

À Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES DA DIRETORIA DE GESTÃO ACERCA DA PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DA RN Nº 593/2023

Prezado Sr. Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos,

1. Conforme a decisão tomada ao longo da 610ª Reunião DICOL, de 12/08/2024, referente ao processo 33910.030331/2019-89, esta Diretoria de Gestão - DIGES se comprometeu em apresentar algumas observações e proposta alternativa à Minuta GEMOP SEI 29999231.
2. Dessa forma, apresentamos as seguintes sugestões de alteração:

RN 593/2023 e MINUTA GEMOP SEI 29999231	PROPOSTA DIGES	JUSTIFICATIVA
SEM CORRESPONDÊNCIA LEGAL VIGENTE E NEM NA MINUTA 29999231	<p><u>ACRÉSCIMO DE INCISOS E ALTERAÇÃO DOS INCISOS PONTUADOS, AMBOS DO ART. 3º:</u> Art. 3º</p> <p>I - Beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora: pessoa natural vinculada ao plano de saúde como beneficiária, titular ou dependente, que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora, mesmo que haja uma pessoa jurídica contratante, como, por exemplo, nos casos de autogestões, administradoras de benefícios e ex empregados em exercício do direito previsto nos arts. 30 e 31 da Lei nº 9.656, de 1998; (NR - renumeração dos incisos)</p> <p>II - Exclusão de beneficiário: é a retirada pontual apenas do beneficiário dependente ou titular que esteja inadimplente, mantendo-se os demais beneficiários ativos no contrato, caso haja pagamento individualizado;</p> <p>III - Inadimplência: não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano privado de assistência à saúde; (NR - renumeração dos incisos)</p> <p>IV - Notificação: ocorre quando a pessoa natural a ser notificada toma ciência da comunicação feita pela operadora para informar sobre inadimplência ou algum outro fato relevante; (NR - renumeração dos incisos)</p> <p>V - Pessoa natural a ser notificada: pessoa natural que deverá receber a notificação por inadimplência, podendo ser a pessoa natural contratante ou o beneficiário que paga a mensalidade do plano diretamente à operadora; (NR - renumeração dos incisos)</p> <p>VI - Pessoa natural contratante: pessoa natural que celebra o contrato diretamente com a operadora de planos privados de assistência à saúde, independentemente do tipo de contratação do plano, e é responsável pelo pagamento da mensalidade do plano de saúde, podendo ou não estar vinculada ao contrato como</p>	<p>É importante definir o que é rescisão, exclusão de beneficiário e o que é suspensão contratual, no art. das definições. Além disso, é importante colocar em ordem alfabética os incisos, reforçando as boas práticas legislativas.</p> <p>Apesar de em todo o tempo a norma prever a suspensão do plano do beneficiário, em momento algum disciplina de que forma e quais os prazos serão considerados para tanto.</p> <p>A suspensão do plano é prevista no próprio inciso II, do parágrafo único, do art. 13, da Lei 9.656, e, portanto, precisa estar claro na norma.</p> <p>Para além da previsão legal, o instituto da suspensão é também um meio pelo qual se incentiva a regular adimplência, e, por conseguinte, o equilíbrio econômico do contrato. Em outras palavras, os planos de assistência à saúde são regidos pelo mutualismo, sendo certo que o papel da regulação é atuar em prol da coletividade, coibindo práticas dessa natureza, ou seja, a inadimplência, ainda que sua incidência proveniente de uma parcela menor em relação ao todo.</p>

	<p>beneficiária, como, por exemplo, nos casos de planos individuais ou familiares e planos coletivos empresariais contratados por empresário individual; (NR - renumeração dos incisos)</p> <p>VII - Rescisão contratual ou exclusão do beneficiário: cessação da renovação ou da vigência do contrato firmado com o beneficiário, na modalidade individual/familiar ou coletiva empresarial individual, desfazendo o ato jurídico firmado entre as partes, motivado por inadimplência superior a sessenta dias de atraso das contraprestações pecuniárias mensais assumidas pelos beneficiários; e</p> <p>VIII - Suspensão contratual: suspensão das obrigações de cobertura assistencial pelas Operadoras de Planos e Seguros de Saúde, de forma pontual, perdurando ao longo do período de inadimplência do beneficiário, até que ocorra a efetiva quitação total da dívida referente às contraprestações pecuniárias mensais em aberto, cujos prazos e forma serão pactuados no contrato firmado entre as partes.</p>	
<p>SEM CORRESPONDÊNCIA LEGAL VIGENTE E NEM NA MINUTA 29999231</p>	<p><u>ACRÉSCIMO DOS §§ 4º e 5º AO ART. 4º:</u> Art. 4º § 4º Nos casos de suspensão contratual, o prazo de notificação previsto no caput deverá seguir o disposto no contrato firmado entre as partes. § 5º Os prazos de inadimplência não serão computados para fins de rescisão contratual, de exclusão do beneficiário ou de suspensão das coberturas quando a Operadora der causa ao atraso, seja pela não disponibilização do boleto de pagamento válido, seja deixando de proceder o desconto em folha ou em débito em conta corrente por inércia, em desacordo com o contrato, devendo sempre comprovar que tomou todas as medidas necessárias para possibilitar o pagamento pelo beneficiário inadimplente.</p>	<p>Como já informado, apesar de em todo o tempo a norma prever a suspensão do plano do beneficiário, em momento algum disciplina de que forma e quais os prazos serão considerados para tanto.</p> <p>A suspensão do plano é prevista no próprio inciso II, do parágrafo único, do art. 13, da Lei 9.656, e, portanto, precisa estar claro na norma.</p>
<p>Art. 8º A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:</p> <p>I - correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e com confirmação de leitura;</p> <p>II - mensagem de texto para telefones celulares (SMS);</p> <p>III - mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas;</p> <p>IV - ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;</p> <p>V - carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura da pessoa natural a ser notificada; ou</p> <p>VI - preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.</p> <p>§ 1º Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações fornecidas pela pessoa natural a ser notificada e cadastradas no banco de dados da operadora.</p> <p>§ 2º A notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis prevista, respectivamente, nos incisos II e III do caput deste artigo, somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmando a sua ciência.</p> <p>§ 3º Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios previstos neste artigo, que estejam disponíveis no</p>	<p><u>AGLUTINAÇÃO DE INCISOS, NOVO INCISO E ALTERAÇÃO NOS PARÁGRAFOS:</u></p> <p>Art. 8º A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:</p> <p>I - correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e com ou com confirmação de leitura;</p> <p>II - mensagem de texto para telefones celulares (SMS) ou mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas ou ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor; (JUNÇÃO DOS INCISOS II, III E IV)</p> <p>III - carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura da pessoa natural a ser notificada; ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada; e (JUNÇÃO DOS INCISOS V E VI)</p> <p>IV - PIN-SS, área restrita da página institucional da operadora na Internet e/ou por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de login e senha pessoais. (INCLUSÃO).</p> <p>§ 1º Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações fornecidas pela pessoa natural a ser notificada e cadastradas no banco de dados da operadora pelo contratante e cadastradas no banco de dados da operadora, sendo considerada válida quando enviada para o e-mail/ endereço, cujos dados tenham sido fornecidos pelo contratante.</p>	<p>O Entendimento DIFIS nº 13/2019, atualmente em vigor, permite email com certificado digital ou com confirmação de leitura. Isso tem funcionado bem, motivo de não ser plausível alterar para ser certificado digital e confirmação de leitura. Já no caso do AR ou preposto acredita-se que se trate de um único meio, motivo da proposta de unificar na mesma alínea para não dar a entender que para esgotar todos os meios precisa ter preposto e mais AR.</p> <p>Na odontologia, é cultural o abandono do plano como meio de cancelamento do contrato pelo beneficiário, motivo de não ser razoável ter o gasto de correios com AR para esgotar todos os meios antes do cancelamento. Importante frisar que a AIR do tema foi inaugurada justamente pelo problema regulatório do impacto do uso dos correios com AR para os planos odontológicos, motivo pelo qual a solução regulatória deveria passar por permitir forma de cancelamento que não passe pela notificação via correios com AR.</p>

cadastro de cada beneficiário, a operadora poderá excluir o beneficiário ou suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por inadimplência, decorridos 10 (dez) dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por todos esses meios. (NOVA REDAÇÃO NA MINUTA SEI 29999231)

§ 4º De forma complementar aos meios dispostos neste artigo, a notificação por inadimplência poderá ser feita em área restrita da página institucional da operadora na **Internet** e/ou por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de **login** e senha pessoais.

§ 5º A operadora deverá observar, no tratamento de dados de contato da pessoa natural, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor.

§ 6º Diante de qualquer indício de violação com os ditames da LGPD o caso deverá ser remetido diretamente à autoridade competente para a devida apuração.

§ 2º A notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis prevista, respectivamente, nos incisos II e III do ~~caput~~ deste artigo, somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmando a sua ciência ou se a Operadora dispôr de meios válidos e inequívocos de comprovação de leitura pelo beneficiário.

§ 3º Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios previstos neste artigo, ~~que estejam disponíveis no cadastro de cada beneficiário~~, ou, no caso de planos odontológicos por, pelo menos, dois meios previstos neste artigo, a operadora poderá excluir o beneficiário ou suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por inadimplência, decorridos 10 (dez) dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por esses meios.

~~§ 4º De forma complementar aos meios dispostos neste artigo, a notificação por inadimplência poderá ser feita em área restrita da página institucional da operadora na **Internet** e/ou por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de **login** e senha pessoais. (TRANSFERIDO AO INCISO IV DO CAPUT)~~

§ 54º A operadora deverá observar, no tratamento de dados de contato da pessoa natural, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor. (NR - renumeração dos parágrafos)

§ 65º Diante de qualquer indício de violação com os ditames da LGPD o caso deverá ser remetido diretamente à autoridade competente para a devida apuração. (NR - renumeração dos parágrafos)

3. Sendo essas as sugestões e alterações que entendo pertinentes, remeto os autos à Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos - DIPRO, com posterior retorno para a apreciação por parte da Diretoria Colegiada.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho, Diretor(a) de Gestão**, em 03/09/2024, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **30403020** e o código CRC **79D6159D**.