

**No ranking da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, setor ocupa o 18º lugar.  
Resultado reflete maturidade e investimentos na qualidade de atendimento**

O setor de Saúde Suplementar – responsável pela assistência a 71,6 milhões de brasileiros, sendo 49,7 milhões com planos médico-hospitalares e 21,9 milhões com planos exclusivamente odontológicos – vem aperfeiçoando continuamente o atendimento ao consumidor a fim de reduzir os eventuais impasses na prestação dos serviços de saúde. Prova disso é o resultado apresentado no boletim do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) – produzido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, instância que reúne informações de Procons de todo o País. O levantamento do Sindec de 2015 aponta que o segmento registrou queda de 0,2% em reclamações em comparação ao ano anterior. O informe monitora a avaliação dos consumidores sobre diversos setores da economia.

No total, a Saúde Suplementar realiza mais 1,1 bilhão de atendimentos ao ano, cerca de 3 milhões de procedimentos ao dia, segundo dados consolidados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). No ranking da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, setor ocupa o 18º lugar entre 20 analisados, com 27.055 atendimentos – equivalentes a 1,1% do total recebido. Este resultado maturidade e investimentos na qualidade do atendimento. Além disso, nenhuma empresa do segmento consta listada nos 50 fornecedores mais demandados pelos consumidores. O número de reclamações apontado no boletim do Sindec, portanto, é baixo se comparado ao universo de atendimentos prestados pelo setor privado de saúde.

Em oposição à queda do número de reclamações associadas ao setor, o boletim destaca que houve crescimento de 6,3% nos atendimentos realizados, de modo geral, entre 2014 e 2015 – o que espelha os investimentos na relação com consumidor. Essa evolução na qualidade dos serviços prestados pela Saúde Suplementar inclui aprimoramento de call centers, ouvidorias e transparência ao divulgar informações – ações que, para as empresas, também são positivas, porque ajudam a conter a judicialização tão prejudicial ao equilíbrio econômico-financeiro do sistema.

**Redução das queixas reflete alto índice de resoluções**

Entre os segmentos monitorados pelo Sindec, a Saúde Suplementar foi um dos três que registraram variação negativa no número de reclamações no período analisado – incluindo Indústria e Transporte Aéreo. “As associadas à FenaSaúde acreditam que o aperfeiçoamento das relações de consumo é essencial ao desenvolvimento do mercado, por meio da comunicação clara para a satisfação do consumidor cidadão, adicionalmente, demonstrando a relevância dos serviços prestados. Para melhorar esses resultados, a Federação intensificará os canais de diálogo com o Governo, as entidades de proteção dos consumidores e a sociedade”, afirma Solange Beatriz Palheiro Mendes, Presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde).

Além das reclamações, o boletim Sindec 2015 apresenta o indicador de resoluções das demandas apresentadas pelos consumidores de planos de saúde. O setor de Saúde Suplementar registrou alto índice de soluções: 78,4%. Dos segmentos avaliados, tem a terceira melhor colocação, atrás somente de Telecomunicações (81,7%) e bancos (80,5%). Os dados do Sindec confirmam pesquisa realizada pelo Ibope em 2015: 75% dos brasileiros que têm planos de saúde estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

**Boletim analisa mais de 2,5 milhões de atendimentos**

A publicação do Sindec examina as demandas de consumo levadas aos Procons conveniados ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). O objetivo é orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços por meio da disponibilização de informações sobre as empresas mais demandadas e os principais problemas apresentados.

Os Procons abrangem, atualmente, 683 unidades distribuídas por 531 cidades, que atendem a uma média mensal de 220 mil cidadãos. Para a elaboração do mais recente boletim, foram considerados 2.648.521 atendimentos, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015.

**Fonte:** [CNseg](#), em 11.03.2016.