

Aprimoramento das Regras de Notificação de Inadimplência e Regulamentação de Suspensão



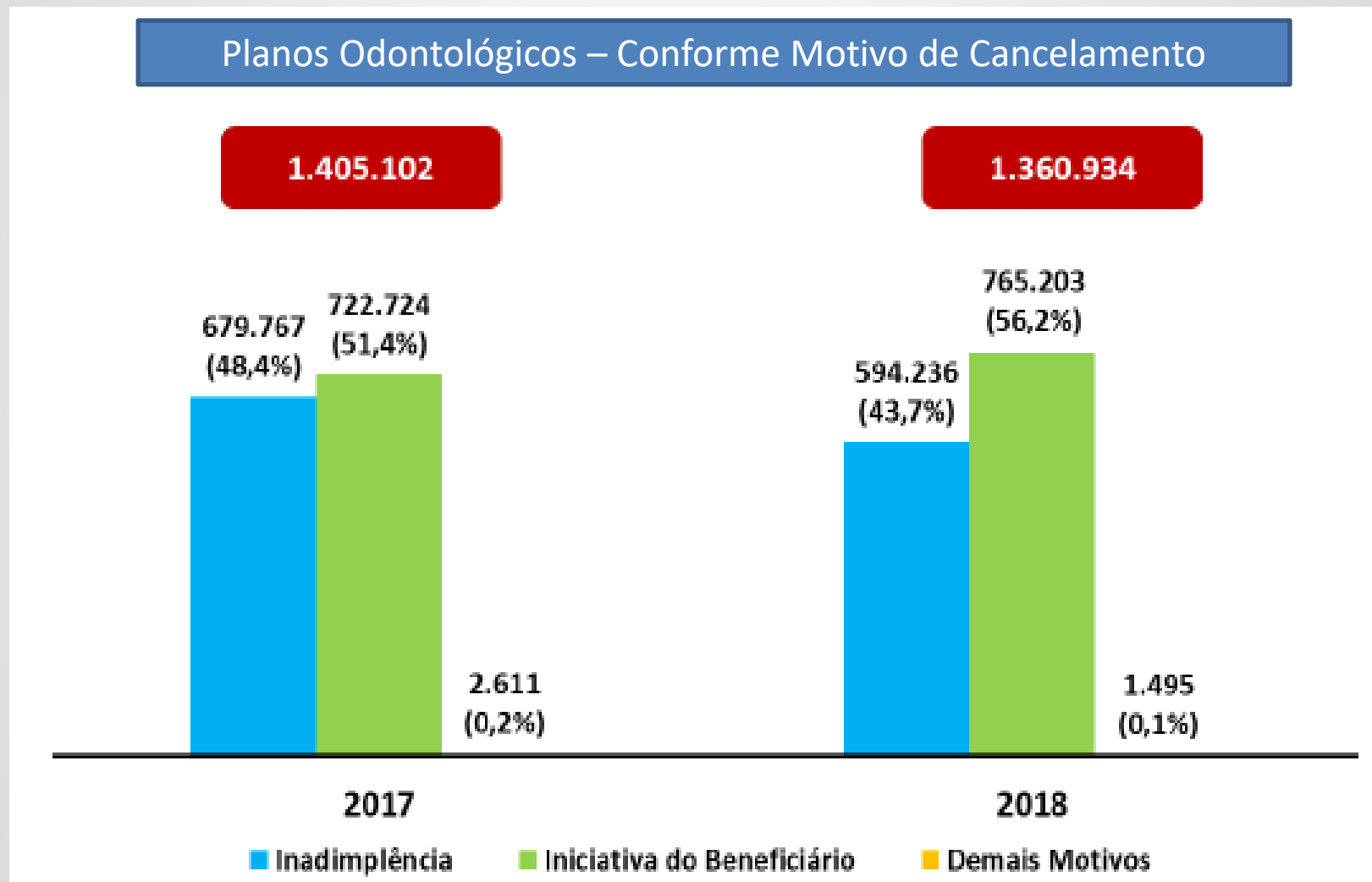
REUNIÃO TÉCNICA – DIPRO

09 de dezembro de 2019

1- Contextualização dos Problemas

- **Art. 13, parágrafo único, II, da Lei nº 9.656/98;**
- **Súmula 28 da ANS:**
 - a. Não expressa com clareza se outros meios de notificação são admitidos;
 - b. A Súmula 28 traz consequências sobre a matéria para paciente internado sem ter feito exceção aos planos odontológicos (a operadora não tem conhecimento do seu estado de saúde não vinculado à assistência odontológica).
- **Ausência de regulamentação sobre suspensão:** gera interpretações controversas sobre as possibilidades de suspender atendimento e o beneficiário somente ter acesso após quitação dos débitos.

1- Contextualização dos Problemas



2- Reflexões

2.1- RN nº 412/16: trouxe inovações referentes ao tratamento dos pedidos de beneficiários quanto à rescisão de contratos de planos individuais/familiares e quanto à exclusão de beneficiários de contratos individuais e coletivos.

- Reconhece a necessidade e determinação da disponibilização de diferentes canais de atendimentos para que os beneficiários possam apresentar seus pedidos de cancelamento/exclusão, deixando ainda aberta às operadoras a possibilidade de estabelecer outros canais e meios para acesso dos beneficiários.
- Reconhece como válidos os meios equivalentes de notificação ao beneficiário inadimplente, especialmente, as ligações gravadas, os e-mails certificados e as mensagens de texto via número de celular fornecido e autorizado pelo beneficiário (SMS).

