

Nota Técnica

Índice de Reclamações

Objetivos

1. Calcular os Índices de Reclamações das operadoras de planos privados de assistência à saúde e do setor de saúde suplementar
2. Classificar, mensalmente, as operadoras¹ de planos privados de assistência à saúde pelo Índice de Reclamações
3. Agrupar as operadoras em relação ao Índice de Reclamações do setor de saúde suplementar
4. Exibir, para comparação, os índices do ano anterior

Fórmula utilizada:

$$IR = (R/B) \times 10.000$$

onde:

IR – Índice de Reclamações: número de reclamações para cada 10.000 beneficiários do universo de beneficiários analisado

R – Reclamações recebidas pela ANS por meio de contatos pessoais, ligações, *e-mails* e cartas e encaminhadas aos Núcleos Regionais de Atendimento e Fiscalização da Agência (Nurafs) para apuração no período analisado²

B – Média de beneficiários cadastrados no Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) no período analisado.

Índice de Reclamações por Operadora

O Índice é calculado considerando o número de reclamações e a média de beneficiários, por operadora, nos últimos 12 meses.

Índice de Reclamações do Setor de Saúde Suplementar

O Índice é calculado considerando o número total de reclamações recebidas pela ANS e a média de beneficiários registrados no SIB, nos últimos 12 meses.

Índice de Reclamações do ano anterior

O índice é calculado considerando-se as reclamações e os beneficiários registrados no ano anterior, por operadora e para o setor de saúde suplementar.

Periodicidade de Atualização

O Índice de Reclamações é publicado mensalmente.

¹ Operadoras com beneficiários cadastrados na ANS no mês anterior ao mês de referência do Índice.

² O índice é calculado pelo método de média móvel mensal, em que são consideradas todas as reclamações recebidas pela ANS nos últimos 12 meses. Por isso, mesmo que a reclamação não dê origem a processo administrativo contra a operadora ou que tenha sido corrigida a irregularidade apontada em eventual processo administrativo instaurado a partir de uma reclamação, ela continuará entrando no cálculo do índice enquanto for referente ao período analisado.