

Guia ANS de Planos de Saúde – RN 438

98ª Reunião da CAMSS

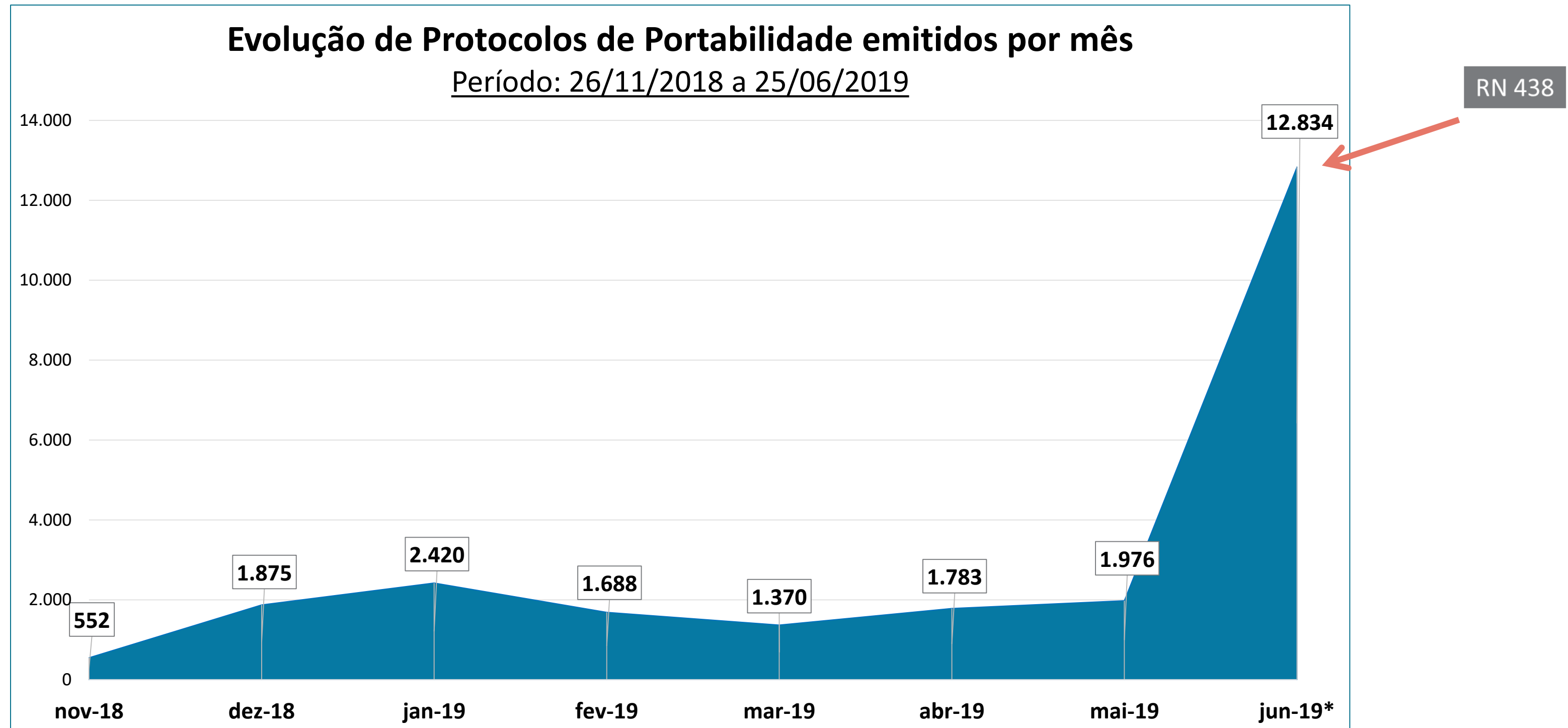
Rogério Scarabel

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos

2 de julho de 2019

Evolução de Protocolos de Portabilidade

De 26/11/18 a 31/05/19 foram emitidos **11.664 protocolos** de portabilidade sob as regras da **RN 186**.
Entre 03/06 e 25/06/19, após início de vigência da **RN 438**, foi emitido um total de **12.834 protocolos de portabilidade**.



