



Aprimoramento das regras de notificação de inadimplência e regulamentação de suspensão

Julio Cezar Pauzeiro, Msc.

09.12.2019

Bios



Julio Cezar Pauzeiro

- **Engenheiro, pós-graduado em Gestão de Seguros (PUC) do Rio de Janeiro, com especialização em gestão de processos e negócios no Disney Institute – Flórida, nos EUA, e mestrado em Administração de Empresas pela Universidade Estácio de Sá. Atua como adviser e também professor nos cursos de graduação e pós-graduação com ênfase em Seguros, Administração, Gestão Comercial, Marketing, Meios Digitais e Estratégia;**
- **Possui mais de 30 anos de experiência nos segmentos de Seguros e Educação;**
- **Mais de 20 artigos e 18 livros publicados no segmento, incluindo sua tese de mestrado, na qual, durante dois anos, estudou a relação estratégica entre as seguradoras e os corretores de seguros e seus processos;**
- **Profundo conhecedor da dinâmica e dos processos das operações de seguro e suas nuances;**
- **Estudioso de novas formas e melhores práticas nas operações que envolvam os produtos de seguro e seus derivativos.**

Disclaimer



O presente trabalho constitui o entendimento e compreensão da dinâmica, dimensão e desdobramentos (impactos) da operação físicas de comunicação nas operações de seguro saúde em seus diversos *stakeholders*, quando comparadas às digitais, fruto de pesquisa e da experiência profissional adquirida em mais de 30 anos de atividade no mercado segurador.

Tal análise em nenhum momento refere-se a questões pessoais, políticas, concorrenciais, religiosas ou qualquer outro assunto não especificamente parte da operação, eventualmente, aqui não citado.

Basicamente o material aqui apresentado reflete um artigo que escrevi no LinkedIn em 2017 e que trata do tema meios eletrônicos x físicos e seus derivativos em prol do setor.

Contexto

- Mercado se readequando a novos formatos e tecnologias;
- Menores margens;
- Elevado grau de operações dependentes do registro em papel;
- Novos formatos de produto, distribuição e meios em pauta;
- No caso da saúde, diversos *stakeholders* envolvidos com fronteiras de atuação difusas e/ou concorrentes;
- Mercado de produtos de saúde com enorme representatividade e importância para a sociedade;
- ANS consolidando seu espaço na busca pelo equilíbrio do mercado;
- ANS com enorme desafio frente ao cenário atual.
- Não constitui tarefa simples equacionar os anseios da sociedade, os custos, a regulação e os processos;
- Observa-se clara disposição ao dialogo e busca pela equilibrio no resultado da equação.

