

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) suspende, a partir de 19/02, a comercialização de 70 planos de saúde de 11 operadoras por desrespeito aos prazos máximos de atendimento e por outras queixas de natureza assistencial, como negativas indevidas de cobertura. Neste 12º ciclo do programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento, a medida protege aproximadamente 580 mil beneficiários. Há hoje no país 50,8 milhões de consumidores com planos de assistência médica e 21,4 milhões com planos exclusivamente odontológicos.

Paralelamente, a ANS está permitindo a reativação de 43 planos de saúde estavam com a comercialização até então suspensa, já que houve comprovada melhoria no atendimento ao cidadão nos últimos três meses.

“A redução do número de operadoras com planos suspensos pode ser entendida como resultado de medidas importantes adotadas pela ANS no que diz respeito à relação entre a operadora e seu usuário: a mediação de conflitos e a suspensão de planos estão mudando o comportamento do setor e colaborando para a qualificação da assistência prestada”, destaca a diretora-presidente substituta da Agência, Martha Oliveira.

Desde o início do programa de monitoramento, 1.043 planos de 143 operadoras já tiveram as vendas suspensas. Outros 890 planos voltaram ao mercado após comprovar melhorias no atendimento.

### **Detalhamento das medidas**

Das 11 operadoras com planos suspensos neste novo ciclo, 8 já tinham planos em suspensão no ciclo anterior, 3 operadoras não constam na última lista de suspensões e 1 tem o plano suspenso pela primeira vez. A medida é preventiva e perdura até a divulgação do 13º ciclo.

Neste 12º ciclo, foram recebidas 13.921 reclamações no período de 19 de setembro a 18 de dezembro de 2014. No período avaliado, 88,25% dos conflitos foram resolvidos pela mediação feita pela ANS, via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).

A mediação de conflitos agiliza a solução de problemas do beneficiário de planos de saúde. Com a notificação, as operadoras são comunicadas 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.

“O beneficiário de um plano suspenso pela ANS não deve se preocupar. Sua assistência será mantida e tende a melhorar, pois a suspensão da comercialização é uma ação preventiva que, ao impedir o ingresso de novos beneficiários no plano, permite que a operadora melhore seus processos e volte a prestar a assistência adequada em tempo oportuno”, ressalta o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, José Carlos Abrahão.

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.

[Confira a lista de planos com comercialização suspensa e de planos reativados](#)

[Confira os prazos máximos de atendimento aos beneficiários de planos de saúde](#)

### **Panorama do 12º ciclo**

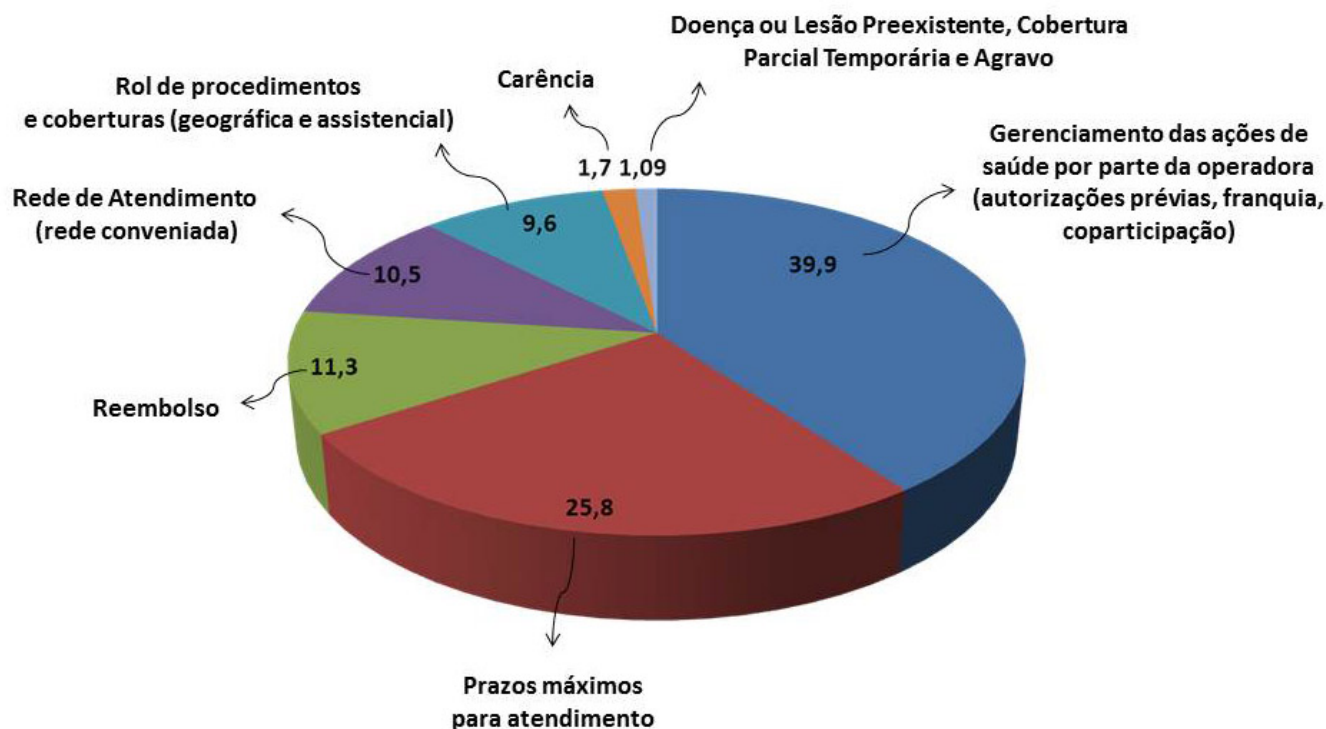
- 11 operadoras com planos suspensos

- 70 planos com comercialização suspensa
- 580 mil consumidores protegidos
- 43 planos reativados
- 7 operadoras com reativação total de planos (15 produtos)
- 7 operadoras com reativação parcial de planos (28 produtos)

**Histórico do Monitoramento da Garantia de Atendimento**

Período	Total de Reclamações	Operadoras com planos suspensos no período	Planos suspensos no período
1º ciclo 19/12/2011 a 18/03/2012	2.981	0	0
2º ciclo 19/03 a 18/06/2012	4.682	37	268
3º ciclo 19/06 a 18/09/2012	10.144	38	301
4º ciclo 19/09 a 18/12/2012	13.600	29	225
5º ciclo 19/12/2012 a 18/03/2013	13.348	0	0
6º ciclo 19/03 a 18/06/2013	17.417	26	246
7º ciclo 19/06 a 18/09/2013	15.158	41	150
8º ciclo 19/09 a 18/12/2013	17.599	47	111
9º ciclo 19/12/2013 a 18/03/2014	13.079	36	161
10º ciclo 19/03/2014 a 18/06/2014	13.009	28	123
11º ciclo 19/06/2014 a 18/09/2014	12.031	16	65
12º ciclo 19/09/2014 a 18/12/2014	13.921	11	70

**Perfil de reclamações do 12º ciclo (em %)**



### 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.

[Clique aqui para baixar a apresentação sobre o 12º ciclo do monitoramento](#)

**Fonte:** [ANS](#), em 12.02.2015.