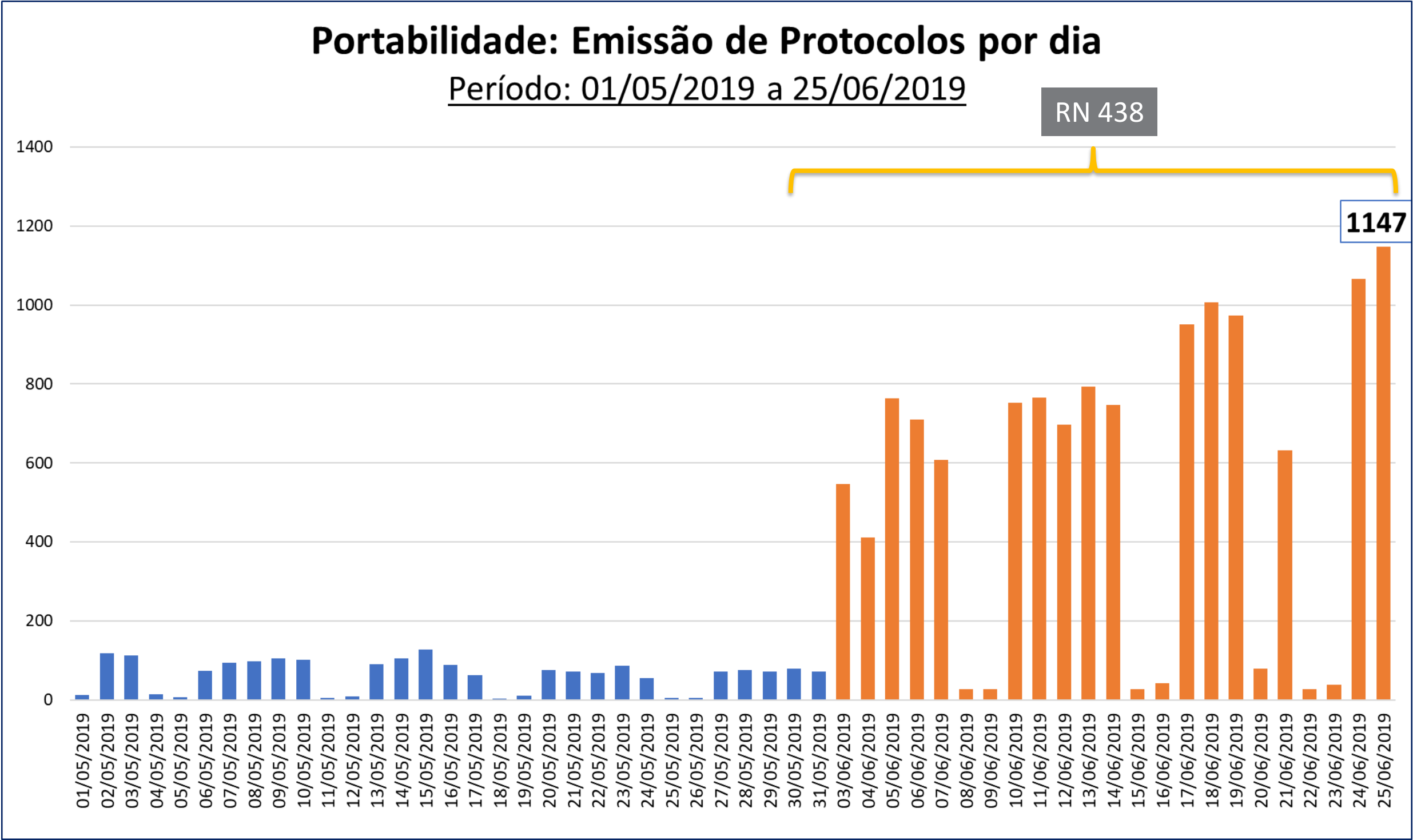
Fonte: Painel de Sistemas de Produtos - Acompanhamento de Protocolos Guia ANS. Período: 26/11/2018 a 25/06/2019*; dados extraídos em 26/6/2019

