

## **FenaSaúde fez levantamento com números dos Procons e da agência reguladora**

Levantamento feito pela Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), a partir de dados de canais oficiais de atendimento ao cidadão, comprova a redução do número de reclamações dos beneficiários de planos de saúde nos últimos anos. Segundo os dados de 2018 do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) – órgão da Secretaria Nacional do Consumidor, ligado ao Ministério da Justiça, que reúne os Procons de todo o país –, o segmento aparece, atualmente, na 16<sup>o</sup> posição dentre os 20 listados, com apenas 1,28% do total de reclamações ou 28.023 queixas. Em 2017, o setor também se encontrava no 16<sup>o</sup> lugar, com 1,33% do total de reclamações ou 29.376 queixas. Já em 2016, o setor encontrava-se na 13<sup>o</sup> posição geral, com 35.275 queixas ou 1,50% do total de reclamações. Por fim, em 2015, os planos de saúde estavam no 14<sup>o</sup> lugar, com 42.080 reclamações, o equivalente a 1,66% do total.

Já o órgão regulador do setor, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) contabilizou 98.252 reclamações de beneficiários no ano passado, segundo dados da entidade. Esse montante de reclamações representa apenas 0,21% do total de 47,377 milhões de beneficiários de planos de saúde, ou seja, cerca de 1 reclamação para cada 500 beneficiários.

“Na maioria dos casos, os questionamentos e as dúvidas dos consumidores são resolvidos com um simples contato com a empresa. Os resultados refletem o investimento das operadoras na qualificação dos canais de atendimento ao consumidor, como os SACs e Ouvidorias. As operadoras estão cada vez mais atentas às demandas do consumidor, de forma objetiva e transparente”, destaca o presidente da FenaSaúde, João Alceu Amoroso Lima.

As empresas disponibilizam diferentes instâncias de atendimento, de SAC´s a Ouvidorias, sempre buscando oferecer aos beneficiários canais diretos de comunicação e solução de demandas. A Federação e suas associadas estão sempre alertas e implementando as ações necessárias para incrementar a qualidade dos serviços, além de investir em uma comunicação cada vez mais clara e objetiva junto ao consumidor.

**Fonte:** [CNSeg](#), em 19.03.2019.