regras de suspensão demandam discussões mais aprofundadas com o setor, o que já foi feito	A regulamentação da suspensão de contratos de planos de saúde, em apartado, agilizará a normatização da notificação por inadimplência, cuja discussão já está avançada.

		com a notificação por inadimplência.	
<b>Dificuldade de implementação – custos administrativos</b>	Não há alteração das regras existentes.	Haverá uma demora na entrega do normativo em função da necessidade de aprofundar a discussão sobre a suspensão contratual.  Realização de mais eventos para discussão da suspensão  Divulgação do normativo para o setor.  Realização de oficinas com as operadoras para o esclarecimento de dúvidas sobre o normativo.	Não há dificuldade de implementação.  Divulgação do normativo para o setor.  Realização de oficinas com as operadoras para o esclarecimento de dúvidas sobre o normativo.
<b>Monitoramento: descrição dos procedimentos e custos</b>	Por demanda	Por demanda	Por demanda
<b>Avaliação - descrição dos procedimentos e custos</b>	Recebimento de pedidos de informação acerca do entendimento sobre a notificação por inadimplência do beneficiário de contrato individual ou familiar.  Recebimento de pedidos de informação das operadoras sobre o entendimento da ANS acerca da suspensão contratual.	Recebimento de pedidos de informações dos beneficiários e das operadoras sobre as novas regras de notificação por inadimplência e de suspensão contratual.	Recebimento de pedidos de informações dos beneficiários e das operadoras sobre as novas regras de notificação por inadimplência.  Recebimento de pedidos de informação das operadoras sobre a suspensão contratual, que permaneceria, por ora, sem normatização pelo órgão regulador.
<b>Enforcement - descrição dos procedimentos e custos</b>	Não há.	Divulgação das novas regras de notificação por inadimplência e suspensão contratual através da elaboração de cartilhas e FAQ sobre notificação de inadimplência e suspensão contratual. Oficinas	Divulgação das novas regras de notificação por inadimplência através da elaboração de cartilha e FAQ sobre o tema.  Oficinas

<b>Impacto distributivo</b>	<b>Proposta 1</b>	<b>Proposta 2</b>	<b>Proposta 3</b>
<b>Impacto para o consumidor</b>	<p>A falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a notificação por inadimplência torna impreciso e pouco transparente as formas corretas e necessárias para garantir que a notificação seja feita adequadamente ao beneficiário, e, com isso, o beneficiário pode não tomar conhecimento da possibilidade de quitar o seu débito para evitar a suspensão ou rescisão do contrato.</p> <p>A falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a suspensão de contratos de planos de saúde faz com que as operadoras suspendam os contratos seguindo seus próprios regramentos, o que pode trazer prejuízos aos beneficiários.</p>	Beneficiários passam a ter regras claras para a notificação por inadimplência e para a suspensão contratual, entretanto, haverá uma demora na entrega por conta da necessidade de discussão da suspensão.	<p>Beneficiários passam a ter regras claras para a notificação por inadimplência num primeiro momento.</p> <p>A permanência da ausência de regulamentação da suspensão de contratos de planos de saúde faz com que as operadoras suspendam os contratos seguindo seus próprios regramentos, o que pode trazer prejuízos aos beneficiários.</p> <p>No entanto, publicado o normativo sobre notificação por inadimplência, a área técnica dará seguimento ao aprofundamento do tema com vistas ao estabelecimento de regras para o exercício da suspensão contratual.</p>
<b>Impacto para as operadoras</b>	<p>A falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a notificação por inadimplência causa insegurança nas relações contratuais, pois as orientações estão em Súmula e Entendimento.</p> <p>A falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a suspensão de contratos de planos de saúde provoca uma insegurança jurídica na utilização.</p>	Operadoras passam a ter regras claras para a notificação por inadimplência e para a suspensão contratual, o que acarretaria redução de custo operacional e maior segurança jurídica. Entretanto, as regras de notificação que já poderiam ser aplicadas, serão postergadas por conta da necessidade de discussão da suspensão	<p>Operadoras passam a ter regras claras para a notificação por inadimplência, o que acarretaria redução de custo operacional e maior segurança jurídica de maneira mais célere.</p> <p>A falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a suspensão de contratos de planos de saúde provoca uma insegurança jurídica na utilização.</p> <p>No entanto, publicado o normativo sobre notificação por inadimplência, a área técnica dará seguimento ao aprofundamento do tema com vistas ao estabelecimento de regras para o exercício da suspensão contratual.</p>

<b>Impacto para os prestadores</b>	A falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a suspensão de contratos de planos de saúde provoca uma insegurança jurídica para as operadoras e pouca transparência para os prestadores.	Operadoras passam a ter regras claras para a suspensão e a rescisão contratual, o que acarretaria maior segurança jurídica e mais transparência para os prestadores.	A falta de uma Resolução Normativa da ANS sobre a suspensão de contratos de planos de saúde provoca uma insegurança jurídica para as operadoras e pouca transparência para os prestadores.

## II.IV Urgência:

**Razões que justificam a urgência:** *A ser preenchido somente se o ato proposto for medida que deva tramitar em regime de urgência (conforme o Decreto 4.176/2002)*

- *por que é indispensável a vigência imediata;*
- *se se trata de problema cuja causa ou agravamento não tenham sido previstos (se o problema descrito não teve previsão de determinadas causas ou consequências);*
- *se se trata de desenvolvimento extraordinário de situação já prevista (em termos quantitativos ou qualitativos).*

O Decreto 4176/2002 foi revogado expressamente pelo Decreto 9191/2017, que estabelece as normas e as diretrizes para elaboração, redação, alteração, consolidação e encaminhamento de propostas de atos normativos ao Presidente da República pelos Ministros de Estado. Entretanto não aborda sobre razões que justificam a urgência na elaboração de normativos.

De acordo com o Decreto 9191/2017 nos casos de proposta de medida provisória, deve ser, objetivamente, demonstrada na Exposição de Motivos, a relevância e a urgência. No entanto, a proposta em questão não se trata de medida provisória.

## II.V.I Comparação qualitativa entre as alternativas:

**Proposta 1: Manter as regras atuais de notificação por inadimplência (Súmula Normativa nº 28/2015 e Entendimento DIFIS nº 13/2019) e não regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde.**

### **Da Notificação por Inadimplência**

Nesta proposta de manutenção do *status quo*, o problema apontado não é solucionado, uma vez que, permanece a insegurança jurídica nas relações entre beneficiários e operadoras, e, muito embora a edição do Entendimento DIFIS nº 13 venha a apontar uma solução, ampliando os meios trazidos na Súmula nº 28/15, para fins de fiscalização, o que poderia diminuir o custo operacional das operadoras, além do custo regulatório, a manutenção dos meios utilizados para a regulamentação não se mostram os mais adequados. Conforme explicitado abaixo:

### **Da Súmula nº 28/15**

Cumpra lembrar que a referida súmula estabeleceu diversas regras para o exercício da notificação de que trata o inciso II do parágrafo único da Lei nº 9.656/98, além de dispor de requisitos para que a notificação seja considerada válida, dentre outras determinações acima expostas.