Evolução de Protocolos de Portabilidade

Média mensal	Sem Sáb e Dom	Com Sáb e Dom
Maio/19	83,34	63,74
Junho/19	743,88	558

Com a entrada em vigor da RN 438, houve um crescimento de **775%** do nº de protocolos emitidos por dia em junho (considerando os dias de final de semana) em comparação ao mês anterior (maio/2019).

Confere-se a esse aumento, além da ampliação das regras para os planos coletivos empresariais, a demanda reprimida (reflexo da queda da janela de portabilidade) e a ampla divulgação das novas regras de portabilidade na mídia.



Fonte: Guia ANS > Acompanhamento de Protocolos; dados extraídos em 26/6/2019

Quantidade de Protocolos Emitidos por Operadora

Período: 1/12/18 a 31/5/19 (RN 186)

Operadora	Modalidade	Região da SEDE	Total de Protocolos	%
1º	Seguradora	SP	1240	11,2%
2º	Cooperativa Médica	SP	776	7,0%
3º	Cooperativa Médica	SP	700	6,3%
4º	Medicina de Grupo	RJ	695	6,3%
5º	Seguradora	RJ	635	5,7%
6º	Cooperativa Médica	SP	549	4,9%
7º	Medicina de Grupo	RJ	479	4,3%
8º	Cooperativa Médica	PR	299	2,7%
9º	Cooperativa Médica	GO	246	2,2%
10º	Cooperativa Médica	SP	215	1,9%
11º	Cooperativa Médica	MG	214	1,9%
12º	Cooperativa Médica	MT	208	1,9%
13º	Cooperativa Médica	PR	182	1,6%
14º	Cooperativa Médica	SP	182	1,6%
15º	Medicina de Grupo	SP	155	1,4%
Total Geral	-	-	11.112	100%

Fonte: Guia ANS > Acompanhamento de Protocolos; dados extraídos em 11/6/2019; Total de protocolos emitidos no período: **11.112 de 323 Operadoras.**

Período: 03/06 a 25/06/2019 (RN 438)

