

INTRODUÇÃO

1. Em caráter preliminar, é conveniente situar que na **Agenda Regulatória de 2023/2025** restou indicado pela Diretoria de Fiscalização o tema regulatório de melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários, estimulando os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário (<https://www.gov.br/ans/pt-br/acao-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria>).
2. A ANS firmou um compromisso social de avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do órgão regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. A alta taxa de resolutividade de demandas NIP é positiva, sem dúvidas, mas cabem considerações sobre aspectos que antecedem o rito. A escolha deste tema foi previamente submetida à processo de tomada de subsídios, conforme <https://www.gov.br/ans/pt-br/acao-a-informacao/participacao-da-sociedade/tomada-publica-de-subsidios-tps/tps-no-01>
3. Esse tema regulatório encontra-se no âmbito de competência da Diretoria de Fiscalização para liderar o processo de levantamento de informações, em um processo sistemático de análise baseado em evidências, que buscará avaliar, a partir da definição de um problema regulatório, os possíveis impactos das ações para o alcance dos objetivos pretendidos.
4. O atual propósito da presente nota será elaborar estudos preliminares do contexto do tema regulatório destacado pelas fontes indicadas, de modo a criar um encadeamento lógico com uma segunda etapa com a prévia de identificação do problema regulatório, além de caracterizar como subsídios para as demais etapas vindouras.

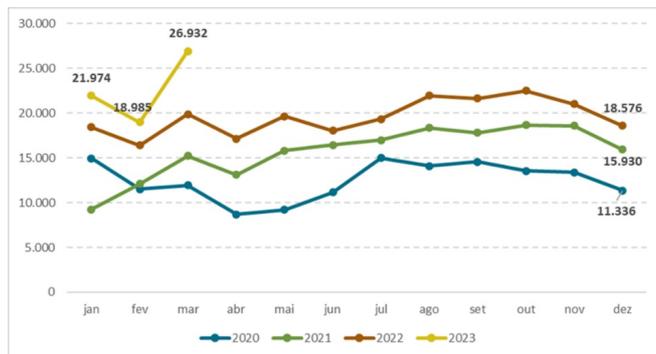
ANÁLISE CONTEXTUAL

CRESCIMENTO NO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E TAXA DE RESOLUTIVIDADE NIP

ESTÁVEL

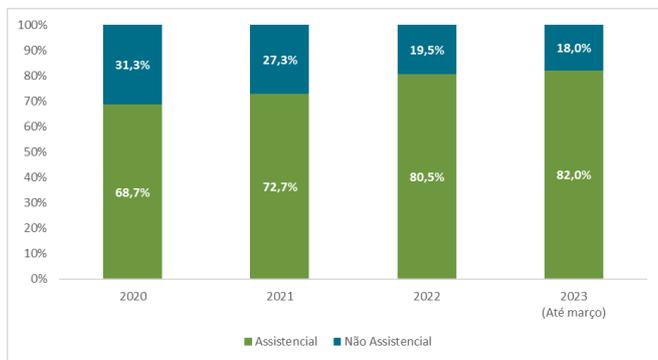
5. A Diretoria de Fiscalização da ANS tem observado aumento exponencial do volume de demandas de reclamação recebida nos canais de atendimento desta Agência, como se depreende do gráfico a seguir (fig. 1).
6. O número de reclamações NIP mais do que dobrou (140% de aumento), quando observado o intervalo entre os anos de 2018 a 2022, conforme demonstrado mais adiante na fig. 5.
7. Também acompanhamos mensalmente nos relatórios da Diretoria de Fiscalização as performances das demandas NIP de reclamação dos consumidores registradas junto aos canais de atendimento. Nesse contexto, apresenta-se a seguir um gráfico com histórico de entradas de reclamações da Agência e após um detalhamento dessas reclamações pelas suas duas espécies (demandas assistenciais e não assistenciais). Cumpre ressaltarmos que em março de 2023 vivenciamos o maior volume mensal de demandas na história da ANS:

Figura 1 - Evolução de Reclamações NIP (assistencial e não assistencial) – 2020 a 2023



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS), de janeiro de 2020 a março de 2023.

Figura 2 - Evolução do Percentual de Reclamações NIP em Relação à Natureza das Demandas por Ano – 2020 a 2023

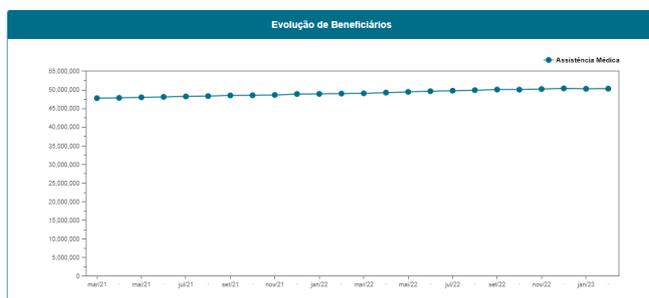


Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS), de janeiro de 2020 a março de 2023.

8. Diante desse cenário, além do relevante aumento de reclamações nos canais de atendimento da ANS, há o destaque para as demandas de natureza assistencial em uma curva de crescimento ao longo dos anos com um peso cada vez mais relevante.

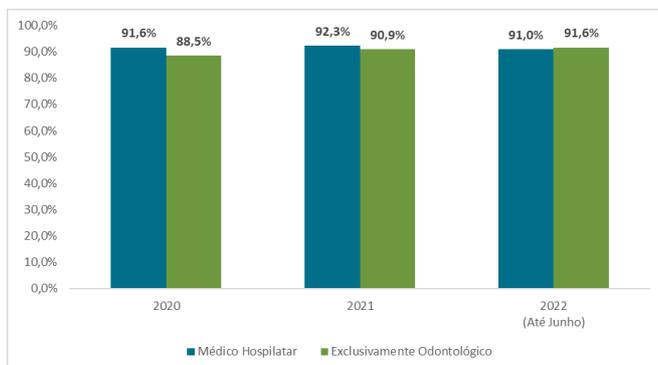
9. O aumento em termos absolutos poderia ser explicado, em um olhar menos atento, pela curva de crescimento de novos beneficiários no sistema suplementar, conforme a figura abaixo:

Figura 3 - Evolução do número de beneficiários - Assistência médica



10. **No entanto**, em que pese esse contexto de crescimento de demandas de reclamações, as operadoras têm atingido percentuais altos de resolutividade no âmbito da NIP. Com se pode denotar na figura abaixo, entre os meses de janeiro de 2020 e junho de 2022, a NIP alcançou índices de resolutividade superiores a 90%, considerando todas as demandas cadastradas na ANS que foram passíveis de mediação, independentemente do tipo de cobertura assistencial.

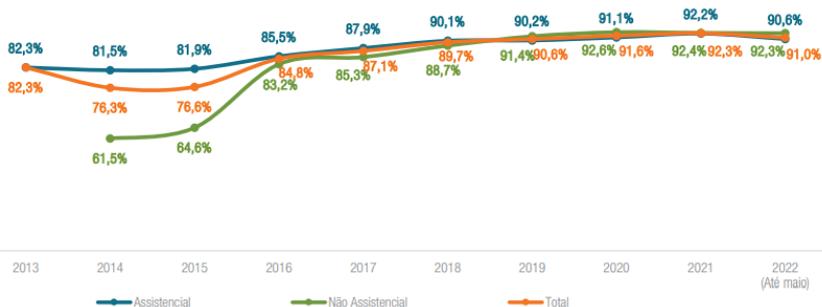
Figura 4 - Evolução da Taxa de Resolutividade, por Ano e Cobertura Assistencial



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS), de janeiro de 2020 a junho de 2022.

11. A partir de um outro viés mais amplo da taxa de resolutividade NIP, é possível verificarmos que esse indicador vem se mantendo em patamares sem oscilações, ou seja, o aumento de reclamações não tem sido obstáculo para que as operadoras resolvam conflitos com os beneficiários de planos de saúde perante o instrumento da ANS.

Figura 5 - Evolução taxa de resolutividade NIP, por ano



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS)

CRESCIMENTO NO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E ESTABILIDADE DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÕES

12. Outro levantamento de evidência é o que traz a comparação do comportamento das demandas de reclamação e as de informação. Verifica-se pela figura abaixo que, em que pese o crescimento de beneficiários (fig. 3), as demandas de informações (sem natureza de infrações) permanecem sem grandes variações anuais, diferentemente da evolução das demandas de reclamação (fig.1).

Figura 6 – Evolução de demandas de informação comparada com as demandas de reclamação, por ano

Evolução de demandas de Informação, por ano							
Tipo de Demanda	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Reclamação NIP	89.635	90.507	98.361	132.775	152.197	188.055	234.402
Informação	279.299	268.135	252.277	293.936	270.577	227.844	252.893

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS)

13. Importante esse olhar, pois relativiza a tese que a ANS se tornou mais conhecida pela sociedade e que por isso teria ocorrido o aumento de reclamações. Ademais, o debate não pode ir para caminho distinto, uma vez que a ANS não é o único canal de recebimento de reclamações de uma demanda em face de operadora de plano de saúde ou administradora de benefícios, ou seja, há demandas que em tese nem chegam ao conhecimento da Agência Reguladora e estão sendo tratadas por órgão integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, inclusive pelo Poder Judiciário. Ocorre que não há notícias de retração de reclamações nesses outros canais, ao contrário.

PERFORMANCE DAS OPERADORAS SEMELHANTES NO IGR

14. A partir da primeira parte, por encadeamento lógico, devem ser investigados comportamentos diferenciados de operadoras no que se refere à entrada de reclamações na ANS. Assim, nas tabelas abaixo estão detalhadas as dez operadoras por porte e tipo de segmentação com mais reclamações relativamente aos seus beneficiários, ou seja, o ranking foi definido pelo Índice Geral de Reclamações -IGR. Mais adiante, temos a tabela "invertida", com as 10 menos reclamadas segundo o IGR, também separadas por porte e segmentação.

15. Esclareça-se que o IGR tem a finalidade de medir as reclamações que são registradas na central de atendimento da ANS, apresentando um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento administrativo às solicitações apresentadas pelos beneficiários. Importante frisar que o índice não reflete a prática de ato contrário à legislação, isso só será aferido na análise do caso concreto, conforme legislação vigente. Entretanto, revela que potencialmente está ocorrendo uma dificuldade de comunicação entre operadoras e beneficiários, o que leva à maior insatisfação, que por sua vez, pode levar ao registro de uma reclamação na ANS. Esse indicador tem ainda a importante característica de ponderar o número de reclamações com o número de beneficiários, permitindo a comparabilidade. A ficha técnica atualizada do IGR pode ser acessada no link <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/operadoras/avisos-para-operadoras/ids-2023-ano-base-2022-fichas-tecnicas-dos-indicadores-estao-disponiveis>.