Outro ponto é que a referida súmula estabeleceu ainda a vedação da rescisão ou suspensão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, qualquer que seja o motivo, durante a internação de titular, de que trata o inciso III do parágrafo único do art. 13 da Lei nº 9.656/98, para informar que tal proibição alcança o beneficiário dependente nas mesmas condições.

De fato, vê-se que a Súmula Normativa nº 28/2015 estabeleceu regras importantes não só para a notificação por inadimplência, como também assegura a vedação de rescisão do contrato para o dependente internado.

Entretanto, tendo em vista que, as formas de notificação ali contempladas não mais atendem ao fim a que se destinam e dada a necessidade de se diminuir os custos impostos pela regulação, restou premente uma atuação do órgão regulador.

### **Do Entendimento DIFIS nº 13 /19,**

Considerando o pleito do mercado regulado da possibilidade de utilização de meios eletrônicos para cumprimento da obrigação da notificação por inadimplência prevista no art. 13, parágrafo único, inciso II, da Lei 9.656/98, a Diretoria de Fiscalização da ANS deliberou, por meio do Entendimento nº 13/2019, que no exercício da atividade de fiscalização será aceita a utilização de outros meios de comprovação.

No Entendimento DIFIS nº 13/2019, visando a transparência e o direito à informação sobre a notificação que antecede o fim da relação contratual, é apontada a necessidade de comunicar aos contratantes a possibilidade de ser notificação por um dos meios abarcados na resolução normativa que ora se propõe, de forma personalizada, ou seja, por aditivo contratual; por via postal com AR; presencialmente ou por um dos meios a serem estabelecidos naquele normativo.

Para garantir que o contratante seja comunicado da possibilidade de ser notificado por uma das formas a serem estabelecidas na resolução normativa em discussão, propõe-se impor às operadoras a obrigatoriedade de comunicar de forma ampla esta informação, sendo necessário o aditamento contratual nos casos em que houver previsão contratual específica sobre a forma de notificação da suspensão ou rescisão do contrato.

A despeito do Entendimento DIFIS nº 13 ter representado um avanço nas formas permitidas para Notificação por Inadimplência, o meio utilizado (Entendimento) é passível de alteração sem a necessidade de uma decisão do Órgão Máximo da ANS e sem os trâmites e ritos necessários para a construção de uma Resolução Normativa.

Assim, a insegurança por parte das operadoras permanece. Algumas, certamente já alteraram sua operação, contemplando as formas admitidas pelo Entendimento, por trazer uma redução de custo significativa. Entretanto, para que todas as operadoras possam, efetivamente, mudar sua forma de interagir com o beneficiário, cabe ao órgão regulador trazer a segurança necessária para a devida alteração.

No que concerne à suspensão de contratos de planos de saúde, a não regulamentação do tema traz como consequências: A continuidade de recebimento de pedidos de informação das operadoras sobre o entendimento da ANS a ser aplicado à suspensão contratual; Insegurança na eventual aplicação da suspensão de contrato de plano de saúde pelas operadoras enquanto o tema permanecer sem uma norma por parte do órgão regulador; Baixa utilização da suspensão como uma opção à rescisão; a suspensão de contratos de planos de saúde permanece com regramentos definidos pelas próprias operadoras.

Essa proposta, portanto, não se mostra a mais acertada, uma vez que as propostas 2 e 3, como se verá adiante, prevêm, via Resolução Normativa, o aprimoramento da regulamentação da Notificação por Inadimplência, assim como da regulamentação da Suspensão. Medida essa que põe fim aos problemas apontados pelo setor e pela sociedade civil.

Por fim, esta proposta traria ao cabo o não cumprimento do compromisso firmado na Agenda Regulatória 2019/2021 da ANS, visto que a notificação por inadimplência do beneficiário e a suspensão de contratos de planos de saúde permaneceriam pendentes de normatização por parte do órgão regulador.

**Proposta 2: Elaborar normativo para simultaneamente aprimorar a regulamentação sobre a notificação por inadimplência e regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde.**

Esta proposta busca aprimorar a regulamentação da notificação por inadimplência do beneficiário, tomando por base a regulamentação do tema prevista na Súmula Normativa nº 28/2015 e no Entendimento DIFIS nº 13/2019 e simultaneamente regulamentar a suspensão dos contratos de planos de saúde.

A proposta visa, em linhas gerais, editar uma resolução normativa para possibilitar a utilização de formas modernas de notificação por inadimplência do beneficiário tais como aquelas previstas no Entendimento nº 13/19,

a fim de que a notificação possa ser realizada por meios menos onerosos para as operadoras e que assegurem que o beneficiário foi comprovadamente notificado, conforme se verifica das propostas abaixo:

**1-Possibilidade de utilização de meios de notificação do beneficiário que possam assegurar que a entrega foi feita diretamente ao beneficiário, tais como:**

**I) Correio eletrônico (e-mail) com certificado digital ou com confirmação de leitura;**

- O **e-mail com certificado digital** é assinado digitalmente e a mensagem é encaminhada criptografada ao seu destinatário. Há a comprovação de envio, recebimento e leitura da comunicação, além de garantia da integridade do seu conteúdo. Esta funcionalidade está disponível em programas e serviços nas mais variadas plataformas.

- O **e-mail com confirmação de leitura** atesta que a mensagem foi aberta pelo destinatário, por meio de uma notificação enviada ao e-mail do remetente quando o destinatário abre a mensagem. Por ser um instrumento mais simples que o e-mail com certificado digital, importante que a operadora guarde como prova tanto o e-mail encaminhado quanto o recibo de leitura.

**II) Envio de mensagens nos dispositivos móveis (SMS) com aviso de leitura pelo destinatário.**

- Recurso capaz de identificar se a mensagem foi lida por meio de resposta emitida pelo receptor. Ao final da mensagem, a operadora deve solicitar a resposta ao SMS, de modo que o silêncio inviabiliza esse meio de notificação.

- Não permite identificar a ciência do beneficiário titular, mas, somente, a entrega da mensagem, por isso a notificação só será considerada válida se for encaminhada ao número de celular do beneficiário cadastrado no banco de dados da operadora e o receptor da mensagem responder confirmando a ciência.

**III) Aplicativos nos dispositivos móveis que permitam a troca de mensagens criptografadas e a confirmação de recebimento e leitura pelo destinatário (whatsapp, messenger ou outro aplicativo que disponha de tal ferramenta;**

- Não bastará tão somente a necessidade de comprovação dos dois traços coloridos do Whatsapp/Telegram ou a coloração diferente que o Messenger atribui à mensagem quando esta é lida.

