

A partir da próxima quinta-feira (20/08), 73 planos de saúde de 15 operadoras terão a comercialização suspensa por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A medida é resultado do 14º ciclo do Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento, que avalia as reclamações de consumidores relativas ao não cumprimento dos prazos máximos de atendimento e demais queixas de natureza assistencial, como negativas indevidas de cobertura. Mais de 3 milhões de beneficiários serão diretamente protegidos, uma vez que as operadoras terão que resolver os problemas assistenciais para que possam receber novos consumidores.

Paralelamente à suspensão, 52 planos de saúde que estavam com a comercialização interrompida poderão voltar a ser comercializados, já que comprovaram melhoria no atendimento ao cidadão.

Confira aqui a lista de planos com comercialização suspensa e de planos reativados.

"A suspensão da comercialização de planos de saúde é uma das medidas preventivas aplicadas pela ANS para induzir as operadoras a melhorar a qualidade do atendimento prestado aos beneficiários de planos de saúde", explica o diretor-presidente da ANS, José Carlos de Souza Abrahão. "Este acompanhamento junto às operadoras de planos de saúde é permanente e contínuo, e a divulgação dos dados apurados é feita pela ANS a cada três meses", completa Abrahão.

Desde o início do Programa de Monitoramento, 1.140 planos de 155 operadoras já tiveram as vendas suspensas e outros 976 planos voltaram ao mercado após comprovar melhorias no atendimento.

Das 15 operadoras com planos suspensos nesta etapa, 11 constavam na lista de suspensão do período anterior. Das quatro que não estavam na última lista, duas terão a comercialização de planos suspensa pela primeira vez. Além de interromper a venda, as operadoras que negaram indevidamente cobertura podem receber multa que varia de R\$ 80 mil a R\$ 100 mil.

**Reclamações** - Neste ciclo de monitoramento, que compreende o período de 19/03 a 18/06 de 2015, a ANS recebeu 21.273 reclamações de beneficiários pelos seus canais de relacionamento. Todas foram tratadas pela mediação de conflitos, sendo que 6.509 eram relacionadas a temas não assistenciais (contratos e reajuste, por exemplo) e 14.276 referentes a cobertura assistencial. Destas últimas, 11.867 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 analisado, 87% 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.

[Confira aqui a apresentação.](#)

## **Panorama do 14º ciclo**

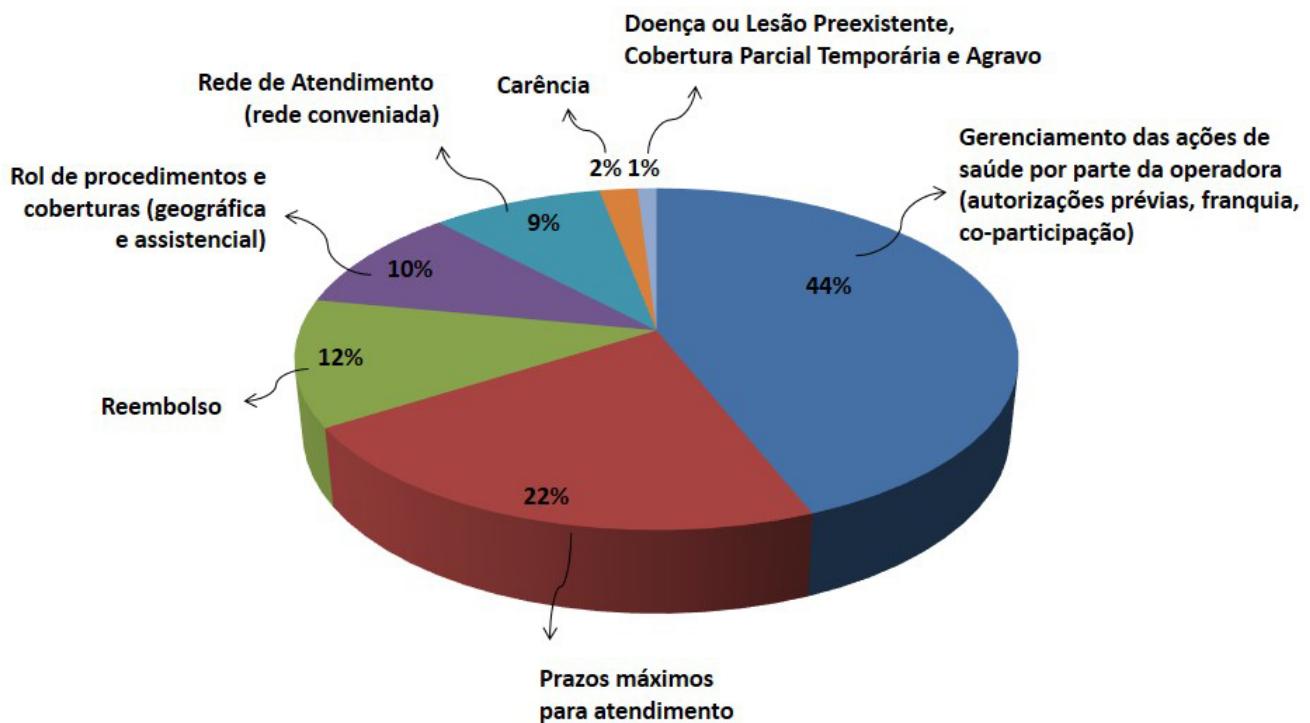
- 15 operadoras com planos suspensos

- 73 planos com comercialização suspensa
- 3.054.217 de consumidores diretamente protegidos
- 52 planos reativados
- 10 operadoras com reativação total de planos (20 produtos)
- 5 operadoras com reativação parcial de planos (32 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
13º ciclo	19/12/2014 a 18/03/2015	11.007	22	87
<b>14º ciclo</b>	<b>19/03/2015 a 18/06/2015</b>	<b>11.867</b>	<b>15</b>	<b>73</b>

### **Perfil de reclamações no 14º ciclo (em %)**



**Fonte:** [ANS](#), em 14.08.2015.