

Resultado do 11º ciclo de monitoramento beneficia diretamente 586 mil consumidores que já contrataram esses planos e deverão ter seus problemas assistenciais sanados

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) suspende a partir desta sexta-feira (14) a comercialização de 65 planos de saúde de 16 operadoras por desrespeito aos prazos máximos de atendimento e por negativas indevidas de cobertura. A ação é resultado do 11º ciclo do Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento realizado pela ANS e beneficia diretamente 586 mil consumidores que contrataram esses planos.

Os planos de saúde que tiveram comprovada a melhoria no atendimento ao cidadão nos últimos três meses serão reativados. Ao todo, 81 planos estão autorizados pela ANS a voltar à atividade.

[Confira aqui a lista de planos suspensos e reativados no 11º ciclo de monitoramento.](#)

Neste 11º ciclo, foram recebidas 12.031 reclamações. O número de queixas consideradas procedentes, ou seja, que tiveram a infração constatada, teve uma queda de 40% em relação ao ciclo anterior. Isso indica que a medida da ANS induziu as operadoras a um maior esforço para o atendimento oportuno e adequado de seus beneficiários. A maior redução foi constatada nas operadoras de grande porte (acima de 100 mil consumidores), que apresentaram queda de cerca de 60% no número de reclamações procedentes no 11º ciclo na comparação com o 10º ciclo.

No período avaliado, 87,4% dos conflitos foram resolvidos pela mediação feita pela ANS, via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). Este é o maior índice já alcançado desde o início do monitoramento. A mediação de conflitos agiliza a solução de problemas do beneficiário de planos de saúde. Com a notificação, as operadoras são notificadas diretamente pelo portal da ANS, em espaço próprio, onde acompanham as demandas. O prazo máximo para a adoção das medidas necessárias à solução da reclamação é de até 5 dias úteis em casos assistenciais e de até 10 dias úteis para não assistenciais. A contagem do prazo começa no primeiro dia útil seguinte à data da notificação.

A suspensão da comercialização é uma ação preventiva que tem o objetivo de melhorar o acesso do cidadão aos serviços contratados. Os motivos das suspensões são descumprimento dos prazos máximos para marcação de consultas, cirurgias e exames e negativas indevidas de cobertura. Além de ter a comercialização suspensa, as operadoras que negaram indevidamente cobertura podem receber multa que varia de R\$ 80 mil a R\$ 100 mil. Desde o início do programa de monitoramento, 1.017 planos de 142 operadoras já tiveram as vendas suspensas. Outros 847 planos voltaram ao mercado após comprovar melhorias no atendimento.

**11º ciclo** - O 11º ciclo de Monitoramento da Garantia de Atendimento reuniu reclamações recebidas na ANS de 19 de junho a 18 de setembro deste ano. Desde então, a Agência realiza a análise e revisão das soluções aplicadas pelas operadoras e se elas atenderam de forma efetiva a demanda dos consumidores.

Das 16 operadoras com planos suspensos neste novo ciclo, 14 já tinham planos em suspensão no ciclo anterior. Duas operadoras não constavam na última lista de suspensões – destas, 1 tem plano suspenso pela primeira vez. A medida é preventiva e perdura até a divulgação do 12º ciclo.

### **Panorama do 11º ciclo**

- 16 operadoras com planos suspensos
- 65 planos com comercialização suspensa
- 586 mil consumidores protegidos diretamente
- 81 planos reativados

- 10 operadoras com reativação total de planos
- 10 operadoras com reativação parcial de planos

**Outras medidas** – Das 28 operadoras suspensas no 10º ciclo, duas entraram em portabilidade especial, uma teve decretada a portabilidade extraordinária e uma entrou em alienação compulsória de carteira. Essas medidas, adotadas pela ANS, antecedem a retirada ordenada do mercado, com a garantia da manutenção da assistência aos consumidores.

Hoje, existem 50,9 milhões de consumidores com planos de assistência médica e 21 milhões com planos exclusivamente odontológicos no país.

### **Canais de relacionamento da ANS**

**DISQUE ANS** (0800 701 9656): Atendimento telefônico gratuito, disponível de segunda a sexta-feira, das 8 às 20 horas (exceto feriados).

**Portal da ANS** ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)): Central de Atendimento ao Consumidor, disponível 24 horas por dia.

**Núcleos da ANS**: Atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30 (exceto feriados), em 12 cidades localizadas nas cinco regiões do Brasil.

**Fonte:** [ANS](#), em 13.11.2014.