- Desta forma, considera-se que a notificação foi adequada quando:

- 1) a mensagem foi encaminhada para o número de telefone cadastrado pelo beneficiário;
- 2) foi confirmada a leitura pelos recursos próprios de cada aplicativo e o receptor da mensagem responder confirmando a ciência, ou desde que esta seja suprida por outra forma de notificação permitida na resolução normativa; e
- 3) preenchidos os demais requisitos de menção expressa da data da leitura e número de telefone cadastrados

**IV) Ligações gravadas, com confirmação de dados pelo interlocutor, via número de telefone do beneficiário cadastrado no banco de dados da operadora;**

- Admite-se a ligação gravada pessoal quanto aquela realizada pelo sistema informatizado URA – Unidade de Resposta Audível. Em ambos os formatos, a ligação deve ser direcionada ao número de telefone cadastrado no banco de dados da operadora, com confirmação de dados pelo interlocutor.

**V) Manutenção dos meios previstos na Súmula nº 28/15;**

-Serão mantidas as formas previstas na Súmula, que são carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura do contratante; preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pelo contratante; ou edital, publicado em jornal de grande circulação do último domicílio conhecido do contratante.

No caso da notificação por edital, esta só poderá ser utilizada de forma residual, ou seja, quando não for possível a notificação por nenhum dos meios previstos no normativo.

**2- Obrigatoriedade do uso das informações fornecidas pelo contratante e cadastradas no banco de dados da operadora.**

- As operadoras deverão utilizar o endereço residencial, número de telefone fixo, número de telefone celular e endereço de correio eletrônico (e-mail) fornecidos pelo beneficiário.

**3 - Dever de Informação no ato da contratação dos meios de Notificação, bem como da possibilidade de escolha de sua preferência**

- No momento da contratação, a operadora deverá informar ao beneficiário, sobre os possíveis meios de notificação por inadimplência, bem como sobre a possibilidade de escolha dos meios de notificação de sua preferência.

#### **4 -Dever de Informação por parte do Beneficiário**

- A pessoa natural contratante deverá manter as suas informações cadastrais atualizadas, sob pena de a notificação ser considerada válida.

#### **5 -Fixação do prazo de 10 dias para o beneficiário purgar a mora (quitação da dívida).**

- Em decorrência do dispositivo legal previsto no inciso II do parágrafo único do art. 13 da Lei nº 9.656/98, que determina a obrigatoriedade de notificação comprovada do beneficiário até o quinquagésimo dia de inadimplência por fraude ou não-pagamento da mensalidade por mais de 60 (sessenta) dias nos últimos doze meses de vigência do contrato, esta área técnica sugere que seja fixado no normativo a ser elaborado para regulamentação do tema, o prazo de 10 (dez) para o beneficiário purgar a mora, ou seja, quitar a dívida com a operadora, a fim de evitar a suspensão ou rescisão do contrato.

- Tal medida busca trazer previsibilidade e segurança jurídica ao beneficiário inadimplente para que ele seja informado de forma clara do risco da desassistência imposto pela eventual suspensão ou rescisão do contrato caso não venha a atender a notificação nos termos nela expostos.

- Importante deixar claro que o prazo de 10 (dez) dias é para o beneficiário realizar o pagamento do débito junto à operadora de modo a evitar a suspensão ou rescisão do contrato, e não para a operadora realizar a notificação do beneficiário.

#### **6 - Previsão de que a vedação de rescisão de contrato de beneficiário internado somente se aplica aos planos que tenham segmentação hospitalar**

- Sugere-se aqui o acatamento de um pleito antigo das operadoras de que o beneficiário internado, por exemplo, pode ter seu plano odontológico rescindido

#### **7- Permitir a utilização dos meios de notificação de inadimplência para outros fins de comunicação com o beneficiário**

- Visa permitir a operadora a utilizar todos os meios previstos na proposta do normativo para fazer alguma comunicação ao beneficiário.

## Da Suspensão

No que concerne à suspensão dos contratos de planos de saúde, o objetivo é estabelecer através do normativo os requisitos mínimos para a suspensão do contrato, incluindo:(a) as condições em que a eventual suspensão poderia ser realizada pela operadora; (b) a necessidade de notificação do beneficiário da suspensão do contrato individual ou coletivo e(c) a os efeitos da inadimplência da pessoa jurídica contratante nos contratos de beneficiários adimplentes.

Entretanto, no decorrer das reuniões e após a análise das contribuições sobre os temas (expostas no item II.VII Resultados e discussão), percebeu-se que a discussão da notificação por inadimplência do beneficiário está mais amadurecida, uma vez que há um antecedente regulatório, não se trata de ausência de regulamentação, conforme se verifica na suspensão dos contratos, mas, apenas, da necessidade de um aprimoramento e de um normativo único sobre o assunto.

Tais premissas são confirmadas pelas contribuições recebidas sobre os temas. Enquanto na Notificação por Inadimplência as contribuições convergem, a tal ponto que todas as entidades contribuintes indicarem, como solução, a previsão normativa de novas formas de notificação, nas contribuições sobre suspensão houve uma diversidade dos problemas identificados, bem como das soluções propostas decorrentes, possivelmente, da ausência de regramento sobre o tema. As entidades fizeram contribuições com base em interpretações próprias do dispositivo legal.

Face ao exposto, muito embora esta proposta traria num único normativo o cumprimento integral do compromisso assumido na Agenda Regulatória 2019/2021 da ANS, sua adoção retardaria a entrega do Aprimoramento da Notificação Por Inadimplência.

**Proposta 3: Elaborar normativo para o aprimoramento da regulamentação sobre a notificação por inadimplência e, após o aprofundamento da discussão com o setor, regulamentar a suspensão de contratos de planos de saúde.**

Esta proposta tem por escopo a edição de uma resolução normativa sobre a notificação por inadimplência do beneficiário nos termos apresentados na **proposta 2** e, no ato seguinte, retomar a discussão para a regulamentação da suspensão de contratos de planos de saúde.

No decorrer da análise, essa proposta se mostrou a mais acertada, uma vez que, ao contrário da **Proposta 1**, soluciona os problemas identificados, passa a prever em um único normativo toda regulamentação da Notificação Por Inadimplência, entregando rapidamente à sociedade uma medida capaz de trazer segurança jurídica para as relações, efetividade da notificação e a redução do custo operacional e regulatório para o setor.

Ressalte-se que essa proposta tem o mesmo conteúdo da **Proposta 2**. Entretanto, a **Proposta 3** entrega rapidamente o Aprimoramento da Notificação por Inadimplência sem deixar de lado a Regulamentação da Suspensão dos Contratos.

Entretanto, considerando a inexistência de regulamentação sobre a suspensão de contratos de planos de saúde, a área técnica vislumbra a necessidade de amadurecer a discussão para que sua normatização possa trazer segurança jurídica, previsibilidade e transparência para todo o setor de saúde complementar: beneficiários, operadoras e prestadores de serviço.

Enfatize-se por importante que a discussão sobre a suspensão de contratos de planos de saúde traz à baila a necessidade de reflexão sobre diversas questões que não são de fácil definição, tais como: Quais seriam os requisitos para que a operadora possa notificar o beneficiário de contrato individual ou familiar sobre a suspensão do contrato de plano de saúde? No período de suspensão da cobertura do plano de saúde, a mensalidade deve ser cobrada integralmente ou deve ser descontado o valor correspondente ao período de suspensão, uma vez que não houve possibilidade de utilização da assistência contratada? A suspensão pode ser parcial? E os casos de urgência e emergência?