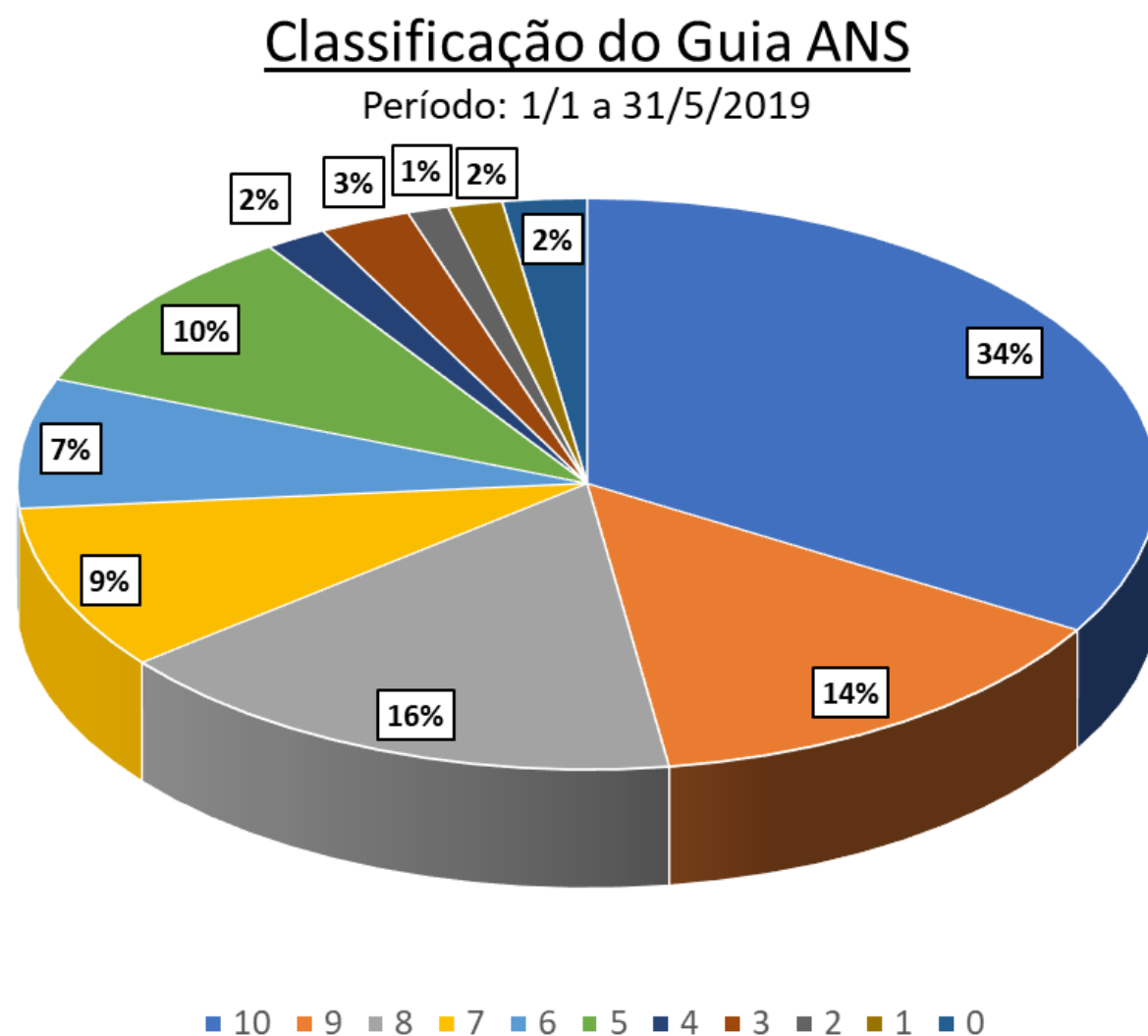
Operadora	Modalidade	Região da SEDE	Total de Protocolos	%
1º	Seguradora	SP	2066	16,10%
2º	Medicina de Grupo	SP	922	7,18%
3º	Seguradora	RJ	787	6,13%
4º	Cooperativa Médica	PR	506	3,94%
5º	Cooperativa Médica	MG	354	2,76%
6º	Medicina de Grupo	RJ	331	2,58%
7º	Seguradora	SP	290	2,26%
8º	Cooperativa Médica	SC	267	2,08%
9º	Cooperativa Médica	SP	249	1,94%
10º	Cooperativa Médica	RS	244	1,90%
11º	Cooperativa Médica	SP	229	1,78%
12º	Autogestão	DF	227	1,77%
13º	Cooperativa Médica	SC	224	1,75%
14º	Medicina de Grupo	RJ	205	1,60%
15º	Cooperativa Médica	ES	184	1,43%
Total Geral	-	-	12.834	100%

Fonte: Guia ANS > Acompanhamento de Protocolos; dados extraídos em 26/6/2019; Total de protocolos emitidos no período: **12.834 de 354 Operadoras.**

