

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) determinou a suspensão temporária da comercialização de 26 planos de saúde de 11 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 segunda-feira (10/09). Juntos, os planos possuem 75,5 mil beneficiários, que ficam protegidos com a medida e com a assistência regular a que têm direito garantida. No entanto, para que os planos voltem a ser comercializados, as operadoras devem comprovar melhorias no atendimento.

O 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 2º trimestre de 2018. O objetivo é estimular as operadoras a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores.

Paralelamente à suspensão, neste ciclo houve a reativação de 20 planos de 11 operadoras, que ficam liberados para comercialização a partir do dia 10/09.

### **Reclamações**

No trimestre compreendido entre 01 de abril a 30 de junho de 2018, a ANS recebeu 17.171 reclamações de natureza assistencial através de seus canais de atendimento. Dessas, 16.189 foram consideradas para análise pelo Programa de Monitoramento.

No período, 93,2% das queixas foram resolvidas pela mediação feita pela ANS via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), garantindo resposta ao problema dos consumidores.

### **Resumo dos resultados do Programa de Monitoramento - 2º trimestre/2018**

- **26 planos com comercialização suspensa**
- **11 operadoras com planos suspensos**
- **75.524 consumidores protegidos**
- **20 planos reativados**
- **7 operadoras com reativação total de planos (13 produtos)**
- **4 operadoras com reativação parcial de planos (7 produtos)**

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

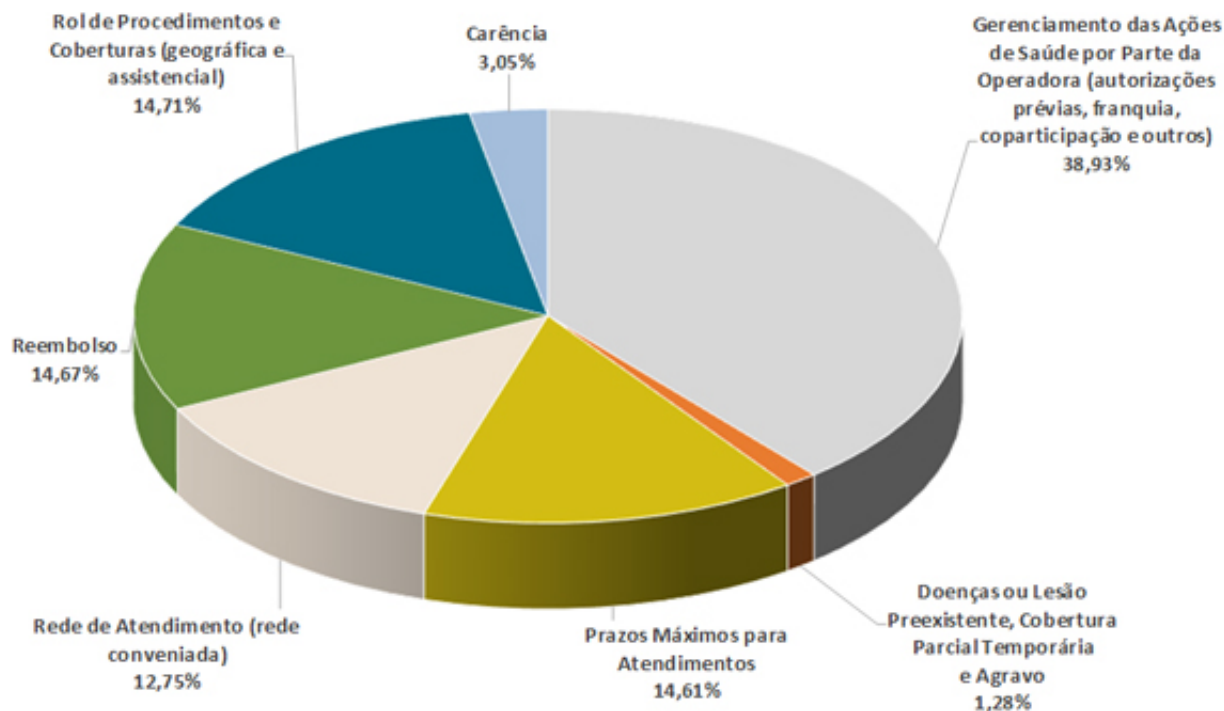
[Acesse aqui a lista de operadoras com planos totalmente reativados](#)

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

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

[Veja a apresentação com os resultados](#)

**Perfil das reclamações assistenciais no período analisado**



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

Os beneficiários também podem consultar informações do 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 05.09.2018.