Figura 7 - Top 10 Operadoras com MAIS reclamações/100.000 beneficiários de planos com assistência médica (2021 e 2022), por porte e modalidade

Top 10 Operadoras com MAIS reclamações/100.000 beneficiários de planos com assistência médica, em 2021, por porte e modalidade							Top 10 Operadoras com MAIS reclamações/100.000 beneficiários de planos com assistência médica, em 2022, por porte e modalidade						
Porte	Modalidade	Operadora	Qt Total Dem NIP	Num IGR	Denom IGR	IGR Assistência Médica	Porte	Modalidade	Operadora	Qt Total Dem NIP	Num IGR	Denom IGR	IGR Assistência Médica
AUTOGESTÃO		1 323080-GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE	1.944	159,1	315.197,8	50,5	AUTOGESTÃO		1 323080-GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE	1.470	121,4	282.732,3	42,9
		2 419133-POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS	822	67,4	248.640,7	27,1			2 419133-POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS	886	73,0	225.758,2	32,3
		3 312924-CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	899	72,8	275.757,3	26,4			3 315478-FUNDAÇÃO CESP	523	43,0	137.370,5	31,3
		4 366871-PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.-PETROBRAS	709	51,9	206.849,0	25,1			4 422631-ASSOCIAÇÃO PETROBRAS DE SAÚDE - APS	979	80,1	266.657,3	30,0
		5 312126-FUNDAÇÃO SAÚDE ITAÚ	469	37,7	154.254,7	24,4			5 312924-CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	936	76,7	270.347,8	28,4
		6 315478-FUNDAÇÃO CESP	402	33,2	142.208,1	23,3			6 312126-FUNDAÇÃO SAÚDE ITAÚ	519	42,5	150.386,5	28,3
		7 422631-ASSOCIAÇÃO PETROBRAS DE SAÚDE - APS	575	46,2	205.102,2	22,5			7 346659-CAIXA DE ASSISTENCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL	1.762	144,9	596.440,8	24,3
		8 344659-CAIXA DE ASSISTENCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL	1.652	135,4	618.126,9	21,9			8 413534-CAIXA DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL	109	9,1	200.275,5	4,5
		9 345695-VALE S/A	87	6,8	189.476,2	3,6			9 345695-VALE S/A	90	7,4	185.474,3	4,0
		10 413534-CAIXA DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL	82	6,8	199.083,3	3,4			10 417238-BRF S/A	8	0,6	101.364,2	0,6
COOPERATIVA		1 393321-UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO DO RIO DE JANEIRO	6.176	498,7	743.895,1	67,0	COOPERATIVA		1 393321-UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO DO RIO DE JANEIRO	10.821	882,7	747.885,2	118,0
		2 344885-UNIMED RECIFE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	974	78,7	176.924,1	44,5			2 344885-UNIMED RECIFE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1.136	92,3	177.832,3	51,9
		3 343731-UNIMED-SÃO GONÇALO - NITERÓI - SOC.COOP.SERV.MED E HOSP LTDA	607	49,3	129.853,8	37,9			3 343731-UNIMED-SÃO GONÇALO - NITERÓI - SOC.COOP.SERV.MED E HOSP LTDA	685	56,6	116.904,9	48,4
		4 317144-UNIMED DE FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA.	1.432	117,0	341.195,9	34,3			4 335592-UNIMED NATAL SOC. COOP. DE TRAB. MÉDICO	1.125	92,9	207.399,1	44,8
		5 360449-UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS-COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	840	69,1	205.649,9	33,6			5 339679-CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	9.223	756,3	1.943.611,1	38,9

GRANDE PORTE	MÉDICA	6	339679-CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	7.168	583,3	1.843.046,2	31,7	GRANDE PORTE	MÉDICA	6	357391-UNIMED VITORIA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	1.761	143,3	375.571,8	38,1	
		7	357391-UNIMED VITORIA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	1.322	107,3	346.517,8	31,0			7	317144-UNIMED DE FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MEDICA LTDA.	1.463	120,6	335.671,7	35,9	
		8	335592-UNIMED NATAL SOC. COOP. DE TRAB. MÉDICO	729	59,2	198.249,4	29,8			8	321044-UNIMED JOAO PESSOA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	627	51,6	158.466,9	32,6	
		9	331872-UNIMED SAO JOSE DOS CAMPOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	336	27,3	109.359,3	24,9			9	360449-UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS-COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	773	63,7	211.339,7	30,1	
		10	321044-UNIMED JOAO PESSOA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	439	36,1	151.119,0	23,9			10	382876-UNIMED GOIANIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1.233	102,5	357.087,7	28,7	
		1	314218-ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA E FILANTROPIA SÃO CRISTÓVÃO	1.025	84,0	154.137,4	54,5			FILANTROPIA	1	314218-ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA E FILANTROPIA SÃO CRISTÓVÃO	1.692	139,9	157.648,8	88,8
		2	339954-FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO XAVIER	209	16,8	174.266,3	9,7			2	339954-FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO XAVIER	302	24,9	181.480,3	13,7	
		1	359017-NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A.	28.515	2.330,0	3.164.057,5	73,6				1	403911-VISION MED ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA	2.243	182,8	205.297,2	89,0
		2	326305-AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.	27.311	2.121,9	2.930.827,6	72,4				2	417823-PREMIUM SAÚDE S.A.	1.147	91,2	109.496,7	83,3
		3	403911-VISION MED ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA	1.518	122,3	182.783,0	66,9				3	359017-NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A.	30.513	2.493,1	3.277.208,3	76,1
	4	394734-AMEPLAN ASSISTÊNCIA MÉDICA PLANEJADA LTDA	830	68,1	102.611,3	66,4			4	344800-ALVORECER - ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS	903	73,2	101.960,9	71,8		
	5	417823-PREMIUM SAÚDE S.A.	754	59,5	140.490,2	42,4			5	326305-AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.	23.577	1.818,7	2.784.100,8	65,3		
	6	355097-SANTA HELENA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A.	1.022	84,3	226.236,3	37,3			6	348805-PROMED ASSISTENCIA MEDICA LTDA	1.441	115,3	192.555,5	59,9		
	7	302091-SÃO FRANCISCO SISTEMAS DE SAÚDE SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA	3.003	244,6	706.207,4	34,6			7	302147-PREVENT SENIOR PRIVATE OPERADORA DE SAÚDE LTDA	3.378	279,4	540.632,1	51,7		
	8	348520-NOTRE DAME INTERMÉDICA MINAS GERAIS SAÚDE S.A.	1.587	130,0	383.928,3	33,9			8	357511-HUMANA ASSISTENCIA MEDICA LTDA	1.015	82,1	164.643,9	49,9		
	9	340782-CLINIPAM CLINICA PARANAENSE DE ASSISTENCIA MEDICA LTDA	1.571	127,9	395.700,8	32,3			9	340782-CLINIPAM CLINICA PARANAENSE DE ASSISTENCIA MEDICA LTDA	2.337	189,4	406.208,4	46,6		
	10	368253-HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.	11.556	920,5	2.951.326,9	31,2			10	342033-SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA.	1.424	115,5	276.822,6	41,7		
	1	005711-BRADESCO SAÚDE S.A.	15.569	1.275,7	3.227.700,1	39,5			1	006246-SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE	14.988	1.210,1	2.066.321,8	58,6		
	2	006246-SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE	9.681	765,3	1.944.884,3	39,3			2	000477-SUL AMÉRICA SEGURADORA DE SAÚDE S.A.	653	54,3	115.890,7	46,9		
	3	000582-PORTO SEGURO - SEGURO SAÚDE S/A	1.014	71,9	298.542,0	24,1			3	005711-BRADESCO SAÚDE S.A.	17.208	1.419,4	3.354.906,8	42,3		
	4	000477-SUL AMERICA SEGURADORA DE SAÚDE S.A.	293	24,2	103.665,3	23,3			4	000582-PORTO SEGURO - SEGURO SAÚDE S/A	1.850	139,8	389.223,7	35,9		
	5	000701-UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A	1.456	117,4	565.432,8	20,8			5	000701-UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A	2.435	201,5	650.975,8	31,0		
	1	346926-FUNDAÇÃO ASSISTENCIAL DOS SERVIDORES DO MINISTÉRIO DA FAZENDA	254	21,1	61.058,7	34,5			1	346926-FUNDAÇÃO ASSISTENCIAL DOS SERVIDORES DO MINISTÉRIO DA FAZENDA	231	19,1	55.183,1	34,6		
	2	331988-PASA - PLANO DE ASSISTENCIA A SAUDE DO APOSENTADO DA VALE	177	14,1	44.132,6	31,9			2	324477-CAIXA DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DA FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - CAPESESP	109	8,6	24.891,7	34,5		
	3	324477-CAIXA DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DA FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - CAPESESP	117	9,6	31.586,1	30,3			3	331317-REAL GRANDEZA - FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	133	10,8	43.790,6	24,7		
	4	342611-ECONOMUS INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL	131	10,8	36.681,2	29,3			4	342611-ECONOMUS INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL	90	7,3	30.376,3	24,1		
	5	321869-CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DA CEDAE	77	6,4	23.457,6	27,4			5	331988-PASA - PLANO DE ASSISTENCIA A SAUDE DO APOSENTADO DA VALE	112	9,3	38.824,9	24,0		
	6	380661-METRUS INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL	81	6,8	29.249,1	23,1			6	352331-CAIXA BENEFICENTE DOS FUNCIONARIOS DO BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO	155	11,3	52.469,2	21,6		
	7	352331-CAIXA BENEFICENTE DOS FUNCIONARIOS DO BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO	190	10,5	54.802,6	19,2			7	385697-CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO NORDESTE DO BRASIL	87	6,7	37.340,9	17,9		
	8	331317-REAL GRANDEZA - FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	104	8,5	45.838,8	18,5			8	345474-SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)	43	3,5	20.886,8	16,8		
	9	418374- CAIXA DE ASSISTÊNCIA DO SETOR DE ENERGIA - EVIDA - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	47	3,7	20.799,7	17,6			9	380661-METRUS INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL	43	3,6	27.835,5	12,9		
	10	385697-CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO NORDESTE DO BRASIL	62	4,8	37.703,9	12,8			10	317233-FUNDAÇÃO CHESF DE ASSISTÊNCIA E SEGURIDADE SOCIAL	26	2,2	21.968,0	9,9		
	1	317896-UNIMED VERTENTE DO CAPARAÓ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA	473	39,0	36.600,9	106,6			1	317896-UNIMED VERTENTE DO CAPARAÓ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA	2.662	218,2	25.006,2	872,5		
	2	311961-UNIMED DE MANAUS COOP. DO TRABALHO MÉDICO LTDA	191	15,3	21.578,8	70,7			2	313971-FEDERAÇÃO DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO DO ACRE, AMAPÁ, AMAZONAS, PARÁ, RONDONIA E RORAIMA	1.718	140,5	83.454,9	168,4		
	3	304051-UNIMED MONTES CLAROS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	554	45,1	69.915,8	64,5			3	335479-UNIMED NOVA FRIBURGO-SOC.COOP.SERV.MED.HOSP.LTDA.	451	37,3	51.024,3	73,2		
	4	352683-UNIMED DE CAMPOS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	261	21,5	48.365,0	44,5			4	337668-UNIMED SERGIPE - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	703	58,3	86.582,7	67,4		
	5	335479-UNIMED NOVA FRIBURGO-SOC.COOP.SERV.MED.HOSP.LTDA.	262	21,5	58.343,7	36,9			5	304051-UNIMED MONTES CLAROS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	513	42,6	78.371,0	54,3		
	6	337668-UNIMED SERGIPE - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	366	30,3	84.461,4	35,8			6	352543-UNIMED MARANHÃO DO SUL - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	189	15,8	36.822,9	42,8		
	7	337871-UNIMED RIO BRANCO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO LTDA	104	8,4	25.440,2	33,1			7	367397-UNIMED CAMPINA GRANDE - COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO LTDA	210	17,5	46.490,9	37,6		
		313971-FEDERAÇÃO DAS														

