

Índice de Reclamações - Nota Técnica

O Índice de Reclamações apresenta o total de reclamações dos beneficiários de planos privados de saúde em relação às operadoras com registro ativo na ANS. Esse Índice permite comparar a atuação das diversas operadoras e classificá-las mensalmente segundo a existência de reclamações.

O Índice é calculado e apresentado para o setor de Saúde Suplementar como um todo, para grupos de operadoras segundo porte dessas operadoras (grande, médio e pequeno porte) e para cada operadora individualmente. Além disso, é apresentado também o Índice de Reclamações acumulado no ano.

Fórmula utilizada para o cálculo:

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

onde:

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

R – Reclamações com indícios de irregularidades recebidas pela ANS no período analisado. 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 continua fazendo parte do cálculo do Índice enquanto for referente ao período analisado.

B – Beneficiários informados pelas operadoras ao Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) no período analisado. Utiliza-se o número de beneficiários do mês anterior ao mês de referência do Índice. O número de beneficiários é calculado utilizando as datas de adesão (contratação) e cancelamento (rescisão) do plano privado de saúde atual do beneficiário. Como as operadoras podem corrigir mensalmente o número de beneficiários cadastrados, o Índice pode sofrer alteração a cada atualização do cadastro de beneficiários.

O cálculo do Índice de Reclamações é feito considerando-se as operadoras com registro ativo na ANS que tenham mais de 100 beneficiários. Para efeito de cálculo, não são contabilizadas as operadoras com menos de 100 beneficiários. Contudo essas operadoras são apresentadas em listagem à parte.

Periodicidade de Atualização

O Índice de Reclamações é publicado mensalmente.

1. Índice de Reclamações do Setor de Saúde Suplementar

A tabela traz o Índice de Reclamações do Setor de Saúde Suplementar e das Operadoras agrupadas segundo porte, conforme definido na Resolução Normativa nº 67, de 4 de fevereiro de 2004, sendo: grande porte (superior a 100 mil beneficiários), médio porte (de 20 mil a 100 mil beneficiários) e pequeno porte (inferior a 20 mil beneficiários). O Índice é apresentado por mês, considerando-se os últimos seis meses. Apresenta-se ainda o Índice acumulado no ano.

- **Índice de Reclamações do Setor de Saúde Suplementar**

O Índice é calculado considerando o número total de reclamações recebidas pela ANS e o número total de beneficiários registrados no SIB, no mês analisado.

- **Índice de Reclamações de Operadoras de grande porte**

O Índice é calculado considerando o número total de reclamações das operadoras de grande porte recebidas pela ANS e o número total de beneficiários dessas operadoras registrados no SIB, no mês analisado.

- **Índice de Reclamações de Operadoras de médio porte**

O Índice é calculado considerando o número total de reclamações das operadoras de médio porte recebidas pela ANS e o número total de beneficiários dessas operadoras registrados no SIB, no mês analisado.

- **Índice de Reclamações de Operadoras de pequeno porte**

O Índice é calculado considerando o número total de reclamações das operadoras de pequeno porte recebidas pela ANS e o número total de beneficiários dessas operadoras registrados no SIB, no mês analisado.

- **Índice de Reclamações acumulado no ano**

O Índice é calculado considerando o total de reclamações recebidas pela ANS e a média de beneficiários registrados no SIB, no período analisado. Esse cálculo é feito para o setor de saúde suplementar, para grupo de operadoras segundo porte e para cada Operadora individualmente

2. Número de operadoras analisadas e beneficiários para cálculo do Índice

A tabela apresenta o total de operadoras analisadas segundo existência ou não de reclamações e o total de beneficiários dessas operadoras. A tabela traz números absolutos e números relativos

3. Índice de Reclamações por Operadora

O Índice é calculado considerando o número de reclamações e de beneficiários, por operadora, no mês analisado. O resultado apresenta O Índice de Reclamação da Operadora por mês, considerando-se os últimos seis meses, além do Índice acumulado no ano.