

Relatório Estatístico

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

Janeiro e Fevereiro de 2019

Belo Horizonte, 04 de abril de 2019

A análise para a elaboração desse relatório foi realizada a partir do banco de dados “2019_01_a_2019_02Monitoramento_Atendimento_Fornecedor” fornecido 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 fevereiro de 2019.

Nesta análise foram considerados os filtros segmento “Saúde Suplementar” e problemas. Desta forma, foram encontrados 32 atendimentos de diversos tipos com exceção do tipo *Simple Consulta*.

Problemas por Fornecedor	Número de Ocorrências
AMIL	Total: 8
Não cumprimento à oferta	1
Negativa de cobertura	1
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1
Produto com vício	1
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	1
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1
SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	2
QUALICORP	Total: 7
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2
Problemas relativos a emissão/remessa de carnês/orçamentos	1
SAC – Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1
SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	2
ODONTOPREV	Total: 6

Cobrança indevida/abusiva	3
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	1
SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1
SUL AMÉRICA SAÚDE	Total: 5
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	1
Cobrança indevida/abusiva	1
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1
Recusa em receber pagamento de nota promissória, carnê, etc.	1
SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1
BRADESCO SAÚDE	Total: 3
Negativa de cobertura	2
Preço produto/serviço	1
GOLDEN CROSS	Total: 1
Preço produto/serviço	1
UNIMED RIO	Total: 1
SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1
INTERMEDICA	Total: 1
SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1
Total:	32