MÉDIO PORTE	FILANTROPIA	8	SOCIEDADES COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO DO ACRE, AMAPÁ, AMAZONAS, PARÁ, RONDONIA E RORAIMA	306	24,6	87.086,9	28,2	MÉDIO PORTE	8	340952-UNIMED CARUARU-COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	310	25,8	69.107,6	37,3
		9	359289-UNIMED VALE DO AÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	173	14,3	54.938,2	26,1		9	352683-UNIMED DE CAMPOS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	216	17,8	47.909,1	37,2
		10	352543-UNIMED MARANHÃO DO SUL - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	88	7,3	29.733,5	24,7		10	350371-UNIMED DO SUDOESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO LTDA	182	15,2	42.160,6	36,0
		1	326755-ASSOCIAÇÃO EVANGELICA BENEFICENTE DE LONDRINA	65	5,3	45.862,4	11,6		1	326755-ASSOCIAÇÃO EVANGELICA BENEFICENTE DE LONDRINA	77	6,4	49.243,2	13,0
		2	318299-BENEFICENCIA CAMILIANA DO SUL	63	5,0	65.253,2	7,7		2	318299-BENEFICENCIA CAMILIANA DO SUL	85	7,1	68.441,0	10,3
		3	336831-IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MARINGÁ	19	1,5	37.970,8	4,0		3	342807-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE JUIZ DE FORA	59	4,8	51.625,8	9,4
		4	342556-ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI	25	2,0	61.878,3	3,2		4	336831-IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MARINGÁ	42	3,5	41.393,3	8,5
		5	354562-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE PIRACICABA	18	1,4	44.262,4	3,2		5	342556-ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI	22	1,8	62.501,3	2,9
		6	345091-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SAO JOAQUIM DA BARRA	8	0,7	21.630,9	3,1		6	354562-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE PIRACICABA	12	1,0	47.153,6	2,1
		7	410292-FUNDAÇÃO LEONOR DE BARROS CAMARGO	6	0,5	22.077,2	2,3		7	347655-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE RIO CLARO	6	0,5	37.304,8	1,3
MÉDICO DE GRUPO	MÉDICO DE GRUPO	8	342807-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE JUIZ DE FORA	14	1,1	52.158,4	2,1	8	410292-FUNDAÇÃO LEONOR DE BARROS CAMARGO	3	0,3	21.798,8	1,1	
		9	419338-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE PONTA GROSSA	4	0,3	23.157,6	1,4	9	322326-ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE CATÓLICA	3	0,3	38.409,2	0,7	
		10	347655-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE RIO CLARO	3	0,3	35.959,1	0,7	10	345091-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SAO JOAQUIM DA BARRA	1	0,1	21.604,4	0,4	
		1	421154-SAUDE BRASIL ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA.	407	33,6	28.768,5	116,7	1	400190-SANTO ANDRÉ PLANOS DE ASSISTENCIA MÉDICA LTDA.	1.537	125,9	30.514,2	412,6	
		2	320111-SAUDE SIM LTDA - EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL	541	44,4	38.785,7	114,5	2	421154-SAUDE BRASIL ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA.	1.155	95,0	51.902,9	183,0	
		3	400190-SANTO ANDRÉ PLANOS DE ASSISTENCIA MÉDICA LTDA.	643	52,8	51.103,2	103,4	3	320111-SAUDE SIM LTDA - EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL	413	30,8	21.451,3	143,3	
		4	415111-BIOVIDA SAÚDE LTDA.	566	46,6	68.793,8	67,7	4	394734-AMEPLAN ASSISTÊNCIA MÉDICA PLANEJADA LTDA	1.233	101,3	89.960,8	112,5	
		5	385255-UNIHOSSP SAÚDE LTDA	360	29,5	46.659,5	63,2	5	318477-OPERADORA UNICENTRAL DE PLANOS DE SAÚDE LTDA.	285	23,7	21.444,0	110,4	
		6	343463-PLAMED PLANO DE ASSISTENCIA MEDICA LTDA	204	16,8	26.980,6	62,1	6	417530-ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE PORTUGUESA DE BENEFICÊNCIA	896	74,5	76.607,7	97,2	
		7	395480-ESMALE ASSISTENCIA INTERNACIONAL DE SAUDE LTDA.	389	32,1	64.872,8	49,5	7	343463-PLAMED PLANO DE ASSISTENCIA MEDICA LTDA	298	24,8	26.569,0	93,2	
SEGURADORA	SEGURADORA	8	421197-SANTA CASA DE MAUÁ SAÚDE	150	12,3	25.225,7	48,9	8	410047-SAUDE - SISTEMA ASSISTENCIAL UNIFICADO DE EMPRESAS - SOCIEDADE SIMPLES	354	29,0	37.283,7	77,8	
		9	414131-RN METROPOLITAN LTDA	264	21,6	46.008,9	46,9	9	422681-GOCARE PLANOS DE SAUDE LTDA	251	20,8	27.083,8	76,6	
		10	414581-UNIÃO MÉDICA PLANOS DE SAÚDE S/A	209	17,2	37.457,0	45,8	10	385255-UNIHOSSP SAÚDE LTDA	404	33,3	49.965,7	66,7	
		1	000515-ALLIANZ SAÚDE S/A	176	14,4	35.187,9	41,0	1	000515-ALLIANZ SAÚDE S/A	172	14,3	33.460,8	42,6	
		1	316849-TELOS - FUNDAÇÃO EMBRATEL DE SEGURIDADE SOCIAL	6	0,4	678,9	61,4	1	400891-EMPRESA BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROPORTUÁRIA	5	0,3	35,7	934,6	
		2	417548-CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ	61	5,0	14.300,8	35,0	2	321869-CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DA CDEAE	79	6,3	10.764,2	58,8	
		3	384704-ASSOCIAÇÃO DOS EMPREGADOS DA COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS - ASSEC	12	1,0	3.474,9	28,8	3	343129-ASSOCIACAO DOS PROFESSORES UNIVERSITÁRIOS DA BAHIA	11	0,9	1.732,3	52,9	
		4	343129-ASSOCIACAO DOS PROFESSORES UNIVERSITÁRIOS DA BAHIA	4	0,3	2.201,3	15,1	4	316849-TELOS - FUNDAÇÃO EMBRATEL DE SEGURIDADE SOCIAL	2	0,2	341,0	48,9	
		5	313904-FUNDAÇÃO ELETROBRÁS DE SEGURIDADE SOCIAL - ELETROS	9	0,8	5.738,6	13,1	5	412635-ASSOCIAÇÃO VALEPARAIBANA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA POLICIAL	29	2,4	5.409,9	44,7	
		6	352888-NUCLEBRÁS EQUIPAMENTOS PESADOS S/A - NUCLEP	4	0,3	2.919,3	11,4	6	417548-CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ	70	5,8	13.568,7	43,0	
AUTOGESTÃO	AUTOGESTÃO	7	361461-VIVACOM PLANOS DE SAÚDE	15	1,3	11.187,3	11,2	7	387185-ASSOCIAÇÃO DOS AUDITORES FISCAIS DA RECEITA ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO	3	0,3	596,3	41,9	
		8	347825-CAIXA ASSISTENCIAL UNIVERSITARIA DO RIO DE JANEIRO	3	0,3	2.367,3	10,6	8	416657-CAIXA ASSISTENCIAL DOS AUDITORES FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL	1	0,1	203,5	41,0	
		9	378216-FUNDAÇÃO LIBERTAS DE SEGURIDADE SOCIAL	9	0,8	7.340,6	10,2	9	384704-ASSOCIAÇÃO DOS EMPREGADOS DA COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS - ASSEC	15	1,3	3.453,2	36,2	
		10	315583-CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANEB	4	0,3	3.493,3	9,5	10	315583-CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANEB	13	1,1	3.224,5	33,6	
		1	417092-CENTRAL OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE NORTE-NORDESTE SOCIEDADE COOPERATIVA	2	0,2	1,0	16.666,7		1	310131-UNIMED PLANALTO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	4	0,3	3,0	8.333,3
		2	312363-UNIMED DO EST. DO RJ FEDERAÇÃO EST. DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	2	0,2	5,0	3.333,3		2	347361-UNIMED FEDERAÇÃO INTERFEDERATIVA DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO CENTRO-OESTE E TOCANTINS - EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL	2	0,2	3,2	5.208,3
		3	300870-UNIMED DO BRASIL - CONF. NACIONAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	2	0,1	3,0	2.777,8		3	304158-UNIMED BOA VISTA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	7	0,4	14,1	2.949,9
		4	347361-UNIMED FEDERAÇÃO INTERFEDERATIVA DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO CENTRO-OESTE E TOCANTINS - EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL	1	0,1	4,0	2.083,3		4	324213-UNIMED NORTE/NORDESTE-FEDERAÇÃO INTERFEDERATIVA DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	364	29,2	3.880,9	751,5

