



PLANOS DE SAÚDE



DADOS – PLANO DE SAÚDE

Evolução dos Atendimentos

Área	2014	2015	2016	2017 (Jan-Jun)
Plano de Saúde	40.466	42.108	35.318	14.660

Principais Problemas

Problema	2017 (Jan-Jun)
Problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	26,8%
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	8,2%
Não cumprimento à oferta	7,9%
Negativa de Cobertura	6,7%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	6,6%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	4,7%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	3,7%
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	3,6%
Preço do produto/serviço	3,0%
Descredenciamento	2,8%
Demais Problemas	25,9%
Total	100,0%



CONSUMIDOR.GOV.BR EM NÚMEROS



Dados Gerais Jan/17 a Jul/17

Reclamações Finalizadas: **257.654**

Índice Médio de Solução: **80,1%**

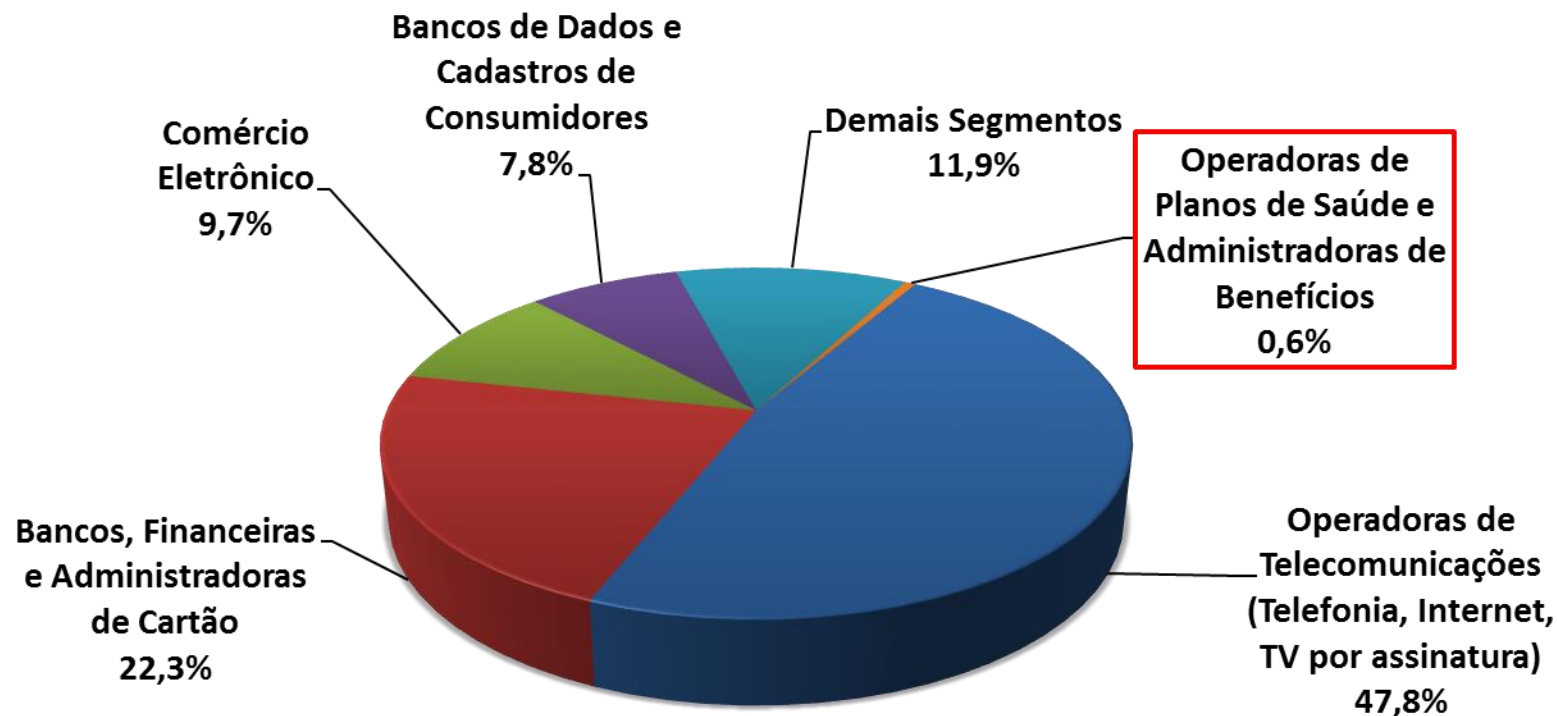
Percentual de Reclamações Respondidas: **99,5%**