Desta forma, uma vez que a discussão acerca destes e de outros questionamentos sobre suspensão de contratos de planos de saúde ainda não foi examinada propriamente, esta área técnica acolhe a proposta de normatizar primeiro a notificação por inadimplência do beneficiário de contrato individual ou familiar, cuja discussão encontra-se mais desenvolvida, deixando a regulamentação da suspensão contratual para ser tratada num segundo momento.

**Observações: Comparação entre as alternativas, listando vantagens e desvantagens das opções, incluindo o status quo. Pode ser, ainda, estratificada por público, por prazo (curto, médio e/ou longo). Caso a área queira realizar análise multicritério customizada, a COBPR/GPLAN/SEGER poderá ajudar.**

II.V.II Comparação entre alternativas – resumo da ANÁLISE INTERMEDIÁRIA – acesse a ferramenta automatizada, preparada pela GPLAN/COBPR, em <http://intranet/wp-content/uploads/group-documents/233/1430226064-anliseintermediriaAIR.xls>

O formulário deverá ser preenchido, de forma a comparar as alternativas regulatórias formuladas. Sugere-se a pontuação de 10 para as respostas classificadas como de alto impacto; de 50 para as respostas classificadas como de médio impacto e de 90, para aquelas classificadas como de baixo impacto.

#### RESUMO

CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE INTERMEDIÁRIA	PONTUAÇÃO GERAL			ORDEM PARA SELEÇÃO POR VALORES (CRESCENTE)			CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE INTERMEDIÁRIA
	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3	
1. EFICIÊNCIA	75	50	55	1	3	2	1. EFICIÊNCIA
2. EFETIVIDADE	10	37	23	3	1	2	2. EFETIVIDADE
3. EQUIDADE	43	50	50	2	1	1	3. EQUIDADE
4. TRANSPARÊNCIA	27	90	90	2	1	1	4. TRANSPARÊNCIA
5. RAZOABILIDADE	90	70	83	1	3	2	5. RAZOABILIDADE
TOTAL GERAL	245	297	302				
MÉDIA GERAL	49	59	60				
% DA PONTUAÇÃO MÁXIMA	54,55%	65,93%	67,04%				
ORDEM PARA SELEÇÃO GERAL DAS ALTERNATIVAS (CRESCENTE)	3	2	1				

### II.V.III Comparação entre alternativas - resumo da análise de custo-benefício (não se aplica)

Taxa de desconto utilizada:

Variáveis selecionadas:

Custos e principais atores afetados

Custos não monetizados

Principais atores beneficiados

Benefícios não monetizados

Análise de sensibilidade:

Opção	Custos totais (R\$)	Benefícios totais (R\$)	Valor presente líquido
1. Melhor estimativa			
2. Melhor estimativa			
3. Melhor estimativa			

Opção	Custos de transição (R\$)	Custos anuais (R\$)	Custos totais (R\$)
1. Melhor estimativa			
2. Melhor estimativa			
3. Melhor estimativa			

Opção	Benefícios de transição (R\$)	Benefícios anuais (R\$)	Benefícios totais (R\$)
1. Melhor estimativa			
2. Melhor estimativa			
3. Melhor estimativa			

**Observações:** Comparação entre as alternativas, listando custos e benefícios monetizados das opções, incluindo o status quo. Pode ser, ainda, realizada análise de custo-efetividade ou custo-utilidade, com a monetização apenas dos custos.

## II.VI Consultas Prévias: processo e resultados

### 1- Diálogos da Agenda Regulatória - Participação Social Dirigida

A partir de setembro de 2019, a Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos iniciou um processo de participação social dirigida, que contou com as entidades que têm assento na Câmara de Saúde Suplementar, além de outros atores. Nesses Diálogos, foi aberta a discussão dos temas da Agenda Regulatória 2019/2021 afetos à DIPRO, entre eles o **Aprimoramento da Notificação por Inadimplência e a regulamentação da Suspensão Contratual**, sendo oportunizado aos participantes o envio de contribuições.

Foram realizadas 20 (vinte) reuniões que contaram com 113 (cento e treze) participantes, conforme representado no gráfico abaixo:

**Gráfico 1 – Diálogos de Saúde Suplementar – Representação dos Participantes**



Fonte: AGEST/DIPRO; apresentação documento SEI Nº 15257265

Nas referidas reuniões, foi iniciada a discussão dos temas abaixo e encaminhadas contribuições sobre cada um deles, conforme figura a seguir:

**Gráfico 2: Número de Contribuições por tema**

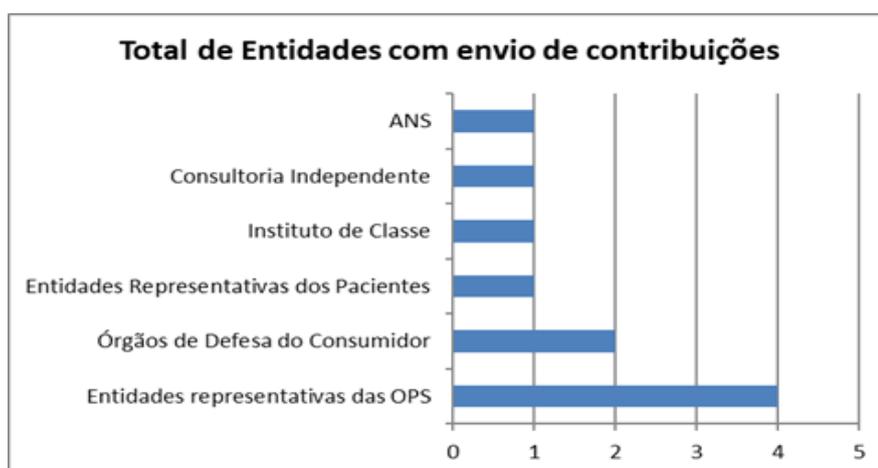


Fonte: AGEST/DIPRO; apresentação documento SEI Nº 15257265

Até o dia 29 de novembro de 2019, o tema 4 – **Aprimoramento das regras de notificação de inadimplência e regulamentação de suspensão** recebeu contribuições de 10 (dez) entidades, sendo elas: Abramge, Fenasaúde, Sinog, Unimed do Brasil, Procon SP, Defensoria Pública do Rio de Janeiro, OncoGuia, IBA, ANS e Business & Risks Consultoria.

O gráfico 3 a seguir mostra a distribuição das entidades por participantes.

**Gráfico 3: Total de Entidades com envio de contribuições**



Fonte: elaboração GEMOP/GGREP a partir de contribuições encaminhadas até a data de 29/11/2019.

Para o encaminhamento das contribuições foi elaborado um formulário, através do Form-SUS, solicitando apontamentos a respeito da identificação do problema, causas, consequências, soluções e resultados esperados. Dessa forma, os formulários foram recepcionados pela equipe técnica, para análise e consolidação. A da análise das contribuições foi apresentada no dia 09/12/2019 na primeira reunião sobre o tema.

