



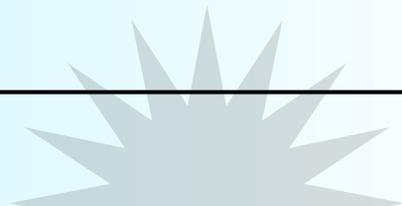
---

# **RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE**

## **Dados da ANS**

---

Por Tobias Mendonça, Ravena Sousa, Neto Flor



# Contexto e Objetivo



## CONTEXTO

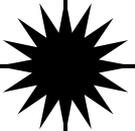
Estudar sobre índice de reclamações de planos é de extrema importância, visto que o objetivo da ANS é zelar pela qualidade de serviços prestados, articular com os órgãos de defesa do consumidor, estabelecer o rol de procedimentos cobertos pelas operadoras, entre outros.

## OBJETIVO

Elaborar um ranking com as operadoras que afetam a maior quantidade de indivíduos, baseando as colocações na sua média do Índice de Reclamações. Dessa forma servirá de auxílio para os beneficiários que irão contratar um plano de saúde ou permanecerão em algum dos citados nesse estudo.



# DADOS



## ORIGEM DA BASE

As bases de dados que foram utilizadas têm origem do Portal de Dados Abertos disponibilizados pelo site do Governo. Dentro do site há uma barra de pesquisa, em que se pode encontrar assuntos relacionados ao Brasil, inclusive saúde pública, nesse caso, a ANS.

Fonte dos dados: <https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/agencia-nacional-de-saude-suplementar>

## MANIPULAÇÃO DA BASE

Os dados foram limpos e mostrados usando as ferramentas excel e power bi, retirando da base os meses do atual ano 2024, valores vazios e reduzindo o nome de algumas operadoras .



# QUESTÕES A SEREM RESPONDIDAS



**1**

Qual porte e cobertura merece mais atenção?

**2**

Como é o comportamento das reclamações nesse porte?

**3**

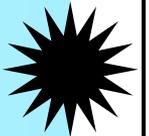
Qual o ranking das principais operadoras?

**4**

Como ficou o ranking ao final de 2023?

**5**

Quais as recomendações tanto para os clientes como para a ANS após a análise?



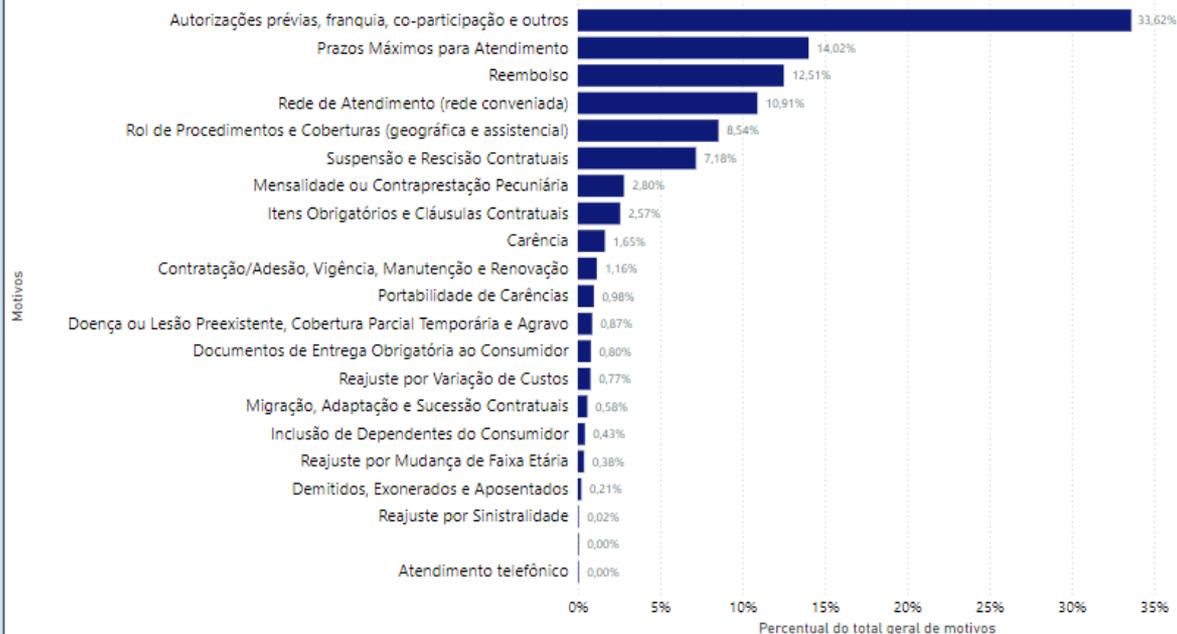
## PONTOS IMPORTANTES PARA A ANÁLISE:

