

REUNIÃO TÉCNICA DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES PARA O APRIMORAMENTO DAS REGRAS DE NOTIFICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA E REGULAMENTAÇÃO DE SUSPENSÃO

GEMOP/GGREP/DIPRO

Secretaria de Fazenda - Rio de Janeiro – RJ
09/dez/2019

A ANS, na sua missão de promover a defesa do interesse público na assistência complementar à saúde, regular as **operadoras** setoriais - inclusive quanto às suas relações com **prestadores** e **consumidores** - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país, através da Agenda Regulatória 2019/2021, definiu no eixo **APERFEIÇOAMENTO DO AMBIENTE REGULATÓRIO**,
promover um ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde complementar com eficiência e sustentabilidade.

Nesse eixo, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) assumiu o compromisso de discutir **o aperfeiçoamento das regras vinculadas às características dos produtos**,
definindo como subtema,
o aprimoramento das regras de inadimplência e a regulamentação de suspensão de cobertura.

DA MOTIVAÇÃO

I - DIRETRIZES ESTABELECIDAS NA LEI DE LIBERDADE ECONÔMICA, que assim prevê:

Vedação a enunciados que:

- *impeçam ou retardem a inovação e a adoção de novas tecnologias,*
- *aumentem os custos de transação sem demonstração de benefícios;*
- *criem demanda artificial ou compulsória de produto, serviço ou atividade profissional, inclusive de uso de cartórios, registros ou cadastros.*

II- A ANS, em seu atuar regulatório, verificou o recebimento de diversas demandas solicitando esclarecimentos sobre as regras contratuais atinentes

à Notificação do beneficiário por inadimplência nos contratos de planos de saúde
e
à Suspensão de contratos,

**principalmente por parte das operadoras que questionavam
pela possibilidade de outras formas de notificação,
além daquelas previstas na Súmula nº 28.**

DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Notificação do Beneficiário por Inadimplência

Demandas Recebidas

- Demandas recebidas quanto aos meios de notificação do beneficiário informados na Súmula nº 28/2015 destacam:



- alto custo da comunicação postal por AR;

Notificação do Beneficiário por Inadimplência

Demandas Recebidas

- Demandas recebidas quanto aos meios de notificação do beneficiário informados na Súmula nº 28/2015 destacam:



- **baixa efetividade da comunicação postal com Aviso de Recebimento (AR);**

Notificação do Beneficiário por Inadimplência

Demandas Recebidas

- Demandas recebidas quanto aos meios de notificação do beneficiário informados na Súmula nº 28/2015 destacam:



- possibilidade de utilização de meios eletrônicos.

DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Notificação do Beneficiário por Inadimplência

- **Fundamentação Legal:**

- **Art. 13, parágrafo único, II da Lei 9656, de 1998:** determina que o beneficiário seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo 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.

- **Súmula nº 28, de 2015.**

Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

- **Fundamentação Legal:**

- Ainda não foi objeto de regulamentação por parte do órgão regulador;
- Base legal: artigo 13, parágrafo único, II da Lei nº 9656, de 1998, que foi estabelecida somente para os planos individuais ou familiares.

DAS FORMAS DE NOTIFICAÇÃO

SÚMULA nº 28, de 2015

Notificação do Beneficiário por Inadimplência

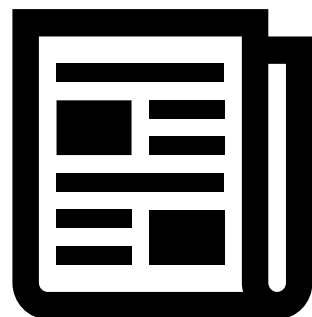
- **Formas de Notificação – Súmula nº 28, de 2015:**



- Por via postal com AR
 - custo elevado (em torno de R\$ 13,45);
 - baixa eficácia, uma vez que, na maioria das vezes, essa forma de notificação não é entregue diretamente ao destinatário.



- Por meios próprios da operadora, através de seus prepostos;



- Por edital
 - forma mais onerosa de notificação;
 - Ineficaz, pelo fato de a consulta ao Diário Oficial da União não ser uma prática comum das pessoas, em geral.

