

**Procon-SP quer que empresas sejam mais transparentes ao tratar da transferência dos planos de saúde**

O Procon-SP notificou as operadoras de planos de saúde Amil Assistência Médica Internacional, Assistência Personalizada à Saúde (APS) e UHG Brasil (United Health Group) – detentora da Amil – pedindo explicações mais detalhadas sobre a transferência de mais de 330 mil beneficiários de planos individuais e familiares da operadora Amil para a operadora APS.

Na avaliação do Procon-SP, em reunião realizada com as empresas no último dia 17 para tratar do assunto, faltou transparência por parte das operadoras e do Grupo Fiord com relação à gestão da carteira dos beneficiários individuais e familiares da Amil. A instituição de defesa do consumidor verificou a necessidade de obter posicionamentos formais e específicos sobre alguns pontos.

“A Amil informou que a transferência para APS foi realizada para garantir um melhor atendimento, inclusive com foco especializado no público afetado pela mudança. No entanto, passado um mês, essa carteira foi colocada à venda no mercado – o que demonstra contradição por parte da empresa, ou seja, o interesse estratégico não era atender bem o consumidor”, questiona o diretor executivo do Procon-SP, Fernando Capez.

As empresas deverão explicar o que motivou o Grupo UHG a tomar a decisão empresarial de solicitar à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) a realização da transferência voluntária da Amil para APS; por quais razões o Grupo UHG passou a ter desinteresse na manutenção da carteira que está sendo disponibilizada; se tomaram conhecimento da íntegra da decisão da diretoria colegiada do órgão regulador que autorizou a transferência voluntária da carteira e, em caso positivo, disponibilizar cópia do documento.

Na reunião do dia 17, Amil e APS informaram que não foram comunicados pela ANS da decisão da diretoria colegiada que autorizou a transferência voluntária da carteira de beneficiários individuais e familiares, limitaram-se a dizer que tiveram ciência da autorização por meio de nota divulgada à imprensa pelo órgão regulador.

As empresas AMIL e APS deverão esclarecer também se tomaram conhecimento da íntegra da decisão da diretoria colegiada da ANS que suspendeu a venda da APS para o Grupo Fiord; se sim, apresentar a decisão e a cópia integral do processo administrativo de transferência da Amil para APS; caso não possuam, deverão entregar os documentos que as empresas produziram e justificar o motivo pelo qual não possuem a íntegra do processo administrativo.

O Procon-SP pergunta se o Grupo UHG e a operadora Amil confirmam o aporte de 3 bilhões de reais para APS assumir a carteira de beneficiários; em caso positivo, pede explicações sobre a decisão e sobre se o aporte faz parte do negócio que a APS pretendia realizar com o Grupo Fiord.

Às empresas também foi indagado se existe previsão contratual ou cláusula de negociação como o Grupo Fiord prevendo que AMIL e APS continuem corresponsáveis pelo atendimento e prestação de serviços aos consumidores e por quanto tempo.

**Atendimentos e comunicação aos consumidores**

Na reunião, Amil e APS não responderam de modo claro às indagações feitas durante a reunião sobre o descredenciamento da rede médica e hospitalar. “A questão do descredenciamento de médicos, hospitais etc. vem gerando problemas aos consumidores; por isso, estamos insistindo nesse ponto e queremos uma resposta objetiva e assertiva por parte das empresas”, afirma o diretor executivo do Procon-SP.

Em resposta à notificação, as empresas deverão informar o total de atendimentos realizados aos beneficiários Amil e APS de janeiro de 2021 até janeiro de 2022 (mês a mês); a quantidade de

credenciamentos e de descredenciamentos realizados no mesmo período pelas duas operadoras para os planos individuais e coletivos (mês a mês).

O Procon-SP também quer que Amil e APS demonstrem e apresentem evidências de que os consumidores foram informados sobre a transferência voluntária antes e depois do pedido ser realizado e autorizado pela ANS; e que informem detalhadamente quais os canais de atendimento foram disponibilizados ao consumidor, especialmente, relacionados às questões da transferência e rede credenciada atualizada.

Sobre os canais de atendimento, deverão informar: quantos atendimentos foram realizados por canal nos últimos três meses tanto na Amil como na APS; quais os cinco principais problemas; qual o índice de solução geral (mês a mês); qual setor trata essas demandas; se todos os canais geram protocolos fornecidos ou enviados ao consumidor; qual o índice de consumidores que recorrem a mais de um canal de atendimento por falta de solução do primeiro contato; qual o índice de transbordo das reclamações registradas para os órgãos de proteção e defesa do consumidor e quais os temas mais recorrentes.

As empresas também deverão explicar se adotam alguma política de bonificação a funcionários ou setores relacionada ao índice de resolutividade das demandas – em caso positivo, deverá ser detalhada, inclusive, quanto a sua divulgação ao público em geral e órgãos públicos.

Especificamente sobre o atendimento telefônico prestado aos consumidores, foram feitas as seguintes indagações às empresas: qual o percentual de demandas que são recebidas através desse canal; qual o tempo médio de atendimento; quantas e quais opções de atendimento são disponibilizadas até que seja possível o atendimento humano e se há redirecionamento para outro tipo de canal de atendimento, como, por exemplo, site.

Em relação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas, o órgão de defesa questiona qual é o índice de autonomia desse setor; quando há insatisfação nesse atendimento como é feito o redirecionamento para a Ouvidoria; se no menu principal do SAC existe a opção direta de falar com os atendentes e qual o percentual de consumidores que utiliza diretamente essa opção.

### **Questionamentos ao Grupo Fiord**

O Procon-SP notificou também o Grupo Fiord sobre o interesse na compra da carteira de planos individuais da operadora Amil – o grupo foi questionado sobre quais empresas ou sócios que o compõem e quem são seus cotistas; há quanto tempo as tratativas para aquisição da carteira de clientes iniciaram; se possuem experiência na área da saúde suplementar para gestão desses beneficiários e quantos clientes seu corpo administrativo têm capacidade de atender atualmente.

O grupo deverá esclarecer ainda qual sua proposta em relação à rede credenciada e se haverá algum tipo de alteração; se verificaram se a carteira de clientes na qual têm interesse na compra pode gerar lucro ou prejuízo estimado no prazo de até 10 anos; e se, em eventual aquisição da empresa APS, existe o compromisso de não realizar nova venda dessa carteira por qual período.

As empresas têm até o dia 3 de março para apresentar os esclarecimentos.

**Fonte:** Procon-SP, em 25.02.2022