

Informações referentes a setembro estão disponíveis

Está disponível para consulta no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o Índice de Reclamações das operadoras de planos de saúde referente ao mês de setembro. Com ele, o consumidor pode comparar a atuação das operadoras de planos de saúde e, além da média das reclamações recebidas na Agência, é possível verificar os percentuais de finalização consensual e a média de abertura de processos administrativos de cada uma.

A ferramenta é atualizada mensalmente e utiliza os dados dos 3 últimos meses. Além disso, as operadoras são agrupadas por porte para que o comparativo seja mais fácil. Dessa forma: grande porte (superior a 100 mil beneficiários), médio porte (de 20 mil a 100 mil beneficiários) e pequeno porte (inferior a 20 mil beneficiários).

Alterações acompanham demanda do mercado

Recentemente, o Índice de Reclamações passou por mudanças para seguir a evolução do setor e incluir os novos indicadores. Dessa forma, foi dada mais transparência às informações veiculadas, aumentando a funcionalidade do instrumento.

[Confira todas as alterações do índice](#)

No cálculo do Índice são computadas todas as reclamações que a Agência recebe dos consumidores por meio do Disque ANS (0800 701 9656), do formulário eletrônico na página da Central de Atendimento na internet, por carta ou presencialmente, em um dos 12 Núcleos da ANS localizados em cidades nas cinco Regiões do Brasil. Assim, a ANS mais uma vez reforça a importância dos consumidores no processo regulatório da Agência.

[Veja o Índice de Reclamações e compare resultados](#)

Fonte: [ANS](#), em 06.11.2015.