- Operadoras de grande porte geralmente possuem mais de 100 mil beneficiários, o que influencia no número de reclamações
- Chamaremos nesse estudo de "Super Grandes" as operadoras com média igual ou superior a 1 milhão de beneficiários.
- Em alguns casos, operadoras de grande porte têm planos voltados para empresas e corporações, o que também aumenta a quantidade de beneficiários, porém a maioria atendem o público geral.
- O cálculo de IGR é feito da seguinte forma: **(Quantidade de Reclamações / Quantidade de Beneficiários) x 100.000**

# MOTIVOS MAIS RECORRENTES DAS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS



## PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS



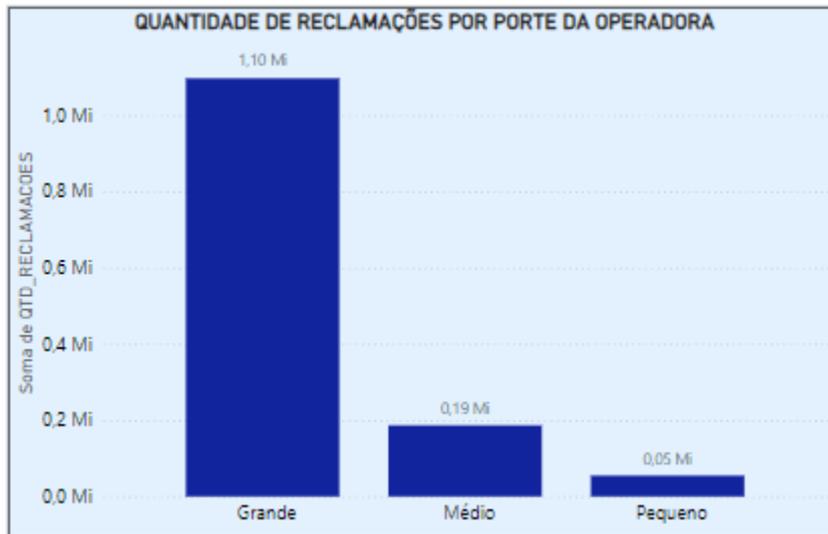
Para efeito de ilustração e direcionamento de quais áreas que precisam de atuação, o gráfico ao lado faz um Pareto dos principais motivos de reclamações.

Autorizações prévias, franquia e coparticipações são os principais motivos, acumulando quase 34% do total geral de motivos de reclamações.

Fonte dos dados:  
<https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/percentual-de-finalizacao-assistencial-pfa>



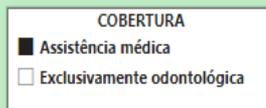
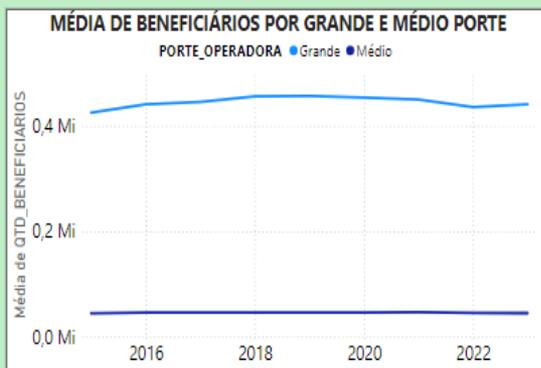
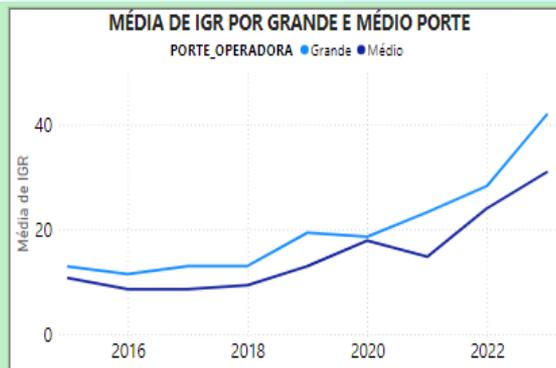
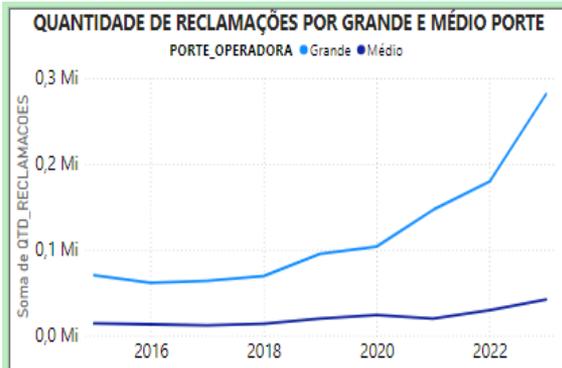
# DADOS GERAIS DAS RECLAMAÇÕES



Observa-se uma alta de reclamações em assistência médica, o que indica um foco maior nesse tipo de cobertura.