Porte	Modalidade	Operadora	Qt Total Dem NIP	Num IGR	Denom IGR	IGR Assistência Médica	Porte	Modalidade	Operadora	Qt Total Dem NIP	Num IGR	Denom IGR	IGR Assistência Médica	
														Porte
PEQUENO PORTE	COOPERATIVA MÉDICA	324213-UNIMED NORTE/NORDESTE-FEDERAÇÃO INTERFEDERATIVA DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	982	77,2	5.122,3	1.506,5	PEQUENO PORTE	COOPERATIVA MÉDICA	344141-UNIMED CAJAZEIRAS - SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	21	1,8	598,9	292,2	
		304158-UNIMED BOA VISTA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	2	0,2	23,8	699,3			357138-UNIMED CENTRO OESTE PAULISTA - FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	4	0,3	267,8	93,3	
		357138-UNIMED CENTRO OESTE PAULISTA - FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	11	0,6	267,4	218,1			414573-UNIMED CENTRO PAULISTA - FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	7	0,5	740,6	67,5	
		344141-UNIMED CAJAZEIRAS - SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	8	0,5	612,0	81,7			323357-UNIMED CABO FRIO COOPERATIVA TRABALHO MÉDICO LTDA.	8	5,1	9.300,3	54,7	
		310131-UNIMED PLANALTO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	51	3,9	4.815,8	81,3			335215-UNIMED ARARUAMA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA	9	9,3	19.074,8	48,5	
		323357-UNIMED CABO FRIO COOPERATIVA TRABALHO MÉDICO LTDA.	54	4,4	9.092,1	48,6			311961-UNIMED DE MANAUS COOP. DO TRABALHO MÉDICO LTDA	10	8,1	19.514,6	41,4	
		310361-CENTRO BARBACENENSE DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E SOCIAL	1	0,1	851,0	9,8			422762-SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEFICENCIA	1	0,3	468,3	53,4	
		406554-ASSOCIAÇÃO ADVENTISTA NORTE BRASILEIRA DE PREVENÇÃO E ASSISTÊNCIA A SAÚDE	10	0,8	15.523,5	5,4			330116-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE VOTUPORANGA	2	1,9	15.647,5	12,2	
		319422-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE LIMEIRA	11	0,9	18.777,6	4,9			406554-ASSOCIAÇÃO ADVENTISTA NORTE BRASILEIRA DE PREVENÇÃO E ASSISTÊNCIA A SAÚDE	3	1,8	15.383,9	11,4	
		330116-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE VOTUPORANGA	8	0,7	15.211,1	4,4			345741-IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITAPEVA	4	0,3	3.208,2	7,8	
FILANTROPIA	FILANTROPIA	333808-IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DO HOSPITAL DA SANTA CASA DE MONTE ALTO	6	0,5	12.336,4	4,1	FILANTROPIA	FILANTROPIA	333875-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PASSOS	7	0,6	10.890,5	5,4	
		353264-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO - HOSPITAL SÃO VICENTE	3	0,3	7.518,3	3,3			353264-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO - HOSPITAL SÃO VICENTE	6	0,3	7.255,3	4,6	
		345741-IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITAPEVA	2	0,1	3.309,8	2,5			321931-CONFERÊNCIA SÃO JOSÉ DO AVAÍ	7	0,2	5.584,1	3,0	
		333875-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PASSOS	3	0,3	10.946,9	2,3			413372-SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEFICENCIA	8	0,2	5.945,7	2,8	
		321931-CONFERÊNCIA SÃO JOSÉ DO AVAÍ	1	0,1	4.395,2	1,9			319422-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE LIMEIRA	9	0,5	19.972,0	2,5	
		329355-IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DE PORTO FERREIRA	3	0,3	14.678,7	1,7			329355-IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DE PORTO FERREIRA	10	0,3	15.883,2	2,1	
		422487-VOCÊ TOTAL PLANOS DE SAÚDE LIMITADA	9	0,3	2,4	13.888,9			406708-A.P.S ASSISTÊNCIA PERSONALIZADA À SAÚDE LTDA	1	837	66,4	4.152,8	1.599,3
		315630-INSOLVÊNCIA CIVIL DE SOCIAL-SOCIEDADE ASSISTENCIAL E CULTURAL	46	3,7	182,2	2.012,8			413267-PREVENT SENIOR CORPORATE OPERADORA DE SAÚDE LTDA.	2	39	3,1	197,3	1.563,2
		422151-ATITUDE SAÚDE ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA	87	7,3	635,4	1.141,1			419362-HOSPITAL BOM SAMARITANO S/S LTDA	3	195	15,6	1.432,1	1.088,2
		416282-E.X.M BRASIL SAÚDE LTDA	93	7,6	779,0	973,5			402478-ORALCLASS ASSISTENCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA LTDA.	4	426	29,7	3.376,1	878,7
MEDICINA DE GRUPO	MEDICINA DE GRUPO	311405-SMS - ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA - EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL	132	10,0	1.353,8	738,7	MEDICINA DE GRUPO	MEDICINA DE GRUPO	420841-INTERCLINICAS PLANO VIDA USA OPERADORA DE SAUDE LTDA	26	2,0	410,3	487,4	
		402478-ORALCLASS ASSISTENCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA LTDA.	1.051	81,8	13.390,5	610,5			418781-SAUDE CASSEB ASSISTENCIA MEDICA LTDA - EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL	6	123	9,7	2.061,1	469,0
		413267-PREVENT SENIOR CORPORATE OPERADORA DE SAÚDE LTDA.	16	1,2	202,7	575,7			305995-GOOD LIFE SAUDE LTDA	7	258	21,5	4.768,1	450,9
		419834-HALSA OPERADORA DE MEDICINA DE GRUPO LTDA	45	3,4	776,6	440,0			365645-DONA SAÚDE CLINICAS LTDA	8	57	4,8	1.080,5	439,6
		344443-VIDAPLAN SAÚDE LTDA.	30	1,8	406,8	430,2			422444-HAPPYMED PLANO DE SAÚDE LTDA	9	246	20,1	5.536,2	362,8
		350362-COOPERATIVA DE CONSUMO E BENEFÍCIOS SOCIAIS E ECONÔMICOS "C.S. ASSISTANCE"	1	0,1	32,0	260,4			422614-KIPP SAÚDE LTDA.	10	22	1,8	614,7	298,3
		418072-CAIXA SEGURADORA ESPECIALIZADA EM SAÚDE S/A	2	0,2	69,0	241,5			418072-CAIXA SEGURADORA ESPECIALIZADA EM SAÚDE S/A	1	3	0,2	32,8	507,6
		000884-ITAUSEG SAÚDE S.A.	103	8,0	8.697,3	92,0			000884-ITAUSEG SAÚDE S.A.	2	74	6,1	8.210,0	74,1

Fonte: SIF-Consulta e SIB. Data de extração: 19/04/2023.

Nota 1: Na construção do presente ranking foram consideradas as operadoras ativas, independentemente de elas terem tido, ou não, pelo menos uma demanda NIP em 2021, e as operadoras inativas com demanda NIP em 2021, desde que houvesse informação de beneficiário desse mesmo período e ela fosse diferente de zero.

Nota 2: O IGR é a relação entre a média de reclamações registradas por consumidores, em determinado período, e a média do número de beneficiários no mesmo período, multiplicada por 100.000. Destaca-se que são excluídas do cálculo as demandas classificadas como Não se Aplica (NA), Exceção e Retorno de Fluxo.

Fonte: SIF-Consulta e SIB. Data de extração: 19/04/2023.

Nota 1: Na construção do presente ranking foram consideradas as operadoras ativas, independentemente de elas terem tido, ou não, pelo menos uma demanda NIP em 2022, e as operadoras inativas com demanda NIP em 2022, desde que houvesse informação de beneficiário desse mesmo período e ela fosse diferente de zero.

Nota 2: O IGR é a relação entre a média de reclamações registradas por consumidores, em determinado período, e a média do número de beneficiários no mesmo período, multiplicada por 100.000. Destaca-se que são excluídas do cálculo as demandas classificadas como Não se Aplica (NA), Exceção e Retorno de Fluxo.

Figura 8 - Top 10 Operadoras com MENOS reclamações/100.000 beneficiários de planos com assistência médica (2021 e 2022), por porte e modalidade

Top 10 Operadoras com MENOS reclamações/100.000 beneficiários de planos com assistência médica, em 2021, por porte e modalidade							Top 10 Operadoras com MENOS reclamações/100.000 beneficiários de planos com assistência médica, em 2022, por porte e modalidade						
Porte	Modalidade	Operadora	Qt Total Dem NIP	Num IGR	Denom IGR	IGR Assistência Médica	Porte	Modalidade	Operadora	Qt Total Dem NIP	Num IGR	Denom IGR	IGR Assistência Médica
		1 417238-BRF S/A	4	0,3	109.247,3	0,3			1 417238-BRF S/A	8	0,6	101.364,2	0,6

MEDICINA DE GRUPO	1	PROFESSORES PÚBLICOS ATIVOS E INATIVOS DO RIO DE JANEIRO - APPAI	24	1,9	264.917,6	0,7	MEDICINA DE GRUPO	1	PROFESSORES PÚBLICOS ATIVOS E INATIVOS DO RIO DE JANEIRO - APPAI	19	1,5	268.287,9	0,6
	2	367095-SAMEL PLANO DE SAÚDE LTDA	77	6,4	111.374,3	5,8		2	350141-PARANÁ CLÍNICAS - PLANOS DE SAÚDE S/A	152	12,5	142.878,9	8,7
	3	350141-PARANÁ CLÍNICAS - PLANOS DE SAÚDE S/A	86	7,0	103.337,3	6,8		3	373010-MEMORIAL SAUDE LTDA	133	11,1	112.863,5	9,8
	4	411256-PLANO HOSPITAL SAMARITANO LTDA	96	7,9	102.957,0	7,7		4	367095-SAMEL PLANO DE SAÚDE LTDA	139	11,6	110.081,2	10,5
	5	373010-MEMORIAL SAUDE LTDA	115	9,4	118.707,8	7,9		5	349682-DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA.	170	14,1	114.061,2	12,3
	6	350249-H.B. SAÚDE S/A.	208	17,2	126.829,6	13,5		6	326500-SOBAM CENTRO MÉDICO HOSPITALAR S.A.	171	14,2	102.199,9	13,9
	7	421715-BRADESCO SAÚDE - OPERADORA DE PLANOS S/A	652	34,2	224.029,2	15,3		7	411256-PLANO HOSPITAL SAMARITANO LTDA	201	16,8	114.464,6	14,6
	8	333689-MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE S.A.	338	27,0	154.811,7	17,4		8	421715-BRADESCO SAÚDE - OPERADORA DE PLANOS S/A	749	55,9	333.346,1	16,8
	9	416428-SUL AMÉRICA SERVIÇOS DE SAÚDE S.A.	969	78,6	432.203,6	18,2		9	333689-MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE S.A.	377	29,3	148.092,4	19,8
	10	392804-CENTRO CLÍNICO GAÚCHO LTDA	453	36,8	172.823,0	21,3		10	350249-H.B. SAÚDE S/A.	293	24,3	120.626,3	20,1
SEGURADORA	1	000701-UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A	1.456	117,4	565.432,8	20,8	SEGURADORA	1	000701-UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A	2.435	201,5	650.975,8	31,0
	2	000477-SUL AMÉRICA SEGURADORA DE SAÚDE S.A.	293	24,2	103.665,3	23,3		2	000582-PORTO SEGURO - SEGURO SAÚDE S/A	1.850	139,8	389.223,7	35,9
	3	000582-PORTO SEGURO - SEGURO SAÚDE S/A	1.014	71,9	298.542,0	24,1		3	005711-BRADESCO SAÚDE S.A.	17.208	1.419,4	3.354.906,8	42,3
	4	006246-SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE	9.681	765,3	1.944.884,3	39,3		4	000477-SUL AMÉRICA SEGURADORA DE SAÚDE S.A.	653	54,3	115.890,7	46,9
	5	005711-BRADESCO SAÚDE S.A.	15.569	1.275,7	3.227.700,1	39,5		5	006246-SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE	14.988	1.210,1	2.066.321,8	58,6
AUTOGESTÃO	1	320820-CAIXA DE ASSISTÊNCIA SISTEMA SAÚDE INTEGRAL-SSI SAUDE	1	0,1	20.222,1	0,4	AUTOGESTÃO	1	416584-ASSOCIAÇÃO FUNDO DE PROTEÇÃO À SAÚDE	1	0,1	22.154,3	0,4
	2	419427-INSTITUIÇÃO BENEFICENTE CEL MASSOT - IBCM	3	0,3	33.406,8	0,7		2	330809-FUNDAÇÃO DE SEGURIDADE SOCIAL DA ARCELORMITTAL BRASIL - FUNSSEST	3	0,3	21.538,4	1,2
	3	416584-ASSOCIAÇÃO FUNDO DE PROTEÇÃO À SAÚDE	2	0,2	21.298,4	0,8		3	418285-FUNDAÇÃO FIAT SAÚDE E BEM ESTAR	7	0,6	39.278,4	1,5
	4	416568-ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS EMPREGADOS DA COPASA	5	0,4	41.710,8	1,0		4	419427-INSTITUIÇÃO BENEFICENTE CEL MASSOT - IBCM	6	0,5	31.838,3	1,6
	5	314668-ABERTTA SAÚDE - ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DOS EMPREGADOS DA ARCELORMITTAL NO BRASIL	7	0,6	38.436,1	1,5		5	314668-ABERTTA SAÚDE - ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DOS EMPREGADOS DA ARCELORMITTAL NO BRASIL	8	0,7	39.055,4	1,7
	6	338648-FUNDAÇÃO SANEPAR DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	6	0,5	24.713,2	2,0		6	416568-ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS EMPREGADOS DA COPASA	9	0,8	40.661,8	1,8
	7	418285-FUNDAÇÃO FIAT SAÚDE E BEM ESTAR	13	1,1	42.903,7	2,5		7	320820-CAIXA DE ASSISTÊNCIA SISTEMA SAÚDE INTEGRAL-SSI SAUDE	5	0,4	21.241,3	2,0
	8	330809-FUNDAÇÃO DE SEGURIDADE SOCIAL DA ARCELORMITTAL BRASIL - FUNSSEST	7	0,6	21.606,5	2,7		8	422053-ASSOCIAÇÃO FCA SAÚDE	11	0,9	31.161,7	2,9
	9	419010-INSTITUTO	28	2,2	77.068,8	2,9		9	307319-CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO	15	1,2	35.452,2	3,2