## **2- Da Reunião Técnica de Aprimoramento da Notificação de Inadimplência e Regulamentação da Suspensão de Contratos.**

A primeira reunião técnica sobre o tema foi realizada no dia 09 de dezembro de 2019 e teve como objetivo apresentar a análise das contribuições encaminhadas. Na citada reunião também foi oportunizado espaço às entidades para apresentação oral (Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo (Sinog), Amil Saúde, Grupo Hapvida e o pesquisador Julio Cezar Pauzeiro), que foi seguida de debate com os participantes. Por fim, foi estabelecida a possibilidade do envio de novas contribuições até o dia 13 de janeiro de 2020.

Após a citada reunião técnica, este órgão regulador identificou o recebimento de mais algumas contribuições e deu início à elaboração da Análise de Impacto Regulatório (AIR) e da proposta de minuta de Resolução Normativa sobre o tema, a serem encaminhadas à Diretoria Colegiada da ANS para aprovação e abertura de consulta pública para ampliação da discussão sobre o tema em voga com toda a sociedade.

## II.VII Resultados e discussão

Neste tópico será apresentada: (1) a análise das contribuições encaminhadas sobre a Notificação por Inadimplência e a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde após os **Diálogos da Agenda Regulatória - Participação Social Dirigida**; e (2) a análise das contribuições encaminhadas após a realização da primeira **Reunião Técnica de Aprimoramento da Notificação de Inadimplência e Regulamentação da Suspensão de Contratos**.

(1) Análise das contribuições encaminhadas após os Diálogos da Agenda Regulatória - Participação Social Dirigida

### Das Contribuições Sobre a Notificação por Inadimplência do Beneficiário

**Quanto aos problemas apontados:** Das 10 (dez) entidades que encaminharam contribuições, 7 (sete) apontaram como problema a ineficiência dos atuais mecanismos previstos na regulamentação para notificação de inadimplência, tendo as demais, destacado problemas que também indicam a ineficiência nas formas de notificação.

Segue abaixo o gráfico que representa os problemas apontados:

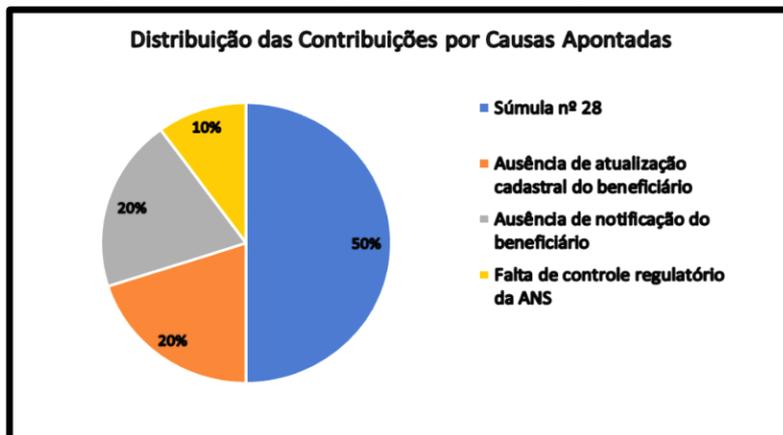
**Gráfico 4: Problemas Identificados**



Fonte: Elaboração GEMOP/GGREP a partir das contribuições encaminhadas até a data de corte de 29/11/2019.

**Quanto às Causas:** Da análise das causas apresentadas, a metade das entidades participantes indicou que a Súmula nº 28/2015 é a causa do problema identificado, uma vez que tal regramento não permite outras formas de notificação senão aquelas previstas no normativo.

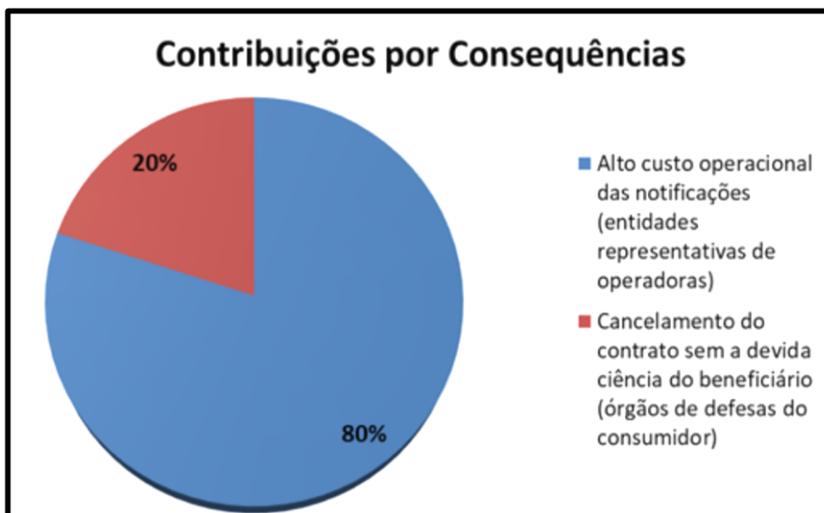
**Gráfico 5 - Distribuição das Contribuições por Causas Apontadas**



Fonte: Elaboração GEMOP/GGREP a partir das contribuições encaminhadas até a data de corte de 29/11/2019.

**Quanto às Consequências:** Dentre as consequências apresentadas, a mais ressaltada foi o alto custo operacional das notificações.

**Gráfico 6- Contribuições por Consequências**



Elaboração GEMOP/GGREP a partir das contribuições encaminhadas até a data de corte de 29/11/2019.

Neste tópico algumas informações relevantes foram trazidas, como: o preço da postagem por AR no valor de R\$ 13,45 (treze reais e quarenta e cinco centavos); o custo de uma notificação por edital em jornal de grande circulação, em torno de R\$6,00 (seis reais) por nome; o custo anual das notificações chega a 8 (oito) milhões de reais para uma operadora; e o impacto nas operadoras odontológicas é ainda maior devido a seu ticket médio, cujo valor é de R\$ 18,07 (dezoito reais e sete centavos).

**Quanto às Soluções:** No que se refere às soluções, observou-se que todas as entidades contribuintes apontaram como solução ao problema a previsão normativa de novas formas de notificação. Tais como: Notificação eletrônica certificada, Ligações gravadas, Mensagens de texto (SMS, Whatsapp, Telegram e análogos) etc.

**Quanto aos Resultados Esperados:** Foram apontados como resultados esperados pela maioria dos contribuintes, a redução de custos operacionais/administrativos, o que indiretamente pode ter efeitos sobre os preços dos produtos; maior segurança e eficiência no aviso ao beneficiário sobre a inadimplência; e a possibilidade de oportunizar ao cliente prazo para sua regularização junto à Operadora.

#### **Das Contribuições Sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde**

A suspensão de contratos obteve contribuição de apenas 4 (quatro) entidades participantes.