É notável também que a quantidade de reclamações é maior em um porte de operadora, que são as de grande porte que têm uma somatória mais de 1.000.000 de reclamações.

# MEDIDAS POR GRANDE E MÉDIO PORTE



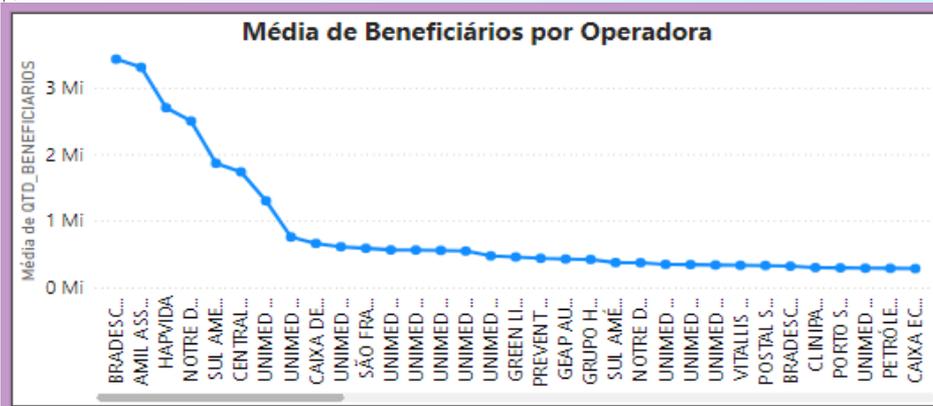
Observando as medidas por médio e grande porte temos as seguintes percepções :

A média de IGR se aproxima nos dois portes, mesmo com uma grande diferença na quantidade de reclamações e beneficiários.

Dessa forma, nota-se uma incompatibilidade do médio porte pois seu IGR se equipara ao de grande porte mesmo não tendo muitas reclamações e beneficiários.

Então daremos foco às operadoras do grande porte.

# AS GRANDES OPERADORAS



Dando foco às grandes operadoras,

No primeiro gráfico, nota-se que há uma média maior de beneficiários encontrada nas 7 primeiras operadoras e conseqüentemente concentra a maior parte de indivíduos, enquanto que nas outras a média não se altera muito.

O segundo gráfico, mostra a evolução do índice de reclamações do grande porte ao longo dos anos. A partir de 2020, observou-se um aumento na média do IGR devido a diversos fatores, destacando-se problemas relacionados à pandemia, descredenciamento de rede e reajustes abusivos.

# AUMENTO DAS RECLAMAÇÕES

## Planos de saúde: 120% de aumento das reclamações em quatro anos

Reajustes abusivos, processos judiciais, recorde de queixas. Especialistas falam sobre as principais reclamações e os cuidados na hora de contratar um plano de saúde

<https://brasil61.com/n/planos-de-saude-120-de-aumento-das-reclamacoes-em-quatro-anos-bras2410830>

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/franquia-e-coparticipacao>

## COPARTICIPAÇÃO E FRANQUIA

ENTENDA O QUE MUDA COM AS NOVAS REGRAS

(RESOLUÇÃO CONSU Nº 8/1998)

### ATÉ AGORA



Operadoras podiam cobrar do consumidor qualquer percentual pelos procedimentos realizados. Não havia a definição de um limite de cobrança por procedimento nem valor máximo (mês/ano)



Cobrança podia incidir sobre qualquer procedimento realizado pelos consumidores



Permitia cobrança diferenciada por doença ou patologia e cobrança em casos de internações por evento realizado



Apenas em caso de internação exigia a cobrança de valor monetário fixo e único



Não havia regras claras nem transparência para o consumidor

(RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 433/2018)

### COM A NOVA REGRA



Determina um percentual máximo (40%) a ser cobrado pelo procedimento realizado e impõe limites para o valor total pago no mês e no ano pelo consumidor



Não pode haver cobrança de coparticipação e franquia em mais de 250 procedimentos, como exames preventivos e tratamentos de doenças crônicas, entre eles, tratamentos de câncer e hemodiálise