MÉDIO PORTE	7	CURITIBA DE SAÚDE	20	2,0	17.000,0	2,7				7	BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	20	2,0	17.000,0	2,7		
	10	420077-SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA DO PAPEL, PAPELÃO E CORTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO - SEPACO	27	2,3	69.189,9	3,3				10	324493-S.P.A SAUDE- SISTEMA DE PROMOÇÃO ASSISTENCIAL	10	0,8	22.117,5	3,8		
COOPERATIVA MÉDICA	1	325031-UNIMED DE LENÇÓIS PAULISTA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	0,1	21.895,8	0,4				1	317012-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO PLANALTO NORTE DE SANTA CATARINA LTDA	1	0,1	20.695,1	0,4		
	2	364070-UNIMED TRÊS PONTAS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	0,1	20.305,4	0,4				2	301744-UNIMED MEIO OESTE CATARINENSE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	0,1	20.262,0	0,4		
	3	357022-UNIMED ERECHIM - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.	2	0,2	22.805,7	0,7				3	352314-UNIMED JOÃO MONLEVADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	2	0,2	24.353,6	0,7		
	4	370681-UNIMED PATO BRANCO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	6	0,5	47.499,5	1,1				4	311618-UNIMED MISSÕES/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.	2	0,2	21.380,4	0,8		
	5	370088-UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	7	0,6	55.130,0	1,1				5	322831-UNIMED ITAJUBA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3	0,3	24.557,3	1,0		
	6	329886-UNIMED DE JABOTICABAL COOP. DE TRABALHO MÉDICO	4	0,3	27.585,8	1,2				6	357022-UNIMED ERECHIM - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.	3	0,3	23.799,1	1,1		
	7	354295-UNIMED CHAPECÓ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO OESTE CATARINENSE	9	0,8	51.728,8	1,4				7	331651-UNIMED ARAXÁ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	4	0,3	27.114,3	1,2		
	8	352179-UNIMED FRONTEIRA NOROESTE/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.	4	0,3	22.853,6	1,5				8	306126-UNIMED DE RIO CLARO SP COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	7	0,6	38.673,8	1,5		
	9	311715-UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.	6	0,5	34.144,4	1,5				9	352179-UNIMED FRONTEIRA NOROESTE/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.	5	0,4	24.147,9	1,7		
	10	357260-UNIMED NOROESTE/RS - SOCIEDADE COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.	10	0,8	50.185,0	1,7				10	351407-UNIMED DE CATANDUVA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	7	0,6	35.137,8	1,7		
FILANTROPIA	1	322326-ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE CATÓLICA	0	0,0	41.877,8	0,0				1	345091-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SAO JOAQUIM DA BARRA	1	0,1	21.604,4	0,4		
	2	347655-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE RIO CLARO	3	0,3	35.959,1	0,7				2	322326-ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE CATÓLICA	3	0,3	38.409,2	0,7		
	3	419338-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE PONTA GROSSA	4	0,3	23.157,6	1,4				3	410292-FUNDACAO LEONOR DE BARROS CAMARGO	3	0,3	21.798,8	1,1		
	4	342807-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA	14	1,1	52.158,4	2,1				4	347655-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE RIO CLARO	6	0,5	37.304,8	1,3		
	5	410292-FUNDACAO LEONOR DE BARROS CAMARGO	6	0,5	22.077,2	2,3				5	354562-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PIRACICABA	12	1,0	47.153,6	2,1		
	6	345091-SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SAO JOAQUIM DA BARRA	8	0,7	21.630,9	3,1				6	342556-ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI	22	1,8	62.501,3	2,9		
	7	354562-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PIRACICABA	18	1,4	44.262,4	3,2				7	336831-IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARINGÁ	42	3,5	41.393,3	8,5		
	8	342556-ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI	25	2,0	61.878,3	3,2				8	342807-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA	59	4,8	51.625,8	9,4		
	336831-									318299-							

MEDICINA DE GRUPO	9	IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MARINGÁ	19	1,5	37.970,8	4,0			9	310277-BENEFICENCIA CAMILIANA DO SUL	85	7,1	68.441,0	10,3
	10	318299-BENEFICENCIA CAMILIANA DO SUL	63	5,0	65.253,2	7,7			10	326755-ASSOCIAÇÃO EVANGELICA BENEFICENTE DE LONDRINA	77	6,4	49.243,2	13,0
	1	416495-MATÃO CLINICAS & AMHMA SAÚDE LTDA	3	0,3	23.315,9	1,1			1	420158-ASSOCIAÇÃO PADRE ALBINO SAÚDE	3	0,3	21.447,2	1,2
	2	311359-FUNDAÇÃO DE SAÚDE ITAIGUAPY	5	0,4	24.202,5	1,7			2	416495-MATÃO CLINICAS & AMHMA SAÚDE LTDA	5	0,4	28.783,8	1,4
	3	310247-CIRCULO OPERARIO CAXIENSE	20	1,7	86.699,4	1,9			3	309028-ASSOCIAÇÃO DOS SERVIDORES MUNICIPAIS, ESTADUAIS E FEDERAIS DO RIO DE JANEIRO	7	0,6	43.016,8	1,4
	4	309028-ASSOCIAÇÃO DOS SERVIDORES MUNICIPAIS, ESTADUAIS E FEDERAIS DO RIO DE JANEIRO	10	0,8	41.939,4	2,0			4	311359-FUNDAÇÃO DE SAÚDE ITAIGUAPY	5	0,4	24.899,3	1,7
	5	303739-SERMED-SAÚDE LTDA.	15	1,3	59.103,3	2,1			5	420166-PLANO DE SAÚDE DA SANTA CASA DE BRAGANÇA PAULISTA	7	0,6	26.289,1	2,2
	6	366561-BENSAÚDE PLANO DE ASSISTENCIA MEDICA HOSPITALAR LTDA.	13	1,1	48.169,6	2,2			6	416738-OESTE SAÚDE ASSISTÊNCIA A SAÚDE SUPLEMENTAR S.A	7	0,6	23.311,8	2,5
	7	392391-HOSPITAL MARECHAL CÂNDIDO RONDON S/A	13	1,1	37.647,7	2,9			7	310247-CIRCULO OPERARIO CAXIENSE	30	2,4	91.362,7	2,6
	8	414930-SAÚDE SANTA TEREZA LTDA.	11	0,8	23.436,4	3,2			8	366561-BENSAÚDE PLANO DE ASSISTENCIA MEDICA HOSPITALAR LTDA.	19	1,5	48.863,4	3,1
SEGURADORA	9	306649-SERPRAM - SERVIÇO DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR S.A.	20	1,7	47.886,6	3,5			9	306649-SERPRAM - SERVIÇO DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR S.A.	16	1,3	35.985,5	3,7
	10	369373-HUMANA SAÚDE SUL LTDA.	19	1,4	35.037,5	4,0			10	414930-SAÚDE SANTA TEREZA LTDA.	12	0,9	23.274,0	3,9
	1	000515-ALLIANZ SAÚDE S/A	176	14,4	35.187,9	41,0			1	000515-ALLIANZ SAÚDE S/A	172	14,3	33.460,8	42,6
	1	416070-ARCELORMITTAL BRASIL S/A	0	0,0	14.528,8	0,0			1	416070-ARCELORMITTAL BRASIL S/A	0	0,0	15.111,6	0,0
	2	414247-VOLVO DO BRASIL VEÍCULOS LTDA.	0	0,0	9.958,3	0,0			2	334189-COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO - CONAB	0	0,0	8.904,4	0,0
	3	412490-LÍDER COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA.	0	0,0	8.928,3	0,0			3	406945-ASSOCIAÇÃO POLICIAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DE BAURU	0	0,0	7.977,5	0,0
	4	406945-ASSOCIAÇÃO POLICIAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DE BAURU	0	0,0	8.156,8	0,0			4	416118-DANA INDUSTRIAS LTDA.	0	0,0	7.677,9	0,0
	5	416690-ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DA AMAGIS	0	0,0	7.350,1	0,0			5	416690-ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DA AMAGIS	0	0,0	7.264,9	0,0
	6	416118-DANA INDUSTRIAS LTDA.	0	0,0	7.042,9	0,0			6	412490-LÍDER COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA.	0	0,0	6.996,1	0,0
	7	422070-ELETROS SAÚDE - ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	0,0	5.913,6	0,0			7	416703-MINERAÇÃO CARAÍBA S/A	0	0,0	6.708,7	0,0
AUTOGESTÃO	8	416703-MINERAÇÃO CARAÍBA S/A	0	0,0	5.808,2	0,0			8	418650-MÚTUA DOS MAGISTRADOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	0	0,0	5.101,3	0,0
	9	417211-ASSOCIAÇÃO MINEIRA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS MEMBROS DO MINISTÉRIO PÚBLICO	0	0,0	5.337,8	0,0			9	410608-ASSOCIACAO POLICIAL DE ASSISTENCIA A SAUDE DE PRESIDENTE PRUDENTE (APAS)	0	0,0	4.600,8	0,0
		418650-MÚTUA DOS								330281-ASSOCIAÇÃO DOS AUDITORES				