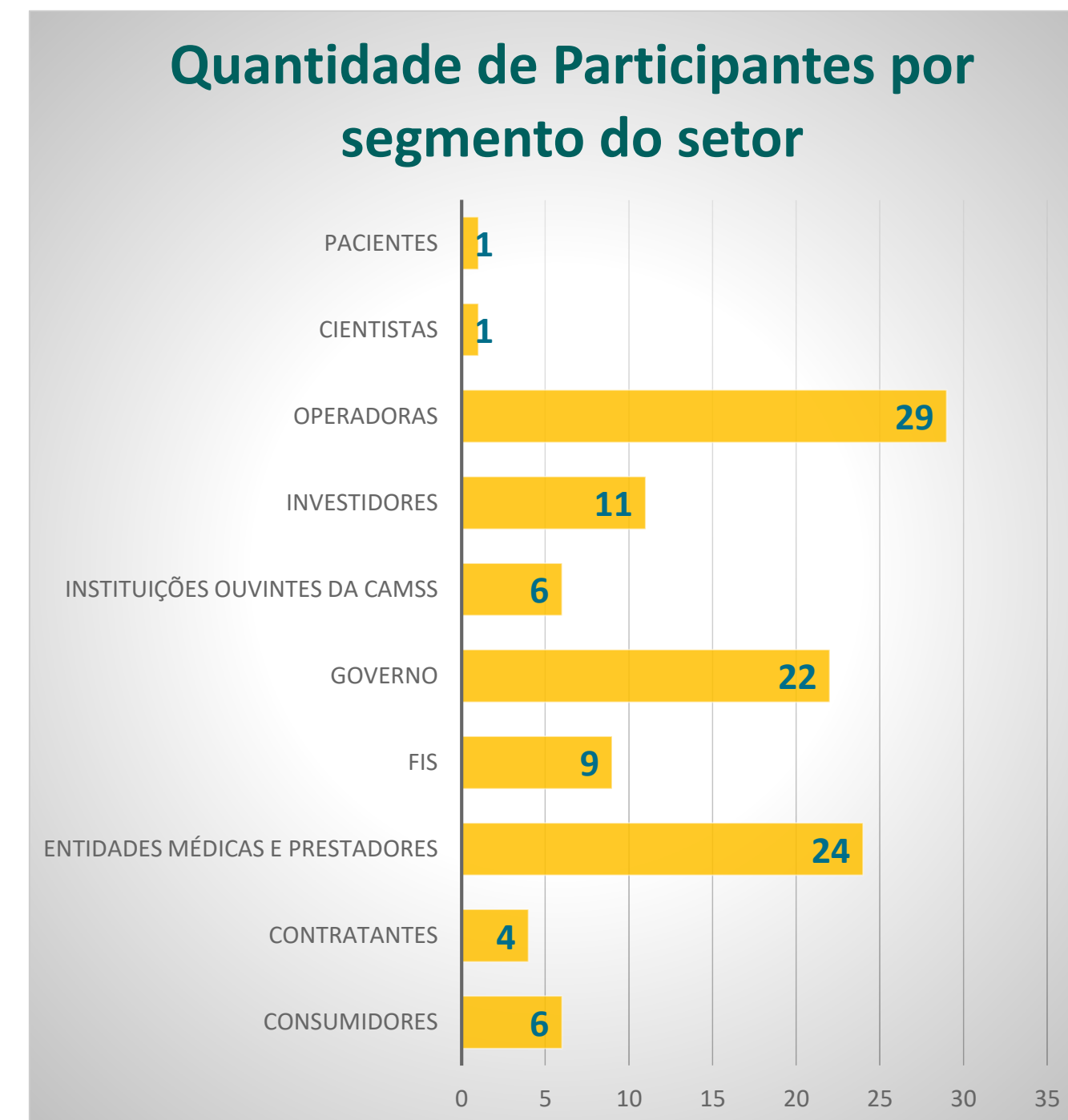
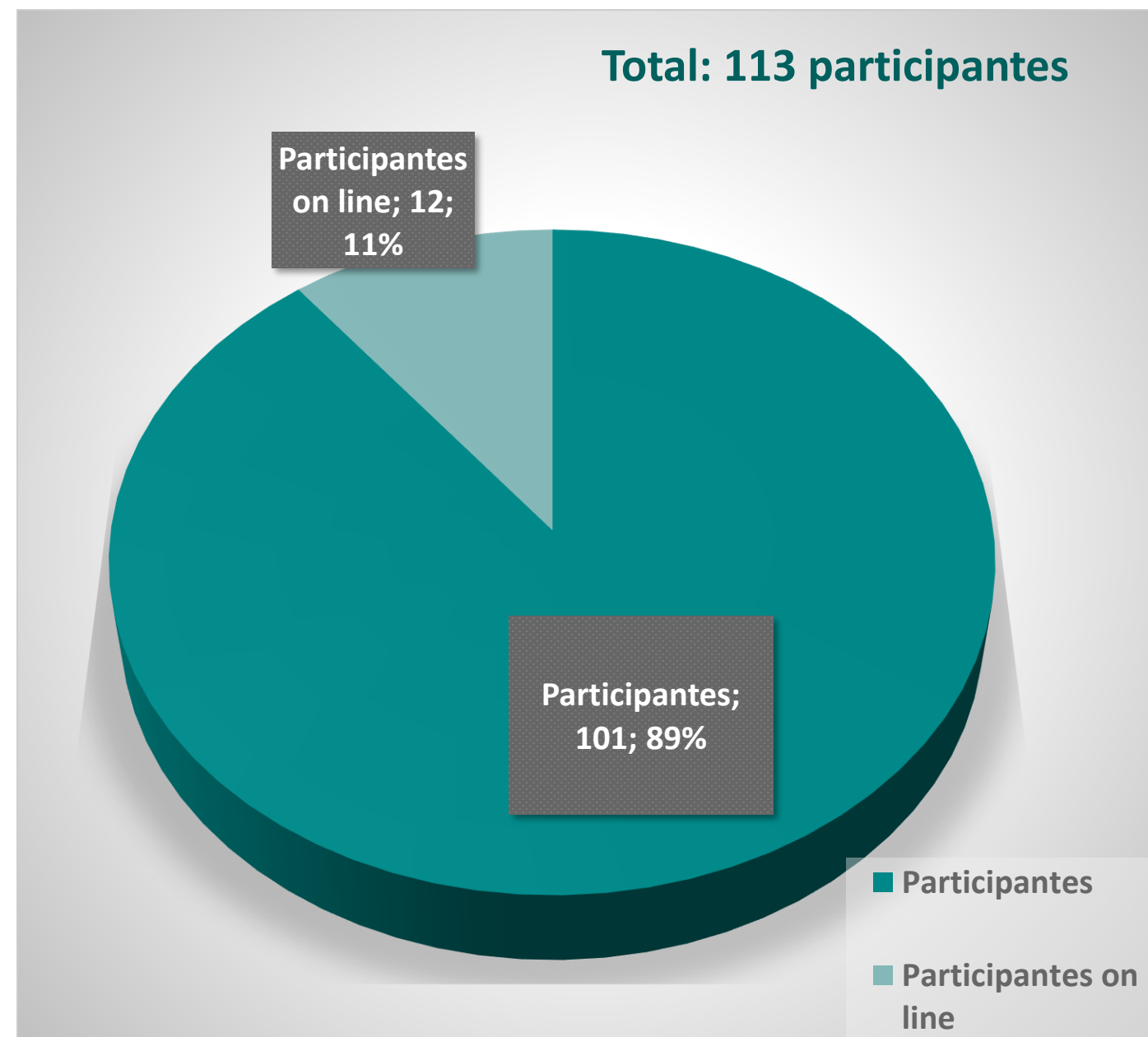
AGENDA REGULATÓRIA 2019-2021

