

Carta Idec nº 54/2021/Coex

São Paulo, 24 de março de 2021.

Exmo. Sr. Rogério Scarabel Barbosa
Diretor-Presidente Substituto
Diretor de Normas e Habilitação de Produtos
rogerio.scarabel@ans.gov.br

Ref.: Compilação de dados sobre reclamações dos reajustes e solicitação de providências adequadas ao momento de calamidade pública

Prezado senhor,

As entidades abaixo identificadas, inicialmente, agradecem a disponibilidade e a atenção da ANS pela participação na reunião conjunta em 23 de fevereiro de 2021. Em atenção aos encaminhamentos acordados na ocasião, a seguir, organizam-se os dados coletados por diversas entidades do **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)** que indicam o alto índice de reclamações sobre os reajustes aplicados aos planos privados de assistência à saúde. E, após essa apresentação, as entidades signatárias reforçam os questionamentos feitos na última reunião, solicitando informações sobre o efetivo impacto da suspensão de reajustes sobre as empresas do mercado.

I - Informações sobre o desequilíbrio do mercado de saúde suplementar - consumidores em dificuldade

Na reunião do dia 23 de fevereiro deste ano, constou expressamente a fala do Sr. Diretor Presidente desta agência no sentido de não haver desequilíbrio no mercado de saúde suplementar, uma vez que os números do setor estariam indicando crescimento no número de usuários de planos de saúde. Segundo o argumento, o saldo positivo de entradas e o desempenho econômico histórico das empresas seriam suficientes para mostrar que o mercado estaria em equilíbrio.

Na linha do que foi contra-argumentado pelas entidades participantes da reunião, o indicador utilizado pela agência para avaliar o desempenho do mercado está eminentemente baseado nos números das empresas, desconsiderando o impacto da cobrança retroativa de reajuste na capacidade de pagamento dos consumidores (externalidades).

O contexto de crise sanitária da Covid-19 é o principal incentivo para essas novas contratações - feitas no temor de consumidores ficarem sem leitos, oxigênio ou tratamento. Além disso, a maior entrada de usuários não é indicador confiável para inexistência de desequilíbrios relativos a reajustes, uma vez que os novos usuários não sentem as consequências da recomposição, aplicada apenas para os que já estavam no mercado em 2020.

De todo modo, na postura de boa fé e compartilhamento de informações sinalizada na última reunião, as entidades signatárias apresentam a seguir dados obtidos por diferentes fontes acerca das dificuldades enfrentadas atualmente por consumidores no que tange a reajustes de planos de saúde.

Ressalta-se que o contexto geral de coleta de informações sobre esse problema é desafiador, considerando que a maior parte das bases disponíveis não consolidou ainda as informações de 2021. É o caso, por exemplo, dos dados do Sindec. Por fim, cumpre considerar que esta agência não disponibiliza ainda que de maneira desagregada as informações sobre reclamações relativas a reajustes, o que torna louvável o esforço descrito na reunião passada, de investigar mais profundamente esses casos.

Abaixo, seguem os dados discriminados, conforme a base de dados analisada:

- **Idec - Reclamações de associados**

Para identificar mudanças na dinâmica das reclamações recebidas por seus associados em decorrência da recomposição, o Idec efetuou um levantamento nessa base. No período de janeiro de 2019 até hoje (24.02.2021) o Idec identificou 800 registros de atendimento relacionados a dúvidas de saúde.

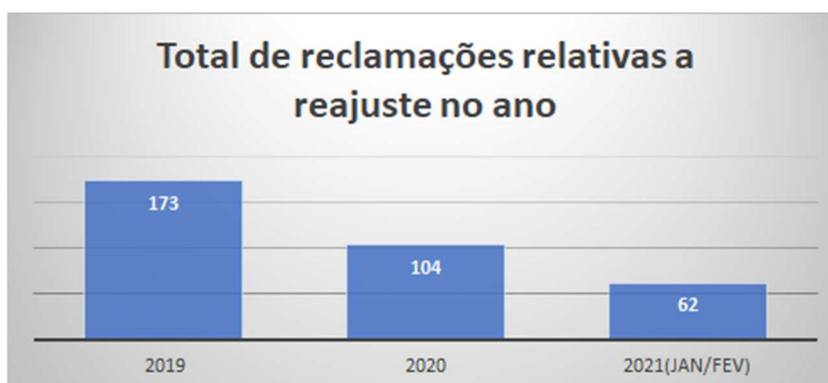
Destes 800 casos, 36% são referentes a reajustes anuais sem ser questionado por estatuto do idoso e 7% são de reajustes relacionados a descumprimento do estatuto do idoso.