2- Reflexões

2.2- RN nº 413/16: além de trazer importante evolução para a contratação de planos, estabelece os mesmos preceitos evolutivos para os casos de rescisão contratual.

Art. 13. A operadora deverá disponibilizar, durante a contratação eletrônica, serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao interessado a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato.

(...)

Art. 16. As regras pertinentes à contratação eletrônica, inclusive relativas à assinatura eletrônica, aplicam-se, no que couber, a qualquer ato referente à criação, modificação ou cancelamento da relação contratual, tais como contratação, adesão, aditivo, migração, adaptação, portabilidade ou rescisão, ainda que a contratação inicial não tenha ocorrido em meio eletrônico.

2- Reflexões

3.3- Projetos replicados no âmbito dos procedimentos administrativos, que permitiram ao Governo Federal desburocratizar a prática de atos em diversos órgãos e autarquias participantes, inclusive a ANS:

- “Desmaterialização” dos processos judiciais;
- Implementação e desenvolvimento do SEI – Sistema Eletrônico de Informações, permitindo ao Governo Federal desburocratizar a prática de atos em diversos órgãos e autarquias participantes, incluindo a ANS.

2- Reflexões

2.4- Novo CPC: dedica uma seção específica do Livro XII (DAS PROVAS) para tratar do tema, tendo instituído as seguintes regras:

Art. 439. A utilização de documentos eletrônicos no processo convencional dependerá de sua conversão à forma impressa e da verificação de sua autenticidade, na forma da lei.

Art. 440. O juiz apreciará o valor probante do documento eletrônico não convertido, assegurado às partes o acesso ao seu teor.

Art. 441. Serão admitidos documentos eletrônicos produzidos e conservados com a observância da legislação específica.

- Os documentos produzidos e assinados com certificação digital passam a ter presunção de veracidade e autenticidade, não sendo mais necessário qualquer outro método para comprovação de sua autenticidade (ex.: reconhecimento de firma em cartório, etc.).

2- Reflexões

2.5- Impactos de Custo:

Custo mínimo AR (R\$13,45)* X Tíquete Médio Mensal Odontológico (R\$18,07).

Custo de publicação em jornal também elevado (ex: R\$ 6,13 por nome, em jornal de circulação estadual) e pouco eficaz.

Alternativas menos onerosas:

- ✓ E-mail certificado – custo unitário – R\$ 1,90;
- ✓ Combo SMS – custo unitário – R\$ 0,60 por combo (combos de 3 SMSs);
- ✓ URA Reversa – mensagem gravada com confirmação de identidade do cliente e ouvir a gravação até o final – custo unitário – R\$ 1,85 por minuto;
- ✓ Ligação ativa – custo unitário – R\$ 3,61;

*Fonte: <http://www.correios.com.br/precos-e-prazos/servicos-nacionais/carta>

2- Reflexões

A Lei nº 9.656/98 define a necessidade de notificar o beneficiário, **mas não determina quais os meios**, sendo importante considerar válido qualquer meio efetivo e legítimo que atinja esse fim.

Custo regulatório elevado com AR e com publicação em jornal, quando há meios de comunicado ao beneficiário menos onerosos e mais eficientes ou tão eficientes quanto, como, por exemplo:

- Ligações gravadas (URA) e/ou pessoais, por meio do contato telefônico indicado pelo contratante;
- Mensagens de texto (SMS, Whatsapp, Telegram e análogos), via número de celular fornecido pelo contratante;
- E-mails destinados ao endereço eletrônico indicado pelo contratante;
- E-mails certificados, destinados ao endereço eletrônico indicado pelo beneficiário;

2- Reflexões

- Mensagens divulgadas nos aplicativos da operadora e baixados pelo contratante, acessível por meio de login e senha pessoais;
- Notificação de push, que são mensagens de alertas enviadas aos dispositivos móveis e que notificam os usuários assim de sua chegada diretamente na tela principal do smartphone; e
- Mensagens divulgadas no sítio institucional da operadora, acessível ao beneficiário por meio de login e senha pessoais, dentro dos padrões do PINSS instituídos pela ANS.

2- Reflexões

O modelo de suspensão poderia ser mais atrativo ao beneficiário para não ter que contratar novamente o plano com cumprimento de carência e é pouco utilizado pelas operadoras por ausência de regulamentação.

3- Soluções

3.1- Instituição de regra a partir da qual se estabeleça como válido qualquer meio de notificação que a operadora possa comprovar quando for instada a manifestar em eventual reclamação do beneficiário. Modificação da Resolução Normativa nº 195/09;

3.2- Explicitação de que a exigência de não poder rescindir o plano quando o paciente estiver internado não se aplica aos casos em que não há cobertura na segmentação hospitalar, conferindo, assim, tratamento diferenciado ao segmento odontológico pela particularidade da situação.

3.3- Dispor a DIPRO de entendimento de que é possível a suspensão dos atendimentos em caso de inadimplência, retornando o acesso ao beneficiário quando comprovar a quitação dos débitos. Independente do exposto, deve-se respeitar a Lei nº 9.656/98 quanto a ser uma faculdade da operadora rescindir diretamente, quando preferir não implementar a sistemática da suspensão.

3- Soluções

3.4 Inclusão da possibilidade da notificação por edital poder abarcar diferentes beneficiários, apresentando as informações comuns uma única vez, acompanhada de uma lista com as informações específicas de cada beneficiário.

3.5 Estudo de alternativa viável e diferente da atualmente praticada para quando a Operadora demonstrar tentativas frustradas de notificação do beneficiário.



sinog