TEMAS DA DIPRO

- Acesso a planos privados de assistência à saúde;
- Aperfeiçoamento das regras sobre a transferência de carteiras;
- Aperfeiçoamento dos critérios para alteração de rede hospitalar;
- **Aprimoramento das regras de notificação de inadimplência e regulamentação de suspensão;**
- Aprimoramento da Nota Técnica de Registro de Produtos;
- Estruturação e desenvolvimento de política para revisão técnica.

QUANTITATIVOS DE REUNIÕES E PARTICIPANTES

Total de Participantes e Segmento do Setor



CONTRIBUIÇÕES APÓS REUNIÕES

Contribuições após Reuniões

- Contribuições via formulário eletrônico por temas:

Escolha o assunto da contribuição:

Escolha quantos assuntos quiser. Haverá um campo para cada assunto

- ☒ Tema 1 - Acesso a planos privados de assistência à saúde
- ☒ Tema 2 - Aperfeiçoamento das regras sobre transferência de carteiras;
- ☒ Tema 3 - Aperfeiçoamento dos critérios para alteração de rede hospitalar
- ☒ Tema 4 - Aprimoramento das regras de notificação de inadimplência e regulamentação de suspensão
- ☒ Tema 5 - Aprimoramento da Nota Técnica de Registro de Produtos
- ☒ Tema 6 - Estruturação e desenvolvimento de política para revisão técnica

- Para:

→ *Identificação de problemas*

→ *Possíveis causas e consequências*

→ *Como resolver*

→ *Quais os resultados esperados*

ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS

**Aprimoramento das Regras de Notificação de Inadimplência
e
Regulamentação da Suspensão**

DAS CONTRIBUIÇÕES SOBRE A NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

Quanto à identificação do problema:

100% dos contribuintes apontam que existe algum problema relacionado ao tema Notificação de Inadimplência.