	10	MAGISTRADOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	0	0,0	5.075,1	0,0			10	FISCAIS DO ESTADO DA PARAÍBA - AFRAFEP	0	0,0	4.063,2	0,0
	1	359033-UNIMED TRÊS CORAÇÕES COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	0	0,0	15.452,7	0,0			1	334847-UNIMED DE JATAÍ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	0	0,0	9.125,8	0,0
	2	340251-UNIMED EXTREMO OESTE CATARINENSE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	0	0,0	11.795,5	0,0			2	311057-UNIMED VALE DO URUCUIA - COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO LTDA	0	0,0	3.069,8	0,0
	3	371564-UNIMED FRUTAL COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO LTDA	0	0,0	8.277,3	0,0			3	313475-UNIMED REGIONAL DE PICOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	0	0,0	1.439,3	0,0
	4	386901-UNIMED LEOPOLDINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA	0	0,0	6.732,8	0,0			4	341819-UNIMED ALTO PARANAIBA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	0	0,0	1.120,3	0,0
	5	328375-UNIMED REGIÃO DA FRONTEIRA - RS COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.	0	0,0	4.245,7	0,0			5	320838-UNIMED INTRAFEDERATIVA FEDERAÇÃO REGIONAL SUL DE MINAS	0	0,0	389,7	0,0
	6	342157-UNIMED MORRINHOS COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	0	0,0	3.312,3	0,0			6	328031-UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DO MATO GROSSO	0	0,0	292,3	0,0
	7	313475-UNIMED REGIONAL DE PICOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	0	0,0	1.407,5	0,0			7	334511-UNIMED VALE DO PARAÍBA - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	0	0,0	17,5	0,0
	8	341819-UNIMED ALTO PARANAIBA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	0	0,0	1.288,1	0,0			8	312363-UNIMED DO EST. DO RJ FEDERAÇÃO EST. DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	0	0,0	5,0	0,0
	9	320838-UNIMED INTRAFEDERATIVA FEDERAÇÃO REGIONAL SUL DE MINAS	0	0,0	390,3	0,0			9	300870-UNIMED DO BRASIL - CONF. NACIONAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	0	0,0	2,3	0,0
	10	328031-UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DO MATO GROSSO	0	0,0	44,8	0,0			10	417092-CENTRAL OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE NORTE-NORDESTE SOCIEDADE COOPERATIVA	0	0,0	1,0	0,0
	1	323942-FUNDAÇÃO FILANTRÓPICA E BENEFICENTE DE SAÚDE ARNALDO GAVAZZA FILHO	0	0,0	13.121,2	0,0			1	314706-HOSPITAL CÉSAR LEITE	0	0,0	9.189,8	0,0
	2	321320-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DONA ZILDA SALVAGNI	0	0,0	7.822,6	0,0			2	306045-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE TUPÃ	0	0,0	2.477,9	0,0
	3	413372-SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEFICÊNCIA	0	0,0	5.953,2	0,0			3	408522-SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SÃO JOÃO DEL REI	0	0,0	2.195,8	0,0
	4	306045-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE TUPÃ	0	0,0	2.618,6	0,0			4	344915-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E ASILO DOS POBRES DE BATATAIS	0	0,0	1.340,7	0,0
	5	408522-SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SÃO JOÃO DEL REI	0	0,0	2.307,4	0,0			5	420930-HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO	0	0,0	997,8	0,0
	6	344915-SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E ASILO DOS POBRES DE BATATAIS	0	0,0	1.299,2	0,0			6	421189-BENEFICENCIA SOCIAL BOM SAMARITANO	1	0,0	833,7	0,0
	7	420930-HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO	0	0,0	744,5	0,0			7	323942-FUNDAÇÃO FILANTRÓPICA E BENEFICENTE DE SAÚDE ARNALDO GAVAZZA FILHO	1	0,1	13.230,2	0,6
	8	421189-BENEFICENCIA SOCIAL BOM SAMARITANO	0	0,0	569,2	0,0			8	333808-IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DO HOSPITAL DA SANTA CASA DE MONTE ALTO	1	0,1	13.225,8	0,6
	9	422762-SOCIEDADE PORTUGUESA DE	1	0,0	8,5	0,0			9	321320-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E	1	0,1	7.842,8	1,1

MÉDICINA DE GRUPO						MÉDICINA DE GRUPO					
10	314706-HOSPITAL CÉSAR LEITE	1	0,1	9.193,6	0,9	10	MATERNIDADE DONA ZILDA SALVAGNI				
							329355-IRMANDADE DE MISERICORDIA DE PORTO FERREIRA	4	0,3	15.883,2	2,1
1	304531-AME-ASSISTÊNCIA MÉDICA A EMPRESAS LTDA	0	0,0	12.547,8	0,0	1	341941-HOSPITAL DE PRONTOCLINICA LTDA.	0	0,0	8.347,5	0,0
2	410624-CONFIANÇA ASSISTÊNCIA MÉDICO HOSPITALAR LTDA	0	0,0	11.557,2	0,0	2	333867-ASSOCIAÇÃO UNISAUDE MARAU	0	0,0	4.666,3	0,0
3	418749-CEDPLAN SAÚDE LTDA EPP	0	0,0	10.158,8	0,0	3	415901-SAME-SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA EMPRESARIAL LTDA.	0	0,0	3.408,1	0,0
4	341941-HOSPITAL DE PRONTOCLINICA LTDA.	0	0,0	8.326,4	0,0	4	411868-EXTREMAMEDIC PLANOS DE SAÚDE LTDA	0	0,0	3.336,1	0,0
5	421634-SD-M OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA	0	0,0	7.288,5	0,0	5	305928-NOSAMED ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA.	0	0,0	3.332,4	0,0
6	421359-RIO DOCE SAÚDE	0	0,0	5.885,5	0,0	6	421618-ASSOCIAÇÃO HOSPITAL SAÚDE DE VARGEM GRANDE DO SUL	0	0,0	2.368,8	0,0
7	312282-INTERMEDIPIRACICABA ASSISTENCIA MEDICA LTDA	0	0,0	5.835,1	0,0	7	418218-ASSOCIAÇÃO SAÚDE RURAL ALEGRETE	0	0,0	1.287,2	0,0
8	382281-PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA MINEIRA LTDA	0	0,0	5.770,7	0,0	8	420816-ASSOCIAÇÃO PADRE PIO PLANOS DE SAÚDE	0	0,0	1.241,8	0,0
9	333867-ASSOCIAÇÃO UNISAUDE MARAU	0	0,0	4.551,3	0,0	9	316903-POLIMÉDICA SAÚDE SOCIEDADE SIMPLES LTDA	0	0,0	1.239,0	0,0
10	422720-AMPLA PLANOS DE SAUDE LTDA	0	0,0	4.318,5	0,0	10	360783-ASSOCIACAO DE SAUDE HOLAMBRA	0	0,0	1.065,9	0,0
1	000884-ITAUSEG SAÚDE S.A.	103	8,0	8.697,3	92,0	1	000884-ITAUSEG SAÚDE S.A.	74	6,1	8.210,0	74,1
2	418072-CAIXA SEGURADORA ESPECIALIZADA EM SAÚDE S/A	2	0,2	69,0	241,5	2	418072-CAIXA SEGURADORA ESPECIALIZADA EM SAÚDE S/A	3	0,2	32,8	507,6

Fonte: SIF-Consulta e SIB. Data de extração: 19/04/2023.

Nota 1: Na construção do presente ranking foram consideradas as operadoras ativas, independentemente de elas terem tido, ou não, pelo menos uma demanda NIP em 2021, e as operadoras inativas com demanda NIP em 2021, desde que houvesse informação de beneficiário desse mesmo período e ela fosse diferente de zero.

Nota 2: Para fins de desempate foram utilizados os seguintes critérios: (i) Operadora com menor número de demandas NIP, independentemente de ela(s) ter(em) sido considerada(s) no cálculo do IGR; (ii) Operadora com maior número de beneficiários.

Nota 3: O IGR é a relação entre a média de reclamações registradas por consumidores, em determinado período, e a média do número de beneficiários no mesmo período, multiplicada por 100.000. Destaca-se que são excluídas do cálculo as demandas classificadas como Não se Aplica (NA), Exceção e Retorno de Fluxo.

Fonte: SIF-Consulta e SIB. Data de extração: 19/04/2023.

Nota 1: Na construção do presente ranking foram consideradas as operadoras ativas, independentemente de elas terem tido, ou não, pelo menos uma demanda NIP em 2022, e as operadoras inativas com demanda NIP em 2022, desde que houvesse informação de beneficiário desse mesmo período e ela fosse diferente de zero.

Nota 2: Para fins de desempate foram utilizados os seguintes critérios: (i) Operadora com menor número de demandas NIP, independentemente de ela(s) ter(em) sido considerada(s) no cálculo do IGR; (ii) Operadora com maior número de beneficiários.

Nota 3: O IGR é a relação entre a média de reclamações registradas por consumidores, em determinado período, e a média do número de beneficiários no mesmo período, multiplicada por 100.000. Destaca-se que são excluídas do cálculo as demandas classificadas como Não se Aplica (NA), Exceção e Retorno de Fluxo.

16. Há uma percepção de diferenças nesse indicador entre operadoras de mesmo porte e segmentação. Primeiramente, ainda dentro do top 10 das mais reclamadas com base no IGR, já se percebe performances bem distintas em determinados blocos. Essa diferença fica flagrante quando se compara a figura das top 10 mais reclamadas com as top 10 menos reclamadas, segundo o IGR.

17. Por fim, importante reconhecer que esses blocos de cada 10 operadoras ranqueadas são bem parecidos em 2021 e 2022, denotando para a lista das mais reclamadas que é um comportamento esperado de que seus beneficiários busquem reclamar junto à ANS, podendo ser mais um indicativo de problema regulatório a ser corrigido por uma ou mais medidas regulatórias corretivas de falhas de fluxos de trabalho estabelecidas.

EFEITOS DO DECRETO N° 11.034/2022 E A RN N° 395/16 E DEMAIS FONTES DE

ESTUDO

18. Primeiramente, importante retomar que a ANS já vem estudando os possíveis impactos nos SACs do seu segmento regulado e inclusive promoveu estudos preliminares sobre o assunto, sendo destacado que qualquer avaliação mais detida sobre eventual alteração normativa da RN N° 395/16, norma setorial que mais se encaixa no escopo do Decreto, não poderia deixar de enfrentar a existência de problema regulatório acompanhado de outros instrumentos previstos no Decreto n° 10.411/2020. Ademais, avaliamos ser legítimo que a ANS considere as particularidades do setor de saúde suplementar como porte e segmentação em eventual ajuste normativo, tratando o novo diploma como norma de inspiração, por ser mais moderna, e não exatamente uma incorporação compulsória pela ANS, o que pode ser mais aprofundado em momento oportuno.

19. Importante lembrar que desde a edição da RN n° 395/16, com o Decreto n° 6.523/2008 em vigor, optou-se pelo modelo customizado de tratamento específico de assuntos relacionados às centrais de atendimento da operadora, levando em conta diversos aspectos que um modelo horizontal como o concebido tanto naquela altura quanto no atual Decreto, não seriam capazes de abarcar. Cita-se, por exemplo, essas características do setor que vão além do porte, bem como a dinâmica complexa de garantia de cobertura com prazos máximos para atendimento com base na natureza do procedimento. O próprio escopo da RN n° 395/16 hoje é focado tão somente na solicitação de

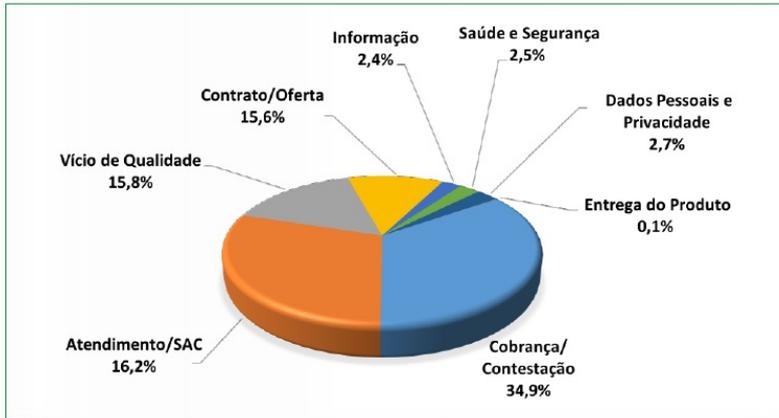
cobertura assistencial, não abrangendo determinados itens mais abrangentes de SAC ou assemelhado.

20. Com efeito, particularidades como essas não se encontram em outras Agências que, diferentemente da ANS, regulam entes privados por meio de concessão de serviço público propriamente dita, sendo o modelo adotado pelo Decreto, em princípio, muito mais compatível com Agências Reguladoras dessa natureza.

