

Por Marco Antônio Carvalho

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) contestou o embasamento de críticas dirigidas pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) ao método de fiscalização sobre operadoras e planos de saúde. O Idec havia classificado a atuação como passiva e cobrado mais integração com outros órgãos de defesa e com o Poder Judiciário.

Em nota, a ANS informou ser o órgão que o beneficiário de plano de saúde mais recorre ao necessitar de esclarecimento sobre o setor, quando necessita fazer algum tipo de reclamação sobre os serviços prestados ou mesmo quando há negativa de atendimento. Na visão do Idec, os Procons eram os mais procurados dada a facilidade de registrar a reclamação.

Segundo dados apresentados pela agência, no entanto, a situação é inversa. No ano de 2014, a ANS registrou um total de 328.870 solicitações, sendo 234.773 pedidos de informações e 94.097 reclamações de beneficiários junto à ANS.

Dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sidec), do Ministério da Justiça, apontam que a quantidade de reclamações aos procons brasileiros no mesmo período foi menor em comparação a direcionada à ANS: foram 25.255 demandas.

Diante da comparação, a ANS ressaltou a importância de compreender as atribuições de uma agência reguladora, "que são definidas por Lei cujo texto é previamente debatido por diversos setores da sociedade antes de ser avaliado e aprovado pela Câmara dos Deputados e Senado Federal e devidamente sancionado pela Presidência da República", explicou a agência em nota ao Estado.

"No caso desta Agência, a regulação pode ser entendida como um conjunto de medidas e ações do Governo Federal que envolvem a criação de normas, o controle e a fiscalização de segmentos de mercado explorados por empresas para assegurar o interesse público", acrescentou a ANS.

Finalidade

O Idec foi novamente procurado para comentar o caso e disse entender que não há impedimento legal para a ANS se articular com Procons, órgãos de defesa do consumidor e principalmente o Poder Judiciário, "para tornar ativa a fiscalização e sanção às operadoras". "Tal medida, inclusive, é adequada e necessária para que a agência cumpra sua finalidade legal de "promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde", declarou o Instituto em nota.

O Idec acrescentou ainda que uma maior procura à ANS para registro de queixas "não quer dizer que o universo de empresas punidas (...) seja compatível com o das empresas que violaram direitos do consumidor". "É nesse sentido que defendemos que, se a Agência se articulasse com o Poder Judiciário, Procons e Defensoria Pública para aplicar multas administrativas e até mesmo a suspensão da comercialização de produtos nos casos que chegaram a esses órgãos e não na Agência, não somente o consumidor seria beneficiado, mas tal mudança constituiria medida adequada para que a ANS cumpra com sua finalidade institucional legal", reforçou.

Fonte: [O Estado de São Paulo](#), em 05.03.2015.