



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Ivan Valente - PSOL/SP

### REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO

Nº \_\_\_\_\_ DE 2024

(Do Sr. Ivan Valente)

Apresentação: 07/02/2024 17:53:19.323 - Mesa

RIC n.120/2024

Requer informações a Ministra de Estado da Saúde sobre as medidas adotadas para acompanhar as operadora SulAmérica Companhia de Seguro Saúde.

Sr. Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, e no art. 115, inciso I, do Regimento Interno, solicito a Vossa Excelência que seja encaminhado a **MINISTRA DE ESTADO DA SAÚDE**, o seguinte pedido de informações, conforme segue:

#### Descredenciamentos de prestadores

- a) Quantas solicitações de substituição de entidade hospitalar e de redimensionamento da rede por redução foram feitas pela operadora em 2021, 2022 e 2023, discriminadas por ano, tipo e quantidade de estabelecimentos afetados?
- b) Quantos descredenciamentos e substituições de prestadores não hospitalares foram realizados pela operadora no Município de São Paulo no mesmo período, discriminados por ano, tipo de alteração (i.e., redução ou substituição) e de estabelecimento afetado (e.g., consultórios, serviços de diagnóstico, etc.)?
- c) Quais são os critérios de equivalência adotados pela Agência para avaliar as substituições e descredenciamentos de prestadores? Os descredenciamentos realizados pela operadora SulAmérica Companhia de Seguro Saúde estão em conformidade com estes critérios?



- d) Quais foram as contribuições enviadas pela Agência ao Ministério Público do Estado de São Paulo no bojo dos autos do Inquérito Civil nº 01610000994/2022?
- e) Quantas Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) por reclamações relacionadas à rede conveniada foram registradas contra a operadora em 2021, 2022 e 2023?

### **Negativas de cobertura e problemas com reembolso**

- f) Quantas NIPs de reclamação foram registradas por problemas assistenciais contra a operadora nos anos de 2021, 2022 e 2023, discriminadas segundo tipo de reclamação (e.g., negativas de cobertura, problemas de reembolso, etc.), tipo de contratação e desfecho?
- g) Qual o número de processos administrativos abertos e de multas aplicadas pela Agência em decorrência destas reclamações no período?
- h) Quais providências foram ou poderão ser tomadas pela Agência em relação a eventual majoração no número de NIPs registradas por problemas assistenciais?

### **Cancelamento de contratos**

- i) Quantos contratos sob a operadora foram cancelados (por qualquer motivo) em 2021, 2022 e 2023, por mês e por tipo de contratação, e quantos beneficiários foram afetados por estes cancelamentos?
- j) Dentre os contratos coletivos cancelados no período, quantos o foram por decisão unilateral da operadora? Quantos beneficiários foram afetados por estes cancelamentos?



## JUSTIFICATIVA

A SulAmérica Companhia de Seguro Saúde é a quinta maior operadora de planos de saúde do Brasil, respondendo por mais de 2 milhões de beneficiários, ou aproximadamente 4% do mercado.

As grandes dimensões da operadora implicam, naturalmente, representação igualmente significativa entre as reclamações registradas por usuários de planos de saúde. No entanto, em tempos recentes, e especialmente após a aquisição da companhia pela Rede D'Or, têm aumentado o número de denúncias e reclamações relacionadas à operadora na mídia e na ANS, sugerindo uma possível série de condutas abusivas e sistemáticas, potencialmente lesivas aos direitos dos consumidores por parte da Companhia de Seguro Saúde em comento (Registro ANS 6246).

Nesse sentido, no que diz respeito aos descredenciamentos de prestadores, no final de 2022, momento em que foi concretizado o processo de aquisição da SulAmérica pela Rede D'Or, uma série de reportagens foram veiculadas na mídia sobre alterações significativas na rede de prestadores da operadora<sup>1</sup>. No mesmo período, foi aberto pelo Ministério Público do Estado de São Paulo o Inquérito Civil nº 01610000994/2022, para investigar denúncias de descredenciamentos em massa supostamente realizados pela operadora no Município de São Paulo.

