

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) determinou a suspensão temporária da comercialização de 31 planos de saúde de 12 operadoras em função de reclamações relacionadas a cobertura assistencial. A medida é resultado do Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento, realizado a cada três meses, e começa a valer na sexta-feira (08/06). Cerca de 115,9 mil beneficiários ficam protegidos – eles continuam a ter assistência regular a que têm direito, mas as operadoras só poderão voltar a vender esses planos para novos contratantes se comprovarem melhoria no atendimento.

O Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento avalia as operadoras a partir das reclamações registradas pelos beneficiários nos canais da ANS. Nesse ciclo, foram consideradas as demandas (como negativas de cobertura e demora no atendimento) recebidas no 1º trimestre de 2018.

A diretora de Normas e Habilitação dos Produtos da ANS, Karla Coelho, explica que o objetivo do monitoramento é estimular as operadoras a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores. “Apesar de alguns casos reiterados, percebemos que, em geral, as operadoras têm se esforçado para se manter nas melhores faixas de classificação. Isso mostra que o programa tem atingido seu objetivo, já que o monitoramento da garantia de atendimento é um mecanismo que visa dar uma oportunidade para que as empresas revejam seus fluxos de atendimento e o próprio fluxo operacional”, avalia a diretora.

Paralelamente à suspensão, neste ciclo, houve a reativação de 33 planos de 16 operadoras. A partir do dia 08/06, portanto, esses produtos poderão ser comercializados novamente.

## **Reclamações**

No trimestre compreendido entre janeiro e março de 2018, a ANS recebeu 15.655 reclamações de natureza assistencial através de seus canais de atendimento. Dessas, 13.999 foram consideradas para análise pelo Programa de Monitoramento.

No período, 97% das queixas foram resolvidas pela mediação feita pela ANS via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), garantindo resposta ao problema desses consumidores com agilidade.

## **Resumo dos resultados do Programa de Monitoramento - 1º trimestre/2018**

- 31 planos com comercialização suspensa
- 12 operadoras com planos suspensos
- 115.951 consumidores protegidos
- 33 planos reativados
- 9 operadoras com reativação total de planos (24 produtos)
- 7 operadoras com reativação parcial de planos (9 produtos)

[\*\*Acesse aqui a lista de planos com comercialização suspensa\*\*](#)

[\*\*Acesse aqui a lista de operadoras com planos totalmente reativados\*\*](#)

[\*\*Acesse aqui a lista de operadoras com planos parcialmente reativados\*\*](#)

**[Veja a classificação de todas as operadoras](#)**

**[Veja a apresentação dos resultados](#)**

**Perfil das reclamações assistenciais no período analisado**

**Informações detalhadas por operadora e por faixa de classificação**

Os beneficiários também podem consultar informações do programa de monitoramento por operadora, conferindo o histórico das empresas e verificando, em cada ciclo, se ela teve planos suspensos ou reativados.

Para dar mais transparência e possibilitar a comparação pelos consumidores, a ANS disponibiliza ainda um panorama geral com a situação de todas as operadoras, com a classificação das empresas nas quatro faixas existentes (que vão de 0 a 3).

[Clique aqui e faça a consulta por operadora de plano de saúde.](#)

**Fonte:** [ANS](#), em 04.06.2018.