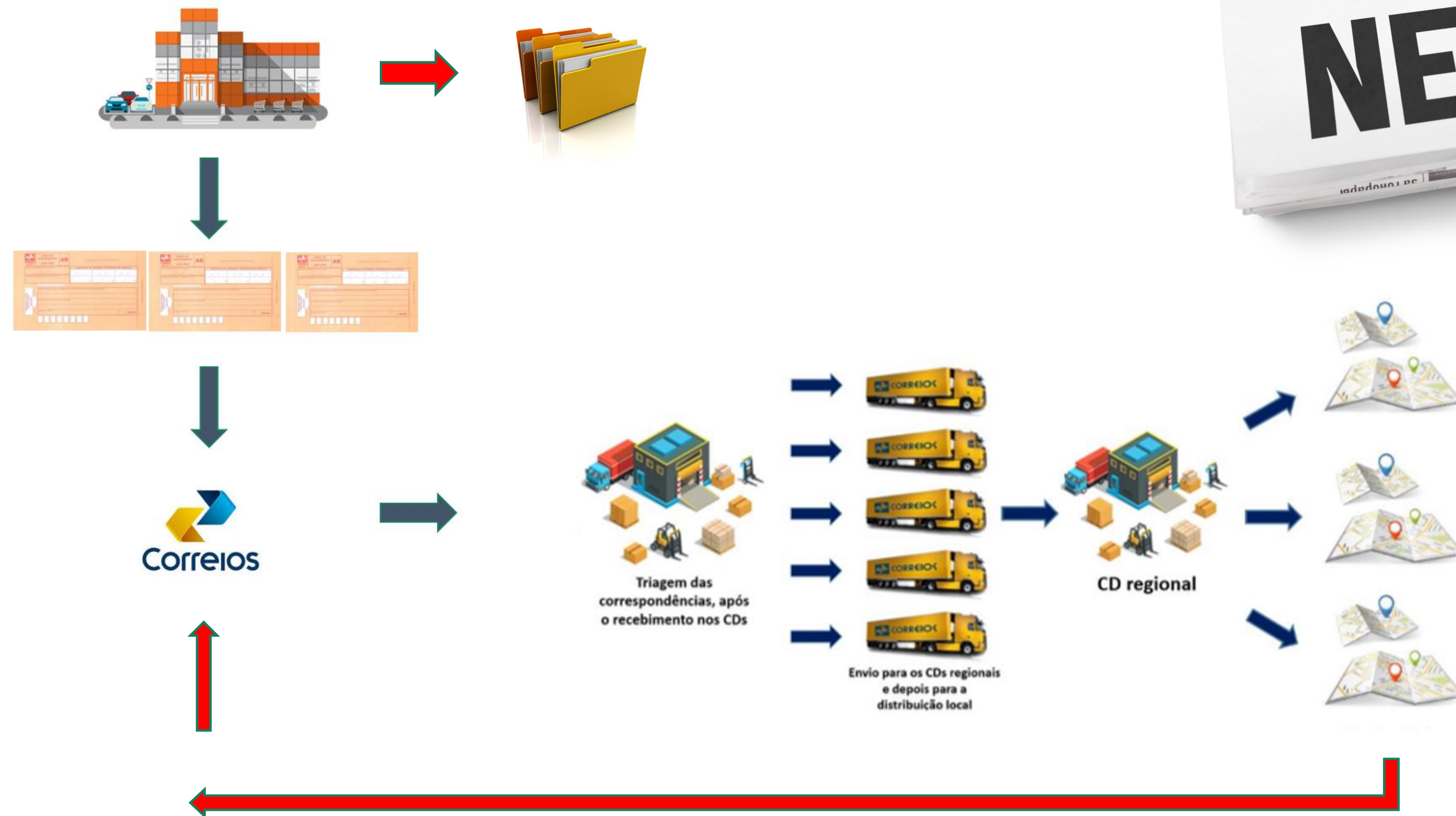
Minha visão



Clara possibilidade de novos formatos e mudança no paradigma institucional dos tradicionais processos, especialmente nos de comunicação e seus diversos públicos.

Notadamente, há enorme quantidade de processos que ainda envolvem papéis que são de elevado custo e complexidade, bem como baixa eficácia de controle .

