

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) suspende, a partir de quarta-feira (20), a comercialização de 87 planos de saúde de 22 operadoras por não cumprimento dos prazos máximos de atendimento e por outras queixas de natureza assistencial, como negativas indevidas de cobertura. Na mesma data, 34 planos de saúde que estavam com a comercialização até então suspensa poderão voltar a ser comercializados, já que houve comprovada melhoria no atendimento ao cidadão.

Neste 13º ciclo do programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento, a medida protege aproximadamente 3,2 milhões de beneficiários que estão vinculados aos planos com comercialização suspensa, tendo em vista que as operadoras terão que resolver os problemas assistenciais para que possam receber novos beneficiários. Há hoje no país 50,8 milhões de consumidores com planos de assistência médica e 21,4 milhões com planos exclusivamente odontológicos.

“O programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento deve sempre acompanhar a evolução do setor de saúde suplementar e, dessa forma, manter-se como uma medida preventiva eficaz na proteção dos consumidores”, avalia a diretora-presidente substituta da ANS, Martha Oliveira.

Desde o início do programa, 1.099 planos de 154 operadoras já tiveram as vendas suspensas. Outros 924 planos voltaram ao mercado após comprovar melhorias no atendimento.

“Trata-se de um mecanismo de monitoramento do setor, que visa à mudança de comportamento das empresas. O consumidor tem que ter acesso a tudo o que contratou com qualidade e em tempo oportuno”, enfatiza o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, José Carlos Abrahão.

### **Detalhamento das medidas**

Das 22 operadoras com planos suspensos neste novo ciclo, 8 já tinham planos em suspensão no período anterior, 14 operadoras não constavam na última lista de suspensões. Destas, 11 terão a comercialização de planos suspensa pela primeira vez. A medida é preventiva e perdura até a divulgação do 14º ciclo.

No período de 19/12/2014 a 18/03/2015, a ANS recebeu 21.294 reclamações de beneficiários de planos de saúde. Todas foram tratadas pela mediação de conflitos, sendo que 6.621 eram relacionadas a temas não assistenciais (contratos e reajuste, por exemplo) e 14.673 referentes a cobertura assistencial. Dessas últimas, 11.007 foram consideradas pelo programa de Monitoramento. Foram excluídas as reclamações sobre planos de operadoras em portabilidade de carências ou em liquidação extrajudicial, que já não podem mais ser comercializados, uma vez que as empresas estão em processo de saída ordenada do mercado. No universo avaliado, 85,17% das queixas foram resolvidas 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. É importante esclarecer que os prazos da mediação de conflitos não comprometem o tempo máximo de atendimento que deve ser cumprido pela operadora.

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 13º ciclo

22 operadoras com planos suspensos

87 planos com comercialização suspensa

3,2 milhões de consumidores protegidos

34 planos reativados

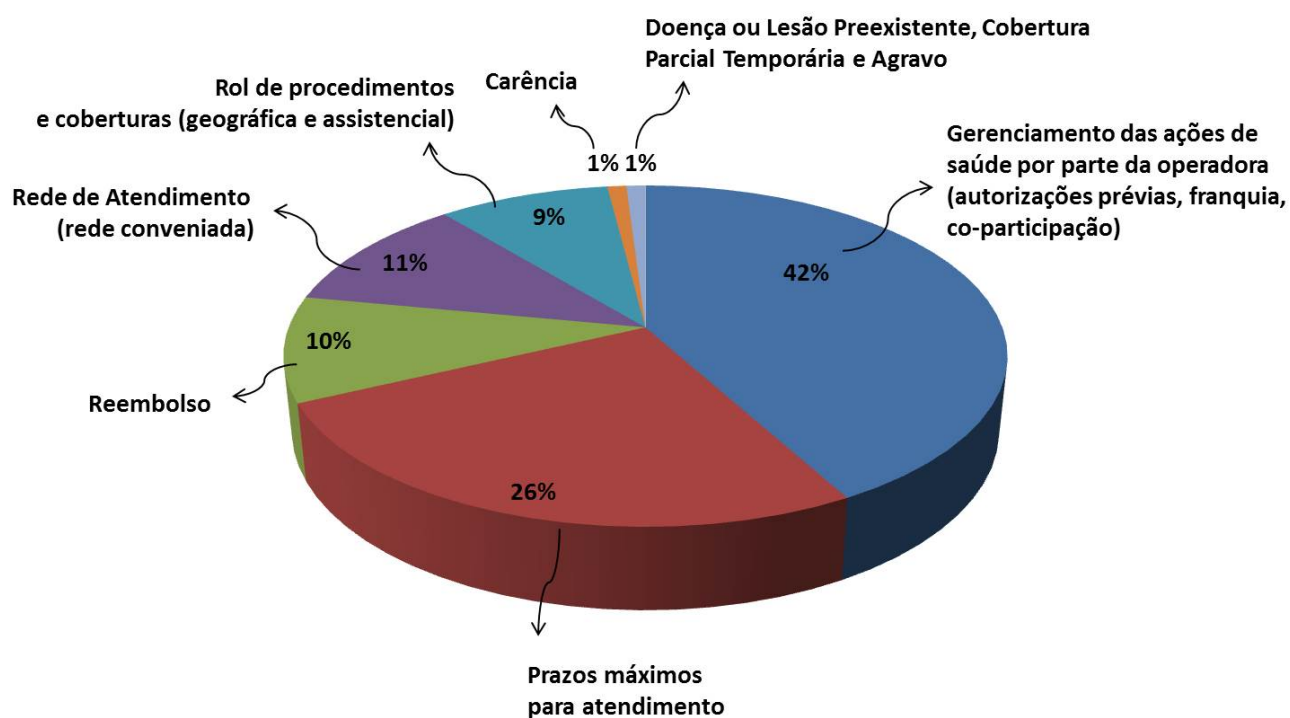
2 operadoras com reativação total de planos (4 produtos)

7 operadoras com reativação parcial de planos (30 produtos)

### Histórico do Monitoramento da Garantia de Atendimento

Ciclo	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	19/03/2012 a 18/06/2012	4.682	37	268
3º ciclo	19/06/2012 a 18/09/2012	10.144	38	301
4º ciclo	19/09/2012 a 18/12/2012	13.600	29	225
5º ciclo	19/12/2012 a 18/03/2013	13.648	0	0
6º ciclo	19/03/2013 a 18/06/2013	17.417	26	246
7º ciclo	19/06/2013 a 18/09/2013	15.158	41	150
8º ciclo	19/09/2013 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
<b>13º ciclo</b>	<b>19/12/2014 a 18/03/2015</b>	<b>11.007</b>	<b>22</b>	<b>87</b>

### Perfil de reclamações no 13º ciclo (em %)



[Clique aqui para baixar a apresentação sobre o 13º ciclo do programa de Monitoramento](#)

Fonte: [ANS](#), em 18.05.2015.