Ou seja, quase metade dos problemas apontados pelos nossos associados no período foram relacionados a reajuste de plano de saúde (43%).

Em 2019 o Idec registrou 369 reclamações de saúde, sendo 173 delas (46,88%) sobre reajustes de planos de saúde.

Em 2020 o registro foi de 320 reclamações de saúde, sendo 104 delas (32,50%) sobre reajustes de planos de saúde.

Em janeiro/fevereiro de 2021 o registro foi de 111 reclamações de saúde, sendo 62 delas (55,86%) sobre reajustes de planos de saúde. Note-se que apenas nos dois primeiros meses de 2021 o Idec já registrou em torno de um terço do total de reclamações de saúde usualmente alcançadas nos anos anteriores. Considerando apenas as reclamações de reajustes, **nos dois primeiros meses do ano o Instituto registrou mais da metade das reclamações feitas em todo o ano de 2020 (59,62%) e mais de um terço das reclamações de 2019 (35,84%).**



Para compreender a evolução a cada 12 meses, destacamos as reclamações feitas em janeiro de cada ano. Conforme demonstra o gráfico abaixo, **em janeiro de 2021 o Idec registrou quase três vezes a quantidade de reclamações feitas em janeiro de 2020 (um aumento de 187,5%),** e um número 475% maior do que as reclamações de reajustes de 2019.

O que esses números mostram é um aumento atípico de reclamações feitas em janeiro de 2021, o mês em que se iniciaram as cobranças retroativas de reajustes suspensos. Esse

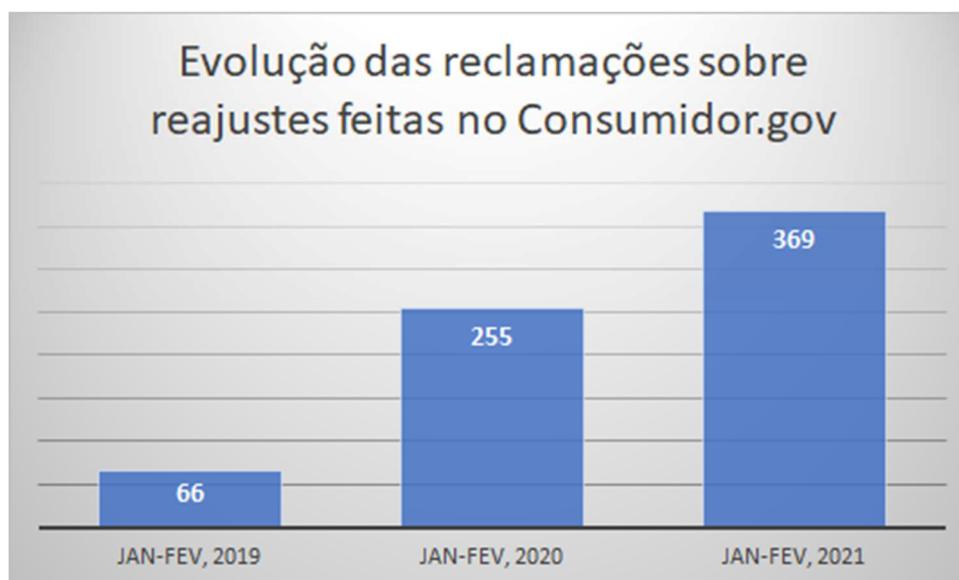
fenômeno se verifica também nos números de reclamações reportadas à Fundação Procon São Paulo e do Consumidor.gov.