Proíbe uso de coparticipação e franquia diferenciado por doença ou patologia



Estabelece valor monetário fixo e único para atendimento em internação e pronto-socorro



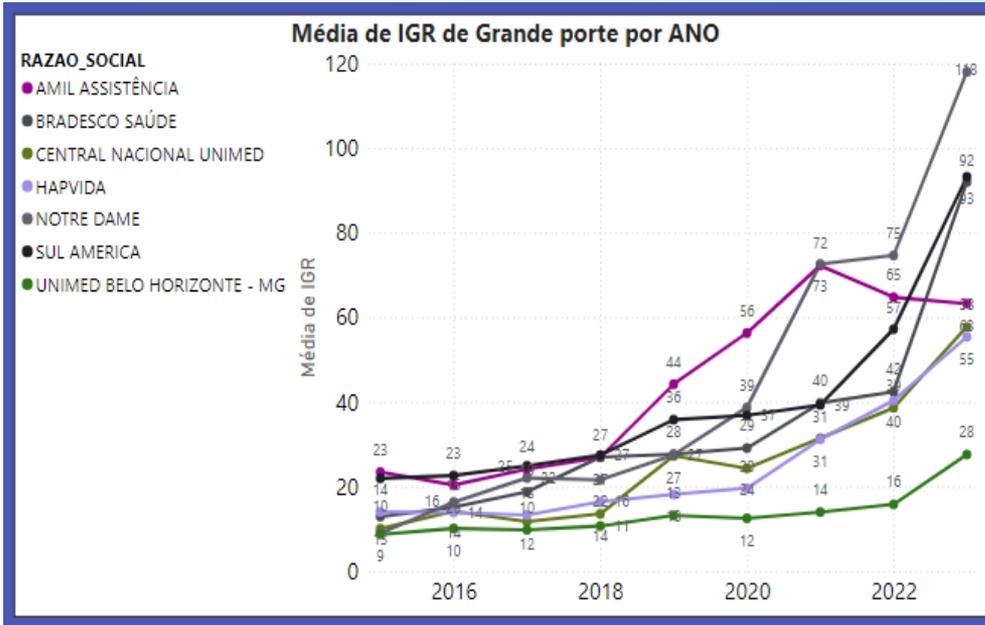
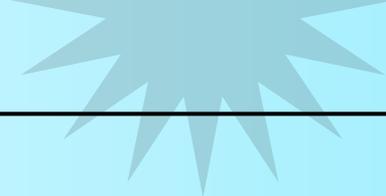
Operadoras devem disponibilizar ao consumidor o extrato de utilização do plano com os valores aplicados



Estabelece regras claras, suprimindo lacunas da legislação, garantindo maior previsibilidade, clareza e segurança jurídica aos consumidores



# IGR DAS SUPER GRANDES



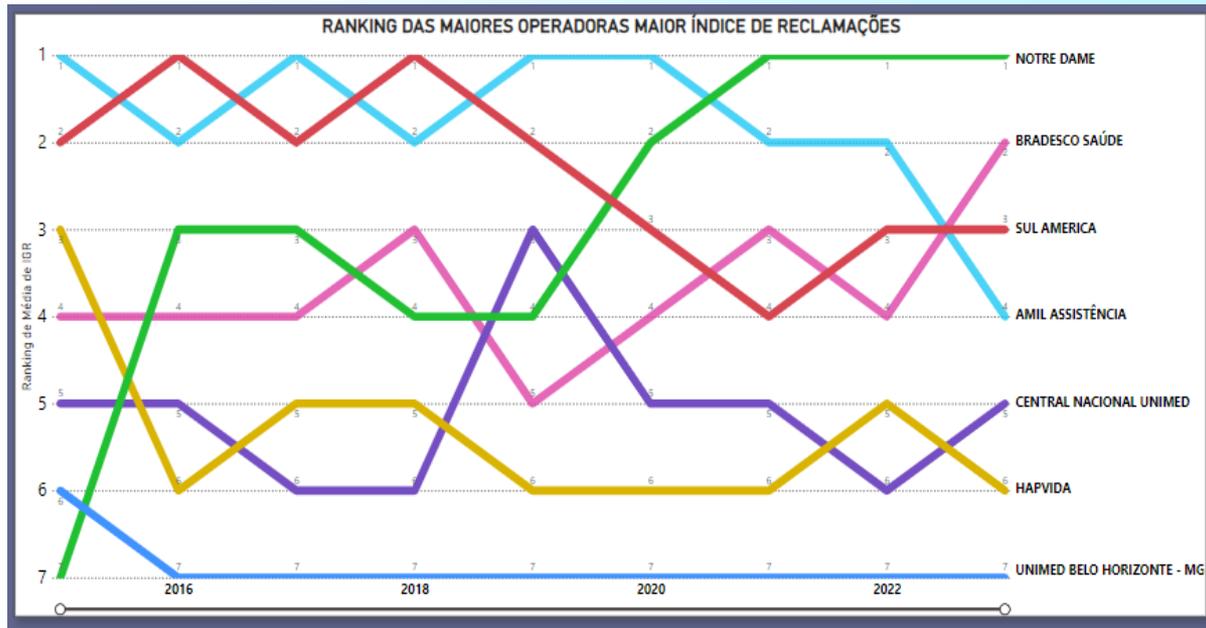
Aqui temos o IGR médio das "super grandes" na linha do tempo da base, em que vemos uma crescente constante do IGR ao longo dos anos.