Processo atual

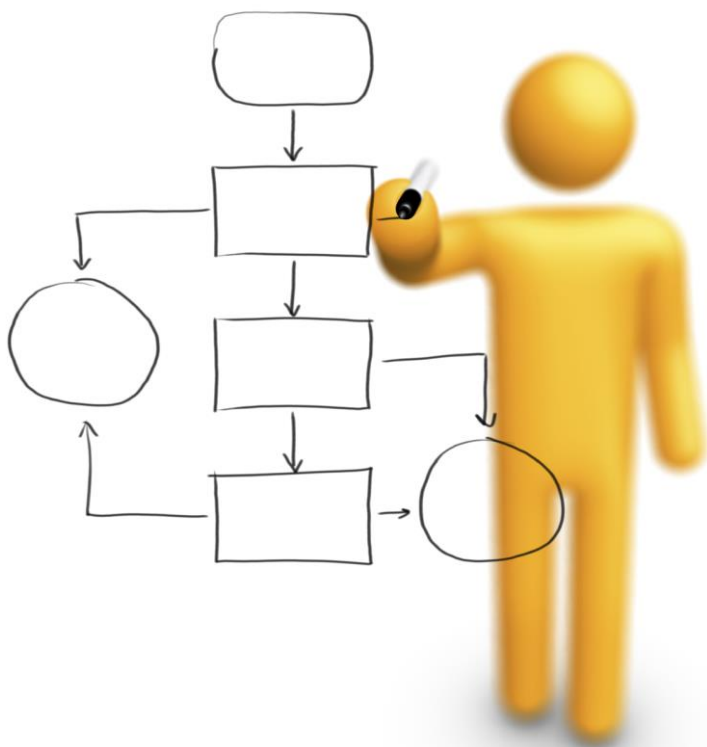


Dores do atual processo



DORES DO ATUAL PROCESSO DE COMUNICAÇÃO POR AR

DOCUMENTO	TRANSPORTE	RECEBIMENTO	VOLTA
Custo	Dependência de terceiros. Muitos dos quais externos	Falta de registro de envio	Não há rastreabilidade
Formato	Tempo do processo completo	Ausência comprovação entrega	Elevado número de documentos para serem arquivados manualmente
Controle	Falta de controle e rastreabilidade	Não recebimento pelo destinatário correto	Comprovante não retorna e quando retorna a chance de ser arquivado no local errado é enorme
Regra de negócio	Custo	Não confirmação de abertura/leitura	Não há controle efetivo e eficaz no retorno
Operação fragmentada	Muitos processos manuais sem controle	Não há qualquer tipo de controle neste processo	Penalidades severas caso não seja possível a comprovação de entrega
Quantidade de processos manuais			
Muitos fornecedores envolvidos no processo			



Em resumo o processo atual de envio de correspondências em qualquer instância é ineficaz, caro, não agrega valor e é de difícil controle

Formato digital de comunicação



- 1) São mais eficientes;
- 2) São invioláveis;
- 3) São rastreáveis, seguros e únicos por cliente;
- 4) Fáceis de serem controlados;
- 5) São mais velozes, portanto, reduzem o tempo de resposta;
- 6) Permitem rápida correção ou plano “b”;
- 7) Permitem análise de resultados;
- 8) Reduzem litígios derivados da ausência da prova de comunicação;
- 9) Reduzem exponencialmente os custos quando comparados ao envio do AR;
- 10) São fáceis de serem implementados.



Principais requisitos do processo

1) Carimbo Tempo, certificado pelo ICT Brasil

A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil é uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão.

Observa-se que o modelo adotado pelo Brasil foi o de certificação com raiz única, que além de desempenhar o papel de Autoridade Certificadora Raiz – AC-Raiz, também tem o papel de credenciar e descredenciar os demais participantes da cadeia, supervisionar e fazer auditoria dos processos.

2) Certificado do Observatório Nacional

A validade legal incontestável de um documento eletrônico que recebeu uma assinatura digital é realizada por meio de uso do carimbo do tempo em que a data e a hora obrigatoriamente deverá ser a Hora Legal de Brasileira, disseminada exclusivamente pelo Observatório Nacional

A Rede de Carimbo de Tempo Certificado à Hora Legal Brasileira (ReTemp/HLB) é um sistema composto por sistemas de criptografia e de infraestruturas de chaves públicas (ICP), adotados internacionalmente e no Brasil pela ICP - Brasil. Essa rede possibilita aos usuários dos Servidores de Carimbo do Tempo (SCT) emissão de documentos digitais acrescidos da Hora Legal Brasileira, de forma segura, autêntica e auditável.

3) Hash digital de controle

A função hash criptográfica é usada para assegurar à integridade de dados transmitidos e é o bloco de construção do código (DNA), que fornece autenticação de mensagem.

