

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº _____, DE 2011
(Do Sr. Valadares Filho)

Requer a realização de audiência pública para debater a qualidade do atendimento aos usuários de planos de saúde, com a participação de entidades de defesa do consumidor, representantes das operadoras de planos de saúde e da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos do artigo 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de audiência pública com representantes das operadoras de planos de saúde e do diretor de fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), agência responsável pela regulação do mercado de planos de saúde no Brasil. O objetivo da audiência é tratar da qualidade do atendimento aos usuários-consumidores de planos de saúde, em face de denúncias apresentadas pela imprensa quanto ao não atendimento de cláusulas contratuais. Simultaneamente, espera-se obter da ANS informações acerca do trabalho de fiscalização da entidade.

JUSTIFICAÇÃO

A imprensa tem noticiado que é grande o descaso dos planos de saúde, no que diz respeito ao atendimento dos usuários com a qualidade e prontidão requeridas. O assunto vem sendo tema de manchetes de jornais com muita frequência, a exemplo da notícia publicada no *Correio Braziliense* de terça-feira (14 de junho). Em matéria de capa, o jornal informa que há “recorde de reclamações contra plano de saúde”. Para se ter

uma ideia da gravidade do problema, segundo a matéria do *Correio Braziliense*, de dezembro de 2010 a abril de 2011, o índice oficial que mede o número de reclamações passou de 0,29 ponto para 0,62, sendo que, apenas no primeiro bimestre, foram realizados 28.318 registros. Mesmo com a pressão de clientes e médicos para que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aumente a fiscalização, o problema persiste e as queixas contra os planos de saúde mais que dobraram nos últimos seis meses.

Segundo os dados, as denúncias mais frequentes dizem respeito à negativa de cobertura; em seguida, as reclamações sobre a existência de cláusulas contratuais abusivas; e, em terceiro, o aumento injustificado das mensalidades.

Para que a Comissão de Defesa do Consumidor avalie a densidade do problema, basta constatar que as queixas contra os planos de saúde lideram a lista de reclamação do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) há mais de 10 anos consecutivos.

Assim, Senhor Presidente, Senhoras e Senhores Deputados, a fim de contribuir para solucionar esse grave problema, solicito a realização audiência pública com a presença de entidades de defesa do consumidor, de representantes das operadoras de saúde e da direção da ANS para prestar esclarecimentos em relação aos procedimentos de fiscalização que estão sendo adotados para solucionar esse grave problema.

Sala das Comissões, 14 de junho de 2011.

Deputado VALDARES FILHO
PSB-SE