Entretanto, por se tratarem de comportamentos não ranqueados, não há como saber qual das operadoras foi melhor ou pior em cada ano, o que deixa o quadro confuso.

Então, é necessário um ranking, mostrando o comportamento de cada uma dessas operadoras ao longo dos anos, observando aquelas que têm IGR mais alto.



# RANKING DOS MAIORES IGR DAS SUPER GRANDES

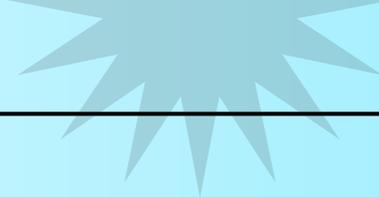


Nesse gráfico, fazemos um ranking ao longo dos últimos 8 anos, em que cada linha corresponde a uma das 7 super grandes da análise anterior.

O ranking é organizado do maior para o menor Índice de Reclamações, para que se possa analisar aquelas que são mais preocupantes.

Quanto maior a posição no ranking, pior é a operadora. Quanto menor a posição no ranking, melhor é a operadora

## RANKING AO FINAL DE 2023



OPERADORA	Média de IGR
NOTRE DAME	118,13
SUL AMERICA	93,31
BRADESCO SAÚDE	92,08
AMIL ASSISTÊNCIA	63,25
CENTRAL NACIONAL UNIMED	57,75
HAPVIDA	55,42
UNIMED BELO HORIZONTE - MG	27,57

**PORTE**

Grande

Médio

Pequeno

**ANO**

2023

Por fim, temos o ranking tabelado das 7 maiores operadoras do grande porte, em sua última atualização feita, ou seja ao final de 2023.

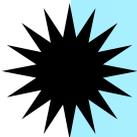
Nessa tabela pode-se observar melhor o IGR das operadoras, dando destaque à Notre Dame, que teve o maior índice de reclamações da última atualização.



# CONCLUSÕES



- A cobertura de Assistência Médica foi o principal foco, bem como as operadoras de Grande Porte, pois afetam a maior parte da população de beneficiários ativos. Dessa forma o estudo pode alcançar mais pessoas que contratam ou permanecem nesses planos.
  - O IGR no Grande Porte se mostra elevado, mas referentes ao seu número de beneficiários, diferente das de Médio e Pequeno porte, em que há poucos beneficiários, poucas reclamações e um IGR alto.
  - O ranking varia de ano para ano, porém a operadora Notre Dame, ganha destaque por piorar sistematicamente após 2019. Por outro lado, a Unimed BH ganha destaque por sempre ter um índice baixo de reclamações.
  - Ao final de 2023 vemos a Amil ser o 4º lugar do ranking, obtendo uma melhoria superior na sua colocação em relação às outras Super Grandes.
  - O cálculo do IGR se mostra frágil ao generalizar três portes de comportamentos diferentes a um cálculo único, como ocorreu na comparação do Grande e Médio porte.
- 
- 



# RECOMENDAÇÕES



## Para a ANS:

**1**

### Porte

Fazer um novo estudo, agora para as "super grandes" por regiões e estados, já que atendem em nível nacional.

**2**

### Cálculo do IGR

Elaborar um novo cálculo de IGR para Médio e pequeno porte, por exemplo adequando à proporção de beneficiários, que atualmente é a cada 100.000.

Além disso, para o Pequeno porte seria ideal calcular o tempo entre as reclamações e quando este for muito abaixo do esperado, a operadora seria notificada.

## Para usuários:

**1**

### Operadoras

Por rankings procurar aquelas que há um menor índice de reclamações.

**2**

### Reclamações

Buscar sites de reclamações (Reclame Aqui) ou nas próprias análises da ANS para ver quais operadoras têm a maior taxa ou o maior número de problemas resolvidos.





**OBRIGADO !**

---