Prazo Médio de Resposta: **6,2 dias**

Nota Média do Consumidor: **3,3** (escala de 1 a 5)



Reclamações por segmento



* Dados de Junho de 2014 a Julho de 2017



DADOS – SEGMENTO DE MERCADO: OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE

Indicadores de Jun/14 a Jul/17



Reclamações Finalizadas: **4.254**

Índice Médio de Solução: **70,9%**

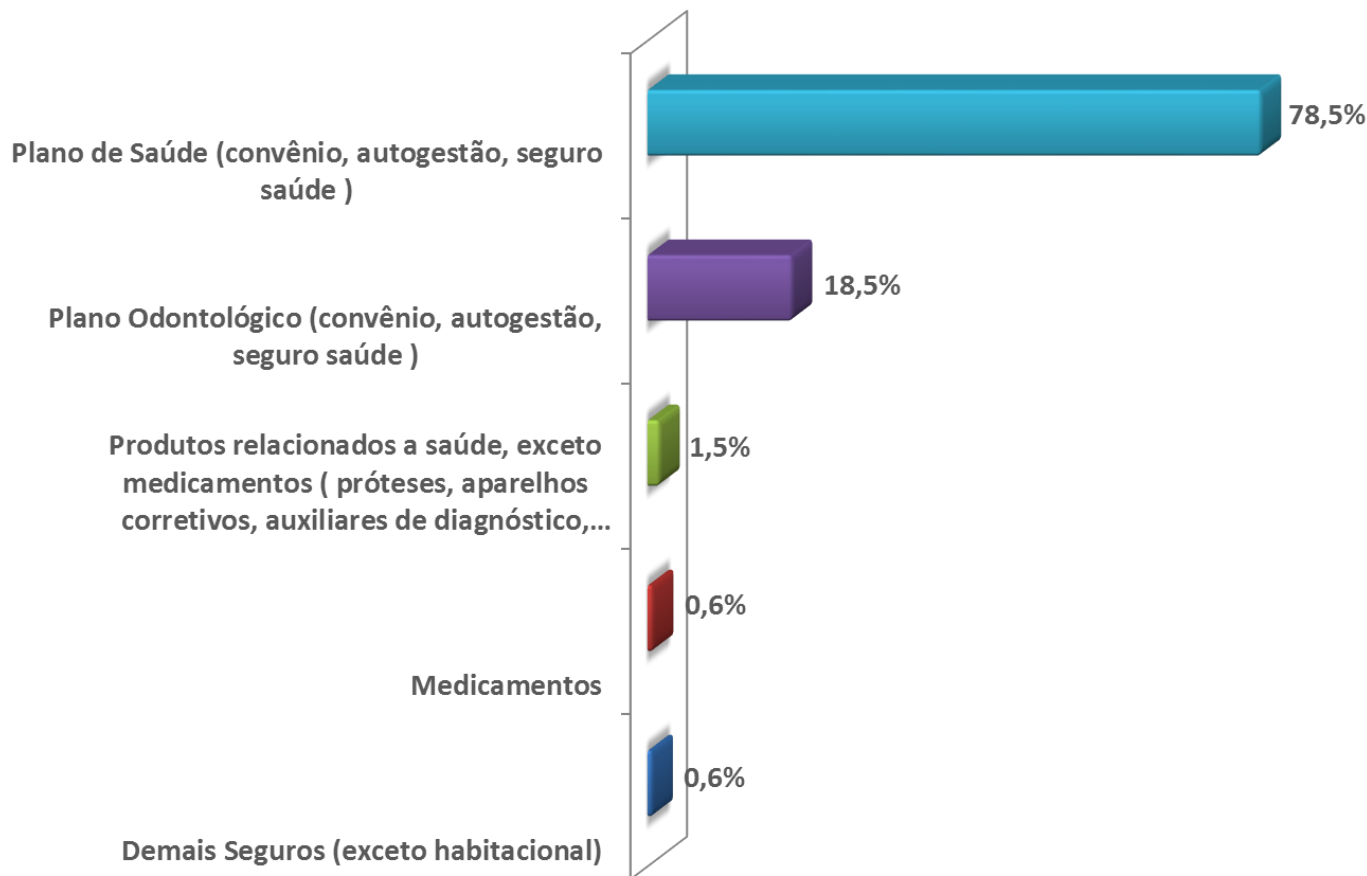
Percentual de Reclamações Respondidas: **94,8%**

