



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº ____/2026

(Do Sr. Rodrigo Valadares)

Solicita informações ao Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, Wellington César Lima e Silva relacionadas ao atendimento, tratamento e encaminhamento de demandas relativas ao setor de saúde suplementar por meio da plataforma consumidor.gov.br.

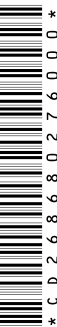
Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, com base no art. 50 da Constituição Federal e na forma dos arts. 115 e 116 do Regimento Interno sejam solicitadas informações ao Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, Wellington César Lima e Silva relacionadas ao atendimento, tratamento e encaminhamento de demandas relativas ao setor de saúde suplementar por meio da plataforma consumidor.gov.br.

Na qualidade de Deputado Federal, cujo papel é fiscalizar os atos do Poder Executivo – conforme previsão do art. 49 da Constituição da República, solicito as informações abaixo discriminadas com o intuito de agregar insumos que permitam uma melhor compreensão dos fatos noticiados.

I – Dados quantitativos e estatísticos

1. Número total de demandas registradas na plataforma consumidor.gov.br relacionadas ao setor de saúde suplementar, nos últimos 5 (cinco) anos, discriminadas por ano;
2. Percentual dessas demandas em relação ao total de reclamações registradas na plataforma no mesmo período;





3. Taxa de resolução informada pelas operadoras de planos de saúde;
4. Prazo médio de resposta e de encerramento das demandas;
5. Percentual de demandas não respondidas ou encerradas sem solução.

II – Perfil das demandas

6. Principais temas reclamados (ex.: negativa de cobertura, reajustes, descredenciamento, coparticipação, glosas, prazos de atendimento, rescisão contratual);
7. Identificação das operadoras mais demandadas, com indicação do volume de reclamações e taxa de solução;
8. Existência de reincidência sistemática por operadora ou grupo econômico.

III – Procedimentos institucionais e articulação regulatória

9. Quais critérios são utilizados pelo MJSP para classificação, monitoramento e análise das demandas relacionadas à saúde suplementar;
10. Se há compartilhamento sistemático de informações com a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
11. Se as informações oriundas da plataforma subsidiam processos sancionatórios, fiscalizatórios ou regulatórios;
12. Existência de protocolos específicos para demandas que envolvam risco assistencial, urgência médica ou desfechos graves.

IV – Proteção do consumidor e efetividade do sistema

13. Avaliação do MJSP quanto à efetividade da plataforma consumidor.gov.br no tratamento de conflitos envolvendo saúde suplementar;
14. Medidas adotadas ou em estudo para aprimorar a proteção do consumidor nesse setor específico;





CÂMARA DOS DEPUTADOS

15. Eventuais limitações identificadas pelo Ministério na atuação da plataforma frente às operadoras de planos de saúde.

V – Transparência e controle social

16. Se há relatórios públicos específicos sobre saúde suplementar no âmbito da plataforma;
17. Se o MJSP pretende aprimorar a divulgação de dados segmentados por setor;
18. Quais mecanismos existem para auditoria, controle e validação das informações prestadas pelas empresas participantes.

JUSTIFICATIVA

O presente Requerimento de Informações tem como fundamento o exercício pleno da função fiscalizatória do Poder Legislativo, prerrogativa garantida pelo art. 49, inciso X, da Constituição da República, que outorga ao Congresso Nacional o dever de acompanhar e controlar os atos do Poder Executivo.

O presente Requerimento de Informações insere-se no contexto da atuação institucional na condição de Presidente da Frente Parlamentar em Defesa da Ética na Saúde Suplementar, constituída no âmbito da Câmara dos Deputados com o objetivo de promover transparência, responsabilização e respeito aos direitos dos usuários de planos de saúde, bem como de fortalecer os mecanismos de controle e fiscalização do setor.

Ao longo do mandato, esta Frente Parlamentar tem recebido, de forma recorrente, relatos técnicos, manifestações formais e denúncias qualificadas provenientes de médicos, pacientes, entidades da sociedade civil e especialista do setor, evidenciando práticas que comprometem a ética assistencial, ampliam a assimetria entre consumidores e operadoras e, em situações extremas, colocam em risco a continuidade de tratamentos e a segurança dos pacientes.





Nesse cenário, o mandato parlamentar exercido pelo Presidente da Frente tem se orientado pela compreensão de que a saúde suplementar não pode ser tratada exclusivamente sob a lógica do consumo tradicional. Trata-se de um setor em que decisões administrativas, negativas de cobertura e entraves burocráticos podem produzir impactos imediatos e irreversíveis sobre a vida, a integridade física e a dignidade humana, exigindo do Poder Público instrumentos de acompanhamento mais rigorosos e sensíveis à realidade assistencial.

A plataforma consumidor.gov.br, gerida pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, representa importante ferramenta de mediação administrativa de conflitos. Contudo, no âmbito da saúde suplementar, há indícios de que sua utilização ainda carece de maior transparência, integração regulatória e capacidade de resposta efetiva, especialmente diante de práticas reiteradas de determinadas operadoras e de demandas que envolvem urgência médica ou risco assistencial.

A ausência de dados públicos consolidados e analisáveis sobre o tratamento dessas demandas limita a capacidade do Parlamento de exercer plenamente sua função constitucional de fiscalização. Além disso, dificulta a identificação de padrões de conduta, reincidência institucional, efetividade das soluções apresentadas e eventual utilização estratégica dessas informações para subsidiar ações regulatórias, fiscalizatórias ou sancionatórias, em articulação com a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Assim, o presente Requerimento de Informações reflete não apenas uma iniciativa pontual, mas a continuidade de uma agenda legislativa e fiscalizatória conduzida ao longo do mandato, alinhada à missão institucional da Frente Parlamentar em Defesa da Ética na Saúde Suplementar. Busca-se assegurar que instrumentos públicos de defesa do consumidor cumpram, de forma efetiva, seu papel na proteção dos usuários, especialmente nos casos em que falhas administrativas podem resultar em danos graves ou irreparáveis.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Ressalte-se que a iniciativa não possui caráter acusatório ou de interferência indevida, mas decorre do dever institucional do mandato parlamentar de promover transparência, aperfeiçoar políticas públicas e fortalecer a centralidade do paciente no sistema de saúde suplementar, em consonância com os princípios do Estado Democrático de Direito.

Diante do exposto, o Requerimento de Informações ora apresentado revela-se necessário, oportuno e plenamente alinhado à atuação do mandato e à finalidade institucional da Frente Parlamentar, contribuindo para o aprimoramento da regulação, da fiscalização e da proteção efetiva dos usuários de planos de saúde.

Sala das Sessões, 03 de fevereiro de 2026.

RODRIGO VALADARES
DEPUTADO FEDERAL – UNIÃO/SE