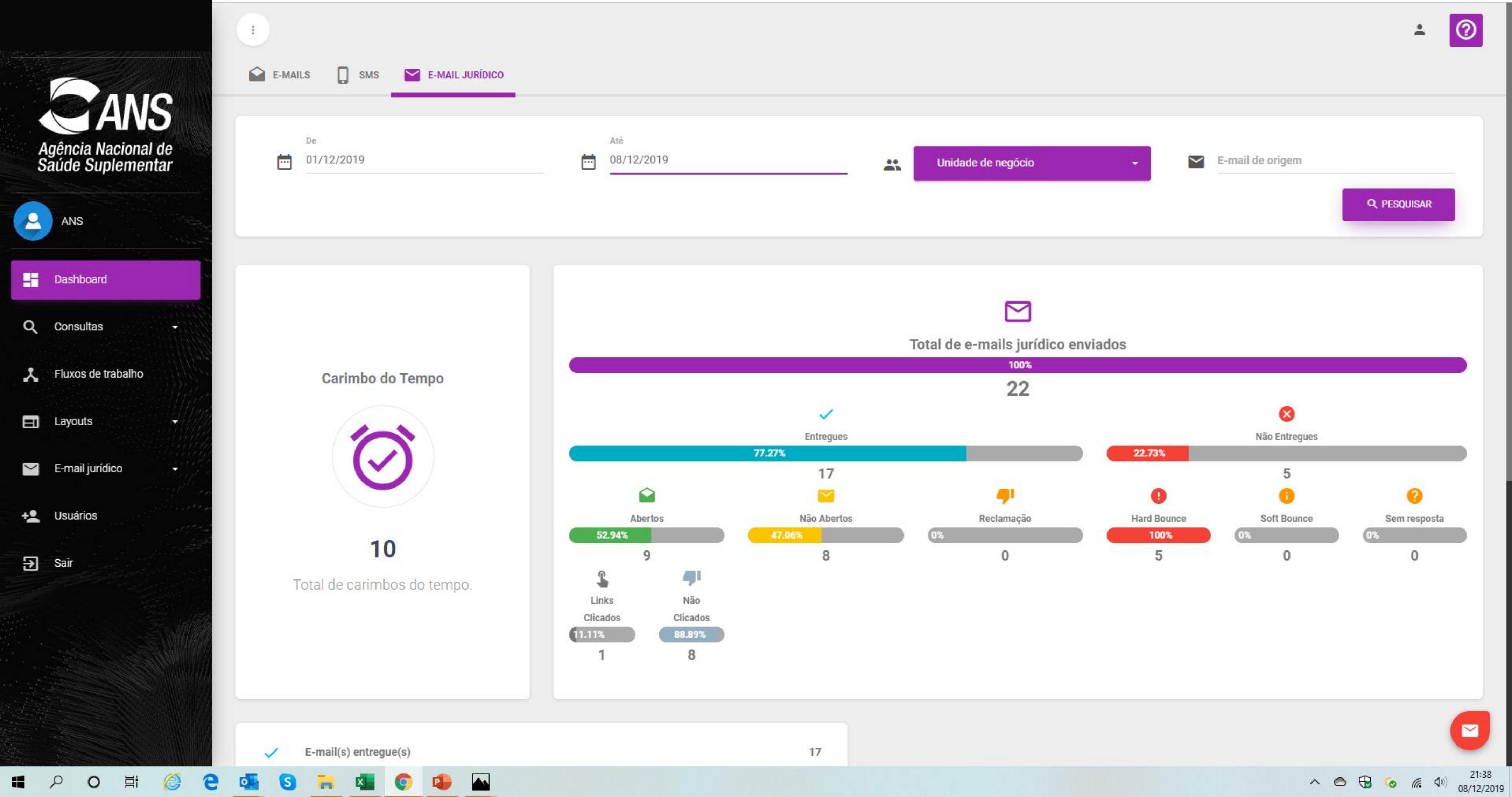


Tecnologias que são desaconselháveis no processo

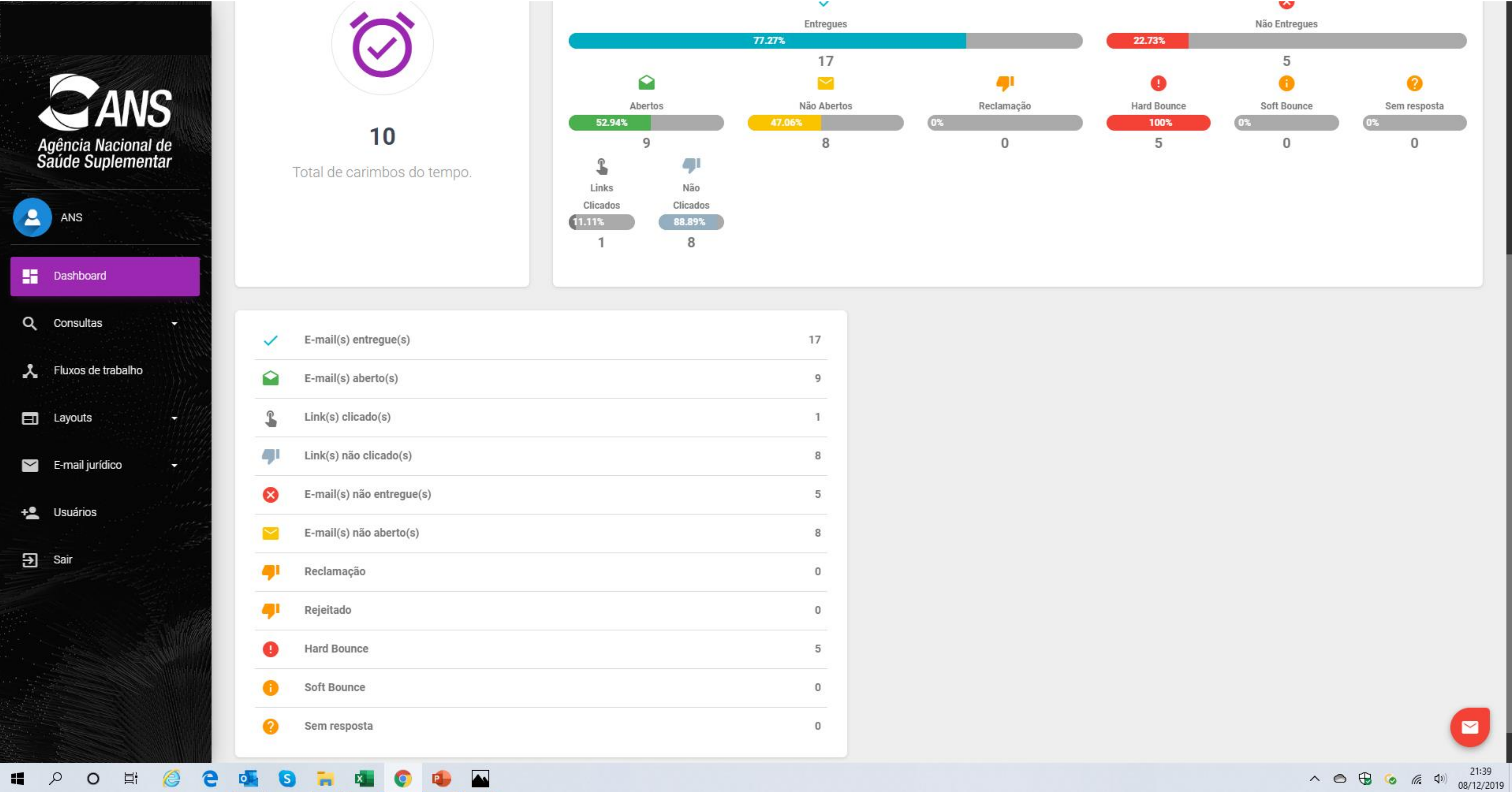
- 1) **Envio de WA**
- 2) **Ligações derivadas de URA ou *Call Centers***
- 3) ***Blockchain***



