

Levantamento anual do Idec mostra que questionamentos relacionados ao atendimento das operadoras de planos de saúde permanecem como principal tema de reclamações

O Idec lança nesta quinta-feira (14), durante a semana do Dia Mundial do Consumidor, o seu ranking anual de atendimentos. No topo do levantamento de 2018, e pelo sétimo ano consecutivo, ficaram os questionamentos relacionados a Planos de Saúde, com 30,2% dos registros; seguido por Serviços Financeiros (16,8%); Produtos, com 16,7%; e Telecomunicações (15%).

Veja abaixo os dados dos últimos três anos:



O principal tema abordado pelos associados do Idec sobre planos de saúde continua sendo reajuste abusivo, predominantemente de planos coletivos, que não são regulados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O percentual de casos envolvendo reajustes teve mais um ano de forte crescimento em 2018 e correspondeu a 52,8% - ou seja, mais da metade dos atendimentos desse segmento.

Excluindo os planos, outros temas relacionados à Saúde que tiveram reclamações em 2018 foram outros produtos relacionados à saúde, exceto medicamentos (1,8% das reclamações), medicamentos e farmácia (1,5%), serviços particulares de saúde (0,9%) e planos odontológicos

(0,3%).

Em segundo lugar no ranking geral e voltando a ocupar o posto que atingiu em 2016, a categoria de Serviços Financeiros foi responsável por 16,8% dos registros. Dentro do segmento financeiro, os atendimentos com problemas com 'cartões de crédito' e 'conta corrente e poupança' empataram com 22,5% dos chamados. Nesses dois tópicos merecem destaque as reclamações por falta de informações adequadas, cobrança de tarifas e taxas; e dificuldades de contratação e cancelamento de serviços.

Na terceira colocação, caindo uma posição em relação desde 2017, mas com quase a mesma pontuação que o segundo colocado, ficou a categoria de Produtos, com 16,7% dos atendimentos do Idec. O maior motivo das dúvidas estava relacionada a produtos com defeito, seguido por descumprimento de oferta e falha na informação.

Em 2018, as dúvidas e queixas sobre telefonia móvel e fixa, TV por assinatura e internet seguiram na quarta posição, com 15%. TV por assinatura, seguidos por problemas com combos de serviços e telefonia móvel pré-paga foram os temas mais questionados.

Desde que registrou um forte aumento no número de atendimentos em 2017 (7,2%), os atendimentos sobre Água, Energia Elétrica e Gás passaram a ser contabilizados em um grupo separado. Apesar da queda registrada em 2018 para 4,1%, essa categoria ainda apresenta relevância nas reclamações dos associados do Idec, com a maioria delas sendo queixas sobre taxas e tarifas (61,4%).

Fonte: Idec, dem 14.03.2019.