

Relatório Estatístico

Operadoras de Planos de Saúde mais Demandadas e Temas mais Reclamados

A análise para a elaboração desse relatório foi feita a partir dos bancos de dados “2016_01_a_2016_12_Monitoramento_Atendimento” “2017_01_a_2017_02_Monitoramento_Atendimento_Fornecedor”, fornecidos pelo Sindec, que contém os dados de atendimento nos Procons de janeiro a dezembro de 2016 e janeiro e fevereiro de 2017, respectivamente. Foram utilizados os filtros “Segmento: Saúde Complementar” e “Grupo Assunto: Plano de Saúde (Médico/Odontológico)”.

As Tabelas 1 a 8 apresentam o número de atendimentos nos Procons regionais e nacionais por Operadora de Plano de Saúde e por tema no ano de 2016 e nos meses de janeiro e fevereiro de 2017.

Tabela 1: Número de atendimentos nos Procons mineiros por operadora de plano de saúde em 2016.

Operadora	Número de Atendimentos
Amil	78
Unimed Rio	35
Odontoprev	31
Bradesco Saúde	23
Qualicorp	23
Golden Cross	16
Intermedica	12
Sul América Saúde	8
Unimed Paulistana	2
Total	228

Tabela 2: Número de atendimentos nos Procons mineiros por problema em 2016.

Problemas	Número de atendimentos
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança), cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante), acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes), qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	74
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	41
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	27
Não cumprimento à oferta	15
Negativa de Cobertura	14
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	8
Recusa/mau atendimento	6
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	5
Reajuste anual	5
Danos materiais ao consumidor	4
Descredenciamento	4
Venda enganosa	4
Preço do produto/serviço	3
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	3
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	3
Publicidade enganosa	2
Reajuste sem previsão contratual	2
Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida	1
Danos pessoais ao consumidor	1
Defeito/Risco à saúde e segurança	1
Falta de assistência técnica/garantia	1
Prazo de validade (ilegível/vencido/ausência)	1
Problemas relativos a emissão/remessa de carnês/orçamentos	1
Publicidade abusiva	1
Vício do Produto/Serviço	1
Total	228

Tabela 3: Número de atendimentos nos Procons nacionais por operadora de plano de saúde em 2016.

Operadora	Número de atendimentos
Amil	1794
Qualicorp	1672
Bradesco Saúde	625
Sul América Saúde	623
Hapvida	599
Unimed Rio	447
Intermedica	422
Unimed Goiânia	408
Odontoprev	364
Unimed Vitória	331
Unimed Paulistana	142
Golden Cross	97
Total	7524

Tabela 4: Número de atendimentos por problema nos Procons nacionais por problema em 2016.

Problema	Número de atendimentos
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2003
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança), cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante), acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes), acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo), qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	1179
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	680
Negativa de Cobertura	551
Não cumprimento à oferta	489
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	424
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	263
Descredenciamento	249
Recusa/mau atendimento	223
Preço do produto/serviço	179
Reajuste anual	179
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	170
Vício do Produto/Serviço	132
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	113
Reajuste sem previsão contratual	113
Problemas relativos a emissão/remessa de carnês/orçamentos	96
Venda enganosa	76
Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida	71
Danos pessoais ao consumidor	56
Danos materiais ao consumidor	42
Não Entrega de Produto	41
Não pagamento de indenização	34
Publicidade enganosa	27
Falta de assistência técnica/garantia	26
Procedimento de cobrança violenta/difamatória	26
Defeito/Risco à saúde e segurança	13
Peso/volume/quantidade/tamanho	13
Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço	12
Prazo de validade (ilegível/vencido/ausência)	10
Publicidade abusiva	8
Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor)	6
Desabastecimento de produto	5
Erro na elaboração de formula/produto em desacordo com a formula receita	5
Irregularidade na rotulagem (falta de dados/dados ilegíveis ou incompletos)	4
Falta de registro/alvará/autorização junto ao órgão competente	2
Presença de sujidades/corpos estranhos	2

Não utilização/reutilização de material descartável	1
Venda de animal com problemas de saúde	1
Total	7524

Tabela 5: Número de atendimentos nos Procons mineiros por operadora de plano de saúde em janeiro e fevereiro de 2017.

Posição	Operadora	Número de atendimentos
1º	Amil	10
2º	Qualicorp	6
3º	Bradesco Saúde	3
4º	Unimed Rio	2
5º	Intermedica	1
6º	Odontoprev	1
7º	Sul América Saúde	1
Total		24

Tabela 6: Número de atendimentos por problema nos Procons mineiros por problema em janeiro e fevereiro de 2017.

Problemas	Número de atendimentos
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança), cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante), acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes), qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	9
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	4
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	2
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	2
Desabastecimento de produto	1
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	1
Não cumprimento à oferta	1
Não pagamento de indenização	1
Negativa de Cobertura	1
Peso/volume/quantidade/tamanho	1
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	1
Total	24

Tabela 7: Número de atendimentos nos Procons nacionais por operadora de plano de saúde em janeiro e fevereiro de 2017.

Posição	Operadora	Número de atendimentos
1º	Amil	230
2º	Qualicorp	200
3º	Hapvida	90
4º	Unimed Goiânia	88
5º	Bradesco Saúde	84
6º	Intermedica	76
7º	Sul America Saúde	75
8º	Unimed Vitória	49
9º	Odontoprev	46
10º	Unimed Rio	34
11º	Unimed Paulistana	5
12º	Golden Cross	4
Total		981

Tabela 8: Número de atendimentos nos Procons nacionais por problema em janeiro e fevereiro de 2017.

Problemas	Número de atendimentos
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	269
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança), cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante), acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes), qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	165
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	102
Negativa de Cobertura	73
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	64
Não cumprimento à oferta	58
Descredenciamento	45
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	30
Preço do produto/serviço	19
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	16
Reajuste anual	16
Reajuste sem previsão contratual	16
Recusa/mau atendimento	15
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	12
Danos pessoais ao consumidor	10
Venda enganosa	10
Problemas relativos a emissão/remessa de carnês/orçamentos	9
Vício do Produto/Serviço	9
Procedimento de cobrança violenta/difamatória	7
Falta de assistência técnica/garantia	6
Danos materiais ao consumidor	5
Não pagamento de indenização	5
Não Entrega de Produto	4
Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida	4
Publicidade enganosa	3
Defeito/Risco à saúde e segurança	2
Irregularidade na rotulagem (falta de dados/dados ilegíveis ou incompletos)	2
Peso/volume/quantidade/tamanho	2
Desabastecimento de produto	1
Falta de registro/alvará/autorização junto ao órgão competente	1
Publicidade abusiva	1
Total	981