

Após oito anos como líder de reclamações, segmento tinha perdido a liderança do ranking em 2020

RANKING DO IDEC



Os problemas relacionados a planos de saúde voltaram a liderar o ranking de reclamações e atendimentos do Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) no ano de 2021. Após oito anos à frente no levantamento, o setor havia perdido a liderança em 2020, primeiro ano de pandemia, para os problemas relacionados a serviços financeiros. Porém, em 2021, as operadoras de planos de saúde voltaram ao topo da relação com 24,9% das reclamações entre os associados da Instituição. Serviços financeiros (21,5%), demais serviços (11,9%), problemas com produtos (8,7%) e Telecomunicações (8%) completam o topo do levantamento. Outros temas estão em alta nos últimos anos, chegando em 25% no ano passado.

"A mudança de posições entre Saúde e Serviços Financeiros, retomando ao ranking de 2019, demonstra que a situação pandêmica de fato agravou e muito os índices de reclamação de Serviços Financeiros. Com a retomada dos setores da economia é possível notar a retomada a uma certa "normalidade" e com isso temos a volta de Saúde como principal tema demandado. Outro fator relevante é o aumento proporcional das demandas elencadas como outros. Nesse caso temos vários grupos de demandas como Turismo, Transporte Aéreo, Energia Elétrica, Educação etc, o que demonstra a pulverização das demandas de consumo em vários grupos", avalia o advogado do Idec, Igor Marchetti.

O principal tema abordado pelos associados do Idec sobre planos de saúde são dúvidas e reclamações a respeito de reajustes abusivos (27,4%), predominantemente de planos coletivos, que não são regulados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As demais reclamações

abrangem principalmente negativa de cobertura, com 16,2%, e problemas relacionados à falta de informação, com 13,1%.

Voltando a ocupar o segundo lugar no ranking geral, a categoria de Serviços Financeiros foi responsável por 21,5% dos registros. Dentro desse segmento, o maior número de reclamações se deve à cobrança indevida (21%), falha de informação (15,8%) e problemas com renegociação de dívidas (13%).

Na terceira colocação ficaram as dúvidas e queixas relacionadas a outros tipos de serviços, com 11,9% dos atendimentos. Os problemas mais demandados foram relativos a contratos (17%), seguido por vício de qualidade no serviço prestado (14,5%) e cobrança indevida (13%).

Na sequência ficaram as dúvidas e queixas relacionadas a Produtos, com 8,7%. Na liderança ficaram os problemas com ofertas, com 35,5%, seguido por vício de qualidade, com 33,3%, e falha de informação, com 10%.

Também na mesma posição do ano passado ficaram as dúvidas e queixas sobre o setor de telecomunicações, com 8%. Dentro deste segmento, em primeiro lugar, com 41,5 %, ficaram os problemas com cobrança indevida, seguido de prática abusiva (24,4%) e vício de qualidade no serviço (9,8%).

Fonte: Idec, em 09.03.2022