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.

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

Quanto à identificação do tema:

100% dos contribuintes apontaram algum problema relacionado ao tema Notificação de Inadimplência.

IMPORTANTE!

Quanto aos mecanismos:

Das 10 (dez) entidades apontaram como mecanismos existentes, 7 (sete) apontaram como mecanismos previstos na regulamentação.

Muito embora as outras 3 (três) contribuições não tenham apontado expressamente que os mecanismos de notificação de inadimplência atuais sejam ineficientes, estas contribuições destacaram problemas que também indicam a ineficiência nas formas de notificação.

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

Quanto à identificação do tema:

100% dos contribuintes apontaram algum problema relacionado ao tema Notificação de Inadimplência.

IMPORTANTE!

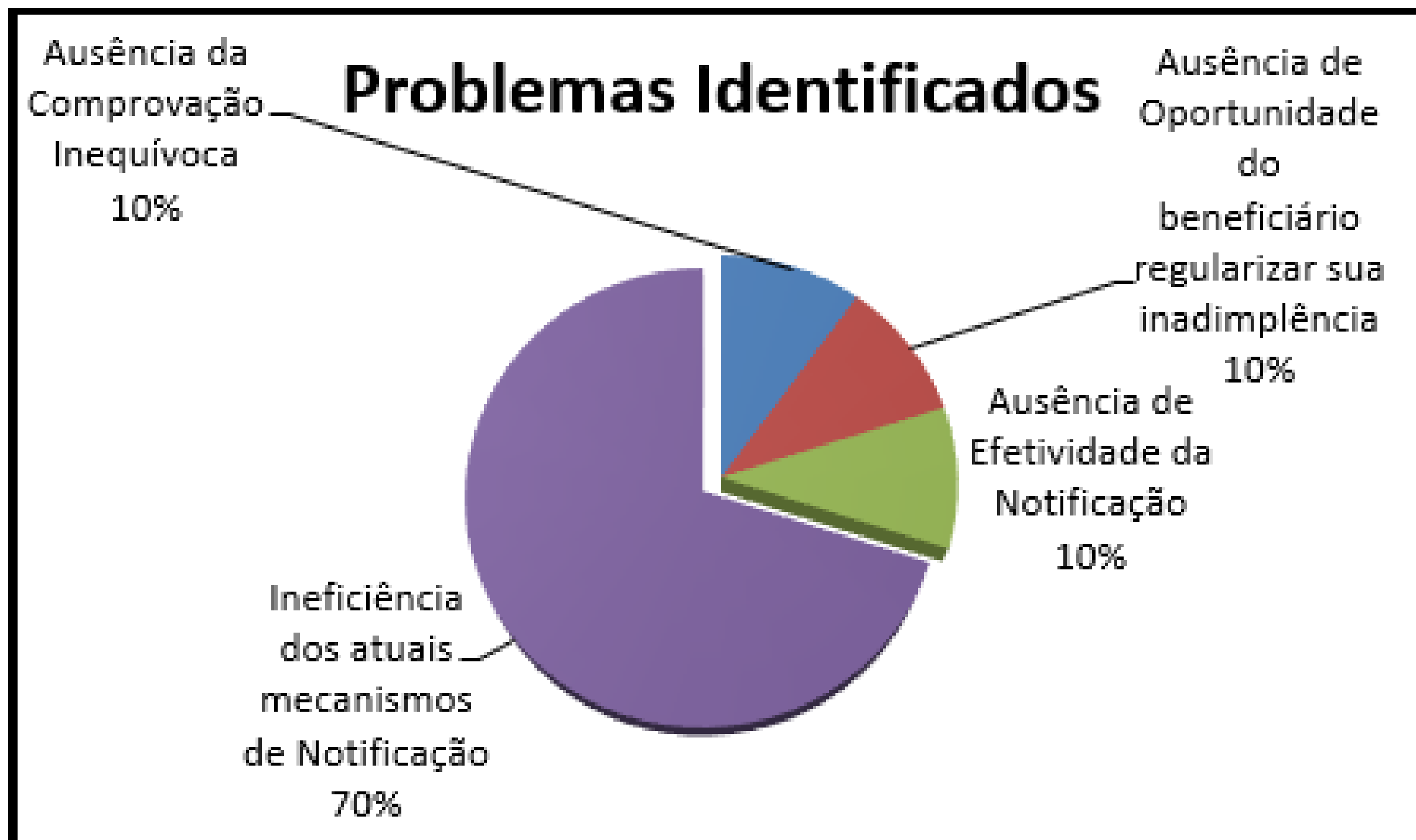
Foram citados os seguintes problemas:

Quanto aos problemas:

Das 10 (dez) entidades consultadas, 7 (sete) apontaram como principais problemas os mecanismos previstos na regulamentação.