Da análise qualitativa das contribuições, percebeu-se que **não houve uma convergência nas respostas sobre o tema suspensão**

**Quanto aos Problemas Identificados:** Infere-se das contribuições relativas à suspensão, que houve uma diversidade dos problemas identificados, decorrente, possivelmente, da ausência de regramento sobre o tema. As entidades fizeram contribuições com base em interpretações próprias do dispositivo legal.

**Quanto às Causas:** Verificou-se houve uma repetição nas contribuições que figuraram como problema, nos fatores relacionados pelos contribuintes como causas, como por exemplo:

- Ausência de prazos distintos para notificação e para suspensão de cobertura de beneficiários inadimplentes;

- Vedação legal da rescisão/suspensão de contrato, por inadimplência, do beneficiário internado; e
- Ausência de ciência, pelo beneficiário, da suspensão de cobertura por inadimplência da pessoa jurídica contratante.

**Quanto às Consequências:** Das 4 (quatro) consequências levantadas, 3 (três) fazem relação direta com os problemas e causas relacionados. Entretanto, 1 (uma) das consequências, qual seja, a não utilização do instituto da suspensão por ausência de regulamentação, acaba por confirmar a conclusão (ainda insipiente) de que é esta lacuna normativa, referente a regulamentação da suspensão de contrato, é o real problema a ser atacado.

**Quanto as soluções:** Foram apresentadas as seguintes soluções pelos contribuintes:

- Deixar claro nos normativos que é possível a suspensão dos atendimentos em caso de inadimplência, retornando o acesso ao beneficiário quando comprovar a quitação dos débitos;
- Respeitar a Lei nº 9.656/98 quanto à faculdade da operadora rescindir diretamente o contrato, quando preferir não implementar a sistemática da suspensão;
- Delinear caminho, na instância regulatória, para que a cobertura de procedimentos eletivos possa ser suspensa logo que confirmada a inadimplência;
- Regular a notificação da suspensão de cobertura por inadimplência do beneficiário internado, inclusive nos contratos individuais/familiares, com previsão de custeio das despesas hospitalares, caso não seja regularizada a pendência financeira com a operadora;
- Prever a notificação do beneficiário de contrato coletivo empresarial, no momento da suspensão da cobertura do contrato realizada em decorrência da inadimplência da pessoa jurídica contratante;
- Prever a possibilidade de notificação do hospital sobre a possibilidade de reversão da conta de forma particular para o beneficiário conforme sinalização da Operadora.
- Prever a notificação do beneficiário inativo, demitido ou aposentado, que estiver na fruição do direito de extensão, cuja empresa contratante estiver inadimplente;
- Prever que, no período de suspensão, sejam mantidas as coberturas exclusivamente para atendimentos de urgência e emergência.

Importante destacar que cada uma das soluções propostas acima foi sugerida por pelo menos 2 (duas) entidades que encaminharam formulário de contribuição à ANS. Ademais, percebe-se que as contribuições apresentadas quanto às possíveis soluções para o problema referente à suspensão de cobertura, são, na verdade, sugestões de regulamentação do tema.

**Quanto aos resultados esperados:** As contribuições versaram sobre: a segurança e eficácia da notificação da suspensão por inadimplência aos beneficiários; a redução de rescisões contratuais por inadimplência e a diminuição de custo de internação relativo a beneficiários em situação de inadimplência; o aumento da transparência, aos beneficiários de contratos coletivos, sobre a inadimplência da pessoa jurídica contratante; a redução da negativa de cobertura aos beneficiários; e a redução do custo regulatório da suspensão e rescisão contratual.

O teor integral da análise das contribuições consta da Nota nº 339/2019/GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS do processo administrativo SEI nº 33910.030331/2019-89.

**(2) Análise das contribuições encaminhadas após a reunião técnica com o setor em 09/12/2019.**

Neste tópico será feita uma breve análise das contribuições recebidas após a reunião técnica com o setor, ou seja, entre 09/12/2019 e 13/01/2020.

Após a realização da primeira reunião ocorrida no dia 09 de dezembro de 2019 foram encaminhadas novas contribuições pelas seguintes entidades: ABRAMGE, ANAB, FENASAÚDE, IBA, SINOG e UNIMED DO BRASIL.

As contribuições recebidas foram analisadas pela equipe técnica e como resultado desta análise, foram contempladas ou não. A análise das contribuições recebidas pela ANS no intervalo acima exposto é apresentada a seguir:

**1 – Permissão de notificação do beneficiário por qualquer meio físico ou digital em que seja possível a comprovação do seu envio. Não razoabilidade na imposição às Operadoras do dever de assegurar a ciência do beneficiário inadimplente.**

**Análise:** Contemplada Parcialmente

**Justificativa:** Em relação aos meios, foram admitidos qualquer forma de notificação em que seja possível comprovar o seu recebimento pelo beneficiário (ex: e-mail com comprovação de recebimento, ligação gravada), sendo admitidos meios como o *Whatsapp*, SMS, Messenger e outros aplicativos de troca de mensagens desde que o beneficiário emita resposta comprovando o recebimento da mensagem.

Entretanto, o pleito sobre a comprovação apenas do envio e não da ciência, não atende ao estabelecido no parágrafo único do inciso II do artigo 13, da Lei nº 9656, de 1998, que determina ser imprescindível a comprovação do recebimento (ciência) da notificação pelo beneficiário, e não apenas o seu envio ao destinatário.

## 2 – Não taxatividade dos meios de notificação.

**Análise:** Contemplada

**Justificativa:** Conforme já relatado acima, foram contemplados diversos meios de notificação.

Tal assertiva se coaduna com a Lei nº 13.874 (Lei da Liberdade Econômica), uma vez que preza pela não taxatividade dos meios de comunicação com os cidadãos, de forma a não tornar a norma obsoleta em razão das inovações tecnológicas.

## 3 – Não extensão das regras para a rescisão de contratos individuais ou familiares aos contratos coletivos firmados por pessoa jurídica contratante.

**Análise:** Contemplada

**Justificativa:** Os contratos coletivos firmado com pessoas jurídicas devem observar os princípios e regras que norteiam as relações de direito privado, portanto, devem prever em suas cláusulas de forma clara e objetiva, as formas, prazos e condições para que sejam realizadas as inclusões e exclusões de beneficiários, e também as regras de rescisão contratual e suspensão de atendimento, tal como preconiza a Resolução Normativa RN 195, de 2009, e IN 23 da DIPRO.

## 4 – Previsão expressa nos contratos de planos coletivos das regras de cancelamento em respeito aos princípios da boa fé, informação e transparência.

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** As regras de cancelamento do contrato têm que estar claramente definidas no instrumento contratual para conhecimento das partes, mas não são objetos do Aprimoramento da regulamentação da Notificação por Inadimplência.

**5 – Obrigação do beneficiário de manter atualizados os seus dados cadastrais, uma vez que a notificação será considerada válida, se for realizada pela operadora nos canais por ele indicados.**

**Análise:** Contemplada

**Justificativa:** É responsabilidade do beneficiário informar à operadora eventual alteração nos canais informados para a sua notificação, sob pena de ser considerada válida a notificação que porventura for realizada com informações desatualizadas.