Dashboard – email com comprovação jurídica



Dashboard – email com comprovação jurídica



Dashboard – email com comprovação jurídica



Agência Nacional de Saúde Suplementar

ANS

Dashboard

Consultas

Fluxos de trabalho

Layouts

E-mail jurídico

Consulta

Novo e-mail

Unidades de negócio

Associação

Usuários

Sair

Lista de e-mails enviados

Data inicial

01/12/2019

Data final

08/12/2019

E-mail de origem

E-mail de destino

Selecione a unidade de negócio

LIMPAR

PESQUISAR

10

	De	Usuário	Assunto	Unidade de negócio	Origem	Data de envio	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	Teste - Carimbo tempo 8 - com anexo	Comercial	Plat. digital Meta Brasil	05/12/2019 20:45:59	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	E-mail com comprovação jurídica - teste 7 - com anexo	Regulatório	Plat. digital Meta Brasil	05/12/2019 20:09:50	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	E-mail com comprovação jurídica - teste 6 - sem anexo	Atendimento	Plat. digital Meta Brasil	05/12/2019 20:06:49	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	Teste 4 - sem anexo, teste da plataforma do Outlook	-	Cliente de e-mail	04/12/2019 20:49:20	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	Teste - e-mail com comprovação jurídica - com anexo	Ouvidoria	Plat. digital Meta Brasil	04/12/2019 20:25:13	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	Teste 3	Jurídico	Plat. digital Meta Brasil	04/12/2019 20:18:11	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo	Comercial	Plat. digital Meta Brasil	04/12/2019 18:06:25	
	julio.pauzeiro@ansdigital.com.br	Julio Pauzeiro	Teste 2 - Agora com os e-mails errados	Comercial	Plat. digital Meta Brasil	04/12/2019 17:33:48	

21:41

08/12/2019

Dashboard – email com comprovação jurídica



Agência Nacional de Saúde Suplementar

 ANS

Dashboard

Consultas

Fluxos de trabalho

Layouts

E-mail jurídico

Consulta

Novo e-mail

Unidades de negócio

Associação

Usuários

Sair

 julio.pauzeiro@ansdigital.com.br Julio Pauzeiro Teste 3 Jurídico Plat. digital Meta Brasil 04/12/2019 20:18:11 

E-mail	Status	Data do evento
jpauzeiro@globo.com	Lido	05/12/2019 18:13:12
everso@ansdigital.com.br	Não Lido	
everton@metabrazil.com.br	Lido	04/12/2019 20:18:15

 julio.pauzeiro@ansdigital.com.br Julio Pauzeiro Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo Comercial Plat. digital Meta Brasil 04/12/2019 18:06:25  

E-mail	Status	Data do evento
ana.sarno@ans.gov.br	Não Lido	
juliana.dib@ans.gov.br	Lido	05/12/2019 15:41:59

 julio.pauzeiro@ansdigital.com.br Julio Pauzeiro Teste 2 - Agora com os e-mails errados Comercial Plat. digital Meta Brasil 04/12/2019 17:33:48 

 julio.pauzeiro@ansdigital.com.br Julio Pauzeiro Teste 1 - carimbo tempo e comprovante Comercial Plat. digital Meta Brasil 04/12/2019 17:33:47 

E-mail	Status	Data do evento
jpauzeiro@globo.com	Lido	05/12/2019 15:41:39
julio.pauzeiro@e-ensino.com.br	Lido	04/12/2019 17:57:07
julio.pauzeiro@englishcentral.com.br	Não Lido	



21:45

08/12/2019

14

Dashboard – email com comprovação jurídica

The screenshot displays the ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) dashboard. The left sidebar contains the ANS logo and a menu with options: Dashboard, Consultas, Fluxos de trabalho, Layouts, E-mail jurídico, Usuários, and Sair. The main content area shows an email interface with the subject "Assunto: Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo". The email header includes the sender "julio.pauzeiro@ansdigital.com.br", the recipient "ana.sarno@ans.gov.br", and the CC "juliana.dib@ans.gov.br". The message body contains the text: "Prezada Ana, boa tarde. Este e-mail destina-se ao teste prévio da apresentação sobre Meios Digitais que ocorrerá no próximo dia 09. Atenciosamente, Julio C. Pauzeiro." Below the message body, there are three buttons: "CONVERSA SMTP", "ARQUIVO TST", and "GERAR LAUDO". A red arrow points from the word "Hash" to a digital stamp that reads "HORA LEGAL 04/12/2019 18:06:25.092" and a long alphanumeric hash. At the bottom of the dashboard, there is a button "VOLTAR PARA LISTA DE E-MAILS ENVIADOS" and a system tray showing the time "21:47" and date "08/12/2019".