- . Ausência de Efetividade da Notificação;
- . Ausência da Comprovação Inequívoca; e
- . Ausência de Oportunidade de o Beneficiário Regularizar sua Inadimplência.

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência



Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

Quanto às Causas:

Da análise das causas apresentadas, a metade das entidades participantes indicou que a Súmula nº 28/15 é a causa do problema identificado, uma vez que tal regramento não permite outras formas de notificação senão aquelas previstas no normativo.

Além disso, 2 (duas) contribuições sugerem como causa a ausência de atualização cadastral do beneficiário, outras 2 (duas) retratam como causa a não notificação do beneficiário, e a última, indica falta de controle regulatório da ANS.

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

Quanto às Causas

Da análise das causas apresentadas pelas entidades participantes indicou que a Súmula nº 28/15 **importante!** tema identificado, uma vez que tal regramento não contempla todas as causas de notificação senão aquelas previstas no

Foram citadas as seguintes causas:

- . Súmula nº 28/2015;
- . Ausência de Atualização Cadastral do Beneficiário;
- e
- . Falta de Controle Regulatório da ANS.

Além disso, 2 (duas) causas não foram mencionadas: ausência de atualização cadastral do beneficiário e falta de notificação do beneficiário, e

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

Quanto às Consequências:

Da análise das consequências, a mais ressaltada foi o alto custo operacional das notificações. Tal consequência foi retratada por 8 (oito) das 10 (dez) entidades contribuintes. As outras 2 (duas) entidades indicaram como consequência o cancelamento do contrato sem a devida ciência do beneficiário.

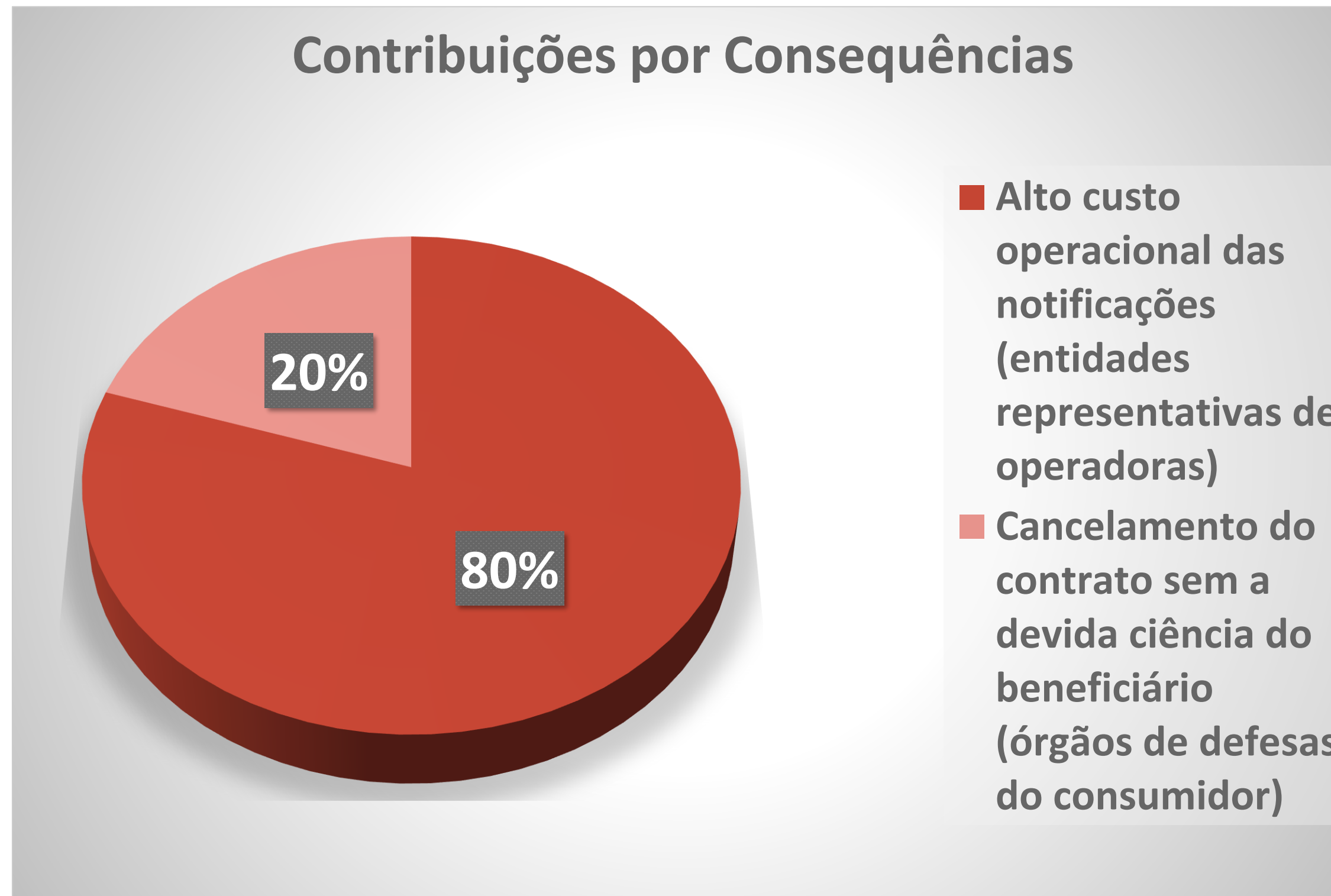
→ Distinção de percepção identificada:

As entidades representativas das operadoras sugeriram o custo operacional/administrativo como principal consequência.



Os órgãos de defesa dos consumidores destacaram a rescisão do contrato sem a devida comprovação de que o beneficiário foi notificado.

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência



Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

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.**

As contribuições apontaram que, com o avanço tecnológico, a incorporação de mecanismos mais modernos, seguros e eficientes para o envio de comunicações, constitui forma mais indicada para a resolução do problema, tais como:

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

- Notificação eletrônica certificada (e-mail certificado), destinada ao endereço eletrônico indicado pelo beneficiário;

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

- **Ligações gravadas (URA) e/ou pessoais, por meio do contato telefônico indicado pelo contratante;**

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

- Mensagens de texto (SMS, *Whatsapp*, *Telegram* e análogos), via número de celular fornecido pelo contratante;

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

- E-mails destinados ao endereço eletrônico indicado pelo contratante;

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

- Mensagens divulgadas nos aplicativos da operadora e baixados pelo contratante, acessível por meio de *login* e senha pessoais;

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

- Notificação de *push*, que são mensagens de alerta enviadas aos dispositivos móveis e que notificam os usuários assim de sua chegada, diretamente na tela principal do *smartphone*; e

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

- Mensagens divulgadas na página institucional da operadora na Internet, acessível ao beneficiário por meio de *login* e senha pessoais, dentro dos padrões do PIN/SS instituídos pela ANS.

Outras questões da Súmula nº 28/2015

- Necessidade de estabelecer regra para a quitação da dívida (purgação da mora) e consequente cessação da inadimplência:



Os contratos individuais e coletivos devem dispor sobre as consequências da mora, se houver, no pagamento da mensalidade conforme alínea E, do tema XI – Formação do Preço e Mensalidade (Anexo I, da IN DIPRO nº 23, de 2009: **multa de 2% sobre o valor do débito em atraso e 1% de juros ao mês (0,033 ao dia).**

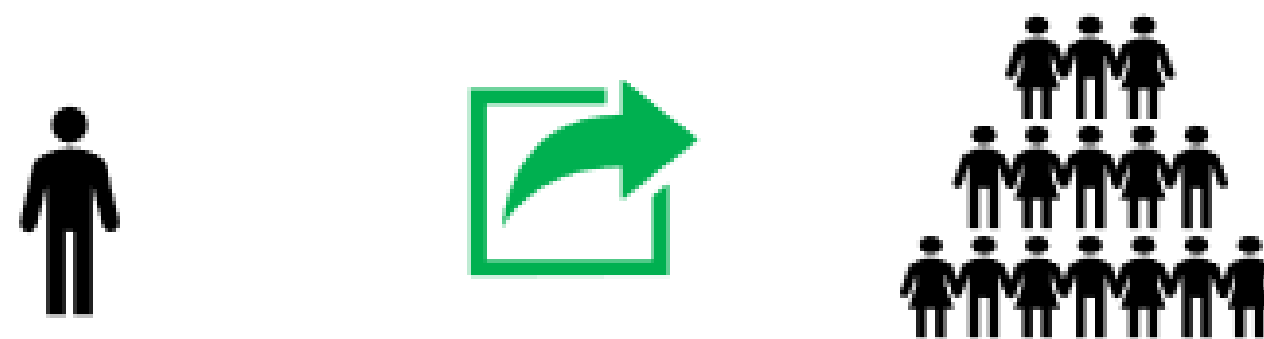
Os efeitos da mora e da inadimplência devem ser diferenciados em eventual normatização das regras de notificação do beneficiário por inadimplência.

