

PROCESSO Nº: 33910.030331/2019-89

DESPACHO Nº: 891/2024/GEMOP/GGREG/DIRAD-DIPRO/DIPRO

À DIRAD - DIPRO

ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES DA DIRETORIA DE GESTÃO ACERCA DA PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DA RN Nº 593/2023

1. Conforme acordado na 610ª Reunião da DICOL, realizada em 12/08/2024, no que se refere à Resolução Normativa nº 593, de 2023, a Diretoria de Gestão - DIGES apresentou algumas observações e propostas à última minuta de alteração da norma (Doc. SEI 29999231) por meio do Despacho nº 196/2024/ASSNT-DIGES/DIRAD-DIGES/DIGES (Doc. SEI 30403020).
2. Assim sendo, apresentamos a seguir o posicionamento da DIPRO em relação às propostas da DIGES para alteração da RN 593, incluindo também novas propostas da DIPRO em relação à minuta de normativo.
- 3.

PROPOSTA DIGES	PROPOSTA DIPRO	Posicionamento DIPRO
Art. 3º Para efeito desta Resolução, considera-se:	Art. 3º Para efeito desta Resolução, considera-se:	-
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;	<u>VII - Exclusão do beneficiário: cancelamento do vínculo ao plano do beneficiário, titular ou dependente, que está inadimplente, mantendo-se os demais beneficiários ativos no contrato, caso haja pagamento individualizado;</u>	Acatado com ajustes
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	<u>VIII - Rescisão do contrato: cancelamento do ato jurídico firmado entre as partes contratantes do plano de saúde, resultando na exclusão de todos os beneficiários vinculados ao contrato;</u>	Acatado com ajustes
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.	<u>IX - Suspensão do contrato: suspensão da cobertura assistencial pela operadora, ao longo do período de inadimplência, de todos os beneficiários vinculados ao contrato ou somente do beneficiário, titular ou dependente, que está inadimplente, caso haja pagamento individualizado, na forma pactuada no contrato do plano de saúde.</u>	Acatado com ajustes
Art. 4º A operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o quinquagésimo dia do não pagamento como pré-requisito para a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência.	Art. 4º A operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o quinquagésimo dia do não pagamento como pré-requisito para a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência.	(sem alteração)
-	§ 2º Os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não serão contados como período de inadimplência para fins de <u>exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão do contrato.</u>	Alteração na redação para prever a exclusão do beneficiário.
§ 4º Nos casos de suspensão contratual, o prazo de notificação previsto no caput deverá seguir o disposto no contrato firmado entre as partes.	-	Não acatado: o prazo de notificação para casos de suspensão está previsto no caput, não cabe seguir o disposto no contrato, ficou contraditório.
§ 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	<u>§ 4º O período de inadimplência não será considerado válido para fins de exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão unilateral do contrato quando a operadora der causa ao atraso, seja pela não disponibilização do boleto de pagamento válido, seja deixando de proceder o</u>	Acatado com ajustes

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.	<u>desconto em folha ou em débito em conta corrente, em desacordo com o contrato, devendo sempre comprovar que tomou todas as medidas necessárias para possibilitar o pagamento da mensalidade pelo beneficiário.</u>	
Art. 8º A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:	Art. 8º A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:	(sem alteração)
I - correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e/ou com confirmação de leitura;	I - correio eletrônico (e-mail) com certificado digital ou com confirmação de leitura;	Acatado
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;	II - mensagem de texto para telefones celulares <u>via (SMS); ou mensagem em via aplicativo de mensagens com criptografia de ponta a ponta em dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas;</u>	Acatado, unificação das mensagens de texto para celulares, mas separando a ligação telefônica, que pode incluir telefone fixo.
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	III - ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor; ou	
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.	IV - carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura da pessoa natural a ser notificada; <u>ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.</u>	Acatado
§ 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, fornecidas pelo contratante ou considerada válida quando enviada para o e-mail/endereço, cujos dados tenham sido fornecidos pelo contratante.	§ 1º Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações cadastradas no banco de dados da operadora, fornecidas <u>pelo contratante ou pela pessoa natural a ser notificada.</u>	Acatado com ajustes
§ 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 dispor de meios válidos e inequívocos de comprovação de leitura pelo beneficiário.	§ 2º A notificação realizada por SMS ou aplicativo de <u>mensagens para celulares 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.</u>	Acatado em parte: os meios de comprovação de leitura disponíveis em mensagens de celular não são suficientes para comprovar que o beneficiário efetivamente leu a mensagem, é imprescindível que ele responda confirmando a ciência.
§ 3º Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios previstos neste artigo, <u>que estejam disponíveis no cadastro de cada beneficiário</u> , 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.	§ 3º Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios previstos neste artigo, que estejam disponíveis no 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.	Acatado com o acréscimo do §7º.
(TRANSFERIDO AO INCISO IV DO CAPUT)	§ 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.	Não acatado: a notificação pela área restrita no site da operadora não garante o recebimento da mensagem, sendo um meio passivo que pode ser usado apenas de forma complementar.
-	§ 7º Os planos exclusivamente odontológicos ficam desobrigados de notificar por meio de carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, ou por meio de preposto da operadora, para fins de exclusão do beneficiário ou de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência, inclusive para o cumprimento do previsto no §3º.	Inclusão de parágrafo para diferenciar as regras de notificação para os planos odontológicos.
Art. 10. A notificação por inadimplência deve conter, no mínimo, as seguintes informações:	Art. 10. A notificação por inadimplência deve conter, no mínimo, as seguintes informações:	(sem alteração)
-	II - a identificação <u>do contratante da pessoa natural a ser notificada</u> e dos beneficiários vinculados ao	Alteração na redação para se adequar ao conceito de pessoa natural a ser notificada.

	<u>contrato que poderão perder o plano de saúde por inadimplência</u> , com nome e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);	
-	IV - o valor exato e atualizado do débito <u>na data de emissão da notificação</u> ;	Alteração na redação para especificar que o valor se refere à data da notificação.
-	VI - a forma e o prazo para o pagamento do débito e <u>a regularização da situação do contrato para a reversão da inadimplência</u> ; e	Alteração na redação, pois nem sempre se trata da regularização do contrato como um todo, mas tão somente de um beneficiário inadimplente.
-	§ 2º Em qualquer meio de notificação utilizado pela operadora, a notificação por inadimplência deve seguir fielmente todo o conteúdo disposto neste artigo, <u>com exceção dos meios previstos nos incisos II e III do art.8º, nos quais o conteúdo poderá estar resumido, sendo indispensável informar o nome da operadora, as competências das mensalidades não pagas, e um canal de atendimento da operadora para esclarecimento de dúvidas e reversão da inadimplência</u> .	Alteração na redação para permitir a notificação com conteúdo resumido nas mensagens de texto para celulares e na ligação telefônica gravada.
Art. 19. Esta Resolução entra em vigor no dia 1º de dezembro de 2024.	Art. 19. Esta Resolução entra em vigor no dia 1º de janeiro de 2025.	Postergação da vigência em decorrência das alterações propostas.

4. Diante do exposto, esta GEMOP propõe a publicação de uma nova resolução normativa, cuja minuta encontra-se acostada aos autos (doc. SEI 30560737), para a alteração da Resolução Normativa ANS nº 593, de 19 de dezembro de 2023, e da Resolução Normativa nº 557, de 14 de dezembro de 2022. Foi anexado também um documento comparando as resoluções normativas atuais e as propostas de alteração (De-Para, doc. SEI 30560905).

5. Sendo esse o posicionamento da área técnica da DIPRO, remeto os autos à DIRAD/DIPRO, com sugestão de posterior retorno para a apreciação por parte da Diretoria Colegiada da ANS.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Santi Carmo Ipiranga**, Gerente de **Manutenção e Operação dos Produtos**, em 01/10/2024, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIA GOLTARA VASCONCELLOS FAEDRICH**, Gerente-Geral de **Regulação da Estrutura dos Produtos**, em 01/10/2024, às 15:02, 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 **30523096** e o código CRC **FB9FD71F**.