- **Fundação Procon/SP**

O Procon-SP observou um aumento expressivo com relação às demandas contra planos de saúde – foram 962 no primeiro mês de 2021, contra apenas nove no mesmo período de 2020. Embora o conjunto de dados aqui enviados sejam de amostras não probabilísticas, elas indicam uma hipótese, o que requer desta agência informações mais consolidadas sobre o fenômeno.

- **Consumidor.gov - levantamento efetuado pelo CAO Consumidor do Ministério Público do Rio de Janeiro**

Na plataforma consumidor.gov.br, da Senacon (Ministério da Justiça), por sua vez, também é possível observar um incremento substancial de reclamações relativas aos reajustes. De acordo com o levantamento efetuado por colaboração do CAO Consumidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, utilizando um projeto de inteligência artificial capaz de “ler” e classificar os relatos dos consumidores, buscando especificamente reclamações sobre reajustes de planos de saúde, verificou-se que nos meses de janeiro e fevereiro de 2019 houve 66 reclamações identificadas; em 2020, 255 reclamações e, finalmente, em 2021, 369 reclamações, conforme indica a tabela abaixo.



Verifica-se dos dados compartilhados que, sim, há um desequilíbrio no setor, mesmo que no curto prazo ele ocorra apenas do lado do consumidor. É importante lembrar que em momentos anteriores, quando havia risco de desequilíbrio econômico para as operadoras de planos de saúde, esta agência prontamente se posicionou para adoção de medidas de extensão de prazos de atendimento e liberação de fundos garantidores. Requer-se, portanto, simetria de tratamento pelo regulador aos atores do setor.

II - Solicitação de providências

As publicações oficiais¹ da ANS indicam que o desempenho **econômico atual das empresas do setor de saúde suplementar é o melhor de sua série histórica**. Há queda na sinistralidade e baixas taxas de inadimplência, com manutenção da receita total arrecadada pelas operadoras.

O aumento do número de usuários na saúde suplementar não pode ser o único indicador da estabilidade do mercado. Em um momento em que a pandemia não retrocede e a procura por serviços de saúde apenas aumenta, faz-se urgente que a postura da agência leve em consideração a **Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista a relevância pública da saúde suplementar e a dignidade do usuário para evitar qualquer vantagem exagerada em benefício das operadoras.**

Assim sendo dada a gravidade do momento e do tema em discussão, reiteram-se as solicitações de informação feitas à ANS na última reunião, para que esta:

- Apresente as estimativas do impacto que a suspensão teve no mercado de planos de saúde, especificando o quanto as operadoras deixaram de recolher a título de mensalidades reajustadas e se esse valor supera ou não a economia feita pelo setor no período com a redução da sinistralidade;
- Frente à caracterização do problema trazido pelas entidades signatárias, bem como a discussão realizada na última reunião da CAMSS acerca de nova suspensão de prazos de atendimento, apresente uma proposta que mitigue os impactos dos

¹ https://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/covid_19/boletim-covid-fevereiro-2021.pdf

aumentos e da cobrança retroativa de reajustes aos consumidores, com vistas ao reequilíbrio do mercado;

- realize outra reunião com as instituições infra-assinadas, no prazo de 15 dias, a contar do recebimento do presente ofício, para apresentação dos dados e proposta solicitados, possibilitando a ampliação do debate com as entidades signatárias ;

Sendo o que nos cumpria relatar e requerer, certos de que os consumidores serão ouvidos, **as entidades signatárias solicitam resposta ao presente ofício com brevidade**, apresentando os votos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente,

Teresa Liporace - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Idec

Denilson de Souza Freitas, Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCON, Membro da CAMSS

Estela Waskberg Guerrini - Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública de São Paulo

Karen Thomé Seni da Silva e Oliveira Goulart - Promotora de justiça de Defesa do Consumidor da 14ª PJBH - Ministério Público de Minas Gerais

Danyelle Falcão e Helder Rômulo - Procon Pernambuco

Filipe de Araujo Vieira - Procons-Brasil