Outras questões da Súmula nº 28/2015

- Necessidade de estabelecer regras para a notificação e possível exclusão por inadimplência do beneficiário de contrato coletivo:



- Necessidade de estabelecer que a admissão do beneficiário em novo contrato após ter sido excluído por inadimplência de contrato coletivo, não pode ser recusada, observadas as condições de elegibilidade para o ingresso de novos titulares.



Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

Quanto às Soluções

Além das soluções apresentadas, algumas considerações importantes foram aventadas:

- Possibilidade de o beneficiário optar, no ato da contratação, pela forma como gostaria de ser comunicado;
- As inovações trazidas pelos meios digitais, se permitidas e utilizadas, devem garantir a entrega da notificação de forma efetiva ao beneficiário, seja no contrato individual ou coletivo, ressaltando que o ônus de comprovação deve ser sempre da operadora, a quem incumbe desenvolver mecanismo de controle para a comprovação da entrega; e
- A informação deve ser clara, precisa, ostensiva e objetiva, inclusive com a utilização de linguagem adequada para a compreensão por parte do beneficiário, evitando prejuízos advindos da incompreensão das informações constantes da notificação.

Das Contribuições sobre a Notificação por Inadimplência

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 Notificação por Inadimplência

Quanto aos Resultados Esperados:

Outros resultados também foram apontados nas contribuições e chamam a atenção pela importância, caso sejam efetivamente alcançados, são eles:

- Aumento da oferta de planos individuais;
- Maior transparência e eficiência nas relações contratuais;
- Menor quantidade de agentes e fornecedores envolvidos no processo; e
- Redução da inadimplência e facilitação do processo de pagamento para o cliente.

DAS CONTRIBUIÇÕES SOBRE A SUSPENSÃO DE CONTRATOS DE PLANOS DE SAÚDE

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto aos problemas identificados:

- O formato atual do prazo previsto pela legislação para notificação dos contratos individuais/familiares torna inócuo o instituto da suspensão, uma vez que não há distinção entre o prazo de notificação para rescisão e o prazo de notificação para a suspensão;
- Obrigatoriedade do custeio pela operadora do período de internação de beneficiário inadimplente, em decorrência da vedação legal da rescisão/suspensão dos contratos individuais/familiares nesses casos;
- Falta de clareza do beneficiário de contratos empresariais acerca da possibilidade de suspensão da cobertura, quando a pessoa jurídica contratante está inadimplente, o que pode ensejar prejuízo irreparável à saúde do beneficiário;
- Falta de clareza do beneficiário inativo que está usufruindo dos direitos previstos nos artigos 30 e 31 da Lei nº 9656/98, e que não possui contato direto com a PJ contratante, das previsões contratuais de suspensão de cobertura.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto aos problemas identificados:

- O formato atual do prazo previsto nos contratos individuais/familiares torna necessária a distinção entre o prazo de notificação para rescisão e o prazo de suspensão da cobertura;
- Obrigatoriedade de contribuição decorrente da suspensão da cobertura, em alguns casos;
- Falta de clareza do dispositivo legal sobre a suspensão da cobertura, quando a pessoa jurídica contratante não é reparável à saúde do beneficiário;
- Falta de clareza do beneficiário inativo que está usufruindo dos direitos previstos nos artigos 30 e 31 da Lei nº 9656/98, e que não possui contato direto com a PJ contratante, das previsões contratuais de suspensão de cobertura.