21. O referido Decreto foi liderado pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor - SENACON que gerencia a plataforma consumidor.gov^[41], que recebe reclamações em face de operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios, assim como a ANS. É possível verificar uma publicação institucional, relativa a 2022 (mais recente disponível) com o seguinte gráfico com os principais problemas mapeados no setor de saúde suplementar (classificação própria do SENACON):

Figura 9 - Principais problemas no setor de saúde suplementar na plataforma consumidor.gov, segundo classificação própria do SENACON

» Principais problemas:



Fonte: Boletim Consumidor.gov.br - 2022 - Disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>

22. Observa-se que o tema "atendimento/SAC" na classificação da SENACON tem um peso importante. Dentro desse prisma, um aspecto novo do Decreto n° 11.034/22 é a diretriz que os atendimentos dos SACs sejam mais resolutivos^[42]. Essa taxa de resolutividade é informada de forma voluntária à ANS na Pesquisa de Satisfação do IDSS (Programa de Qualificação de Operadoras), especificamente em uma das perguntas padrão do documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde^[43]:

"7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?
 Sim
 Não
 Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
 Não sei/não me lembro"

23. Essa pesquisa mencionada possui uma metodologia ratificada por uma auditoria independente que atesta a confiabilidade dos resultados, sendo assim um insumo válido de levantamento de evidências preliminares para essa análise.

24. Ao acessar as pesquisas referentes ao ano 2021^[44], desprezado o quantitativo de entrevistados que responderam que não reclamaram nos canais de atendimento de suas operadoras, verifica-se que as taxas de resolutividade das operadoras em seus serviços de atendimento estão bem menores que as suas performances no âmbito da NIP. Importante frisar que essa classificação é pela ótica do beneficiário o que não denota uma não conformidade regulatória nas respostas dos canais de atendimento em todos os casos, porém é de se denotar que essa insatisfação reflete em aberturas de demandas na NIP da Agência, nas quais as Operadoras performam de uma maneira mais resolutiva.

25. Outra informação relevante pode ser extraída do REA Ouvidorias 2022 - ano base 2021^[45]. Embora a ouvidoria privada de uma operadora de plano de saúde desempenhe papel específico, ela participa em determinadas hipóteses do fluxo de negativas assistenciais como unidade de reanálise. O relatório referenciado traz alguns insumos para o presente estudo que merecem atenção.

Figura 10 - Dados sobre conversão de requerimento de reanálise assistencial, conforme REA-Ouvidorias 2022, ano base 2021

TABELA 8 – CONVERSÃO DE REQUERIMENTOS DE REANÁLISE ASSISTENCIAL SEGUNDO PORTE DAS OPERADORAS

PORTE	OPS QUE RECEBERAM REQUERIMENTO DE REANÁLISE DE CUNHO ASSISTENCIAL	REQUERIMENTOS DE REANÁLISE DE CUNHO ASSISTENCIAL	REQUERIMENTOS DE REANÁLISE DE CUNHO ASSISTENCIAL CONVERTIDOS	%
Pequeno	97	2.490	963	38,7
Médio	156	19.719	6.017	30,5
Grande	82	62.363	15.323	24,6
Adm. de Benefícios	-	-	-	-
TOTAL GERAL	335	84.572	22.303	26,4

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

26. Traduzindo a figura há o seguinte ponto de atenção: quando chega ao conhecimento

da Ouvidoria da operadora uma insatisfação quanto a uma negativa de cobertura realizada pelo SAC ou central de atendimento, temos o cenário aproximado que uma a cada quatro demandas são convertidas (aproximadamente 25%), ou seja, houve alguma avaliação interna que a primeira resposta deveria ser reconsiderada.

27. Ainda como insumo do último REA Ouvidorias publicado, considerando a série história verifica-se aumento no número de pedidos acolhidos de reanálise perante a Ouvidoria das operadoras:

"A partir da avaliação das edições anteriores deste estudo, constatou-se o progresso da quantidade de Requerimentos de Reanálise Assistencial acolhidos pelas ouvidorias das operadoras: 66.151 em 2019, 72.731 em 2020 e 84.572 em 2021."

CASOS CONCRETOS

28. Em linha preparatória à investigação do problema regulatório⁶¹, é conveniente demonstrar a partir de casos concretos quais são as dificuldades descritas nas demandas recepcionadas pela ANS em seus canais de fiscalização do mercado. Hoje na Agência quando uma demanda é trazida ao conhecimento da ANS sobre deficiência no atendimento via SAC ou Central de Atendimento, se no seu bojo houver relato de negativa de cobertura, o tratamento passa a ser em função dessa conduta mais gravosa (meio x consequência).

29. Alguns exemplos extraídos com facilidade do banco de dados do Sistema Integrado de Fiscalização - SIF por meio de pesquisa no relato da demanda feita pelo beneficiário ou interlocutor. Evidenciam por trás de uma reclamação na ANS podem existir problemas de condução na esfera pré-NIP.

30.

Figura 11 - Relatos extraídos do Sistema Integrado de Fiscalização - SIF x potencial falha de mercado associada

POTENCIAL FALHA DE MERCADO	DESCRIÇÃO DOS CASOS CONCRETOS
Falta de resposta à solicitação de cobertura	Beneficiário questiona a falta de atendimento para 30726034 - ARTROPLASTIA TOTAL DE JOELHO COM IMPLANTES - TRATAMENTO CIRÚRGICO. A solicitação foi feita à Operadora no dia 13/10/2022, para realização no município Brasília/DF. A operadora não apresenta resposta ao pedido. Protocolo XXXXXXXXXXXX - data 23/11/2022.
Falta de resposta à solicitação de cobertura	Eu entro em contato com a operadora para que eles me respondam sobre a autorização dos honorários da equipe médica e eles não me respondem, e por conta disso, eu não estou conseguindo marcar a cirurgia, pois minha médica não recebe honorários médicos pelo hospital, como eles dizem estar autorizado. Tenho que realizar minha cirurgia com urgência, e estou impossibilitada de realizar a marcação, e eles não me respondem sobre os honorários da equipe médica. Já mandei e-mail, e já fui presencialmente, e eles não me respondem sobre os honorários da equipe médica. Dizem que a cirurgia está autorizada, mas não consigo marcar com minha médica, por falta de resposta sobre os honorários da equipe médica.
Falta de resposta à solicitação de cobertura	Preciso de autorização prévia para cobertura do meu parto pelo plano de saúde. Estou gestante de 38 semanas, já abri duas requisições no site e liguei duas vezes no plano de saúde solicitando prioridade, e ainda não obtive resposta. Preciso de GARANTIA DE ATENDIMENTO, tendo em vista que na cidade onde trabalho não tem maternidade conveniada ao plano, e o nosso plano complementar, de outra operadora, é só ambulatorial. Seguem os números dos processos abertos no Portal da

	<p>operadora, e os protocolos das ligações telefônicas: XXXXXX. Protocolo da ligação dia 30.01.2023: XXXXXXXXXXXX. Protocolo da ligação dia 03.02.2023: XXXXXXXXXXXX. Reforço que não tenho disponibilidade para fazer o parto em outra cidade, pois fiz todo meu pré-natal com minha médica em Itumbiara, GO, cidade onde trabalho, vizinha da cidade onde resido.</p>
<p>Resposta "em análise" ou termo assemelhado sobre a solicitação de cobertura</p>	<p>Interlocutora, que se identifica como filha de beneficiária, questiona a falta de atendimento para INJEÇÃO OCULAR DE TOXINA BOTULÍNICA, em caráter de emergência, como descrito na guia médica, conforme informa a interlocutora. A solicitação foi feita à Operadora no dia 25/10/2022, para realização no município Brasília. A operadora alega que o pedido está em análise e não apresenta resposta ao pedido. (XXXXXXXXXXXX) 03/11/2022 Protocolo: Emergência.</p>
<p>Resposta "em análise" ou termo assemelhado sobre a solicitação de cobertura</p>	<p>A solicitação foi feita após consulta que constatou a necessidade do procedimento em 01/09/2022. Foi solicitado Punção articular diagnóstica ou terapêutica - orientada ou não por método de imagem (código 30713137), diária semiglobal apartamento (código 80990150) e Bloqueio de nervo periférico - Nervos periféricos (joelho) (código 31403026). As duas primeiras solicitações foram autorizadas, mas a terceira, qual seja, o Bloqueio de nervo periférico - Nervos periféricos (joelho) (código 31403026), encontra-se "em auditoria" desde 29/09/2022, descumprindo, portanto, todos os prazos previstos pela ANS, tendo em vista o transcorrer de mais de 60 dias desde a solicitação inicial. O convênio alegou apenas que há realmente o atraso e que registrou a reclamação e a encaminhou ao setor responsável, deixando de informar qualquer prazo para a resolução.</p>
<p>Resposta "em análise" ou termo assemelhado sobre a solicitação de cobertura</p>	<p>Beneficiário questiona a falta de atendimento para 31306063 RESSECÇÃO DE TUMOR DO SEPTO RETO-VAGINAL, 31307272, SECCÃO LAPAROSCÓPICA DE LIGAMENTOS ÚTERO-SACROS, 30307060 LAPAROSCOPIA GINECOLÓGICA COM OU SEM BIÓPSIA - INCLUI CROMOTUBAGEM. A solicitação foi feita à Operadora no dia 26/11/2022, para realização no município Salvador. Relata que o pedido médico está solicitado em caráter de urgência e emergência. A operadora alega que o pedido está em análise. Protocolo:</p>

	XXXXXXXXXXXXXXXXXX, data: 13/12/2022.
Falta de clareza na resposta sobre a solicitação de cobertura	Beneficiária questiona o não atendimento para PARTO CESARIANA E LAQUEADURA TUBÁRIA, solicitados pela Dra. XXXXXXXXXXXX. A solicitação foi feita à operadora no dia 23/08/2022, para realização no município PETROLINA, e a operadora negou com a alegação de que faltam documentos, porém não informam o que está faltando. Protocolo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de 26/08/2022.
Falta de clareza na resposta sobre a solicitação de cobertura	"Ao solicitar informações via ouvidoria protocolo xxxxxx, dia 15/04/2022 - a respeito do fornecimento espontâneo pela clínica XXXX, dos profissionais (...) Fonoaudiólogo Infantil (linguagem PECS) e Terapeuta Ocupacional (integração sensorial), no tratamento do meu filho (...) protocolo XXXX, dia 15/04/2022 questionando se fornecerá esses profissionais, com tratamentos contínuos e sem prejuízos quanto a interrupção. Foi respondido informações genéricas sem tocar na resposta específica. Isso fere as normas de transparência e regulamentação da ANS. Portanto, gostaria que fosse apresentado informações claras, precisas e coerentes a respeito do compromisso da XXX com a XXXX, em ofertar espontaneamente, profissionais certificados e com tratamento contínuo."
Falta de clareza na resposta sobre a solicitação de cobertura	Internada desde 16/04 no hospital XXXX com sangramento no cérebro. Foi solicitado o exame de Angiorressonância e Rnm em 17/04 as 15:42, um e mail foi envia do hospital para a XXXX com o pedido do mesmo e os anexos de solicitação medica e de transporte, como o XXXX não consegue fazer esse procedimento em suas instalações o mesmo seria efetuado no hospital XXXX conforme orientação da XXXX. Desde então o procedimento não foi liberado e em todas as ligações para a XXXX a informação que temos é que não existe nenhuma solicitação e que devemos contatar a XXXX que por sua vez informa que também não possui nenhum tipo de solicitação pendente. O Exame é urgente para que o caso não agrave e para que possam dar início ao devido tratamento."