**6– Notificação do beneficiário de contrato individual ou familiar até o 5º dia de inadimplência informando que a cobertura será suspensa se não regularizada a pendência financeira até o 10º dia de atraso.**

**Análise:** Não Contemplada

**Justificativa:** Por força do disposto no inciso II, do parágrafo único do artigo 13 da Lei nº 9656, de 1998 (estabelece a obrigatoriedade de notificação do beneficiário até o 50º dia de inadimplência da suspensão ou rescisão unilateral do contrato, nos casos de fraude ou não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato), não é possível estabelecer regra diversa de notificação do beneficiário inadimplente para fins de suspensão ou rescisão do contrato individual ou familiar.

**7 – Notificação do beneficiário de contrato individual ou familiar INTERNADO até o 5º dia de inadimplência informando que a cobertura será suspensa se não regularizada a pendência financeira até o 10º dia de atraso.**

**Análise:** Não Contemplada

**Justificativa:** Por força do disposto no inciso III, do parágrafo único do artigo 13 da Lei nº 9656, de 1998, que estabelece a vedação de suspensão ou rescisão unilateral do contrato, em qualquer hipótese, durante a internação do titular, não é possível estabelecer regra que determine a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato nos casos de internação do beneficiário titular, ou do dependente (Súmula Normativa nº 28, de 2015).

**8 – Notificação do beneficiário de contrato coletivo através do PIN-SS no momento da suspensão da cobertura contratual em decorrência da inadimplência da pessoa jurídica contratante para que busque junto a esta informações sobre a continuidade do contrato.**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** Considerando que, a suspensão de contratos de planos de saúde será objeto de regulamentação em outro momento, a contribuição será analisada naquela oportunidade.

**9 – Vedação de celebração de novo contrato com pessoas físicas ou jurídicas inadimplentes.**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** A resolução normativa que ora se propõe trata do aprimoramento das formas de notificação por inadimplência do contratante de plano individual ou familiar, não estando dentro do escopo da norma em questão a contribuição requerida.

**10 – Não exigência de notificação aos beneficiários de planos coletivos inadimplentes pelas operadoras ou da inadimplência da pessoa jurídica contratante capaz de gerar o rompimento do vínculo com o contrato.**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** Considerando que, neste momento, a notificação do beneficiário inadimplente de plano coletivo contratado por pessoa jurídica, bem como a suspensão de contratos de planos de saúde não é objeto desta proposta, a análise dessa contribuição será realizada em momento oportuno.

**11 – Possibilidade de suspensão dos contratos por não pagamento das mensalidades.**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** Já é permitida a suspensão dos contratos por não pagamento das mensalidades nos termos do artigo 13 da Lei nº 9656/98, quando se tratar de plano individual, e na forma prevista em contrato quando se tratar de plano coletivo.

**12 – Esclarecimento de que a exigência de não poder rescindir o contrato quando o paciente estiver internado não se aplica aos casos em que não há cobertura na segmentação hospitalar.**

**Análise:** Contemplada

**Justificativa:** A vedação de impossibilidade de rescisão de contrato individual ou familiar no caso de internação do titular ou do dependente (Súmula Normativa nº 28, de 2015) por certo não alcança os contratos em que não há cobertura hospitalar, podendo tal entendimento ser explicitado de forma expressa no eventual normativo a ser editado sobre o tema.

**13 – Revisão do impedimento de rescisão ou suspensão unilateral do contrato por iniciativa da operadora durante a internação do titular ou de dependente de plano individual ou familiar.**

**Análise:** Não contemplada

**Justificativa:** Por força do disposto no inciso III, do parágrafo único do artigo 13 da Lei nº 9656, de 1998 (estabelece a vedação de suspensão ou rescisão unilateral do contrato, em qualquer hipótese, durante a internação do titular), não é possível estabelecer regra que determine a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato nos casos de internação do beneficiário titular, ou do dependente (Súmula nº 28, de 2015). Da mesma forma, não há como estabelecer regra diversa para o dependente internado, uma vez que

eventual regramento neste sentido afrontaria o citado dispositivo legal, tendo a Súmula nº 28, de 2015 apenas estendido tal comando ao beneficiário dependente, uma vez que já era garantida ao titular a impossibilidade de rescisão ou suspensão do contrato enquanto perdurara internação.

**14 – Exclusão automática do plano a partir do 3º mês consecutivo de inadimplência após comprovadas tentativas de notificação pela operadora.**

**Análise:** Não contemplada

**Justificativa:** Por força do disposto no inciso II do parágrafo único do art. 13 da Lei nº 9656, de 1998, não é permitida a suspensão ou rescisão do contrato sem a comprovada notificação do beneficiário inadimplente (contratante), podendo a operadora se utilizar de diversos meios de notificação para este fim.

**15 - Negação de pedidos de autorizações de procedimentos, exames e consultas a partir do 60º dia de inadimplência, mediante o cumprimento integral de todos os critérios estabelecidos para a exclusão do plano.**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** Trata-se de possibilidade de suspensão de contrato que não será objeto de regulamentação da proposta.

**16 - Vinculação da inadimplência ao CPF do titular do plano, e não ao contrato, para que nas eventuais novas contratações os valores em aberto sejam imputados ao novo contrato.**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** A forma de administração e cobrança dos valores pendentes de pagamento pelos beneficiários são regidos pelo Código Civil.

**17 – Incorporação no normativo de outras possibilidades de notificação, tais como e-mail, SMS, ligação gravada, Whatsapp, Messenger ou aplicativos que disponham de tal ferramentas de comunicação, bem como mensagens divulgadas na página institucional da Operadora na Internet, acessível ao beneficiário por meio de login e senha e aceite da condição informada.**

**Análise:** Contemplada

**Justificativa:** Admissão de meios de notificação em que seja possível comprovar o seu recebimento pelo beneficiário(ex: e-mail com comprovação de recebimento, ligação gravada com confirmação dos dados do beneficiário), sendo admitidos meios como o *Whatsapp*, SMS, Messenger e outros aplicativos de troca de mensagens desde que o beneficiário emita resposta comprovando o recebimento da mensagem.

**18 - Conhecimento prévio do beneficiário acerca dos possíveis meios de notificação em caso de inadimplência seja realizado por meio de login e senha pessoal e aceite da condição informada ou através da lâmina de pagamento, considerando o pagamento como comprovação de leitura e acesso à informação ou apenas aplicável aos novos contratos.**

**Análise:** Contemplada

**Justificativa:** Para conhecimento prévio das novas formas de notificação, a operadora deverá promover a ampla divulgação sobre os possíveis meios de notificação por inadimplência, principalmente às pessoas naturais que contrataram plano de saúde antes da vigência desta Resolução Normativa.

Entretanto, nos contratos já em vigor quando da edição deste normativo que expressamente prevejam as formas de notificação para rescisão, será necessário o aditamento do contrato.

**19 – Utilização da média de inadimplência do período de 12 meses como insumo para a composição do fator de reajuste anual para segmento pessoa física**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** O Objeto da regulamentação é a Notificação por Inadimplência, neste caso, a proposta é afeta a metodologia de reajuste.