Alterações na rede hospitalar de operadoras de planos de saúde são reguladas pela Resolução Normativa (RN) ANS nº 568/2022, e alterações na rede não hospitalar, pela RN ANS nº 567/2022. No primeiro caso, a regulação determina que sejam aplicados uma série de critérios para avaliar o potencial impacto das alterações de rede sobre a massa assistida. No segundo caso, contudo, a regulação determina apenas que sejam observados critérios de equivalência entre o cadastro dos estabelecimentos a serem substituídos no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde), sem parâmetros para avaliação sobre a capacidade

<sup>1</sup> Ver <https://folha.com/zyaxh1jc> e <https://www.estadao.com.br/saude/sulamerica-e-alvo-de-reclamacoes-por-descredenciamento-de-servicos/>.



de atendimento dos estabelecimentos ou sobre a qualidade e os tipos de serviço efetivamente prestados em cada um deles.

Observa-se em informações amplamente repercutidas pela imprensa, bem como no inquérito civil referenciado descredenciamentos de prestadores não hospitalares, o que pode sugerir que, por limitação da regulação atual, não estão sendo captados pela Agência movimentos sistemáticos de violação dos direitos dos contratantes através de alterações na rede credenciada.

Ao que diz respeito às negativas de cobertura e problemas com reembolso, ao longo de 2023, pode ser observado o crescimento muito acelerado das reclamações registradas contra planos de saúde na ANS, puxado pela alta de problemas relacionados à cobertura, especialmente negativas indevidas e irregularidades no processo de reembolso<sup>2</sup>.

A posição ocupada pela operadora no ranking de reclamações de consumidores deve ser esclarecida, diante de um possível uso sistemático de negativas indevidas de cobertura e/ou de reembolsos irregulares para concretizar práticas consumeristas abusivas, como a recusa de atendimento ou a seleção de risco.

Destaca-se ainda que as notícias não consigam contemplar um problema generalizado entre todas as operadoras, mas, até pelo menos agosto de 2023, dados da própria ANS, compilados pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), revelavam haver uma sobre representação de reclamações registradas contra a SulAmérica Companhia de Seguro Saúde (aproximadamente 7,52% do total de NIPs registradas até então), quando ponderado pelo número de consumidores vinculados à operadora (aproximadamente 4% do total).

Em um levantamento recente de dados da ANS realizado pelo Idec, foi possível observar ainda um movimento muito atípico de cancelamentos de contratos na carteira da SulAmérica Companhia de Seguro Saúde. A partir do banco de Informações Consolidadas de Beneficiários<sup>3</sup>, o Instituto constatou, por exemplo, que

<sup>2</sup> Ver <https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2023/12/12/planos-de-saude-operadoras-convenio-crise-processos-reclamacoes-prejuizo.htm>, <https://folha.com/vt3elkc8> e <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/planos-de-saude-ficam-mais-criteriosos-para-liberar-procedimentos-e-clientes-recorrem-a-justica/>.

<sup>3</sup> <https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/informacoes-consolidadas-de-beneficiarios>



apenas em junho de 2022, teriam sido cancelados os vínculos de mais de 116 mil beneficiários, uma cifra correspondente a aproximadamente 3,3% da carteira total da operadora naquele momento.

Mesmo que estes dados reflitam não propriamente o número de vínculos efetivamente cancelados, mas apenas um movimento de reestruturação administrativa da carteira, com o posterior recadastramento destes vínculos sob outra modalidade, trata-se de um fenômeno muito relevante para averiguar potenciais práticas abusivas da operadora.

Diante de todo o exposto, considerando um cenário tão prejudicial aos consumidores, frente a diversos indícios de práticas abusivas citados, formulamos o presente Requerimento para aumentar a cooperação entre Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, vinculada ao Ministério da Saúde e Câmara dos Deputados na fiscalização das práticas do setor da saúde suplementar e em esforços de aprimoramento da regulação setorial.

Sala das Sessões, 07 de fevereiro de 2024.

---

**Ivan Valente - PSOL/SP**

**Deputado Federal**