ANS
Agência Nacional de Saúde Suplementar

ANS

Dashboard

Consultas

Fluxos de trabalho

Layouts

E-mail jurídico

Usuários

Sair

Assunto: Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo

De: julio.pauzeiro@ansdigital.com.br

Para: ana.sarno@ans.gov.br;

CC: juliana.dib@ans.gov.br

Assunto: Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo

Mensagem:

Prezada Ana, boa tarde.

Este e-mail destina-se ao teste prévio da apresentação sobre Meios Digitais que ocorrerá no próximo dia 09.

Atenciosamente,

Julio C. Pauzeiro.

Anexos:

CONVERSA SMTP

ARQUIVO TST

GERAR LAUDO

VOLTAR PARA LISTA DE E-MAILS ENVIADOS

Hash

HORA LEGAL
04/12/2019
18:06:25.092
14frv5ei9ejq35fprhbt5650rjrbq56kdnfpgg1

21:47
08/12/2019

Dashboard – email com comprovação jurídica

The screenshot displays the ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) dashboard. On the left is a dark sidebar with the ANS logo and a menu containing: Dashboard, Consultas, Fluxos de trabalho, Layouts, E-mail jurídico, Usuários, and Sair. The main area shows an email interface with the subject "Assunto: Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo". It includes tabs for "DETALHES DA MENSAGEM" and "HISTÓRICOS DOS DESTINATÁRIOS". The email details show the sender as julio.pauzeiro@ansdigital.com.br and recipients as ana.sarno@ans.gov.br and juliana.dib@ans.gov.br. A modal dialog box with a green checkmark is centered on the screen, displaying the text: "Laudo solicitado com sucesso! As informações do já estão disponíveis na tabela de consulta de e-mails enviados". Below the email content are buttons for "CONVERSA SMTP", "ARQUIVO TST", and "GERAR LAUDO". At the bottom of the email view is a button labeled "VOLTAR PARA LISTA DE E-MAILS ENVIADOS". On the right side of the email content, there is a "HORA LEGAL" stamp dated 04/12/2019 at 18:06:25.092. The Windows taskbar at the bottom shows the system clock as 21:49 on 08/12/2019.

ANS
Agência Nacional de Saúde Suplementar

Assunto: Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo

DETALHES DA MENSAGEM HISTÓRICOS DOS DESTINATÁRIOS

De: julio.pauzeiro@ansdigital.com.br
Para: ana.sarno@ans.gov.br;
CC: juliana.dib@ans.gov.br
Assunto: Teste 2 - E-mail com certificação jurídica

Mensagem:

Prezada Ana, boa tarde.
Este e-mail destina-se ao teste prévio da a
Atenciosamente,
Julio C. Pauzeiro.

Anexos:

CONVERSA SMTP ARQUIVO TST GERAR LAUDO

VOLTAR PARA LISTA DE E-MAILS ENVIADOS

HORA LEGAL
04/12/2019
18:06:25.092

Laudo solicitado com sucesso!
As informações do já estão disponíveis na tabela de consulta de e-mails enviados

OK

21:49
08/12/2019

Dashboard – email com comprovação jurídica



Agência Nacional de Saúde Suplementar

ANS

Dashboard

Consultas

Fluxos de trabalho

Layouts

E-mail jurídico

Usuários

Sair

Assunto: Teste 2 - E-mail com certificação jurídica com carimbo tempo e sem anexo

DETALHES DA MENSAGEM

HISTÓRICOS DOS DESTINATÁRIOS

Clique em "+" para ver mais informações

E-mail (To): ana.sarno@ans.gov.br

04/12/2019
17:06:25

+

Enviado

04/12/2019
17:06:29

+

Entregue

E-mail (Cc): juliana.dib@ans.gov.br

04/12/2019
17:06:25

+

Enviado

04/12/2019
17:06:30

+

Entregue

05/12/2019
14:41:59

+

Lido

05/12/2019
14:42:43

+

Lido

VOLTAR PARA LISTA DE E-MAILS ENVIADOS

21:51
08/12/2019

17

ANS Digital



***Agência Nacional de
Saúde Suplementar***

Muito obrigado!

Julio Cezar Pauzeiro

julio.pauzeiro@e-ensino.com.br

21 98753 6901