

Relatório Estatístico

Atendimentos dos Procons no Sindec-MG: Operadoras de Planos de Saúde 2017

19 de Janeiro de 2018

A análise para a elaboração desse relatório foi feita a partir do banco de dados “2017_01_a_2017_12_Monitoramento_Atendimento_Fornecedor” fornecidos pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), a partir de registros feitos, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), pelos Procons mineiros no período de janeiro a dezembro de 2017.

Nesta análise foram considerados os filtros assunto “Plano de Saúde (Médico / Odontológico)” e segmento “Saúde Suplementar”. Desta forma, foram encontrados 163 atendimentos de diversos tipos com exceção do tipo *Simple Consulta*.

Dos 92 Procons em Minas Gerais que utilizam o Sindec, 19 tiveram atendimentos com esse tema. Esses Procons são: Assembleia (Unidade Casa do Consumidor), Belo Horizonte, Cambuí, Carandaí, Cataguases, Congonhas, Contagem, Formiga, Itabira, Itajubá, Juiz de Fora, Lagoa da Prata, Montes Claros, Poços de Caldas, Santos Dumont, São João Del Rei, Sete Lagoas, Uberaba e Uberlândia.

A Tabela 1 contém a frequência de atendimentos (valor absoluto/relativo), relacionados ao assunto “Plano de Saúde (Médico / Odontológico)” e segmento “Saúde Suplementar”, contendo as 10 empresas mais reclamadas, do total de 22. As demais operadoras que não aparecem nessa tabela tiveram 1 ou 2 atendimentos registrados em 2017.

Tabela 1 – Atendimentos relacionados a “Plano de Saúde (Médico/Odontológico)” por grupo econômico do segmento de “Saúde Suplementar”

Empresa		Frequência	
Operadora	CNPJ	Absoluta	Relativa
1º AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.	29309127000179	29	20,0%
2º ODONTOPREV S.A./ BRADESCO SEGURO DENTAL	58119199000151	26	17,9%
3º QUALICORP ADMINISTRACAO E SERVICOS LTDA	03609855000102	18	12,4%
4º QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS	07658098000118	15	10,3%

	S.A.			
4º	BRADESCO SAÚDE S.A.	92693118000160	15	10,3%
5º	UNIMED RIO	42163881000101	14	9,7%
6º	AMIL ASSISTENCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.	29309127014714	13	9,0%
7º	SUL AMERICA SEGURO SAUDE S.A.	01685053000156	6	4,1%
7º	AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL LTDA	29309127012266	6	4,1%
8º	AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL S.A.	29309127017063	3	2,1%
Total			145	100,0%

A Tabela 2 contém a frequência de atendimentos (valor absoluto/relativo), relacionados ao assunto “Plano de Saúde (Médico / Odontológico)” e segmento “Saúde Suplementar”, conforme o tipo de problema.

Tabela 2 - Atendimentos relacionados ao assunto “Plano de Saúde (Médico/Odontológico)” por problema do segmento de “Saúde Suplementar”

	Problemas	Frequência	
		Absoluta	Relativa
1º	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	28	17,2%
2º	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	28	17,2%
3º	Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	19	11,7%
4º	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	14	8,6%
5º	Não cumprimento à oferta	13	8,0%
6º	Negativa de Cobertura	7	4,3%
7º	Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	6	3,7%
8º	SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	6	3,7%
9º	Preço do produto/serviço	5	3,1%
10º	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	5	3,1%
11º	Não pagamento de indenização	4	2,5%
12º	Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	3	1,8%
13º	Problemas relativos à emissão/remessa de carnês/orçamentos	3	1,8%
14º	Recusa/mau atendimento	3	1,8%
15º	Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	2	1,2%
16º	Descredenciamento	2	1,2%
17º	Não Entrega de Produto	2	1,2%

18º	Reajuste anual	2	1,2%
19º	Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	2	1,2%
20º	Venda enganosa	2	1,2%
21º	Danos materiais ao consumidor	1	0,6%
22º	Desabastecimento de produto	1	0,6%
23º	Peso/volume/quantidade/tamanho	1	0,6%
24º	Prazo de validade (ilegível/vencido/ausência)	1	0,6%
25º	Publicidade enganosa	1	0,6%
26º	Reajuste sem previsão contratual	1	0,6%
27º	Vício do Produto/Serviço	1	0,6%
Total		163	100,0%

A Tabela 3 contém a frequência de atendimentos (valor absoluto/relativo), relacionados ao assunto “Plano de Saúde (Médico / Odontológico)” e segmento “Saúde Suplementar”, conforme o tipo de problema das cinco empresas mais citadas.

Tabela 3 - Atendimentos relacionados ao assunto “Plano de Saúde (Médico/Odontológico)” por problema do segmento de “Saúde Suplementar”, conforme o tipo de problema das cinco empresas mais citadas

Problemas/ Operadora	Frequências/ Total
AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A. (29309127000179)	29
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	6
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	5
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	4
Não cumprimento à oferta	2
Negativa de Cobertura	2
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	2
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	2
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	1
Danos materiais ao consumidor	1
Descredenciamento	1
Preço do produto/serviço	1
Reajuste anual	1
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	1
ODONTOPREV S.A./ BRADESCO SEGURO DENTAL (58119199000151)	26

Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	6
Não cumprimento à oferta	4
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	4
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	3
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	3
Negativa de Cobertura	2
Venda enganosa	2
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	1
Vício do Produto/Serviço	1
QUALICORP ADMINISTRACAO E SERVICOS LTDA (03609855000102)	18
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	2
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	2
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	2
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	2
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	2
Não cumprimento à oferta	1
Não Entrega de Produto	1
Não pagamento de indenização	1
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1
Problemas relativos a emissão/remessa de carnês/orçamentos	1
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	1
Recusa/mau atendimento	1
SAC - Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1
QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS S.A. (07658098000118)	15
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	4
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	3
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	2
SAC - Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1
Reajuste anual	1
Problemas relativos a emissão/remessa de carnês/orçamentos	1
Preço do produto/serviço	1
Não pagamento de indenização	1
Não cumprimento à oferta	1
BRADESCO SAÚDE S.A. (92693118000160)	15

SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	4
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	2
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	2
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	1
Não pagamento de indenização	1
Negativa de Cobertura	1
Recusa/mau atendimento	1
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1