Prazo Médio de Resposta: **6,9 dias**

Nota Média do Consumidor: **2,5** (escala de 1 a 5)



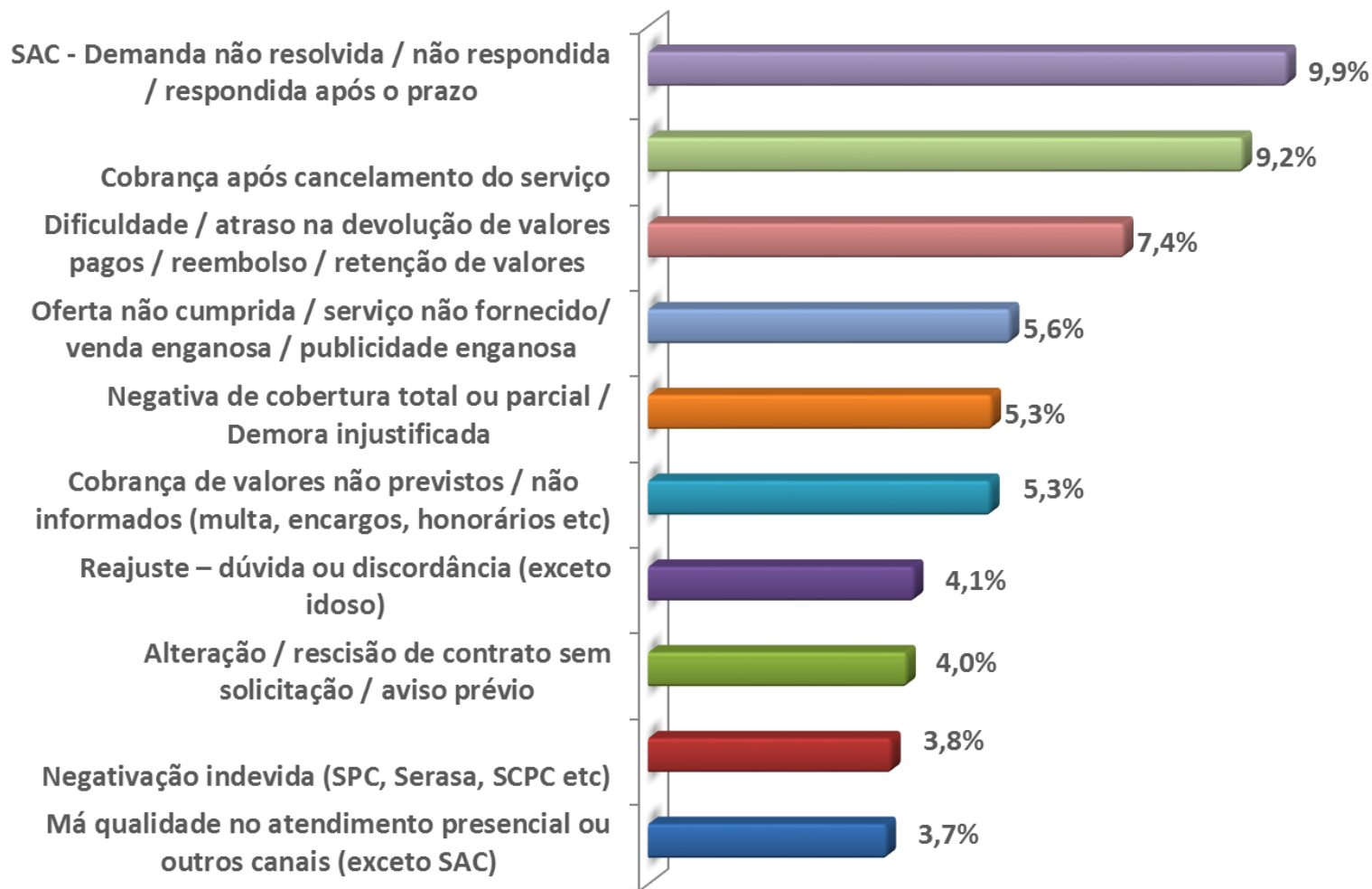
Assuntos mais Reclamados



* Dados de Junho de 2014 a Julho de 2017



Principais Problemas



* Dados de Junho de 2014 a Julho de 2017



Empresas Cadastradas

Fornecedor
Agemed Saúde S.A.
Aliança Administradora de Benefícios de Saúde S.A.
Amico Saúde Ltda
Amil Assistencia Médica Internacional S.A.
Benevix Administradora de Benefícios LTDA.
Bradesco Saúde S.A.
Caixa Seguradora Especializada Em Saúde S.A.
Clube de Saúde Administradora de Benefícios Ltda.
Cooperativa de Trabalho Médico do Planalto Norte de SC
Dental Uni Cooperativa Odontológica
Gama Saúde Ltda.
GOLDEN CROSS ASSISTENCIA INTERNACIONAL LTDA
MAPFRE SAÚDE S.A.
Odontoprev S/A
Qualicorp Administradora de Benefícios S.A.
Sompo Saúde Seguros S.A
Sorriso Operadora Odontológica Ltda
Sul América Companhia de Seguro Saúde
Sul América Odontológico S.A
Unimed Costa Oeste- Cooperativa de trabalho Médico
Unimed de Belém Cooperativa de Trabalho Médico

* Dados de Junho de 2014 a Julho de 2017



Empresas Cadastradas

Fornecedor
UNIMED DE CASCAVEL - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Unimed de Pindamonhangaba Cooperativa de Trabalhos Médicos
Unimed de Sobral - Cooperativa de Trabalho Médico LTDA.
Unimed de Votuporanga - Cooperativa de Trabalho Médico
Unimed do Cariri - Cooperativa de Trabalho Médico
Unimed do Ceará - Federação das Cooperativas de Trabalho Médico do Estado do Ceará LTDA
Unimed do Estado do Paraná - Federação Estadual das Cooperativas Médicas
Unimed do Oeste do Paraná - Cooperativa de trabalho Médico
Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica LTDA
Unimed Grande Florianópolis Cooperativa de Trabalho Médico
Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico
Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.
Unimed Marquês de Valença Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.
UNIMED NOROESTE DO PARANÁ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Unimed Norte Nordeste Federação Interfederativa das Sociedades Cooperativa de Trabalho Médico
UNIMED NORTE PIONEIRO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Unimed Paulistana Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico
Unimed Presidente Prudente - Cooperativa de Trabalho Médico
Unimed Regional Campo Mourão Coop. de Trabalho Médico
Unimed São José dos Campos - Cooperativa de Trabalho Médico

* Dados de Junho de 2014 a Julho de 2017

Secretaria Nacional do Consumidor

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Agosto/2017