20 – Suspensão integral do plano a partir do 30º dia de inadimplência mediante comunicação simples ao beneficiário e cancelamento após o 60º dia, após a notificação do titular até o 50º dia de inadimplência na forma da Súmula nº 28. Suspensão da cobertura após o não atendimento da notificação por inadimplência após 15 (quinze) dias de atraso consecutivos.

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** Considerando que, neste momento, a suspensão de contratos de planos de saúde não será objeto de regulamentação pela ANS, não será, por ora, analisada a possibilidade de tais contribuições.

21 – Possibilidade de o beneficiário escolher a forma que ele irá se comunicar com a Operadora, assumindo a responsabilidade de mantê-la atualizada na Operadora, ficando ciente de que todas as comunicações poderão ocorrer por este canal ou alteração posterior.

**Análise:** Contemplada Parcialmente

**Justificativa:** Deverá ser informado ao beneficiário todas as possíveis formas de notificação pela operadora, e tendo a operadora o ônus da prova de que o beneficiário foi notificado, não há necessidade de uma escolha por parte do beneficiário sobre uma questão operacional da operadora, no tocante aos meios de notificação.

22 - Utilização do aplicativo da Operadora para realizar as notificações de forma proativa ou mesmo para criar meios para facilitar a quitação da dívida pelo beneficiário.

**Análise:** Contemplada parcialmente

**Justificativa:** O aplicativo da operadora pode ser utilizado para facilitar a comunicação com o beneficiário, no entanto, a exemplo das notificações realizadas por meio da área do PIN-SS (área restrita do beneficiário no site da operadora acessível por *login* e senha), não devem ser realizadas somente pelo aplicativo,

devendo ser notificado o beneficiário também por, pelo menos, um outro meio, quando a notificação for feita pelo aplicativo ou pelo PIN-SS.

23 - **Utilização de meios facilitadores (e não onerosos) de quitação da dívida, tais como: geração automática de código de barras em aplicativos; possibilidade de geração de boleto no prestador no momento da tentativa de utilização do serviço que está por hora suspenso; liberação parcial e por tempo determinado de alguns dos serviços através de cadastro de “promessa de pagamento”.**

**Análise:** Não se aplica

**Justificativa:** A geração automática de código de barras em aplicativo da operadora não é vedada.

## II.VIII Conformidade com padrões nacionais e internacionais (não se aplica)

## II.IX Perguntas adicionais que acompanham o projeto normativo

1. EXISTE NORMA (INTERNA OU EXTERNA) RELACIONADA AO TEMA?: ( X ) SIM ( ) NÃO.

EM CASO POSITIVO, QUAL?

SÚMULA NORMATIVA nº 28/2015, ENTENDIMENTO DIFIS nº 13/2019.

2. TÓPICOS COINCIDENTES: ( ) EM CONFLITO ( X ) EM ACORDO.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

O CONTEÚDO DA SÚMULA NORMATIVA nº 28/2015 SERÁ REVISTO DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NO ENTENDIMENTO DIFIS nº 13/2019.

3. MENÇÃO EXPLÍCITA A NORMAS ANTERIORES: ( X ) SIM ( ) NÃO.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

CANCELAMENTO DA SÚMULA NORMATIVA nº 28/2015 E DO ENTENDIMENTO DIFIS nº 13/2019.

4. ACESSIBILIDADE DOS NORMATIVOS: ( X ) ADEQUADA ( ) INADEQUADA.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

5. ORGANIZAÇÃO DOS NORMATIVOS: ( X ) ADEQUADA ( ) INADEQUADA.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

6. PALAVRAS-CHAVE QUE SINTETIZEM A NORMA: ( X ) SIM ( ) NÃO.

QUAIS? NOTIFICAÇÃO, INADIMPLÊNCIA

QUAIS TERMOS SERÃO INCLUÍDOS, EXCLUÍDOS OU MODIFICADOS NO GLOSSÁRIO DA ANS?

NENHUM TERMO NOVO

7. PRAZOS E/ OU OBRIGAÇÕES LEGAIS DA NORMA EXPLÍCITOS ADEQUADAMENTE ( X ) SIM ( ) NÃO.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

### III - CONCLUSÃO:

#### III.I Escolha da melhor alternativa e justificativa:

A melhor alternativa é a **Proposta 3** que aprimora a regulamentação da notificação por inadimplência de beneficiário já prevista na Súmula Normativa nº 28, de 2015, e complementada pelas disposições trazidas no Entendimento DIFIS nº 13, de 2019, através da elaboração de normativo que possa coadunar a normatização já existente.

No que concerne à suspensão dos contratos de planos de saúde, a área técnica vislumbra a necessidade de aprofundamento da discussão do tema com o setor para que a normatização da matéria possa trazer segurança jurídica às partes, seja em contrato individual ou familiar ou em contrato coletivo.

A discussão sobre a normatização da notificação por inadimplência do beneficiário teve início com as reuniões realizadas pela Diretoria de Produtos em setembro de 2019, e com a reunião específica sobre tema realizada em dezembro do mesmo ano, ambas com os representantes do setor, em que permitiu-se o envio de contribuições que foram estudadas e debatidas, e será encaminhada para a abertura de consulta pública para permitir a participação de toda a sociedade no aprimoramento deste tema.

Para se chegar às propostas finais, foram consideradas e avaliadas todas as sugestões e contribuições encaminhadas pelos representantes do setor.

#### III.II Indicação de outras formas de participação social:

A minuta de resolução normativa para regulamentação do tema será encaminhada para consulta pública após a aprovação da sua abertura pela Diretoria Colegiada da ANS.

### **III.III Formas de implementação da iniciativa:**

Edição de uma nova resolução normativa.

Elaboração de cartilha e FAQ para esclarecimento do tema à sociedade.

### **III.IV Formas de monitoramento dos resultados:**

Os resultados obtidos com o aprimoramento da regulamentação sobre notificação por inadimplência poderá ser verificada no recebimento de demandas encaminhadas pelos beneficiários ou operadoras a ANS, assim como, serviu de insumo para esta proposta.

### **III.V Considerações finais:**

O aprimoramento da regulamentação sobre notificação por inadimplência do beneficiário tem por objetivo uniformizar o entendimento fixado na Súmula nº 28, de 2015 com as alterações estabelecidas no Entendimento nº 13, de 2019 da DIFIS, tornando a notificação menos onerosa para as operadoras e mais eficiente para o fim a que se destina que é informar o beneficiário da possibilidade de quitar o débito a fim de evitar a suspensão ou a rescisão do contrato.

O novo normativo ampliará as formas de notificação por inadimplência do beneficiário com faculdade de utilização de meios eletrônicos que, além do menor custo para as operadoras, são mais eficientes para comprovar o recebimento da notificação pelo beneficiário, respeitada a possibilidade de utilização dos meios tradicionais estabelecidos pela Súmula nº 28, de 2015.

Além disso, esta normatização trará segurança jurídica às partes, uma vez que o regramento estará contemplado numa Resolução Normativa.