Nota: foram escolhidas três categorias que mais

chamaram atenção na pesquisa. Poderiam ser
contudo, como menos frequência, mas que orbitam
completar contato com canal de atendimento da

elencadas outras que aparecem também,
o assunto em estudo, tais como dificuldade em
operadora ou não fornecimento de protocolo.

Intervenção Fiscalizatória desde a sua implementação em 2015⁹¹ já foi capaz de produzir muitos relatórios com diagnósticos de falhas operacionais nos fluxos das operadoras examinadas. Essa expertise prática da área responsável pela condução do Programa no âmbito da Diretoria de Fiscalização é mais uma fonte de subsídios para a presente nota, haja vista que algumas falhas já identificadas nas operadoras fiscalizadas *in loco* guardam relação com o debatido na presente Nota. As informações abaixo foram extraídas de relatórios oficiais, cujo inteiro teor é reservado por natureza. Para a presente Nota adapta-se o conteúdo, sem desnaturá-lo, indicando três falhas comuns identificadas em Processos de Intervenção Fiscalizatória e que possuem importantes pontos de interesse, nos seguintes termos:

Falha 1: Não apresentação de resposta efetiva, em linguagem clara e adequada, ao beneficiário nos prazos previstos no art. 9º da RN nº 395/2016, nas situações em que não seja possível fornecer resposta imediata à solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial.

32. O art. 9º da RN nº 395/2016⁹² estabelece prazos para que a operadora forneça diretamente ao beneficiário a resposta à solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial apresentada, informando as medidas adotadas para garantia de cobertura.

33. Por sua vez, o art. 10º da RN nº 395/2016¹⁰¹ prevê que havendo negativa de autorização para realização do procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial, a operadora deverá informar ao beneficiário detalhadamente, em linguagem clara e adequada, o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique.

34. Nos acompanhamentos internos da fiscalização, observa-se no fluxo de trabalho dos canais de atendimento para prestação de informações aos beneficiários sobre cobertura assistencial, a seguinte falha operacional: inobservância dos prazos e falta de clareza nas respostas aos beneficiários sobre o andamento e as razões das negativas às solicitações de cobertura assistencial, sendo comumente recomendada a implantação de processos de trabalho para assegurar a apresentação de resposta diretamente ao beneficiário, em linguagem clara e adequada, nos prazos previstos no art. 9º da RN nº 395/2016, sobre as medidas adotadas para garantia da cobertura requisitada ou o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique.

Falha 2: Ausência de rotina de trabalho para apresentar resposta ao beneficiário sobre o desfecho de sua solicitação, bem como sobre as medidas adotadas para a garantia da cobertura assistencial, em observância ao art. 9º da RN nº 566/2022.

35. Durante as diligências de intervenção fiscalizatória, verificou-se em operadoras que há a ocorrência da prática da mera informação de que a solicitação de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários está "em análise".

36. O já citado art. 9º da RN nº 395/2016 determina que o beneficiário seja informado sobre as medidas adotadas para a garantia da cobertura, sempre que a autorização não seja imediata, no prazo de 5 (cinco) ou de 10 (dez) dias úteis. Dessa forma, a mera informação de que a solicitação está "em análise" após o transcurso destes prazos infringe a legislação de saúde suplementar, e demanda correção pela operadora, e demanda correção pela operadora.

37. Assim, foi constatada a seguinte falha operacional: ausência de rotina de trabalho para apresentar resposta ao beneficiário sobre o desfecho de sua solicitação, bem como sobre as medidas adotadas para a garantia da cobertura assistencial, em observância ao art. 9º da RN nº 395/2016. Recomendou-se a implantação de fluxos de trabalho e de scripts de atendimento, de modo a permitir a troca de informações, em tempo real, entre os setores de auditoria médica e os canais de atendimento, para fornecer resposta clara e efetiva aos beneficiários, tanto sobre o andamento, inclusive em caso de pendência documental, quanto sobre a conclusão do processo de autorização prévia, nos termos e prazos previstos no art. 9º da RN nº 395/2016.

Falha 3: Inadequação da parametrização das informações quanto às medidas adotadas para a garantia da cobertura assistencial, para a prestação de informação adequada, clara e precisa pelos Canais de Atendimento

38. Percebe-se que os beneficiários acessam os Canais de Atendimento, e não recebem a resposta clara e efetiva nas solicitações, especialmente no que se refere ao andamento das autorizações e informações quanto às medidas adotadas para a garantia da cobertura assistencial.

39. Restou evidenciado que a troca de informações entre os Canais de Atendimento e os setores de Regulação e Auditoria Médica necessita de melhor qualificação e adequação à linguagem dos atendentes e de atualizações em tempo real, de forma a garantir uma informação mais consistente e clara aos beneficiários.

40. Em que pese o sistema informatizado utilizado pelos colaboradores dos Canais de Atendimento, e dos setores de Auditoria Médica e de Regulação ser o mesmo, conforme demonstrado à fiscalização durante a diligência remota, por meio da funcionalidade de compartilhamento de tela, em sua maior parte os scripts utilizados pelos Canais de Atendimento estão parametrizados para usar o termo "em análise" quando o beneficiário entra em contato para saber o andamento de sua solicitação, o que não se conforma ao comando de prestar informação adequada e clara, estabelecido pelo art. 4º da RN nº 395/2016. Assim, é caracterizada uma falha operacional: inadequação da parametrização das informações quanto às medidas adotadas para a garantia da cobertura assistencial, bem como para a prestação de informação adequada, clara e precisa pelos Canais de Atendimento. Recomendou-se a adequação dos scripts de atendimento, para a prestação de informações qualificadas, a fim de fornecer resposta clara e efetiva aos beneficiários sobre o andamento e as medidas já adotadas no curso do processo de autorização prévia, nos termos e prazos previstos nos artigos 4º e 9º da RN nº 395/2016.

CONCLUSÃO

41. Tendo em vista o exposto acima, os estudos preliminares do contexto regulatório sobre os serviços de atendimento ao cliente das operadoras reguladas, denotam que há um cenário prévio que favorece o aumento de demandas a serem registradas na ANS, sendo certo que o escopo fiscalizatório é justamente tentar ajustar essa curva, garantindo um melhor funcionamento do setor.

42. Encaminha-se os estudos para a próxima etapa prevista no cronograma da matéria, qual seja, o atendimento à formalização sobre a identificação do problema regulatório, conforme conceito do art.6º, III do Decreto nº 10.411/2020.

43. À consideração superior.

Pedro da Silveira Villela
Assessoria Normativa
Diretoria de Fiscalização

Gustavo Junqueira Campos
Assessor Normativo
Diretoria de Fiscalização

De acordo. Encaminha-se à Diretora de Fiscalização para aprovação.

Marcus Teixeira Braz
Diretor Adjunto de Fiscalização

Aprovo a presente Nota Técnica. À ASSNT para prosseguimento das etapas previstas no cronograma da Agenda Regulatória 2023/2025.

Eliane Aparecida de Castro Medeiros
Diretora de Fiscalização

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.

[1] <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>

[2] "Art. 8º No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:

- I - tempestividade;
- II - segurança;
- III - privacidade; e
- IV - resolutividade da demanda."

"Art. 15. À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC, ouvidos os órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamento com consumidores.

§ 1º No desenvolvimento da metodologia e na implementação da ferramenta de que trata o caput, serão considerados, no mínimo, os seguintes parâmetros:

- I - quantidade de reclamações referentes ao SAC, ponderada por quantidade de clientes ou de unidades de produção;
- II - taxa de resolução das demandas, sob a ótica do consumidor;
- III - índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, principalmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, ou nas plataformas que venham a substituí-los;
- IV - índice de reclamações no órgão ou na entidade reguladora setorial; e
- V - grau de satisfação do consumidor.

§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública dará transparência à metodologia e à ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC de que trata o caput, divulgados, no mínimo, uma vez ao ano, os resultados da implementação da ferramenta.

§ 3º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá solicitar dados e informações aos fornecedores, observadas as hipóteses legais de sigilo, com vistas ao acompanhamento da efetividade dos SAC.

§ 4º Os dados e as informações de que trata o § 3º poderão ser compartilhados com os órgãos ou as entidades reguladoras competentes, nos termos do disposto no [Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019](#).

§ 5º Com base na ferramenta de que trata o caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá, ao averiguar a baixa efetividade dos SAC de determinados fornecedores, estabelecer horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput do art. 5º."

[3] https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfacao_r5__1_1_semgov.pdf

[4] https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans/copy_of_Lista_da_Pesquisa_de_Satisfacao_IDSS_2022.pdf

[5] https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/canais-de-atendimento/ouvidoria/REAOuvidorias_2022_vf.pdf

[6] Art. 9º A primeira etapa do processo de AIR na ANS consiste na elaboração do documento padrão de investigação do problema regulatório, conforme Anexo II da presente Resolução Normativa, elencando a descrição do problema, suas causas e consequências, a identificação dos agentes econômicos, dos beneficiários e dos demais atores afetados pelo problema, a identificação da fundamentação legal e a definição dos objetivos a serem alcançados.

[7] Art. 47. A Intervenção Fiscalizatória corresponde a um programa de ações fiscalizatórias planejadas, sistematizadas e com escopo pré-definido, conforme o previsto no Plano Semestral, executadas em operadoras selecionadas de acordo com critérios de seleção objetivos, por agentes especialmente designados para a realização das operações fiscalizatórias, a fim de identificar e solucionar falhas operacionais e administrativas que dão causa a condutas infrativas potencial e/ou efetivamente praticadas.

[8] <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/operadoras/acoes-de-fiscalizacao/intervencao-fiscalizatoria>

[9] Art. 9º Nos casos em que não seja possível fornecer resposta imediata à solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial apresentada, a operadora demandada terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-la diretamente ao beneficiário.

§ 1º Nos casos de solicitação de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial em que os prazos máximos para garantia de atendimento, previstos na RN nº 259, de 17 de junho de 2011, sejam inferiores ao prazo previsto no caput, a resposta da operadora ao beneficiário deverá se dar dentro do prazo previsto na RN nº 259, de 2011.

§ 2º Nas solicitações de procedimentos de alta complexidade - PAC - ou de atendimento em regime de internação eletiva, as operadoras deverão cumprir o prazo de até 10 (dez) dias úteis para apresentação de resposta direta ao beneficiário, informando as medidas adotadas para garantia da cobertura. § 3º As solicitações de procedimentos e/ou serviços de urgência e emergência devem ser autorizadas imediatamente pela operadora, observadas as normas legais e infralegais em vigor.

[10] Art. 10. Havendo negativa de autorização para realização do procedimento e/ou serviço solicitado por profissional de saúde devidamente habilitado, seja ele credenciado ou não, a operadora deverá informar ao beneficiário detalhadamente, em linguagem clara e adequada, o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique.

§ 1º O beneficiário, sem qualquer ônus, poderá requerer que as informações prestadas na forma do caput sejam reduzidas a termo e lhe encaminhadas por correspondência ou meio eletrônico, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 2º No caso das operadoras de pequeno e médio porte, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no § 1º deverá considerar o horário de funcionamento de suas unidades de atendimento.

 Documento assinado eletronicamente por **Pedro da Silveira Villela, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 12/06/2023, às 13:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

 Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Junqueira Campos, Assessor(a) Normativo da DIFIS**, em 12/06/2023, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

 Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 12/06/2023, às 14:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Aparecida de Castro Medeiros, Diretor(a) de Fiscalização**, em 12/06/2023, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26624072** e o código CRC **DE9A9E79**.