

Por Hamilton Ferrari

Penalidades aplicadas pela ANS contra as operadoras no primeiro semestre alcançam R\$ 612,6 mi, superando em 11% cobrança de todo o ano de 2015

Ao que parece, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) está mais empenhada na fiscalização sobre os planos de saúde, já que os números de multas aplicadas pela autarquia contra as operadoras já é 11% maior neste primeiro semestre de 2016 do que em todo o ano de 2015. Só em meio ano, as penalidades já deverão adicionar mais R\$ 612,6 milhões aos cofres da agência reguladora. Apesar disso, a aplicação excessiva de multas não garante melhora na qualidade do serviço e pode fazer com que o consumidor pague mais pelos planos contratados.

No primeiro semestre deste ano, a ANS já realizou 6.355 multas contra planos de saúde. O número é menor que o ano inteiro de 2015, que teve 6.430 penalidades. Porém, o valor das multas de janeiro a junho deste ano já superou a quantia do ano passado inteiro, com R\$ 60 milhões a mais. Em 2015, as penalidades ficaram em R\$ 551 milhões. Neste ano, R\$ 29,5 milhões foram pagos no primeiro semestre deste ano, restando o reembolso de R\$ 583,2 milhões.

Os principais temas relacionados às penalidades aplicadas são decorrentes de reclamações relacionadas à autorização para realização de procedimentos, rede de atendimento, além de suspensão e rescisão contratual. A ANS atribui esses aumentos às novas regras estabelecidas pela [Resolução Normativa 388/2015](#), vigente desde fevereiro de 2016, que visa incentivar as operadoras de saúde a cumprir obrigações quanto à qualidade do atendimento junto ao beneficiário com mais celeridade.

RECLAMAÇÕES

Se depender da empresária Juliana Moreira, de 55 anos, o número de multas contra operadoras deve aumentar. Ela está insatisfeita com o preço elevado cobrado pelo seu plano de saúde individual e já está com material pronto para realizar a reclamação via ANS. “Já conversei várias vezes com a empresa, reclamei, mas não obtive resultado. O que eu vou fazer agora é juntar todas as ligações e e-mails feitos e oficializar tudo na ANS para ver se abaixa o valor”, disse.

Sem citar preços, Juliana afirmou que os valores não condizem com o serviço prestado e com a necessidade recorrente que tem no dia a dia. “É difícil pagar um valor altíssimo por um plano e ele não te oferecer tudo que é preciso. Deveria ser um atendimento mais amplo e sem muitas restrições que tem hoje”, alegou.

Rodrigo Araújo, advogado e especialista na área, explicou que, muitas vezes, os valores altos dos seguros de saúde podem não ter escapatória para o consumidor, devido à política de reajustes do mercado e a escolha de preços das empresas. “No plano coletivo, as operadoras têm liberdade para escolher os custos para adquirir e manter o plano sem a interferência da ANS. Já no individual, as empresas optam por cobrar mais caro, já que custa mais mantê-lo e a autarquia estipula o limite de reajuste”, destacou.

Outras pessoas insatisfeitas com a operadora de saúde são o casal Márcia Amorim, de 35, e Haroldo Amorim, de 36. Ela trabalha com fotografia e ele como chefe de cozinha. Ambos reclamam da dificuldade de achar clínicas e hospitais credenciados pelo plano de saúde. “Quando precisamos, temos percorrer um longo trajeto e sair à procura de locais credenciados. Isso demanda tempo. O número de credenciamentos tinha que ser maior”, relatou.

O comerciante Antônio Moris também tem críticas, mas em relação à demora na marcação de consultas, exames ou cirurgias. Ele perdeu a conta de quantas vezes ficou sem paciência devido aos atrasos. “Considero meu plano de saúde muito bom, mas tive uma consulta que eu precisei marcar, mas devido à demora no agendamento eu decidi pagar do meu próprio bolso. Tive que

resolver o problema de uma vez”, alegou.

DESPROPORCIONAL

O presidente da Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge), Pedro Ramos, acredita que a Resolução Normativa 388/2015, que possibilitou o aumento de multas, é positiva porque traz mais clareza e transparência ao consumidor, mas contesta as aplicações das penalidades. “O princípio está absolutamente incorreto. Quanto maior o número de beneficiário, faturamento e tamanho da empresa, maior será o valor cobrado na multa. A empresa que é maior e tem mais clientes consequentemente terá mais reclamações e mais penalidades. Isso traz uma aplicação desproporcional e situações problemáticas para o próprio mercado”, criticou.

Na visão da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), a aplicação da multa deve estar revestida de equilíbrio, porque o valor pago pelas empresas é refletido no preço do produto e ao final quem acaba punido é o próprio beneficiário. A entidade informa ainda que há, muitas vezes, abertura de processos administrativos sem indícios da infração que justifique, resultando, em valores irreais de multas para as empresas em alguns casos.

A ANS informa que no período imediato anterior ao início do processo de retirada de uma operadora do mercado, a seguradora pode ter maior incidência de multas justamente devido à falta de prestação de serviços que ensejaram o seu fechamento.

Receita em alta apesar da crise

A FenaSaúde divulgou nesta semana que, mesmo com a crise econômica, mais de 1.100 operadoras de planos de saúde no país tiveram R\$ 38,9 bilhões em receitas no primeiro trimestre de 2016, crescimento de 10,3% na comparação com o mesmo período de 2015. As despesas assistenciais ficaram em R\$ 30,7 bilhões de janeiro a março deste ano, alta de 10,7%.

O advogado Rodrigo Araújo afirma que é estranho que, mesmo com o aumento de multas aplicadas e queda no número de usuários, as maiores operadoras estejam com lucros maiores que no trimestre do ano de 2015. “São várias as empresas que mantêm os lucros expressivos. As grandes empresas tiveram no primeiro trimestre de 2016 o dobro, triplo e até o quádruplo que obtiveram no trimestre anterior”, frisa.

O advogado atribui que as operadoras estejam repassando a conta da crise ao consumidor, que recebeu reajustes médios de 20% neste ano. “É o consumidor que está pagando as multas e os prejuízos. Representantes das operadoras sempre reclamaram dos índices de reajuste e multas aplicadas, mas os dados mostram que, ano após ano, as empresas continuam tendo lucro mesmo com a crise financeira e com todos esses problemas de perda de usuário. A única justificativa é que eles estão repassando a conta ao consumidor”, afirmou.

Fonte: [Estado de Minas](#), em 29.07.2016.