

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga nesta sexta-feira (30/11) os resultados trimestrais do Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento. Neste ciclo, a reguladora determinou a suspensão temporária da comercialização de 17 planos de saúde de três operadoras em função de reclamações relacionadas a cobertura assistencial. A medida começa a valer na próxima sexta-feira (7/12). Juntos, os planos possuem 156,6 mil beneficiários, que ficam protegidos com a medida e com a assistência regular a que têm direito garantida.

O Monitoramento da Garantia de Atendimento avalia as operadoras a partir das reclamações registradas pelos beneficiários nos canais da ANS. O objetivo do programa é estimular as empresas a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores, razão pela qual os planos suspensos só podem voltar a ser comercializados quando forem comprovadas melhorias. “Dessa forma, o beneficiário fica mais protegido, já que não haverá ingresso de novos contratantes. Por outro lado, novos consumidores não correm o risco de contratar um produto que não estiver atendendo adequadamente”, explica o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, Rogério Scarabel.

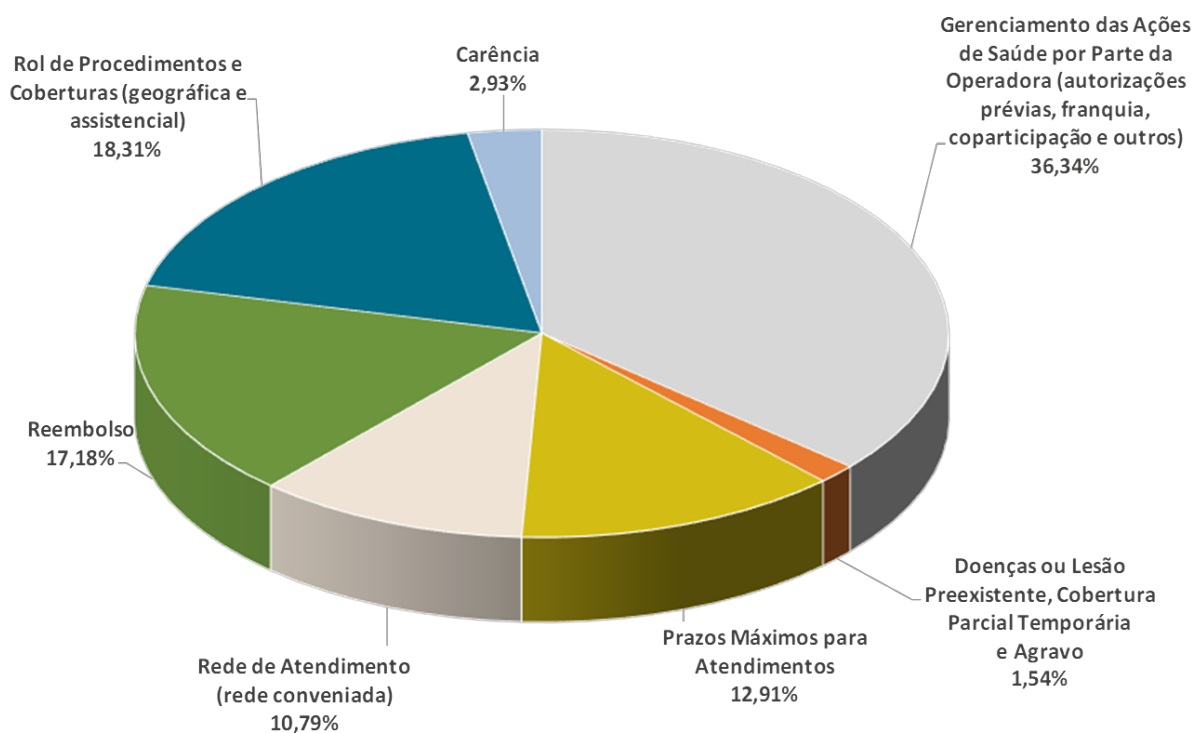
Paralelamente à suspensão, a ANS liberou a comercialização de 19 planos de saúde de oito operadoras. Esses produtos poderão voltar a ser vendidos para novos clientes a partir do dia 7/12.

Reclamações

Nesse ciclo, foram consideradas as reclamações (como negativas de cobertura e demora no atendimento) recebidas no 3º trimestre de 2018. Entre 1º de julho e 30 de setembro, foram registradas 17.314 reclamações de natureza assistencial nos canais de atendimento da ANS. Dessas, 16.442 foram consideradas para análise pelo Programa de Monitoramento.

No período, 95,62% das queixas foram resolvidas pela mediação feita pela ANS via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), um aumento em relação ao ciclo anterior (93,2%), garantindo resposta ao problema dos consumidores.

Perfil das reclamações assistenciais no período analisado



Resumo dos resultados do Programa de Monitoramento - 3º trimestre/2018

- 17 planos com comercialização suspensa
- 3 operadoras com planos suspensos
- 156.617 consumidores protegidos
- 19 planos reativados
- 7 operadoras com reativação total de planos (16 produtos)
- 1 operadora com reativação parcial de planos (3 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](#)

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 30.11.2018.