Percebe-se 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.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto às Causas:

Da análise dos formulários recepcionados, verificou-se que houve uma repetição nas contribuições que figuraram como problemas, nos fatores relacionados pelos contribuintes como causas:

- 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.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto às Consequências:

As entidades contribuintes retrataram como consequências dos problemas identificados que:

- O interregno de 10 dias entre a suspensão e a efetiva rescisão, para os beneficiários de planos contratados individualmente, nos termos da Lei 9656/98, é um prazo muito curto para o beneficiário regularizar sua condição de inadimplência;
- O custeio das despesas de internação do beneficiário inadimplente gera um desequilíbrio econômico da carteira;
- A ausência de ciência do beneficiário de contrato coletivo da inadimplência da pessoa jurídica contratante faz com que o beneficiário só saiba da suspensão de cobertura quando efetivamente necessite utilizar o plano de saúde; e
- A ausência de regulamentação da suspensão faz com que essa prática, que é menos danosa para o beneficiário do que a rescisão, seja pouco utilizada pelas Operadoras.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto às Consequências:

As entidades contribuintes retrataram como consequências dos problemas identificados que:

- O interregno entre a identificação dos problemas e a suspensão de contratos de plano de saúde é muito curto.
- O desconhecimento das causas dos problemas e das consequências da suspensão de contratos de plano de saúde é muito grande.
- A ausência de regulamentação da suspensão de contratos de plano de saúde faz com que essa prática, que é menos danosa para o beneficiário do que a rescisão, seja pouco utilizada pelas Operadoras.

Observa-se que as entidades participantes repetem um padrão em relação às contribuições sobre a suspensão de contrato. Assim, como não houve uma convergência dos problemas e causas retratados, por falta de parâmetro, do mesmo modo, não houve, também, uma convergência em relação às consequências.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto às Consequências:

As entidades contribuintes retrataram como consequências dos problemas identificados que:

IMPORTANTE!

Das 4 (quatro) consequências levantadas, 3 (três) fazem relação direta aos problemas e causas relacionados. Entretanto, 1 (uma) das consequências, “a não utilização do instituto da suspensão por ausência de regulamentação”, acaba por confirmar a conclusão (ainda insipiente) de é que esta lacuna normativa, referente à regulamentação da suspensão de contrato, o real problema a ser atacado.

- O inter... ficiários
- A ausência de regul... prática, que é menos danosa para o beneficiário do que a rescisão, seja pouco utilizada pelas Operadoras.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto às Soluções:

Foram apresentadas as seguintes soluções:

- 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;

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto às Soluções:

Foram apresentadas as seguintes soluções:

- 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.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto às Soluções:

Foram apresentadas as seguintes soluções:

- **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.**
- Prever a suspensão de contrato de plano de saúde no momento da inimplância da cobertura.
- Prever a reversão da cobertura para o plano de saúde da operadora.
- Prever a suspensão de contrato de plano de saúde, que estiver na fruição do direito de saúde, enquanto estiver inadimplente;
- Prever que, no período de suspensão, sejam mantidas as coberturas exclusivamente para atendimentos de urgência e emergência.

Das Contribuições sobre a Suspensão de Contratos de Planos de Saúde

Quanto aos Resultados Esperados:

As contribuições versaram sobre:

- a segurança e eficácia da notificação da suspensão por inadimplência aos beneficiários;
- o aumento da regularização de pendências financeiras junto às operadoras;
- a redução de rescisões contratuais por inadimplência e a consequente desassistência dos beneficiários;
- 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta discussão é aprimorar as formas de notificação do beneficiário por inadimplência para incorporar àquelas citadas na Súmula nº 28, de 2015, outros meios de comunicação menos onerosos e mais eficientes para alcançar o fim a que se destina:

informar o beneficiário do risco de suspensão
ou
rescisão do contrato de plano de saúde.

Embora tenha ficado demonstrada a necessidade de aprimoramento das formas de notificação do beneficiário, vale lembrar que a referida súmula possui outras regras regulatórias cuja aplicação deve ser observada pelas operadoras de planos de saúde, e que não constituem o escopo da discussão aqui avançada.

Da mesma forma, a necessidade de informar ao beneficiário sobre o risco da desassistência é evidente também nos contratos coletivos, uma vez que a inadimplência do beneficiário pode ser causa da sua exclusão do contrato, e a inadimplência da pessoa jurídica contratante pode ocasionar a suspensão ou rescisão do contrato pela operadora, sendo imprescindível que o beneficiário seja devidamente comunicado desses riscos.

PRÓXIMOS ENCAMINHAMENTOS

PRÓXIMOS ENCAMINHAMENTOS

- **Prazo para envio de Contribuições:**
De 09/12/19 a 13/01/20
- **Análise de Impacto Regulatório – AIR**
Submissão à Consulta Pública

Obrigado!

ggrep.dipro@ans.gov.br



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



[company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL