

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Ministério da Saúde – MS

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC
Ministério da Justiça - MJ

A REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Dúvidas mais freqüentes das operadoras de planos de saúde
sobre o Decreto nº 6.523/2008, do Ministério da Justiça, que
regulamenta os SACs

Novembro de 2008

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Agência Nacional de Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
Secretaria de Direito Econômico
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

É permitida a reprodução total ou parcial desta obra, desde que citada a fonte.

Elaboração, distribuição e informações:
MINISTÉRIO DA SAÚDE
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)
Diretoria de Fiscalização (DIFIS)
Av. Augusto Severo, 84, Glória
CEP: 20021-040, Rio de Janeiro – RJ
Tel.: (21) 2105 5000 Fax: (21) 2105 0473
Disque ANS: 0800 701 9656
Home page: www.ans.gov.br

PRESIDÊNCIA
Diretor-Presidente: Fausto Pereira dos Santos

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL
Diretor: Jose Leôncio de Andrade Feitosa

DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DAS OPERADORAS
Diretor: Alfredo Luiz de Almeida Cardoso

DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DE PRODUTOS
Diretor: Fausto Pereira dos Santos

DIRETORIA DE GESTÃO
Diretor: Hésio de Albuquerque Cordeiro

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
Diretor: Eduardo Marcelo de Lima Sales

GERÊNCIA-GERAL RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL (GGRIN)
Gerente-Geral: Flávio José Fonseca de Oliveira

ELABORAÇÃO
Equipe Técnica da Gerência Geral de Relacionamento Institucional (GGRIN/DIFIS)
Flavia Marques de Souza e Gislaíne Afonso de Souza

PROJETO GRÁFICO

Impresso no Brasil

Ficha Catalográfica

APRESENTAÇÃO

A presente cartilha foi elaborada com o intuito de esclarecer às operadoras de planos de saúde sobre o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) no que tange aos serviços de atendimento ao consumidor. A partir das dúvidas mais recorrentes apresentadas pelo setor de saúde suplementar, foi organizada esta cartilha, no formato de Perguntas e Respostas, para facilitar a adequação das operadoras de planos privados de assistência à saúde e dirimir eventuais dúvidas sobre a aplicação do Decreto.

**Diretoria de Fiscalização/Agência
Nacional de Saúde Suplementar**

**Departamento de Proteção e Defesa do
Consumidor/Secretaria de Direito
Econômico/Ministério da Justiça**

SUMÁRIO

Perguntas e Respostas	5
Anexos	
Anexo I – Decreto nº 6.523/08	12
Anexo II – Portaria MJ nº 2.014/08	16

PERGUNTAS E RESPOSTAS

1 De acordo com o Decreto nº 6.523/2008, o que é SAC?

Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados pelo Poder Público Federal que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

2 A quem se aplica esse Decreto no âmbito da saúde suplementar?

O Decreto nº 6.523/2008 se aplica a todas as prestadoras de serviços regulados, ou seja, no caso da saúde suplementar, se aplica a todas as operadoras de planos privados de assistência à saúde. Desse modo, toda operadora que esteja devidamente registrada na ANS deverá seguir essa norma, independente de sua modalidade, caso possua o SAC como um dos serviços oferecidos aos seus consumidores.

3 O Decreto estabelece que os SACs têm a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Mas qual a definição de informação para o setor de saúde suplementar?

Para os fins do Decreto nº 6.523/2008, as demandas de informação que devem ser contempladas no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) são aquelas de caráter geral que não necessitem de acesso aos dados do contrato

do consumidor¹. Tais informações, bem como demandas de dúvida e reclamação, deverão estar disponibilizadas 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana, que é o horário obrigatório de funcionamento dos SACs das prestadoras de serviços regulados.

4 A operadora deverá disponibilizar obrigatoriamente uma opção para o consumidor que deseje cancelar o seu contrato?

Não. Tendo em vista que não há previsão de contratação de plano de saúde por via telefônica, a hipótese de cancelamento ou suspensão do contrato não se aplica ao setor de saúde suplementar. Neste caso, deverá ser aplicado o princípio da equivalência. Entretanto, o SAC deverá fornecer todas as informações necessárias ao consumidor que deseje cancelar o seu plano de saúde.

5 Nem todas as operadoras possuem estrutura para disponibilizar um SAC por 24 horas por dia. Estas também estão obrigadas pelo Decreto?

Sim. Segundo o Decreto nº 6.523/2008, todas as operadoras de plano de saúde que dispuserem de um SAC deverão disponibilizá-lo ao consumidor 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana, independentemente de seu porte ou estrutura. Uma alternativa oferecida seria a contratação do serviço de prestadores que já atendem 24/7, terceirizar o serviço, pool de empresas, ou outros, para dar continuidade ao atendimento, após o horário comercial normal de funcionamento do serviço existente.

¹ Verificar publicação da Nota Técnica Nº xxx no sitio da ANS, www.ans.gov.br

6 *E o serviço deverá ser gratuito?*

Sim. De acordo com o Decreto, as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento de todas as demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor. Devem ser garantidas todas as vias de atendimento telefônico, tanto através de telefonia fixa, celular, quanto de orelhão.

7 *E o atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou de fala também será obrigatório?*

Sim. As operadoras de planos de saúde deverão disponibilizar algum meio de acesso, seja através da implantação de uma tecnologia específica para o atendimento de portadores de deficiência auditiva ou de fala, ou por meio de *webchat* (bate papo pela internet), e-mail, ou outros. Ou seja, deve-se garantir o acesso dessas pessoas ao SAC.

8 *A operadora poderá aproveitar o tempo em que o consumidor espera para ser atendido para divulgar/veicular mensagens publicitárias?*

Não. A veiculação de mensagens publicitárias durante o atendimento não será permitida, salvo quando houver consentimento do consumidor. Entretanto, mensagens de cunho informativo, tais como orientações para uma vida saudável, programas de promoção de saúde e prevenção de doenças, entre outras, serão permitidas durante o atendimento.

9 Qual o prazo máximo que as operadoras terão para resolver as reclamações de consumidores?

O Decreto apresenta como pressuposto a resolução imediata da demanda apresentada pelo consumidor; no entanto, na impossibilidade de resolução imediata a operadora terá até 5 dias para resolver as reclamações de consumidores. Aquelas não solucionadas neste prazo deverão estar bem consubstanciadas e registrados no atendimento, pois as exceções serão analisadas casuisticamente.

10 Onde o consumidor poderá encontrar os números de telefone do SAC da sua operadora?

Os números de acesso ao SAC deverão constar de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet.

11 E se a operadora, para se adequar às regras do Decreto, teve de mudar os números do SAC, será necessário o recolhimento de todo o material que já está na rua?

Não. O material já publicado com o telefone antigo (carteirinhas, contratos etc.) não necessita ser recolhido. Entretanto, o consumidor deverá ser informado da mudança do número do telefone e todo material novo, a partir de 1º de dezembro de 2008, deverá estar de acordo com o Decreto.

12 ***A operadora terá de disponibilizar atendentes 24 horas por dia para atender os beneficiários quando estes desejarem solicitar autorização prévia, senha para atendimento ou outros serviços?***

Autorizações prévias, solicitação de senha de atendimento são consideradas como serviços, não sendo objeto do SAC regulado pelo Decreto, e, portanto, não contemplados pelo Decreto 6.523/2008. Esses e os demais serviços não contemplados pelo SAC deverão ser acessados pelo consumidor por meio de outros canais de atendimento da operadora.

13 ***Falar com um atendente deve ser a primeira opção do consumidor assim que ele acessar o SAC de sua operadora?***

Não. De acordo com o Decreto, o SAC deve oferecer a opção do contato direto com o atendente dentre as primeiras opções, logo no primeiro menu do atendimento e também constar nas demais subdivisões do atendimento.

14 ***O SAC deverá estar acessível 24 horas por dia para o público em geral?***

Não. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia somente para os beneficiários de planos de saúde.

15 *Existe um tempo médio para o consumidor ser atendido em um SAC?*

Não. O tempo para o efetivo contato do consumidor pelo atendente, após o acesso da opção “falar com o atendente” deverá ser de no máximo 60 segundos, ou seja, o tempo máximo de espera na fila de espera não poderá ultrapassar esse período.

16 *Com o Decreto, os canais de atendimento da operadora que existem hoje irão continuar funcionando?*

Sim. Os canais atuais poderão continuar operando normalmente, e terão a função de resolver as situações não contempladas pelo SAC, por exemplo, as demandas de solicitação de serviços.

17 *É necessária a identificação do consumidor, quanto este acessar o SAC de sua operadora?*

Não. O acesso ao SAC independe da identificação do consumidor. Entretanto, para as demandas de reclamação é necessário que o consumidor se identifique.

18 *Como deve ser feito o registro das demandas de cada consumidor em um SAC?*

No início do atendimento, o consumidor será informado sobre o registro numérico de atendimento. Esse número de registro eletrônico deverá ter uma

seqüência numérica única, com data, hora e objeto da demanda, para facilitar a identificação de todos os seus atendimentos na operadora de plano de saúde.

19 ***A operadora é obrigada a manter a gravação e o registro eletrônico de todos os atendimentos de seus consumidores?***

Sim. Ambos deverão permanecer à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora. Sendo que a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC deverá estar disponível pelo prazo mínimo de 90 dias. Já o registro eletrônico dos atendimentos será mantido por um período mínimo de 02 anos após a sua solução.

20 ***Se o consumidor não concordar com o reajuste aplicado ao seu plano de saúde poderá solicitar a suspensão da cobrança através do SAC?***

Não. Caso o reajuste aplicado esteja comprovadamente de acordo com as regras estabelecidas e autorizadas pela ANS, não caberá a suspensão da cobrança.

21 ***As ouvidorias das operadoras continuarão a existir após a entrada em vigor do Decreto nº 6.523/08, no dia 1º de dezembro de 2008?***

Sim. A ouvidoria é um canal de contato direto entre o consumidor e a direção da operadora. O Decreto em momento algum prevê a sua extinção.

ANEXO I

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I

DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

CAPÍTULO II

DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

CAPÍTULO III

DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV

DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

CAPÍTULO V

DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

CAPÍTULO VI

DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008.

Brasília, 31 de julho de 2008; 187º da Independência e 120º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Tarso Genro

Este texto não substitui o publicado no DOU de 1º.8.2008

ANEXO II

PORTARIA Nº 2.014, DE 13 DE OUTUBRO DE 2008

Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 4º, § 4º, e art. 5º do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008,

Considerando a necessidade de regulamentar o Decreto n. 6.523, que dispôs sobre a forma de prestação do serviço de atendimento ao consumidor - SAC;

Considerando que os princípios da transparência, da eficiência, do equilíbrio e da boa-fé nas relações de consumo orientam a prestação dos serviços públicos regulados;

Considerando que o serviço de atendimento ao consumidor deve ser dimensionado com fundamento na previsão de chamadas para garantir o atendimento, que deve ser prestado de forma adequada;

Considerando a vulnerabilidade do consumidor e a necessidade de resguardar, na análise das exceções da presente Portaria, a interpretação mais favorável ao consumidor;

Considerando que a comprovação das exceções e o seu impacto na capacidade de atendimento do SAC constituem ônus dos prestadores de serviços regulados previstos nesta Portaria; resolve:

Art. 1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.

§1º Nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos.

Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos.

§2º Nos serviços de energia elétrica, o tempo máximo para o contato direto com o atendente somente poderá ultrapassar o estabelecido no caput, nos casos de atendimentos emergenciais de abrangência sistêmica, assim considerados aqueles que, por sua própria natureza, impliquem a interrupção do fornecimento de energia elétrica a um grande número de consumidores, ocasionando elevada concentração de chamadas, nos termos de regulação setorial.

Art. 2º Os prazos fixados nesta portaria não excluem outros mais benéficos ao consumidor, decorrentes de regulamentações e contratos de concessão, observado o disposto no artigo 21 do Decreto n. 6.523/08.

Art. 3º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º Poderá haver interrupção do acesso ao SAC quando o serviço ofertado não estiver disponível para fruição ou contratação, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, nos termos da regulamentação setorial em vigor.

§2º Excetua-se do disposto no caput do presente artigo, o SAC destinado ao serviço de transporte aéreo não regular de passageiros e ao atendimento de até cinquenta mil assinantes de serviços de televisão por assinatura, cuja disponibilidade será fixada na regulação setorial.

Art. 4º Esta Portaria entrará em vigor em 1º de dezembro de 2008.

TARSO GENRO

Este texto não substitui o publicado no DOU de 16/10/2008

