

Por Maíra Teixeira

Já na ANS, que regula o setor, as queixas caíram em 2014; para especialista, realidade para usuário é pior porque agência desconsidera queixas em órgão de defesa do consumidor

O total de reclamações recebidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) recuou 8,5%, de 102,2 mil, em 2013, para 93,5 mil no ano passado. Já os processos julgados no Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) contra planos de saúde coletivos subiram 13,8% de 2013 para 2014.

Para Mário Scheffer, professor da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) e integrante do conselho diretor do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), os dados da ANS não representam a realidade do consumidor porque mostram apenas uma parte do problema. A judicialização do setor tem crescido.

"A realidade é muito pior. Os problemas de usuários de planos de saúde estão pulverizados entre reclamações à ANS, processos judiciais, reclamações em órgãos de defesa do consumidor e na área de Recursos Humanos das empresas, que fazem as negociações com os planos. É preciso lembrar que muitas vezes o trabalhador que tem um plano coletivo empresarial reclama na empresa, fica insatisfeito, mas não registra a reclamação [na ANS]", afirma Scheffer.

O alerta de Scheffer encontra respaldo nos números do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) e mostra como a ocorrência de planos individuais diminuiu em uma manobra do setor, que prefere comercializar planos coletivos, cujos reajustes não são regulamentados pela ANS, apenas os serviços.

No TJ-SP, o número de casos julgados contra plano de saúde coletivos subiu 13,8% de 2013 para 2014. Nas ações contra os planos por adesão, passou de 1.285, em 2013, para 1.440 em 2014. Já os casos julgados contra plano de saúde coletivo empresarial saltaram de 1.205, em 2013, para 1.396 em 2014.

Já nos casos julgados contra planos de saúde individual houve queda de 28%: passou de 6.705 casos julgados, em 2013, para 4.823 casos julgados. Esse tipo de serviço representa apenas 20% do mercado brasileiro.

"A judicialização é um termômetro que a ANS não considera e ela é crescente. Há uma subnotificação, que subvaloriza o problema da saúde suplementar no Brasil que é controlada por poucos e grandes grupos empresariais. O problema dos planos de saúde está pulverizado pela sociedade e fica difícil perceber o universo de distorções do setor. A ANS deveria atuar mais fortemente, mas não vemos isso, infelizmente", afirma Scheffer.

"As operadoras vêm silenciosamente parando de comercializar os planos individuais porque os reajustes são regulamentados pela ANS, enquanto os planos coletivos não têm um órgão regulador para os aumentos nas mensalidades", explica Renata.

Para a advogada Renata Vilhena Silva, do escritório Vilhena Silva Advogados, a ANS não cumpre o papel de regulamentar o serviço, que está "cada vez pior" com a proliferação de planos coletivos. "Além do risco de altos reajustes, neste tipo de plano, as seguradoras podem desligar o cliente a qualquer momento e interromper o serviço. Muitas vezes, o beneficiário só percebe quando vai usar o plano. Já nos individuais, a decisão de rescindir o contrato não pode partir da operadora, uma vez que o serviço só pode ser interrompido por falta de pagamento", destaca a advogada.

De acordo com os dados da ANS, em 2014, 65 mil queixas eram relacionadas à cobertura do plano de saúde e 20,8 mil provocadas por queixas quanto ao contrato firmado e regulamentos. Em 2013, das 102,2 mil reclamações, a maior parte por problemas de cobertura (74 mil), enquanto as queixas quanto aos contratos e regulamentos chegaram a 20,3 mil.

Consumidor têm cada vez menos opções

De acordo com dados da ANS, cerca de 80% dos planos de saúde hoje no País são coletivos. O índice de reajuste anual para planos individuais ou familiares foi de 9,65% em 2014. Em 2013, o aumento foi de 9,04%. Enquanto os contratos coletivos tiveram um aumento médio de 18%, com casos extremos de reajustes de até 90%, segundo levantamento do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

Levantamento do Idec indica que apenas 8 entre as 20 maiores operadoras que atuam em São Paulo comercializam planos individuais. Em números absolutos, 40% das 20 maiores operadoras de São Paulo oferecem planos individuais. No entanto, como as operadoras grandes não vendem planos individuais, a fatia do mercado que essas oito operadoras representam é bem menor: juntas, elas concentram cerca de 1,3 milhão de usuários em São Paulo, o que é apenas 28% dos 4,7 milhões de clientes que as 20 maiores empresas detêm.

Fonte: [iG São Paulo](#), em 27.01.2015.