

Reportagem exibida no Bom Dia Brasil (TV Globo) não leva em conta os números do Sindec e da ANS

O programa jornalístico da TV Globo, [Bom Dia Brasil, dessa segunda-feira \(12\)](#) - ouça a partir de **20:46** -, exibiu uma reportagem apontando que os planos de saúde lideram o ranking de reclamações do Idec - Instituto de Defesa do Consumidor - como se retratasse a realidade brasileira.

“Trata-se de uma inverdade facilmente constatada por levantamentos idôneos e públicos, com relevância estatística - diferente desse do Idec que pretende retratar o panorama nacional, mas só traz o status de seus associados”, afirma Solange Beatriz Palheiro Mendes, presidente da FenaSaúde.

Antes da matéria ir ao ar, a FenaSaúde foi procurada e encaminhou à produção do programa as informações abaixo, na última sexta-feira (09).

Confira abaixo a nota de posicionamento enviada pela FenaSaúde ao Bom Dia Brasil

Os planos de saúde não lideram a lista de serviços mais reclamados pelos consumidores, como propaga o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec) - entidade que defende interesses de aproximadamente 10 mil membros associados pagantes.

Segundo a metodologia da própria entidade, vale ressaltar, uma demanda não configura uma reclamação propriamente - tanto que do total de 7.678 solicitações em 2016, 40% tratavam de dúvidas e não de contestações. Ou seja, o consumidor busca sanar uma dúvida que é classificada, equivocadamente, como reclamação.

Outro aspecto é que, por fundamento estatístico, o levantamento não tem representatividade relevante para análise sobre atendimentos no segmento, pois a amostra não é aleatória - contém queixas apenas de associados do Instituto.

Por outro lado, o Boletim do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) de 2017 - da Secretaria Nacional do Consumidor, ligado ao Ministério da Justiça, e que reúne os Procons de todo o país - classifica o segmento de planos de saúde na 17ª posição entre os assuntos mais demandados, com 29.376 reclamações de um total de quase 2,3 milhões de queixas, o que representa apenas 1,33% dos registros.

Já a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) - órgão regulador do setor - registrou apenas 90.342 reclamações no ano passado relacionadas às operadoras de planos de saúde, em um universo de 47 milhões de beneficiários de assistência médico-hospitalar - o equivalente apenas a 0,19%.

A análise desses indicadores divulgados por órgãos oficiais, portanto, contradiz as conclusões apresentados em pesquisa do Idec. Diante deste quadro público de informações e a clara falta de critérios de isenção estatística dessa pesquisa do Instituto, esse indicador não pode servir de parâmetro real e fidedigno para configurar um ranqueamento de queixas dos brasileiros e, muito menos, indicar o segmento de planos de saúde como campeão de reclamações.

Por fim, as associadas à FenaSaúde buscam sanar dúvidas e demandas de seus beneficiários por meio dos seus canais de relacionamento, como as Ouvidorias e os Serviços de Atendimento ao Consumidor.

Fonte: CNseg, em 12.03.2018.