Análise da Pesquisa de Satisfação – Módulo Portabilidade

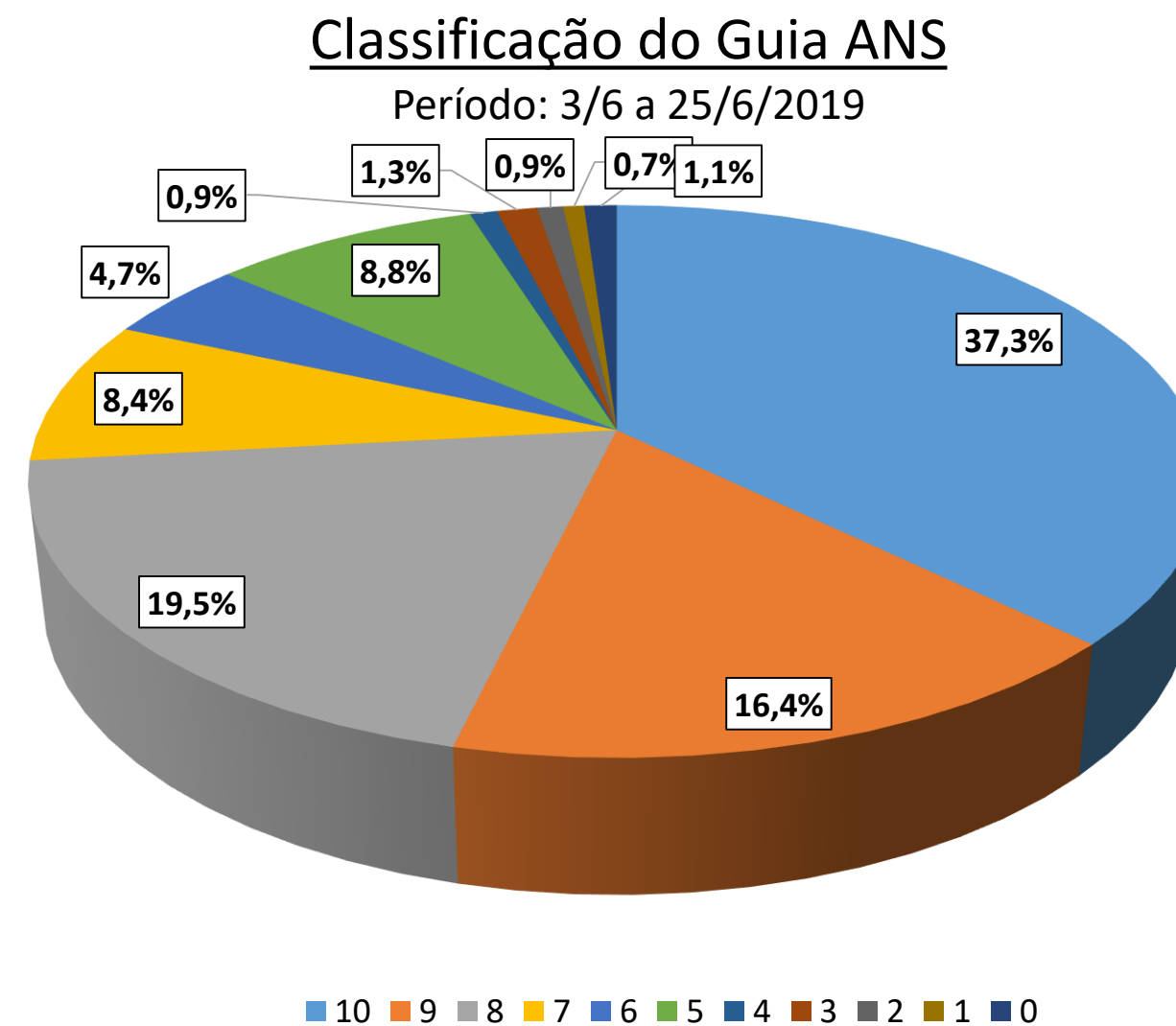
Período: 01/01 a 31/05/19 – RN 186

- 4.783 respostas à pesquisa de satisfação
- 9.237 protocolos de portabilidade emitidos
- **64% classificaram o Guia entre 8 e 10**
- 5% classificaram o Guia entre 0 e 2



Período: 03/06 a 25/06/19 – RN 438

- 7.187 respostas à pesquisa de satisfação
- 12.834 protocolos de portabilidade emitidos
- **73% classificaram o Guia entre 8 e 10**
- 2,6% classificaram o Guia entre 0 e 2

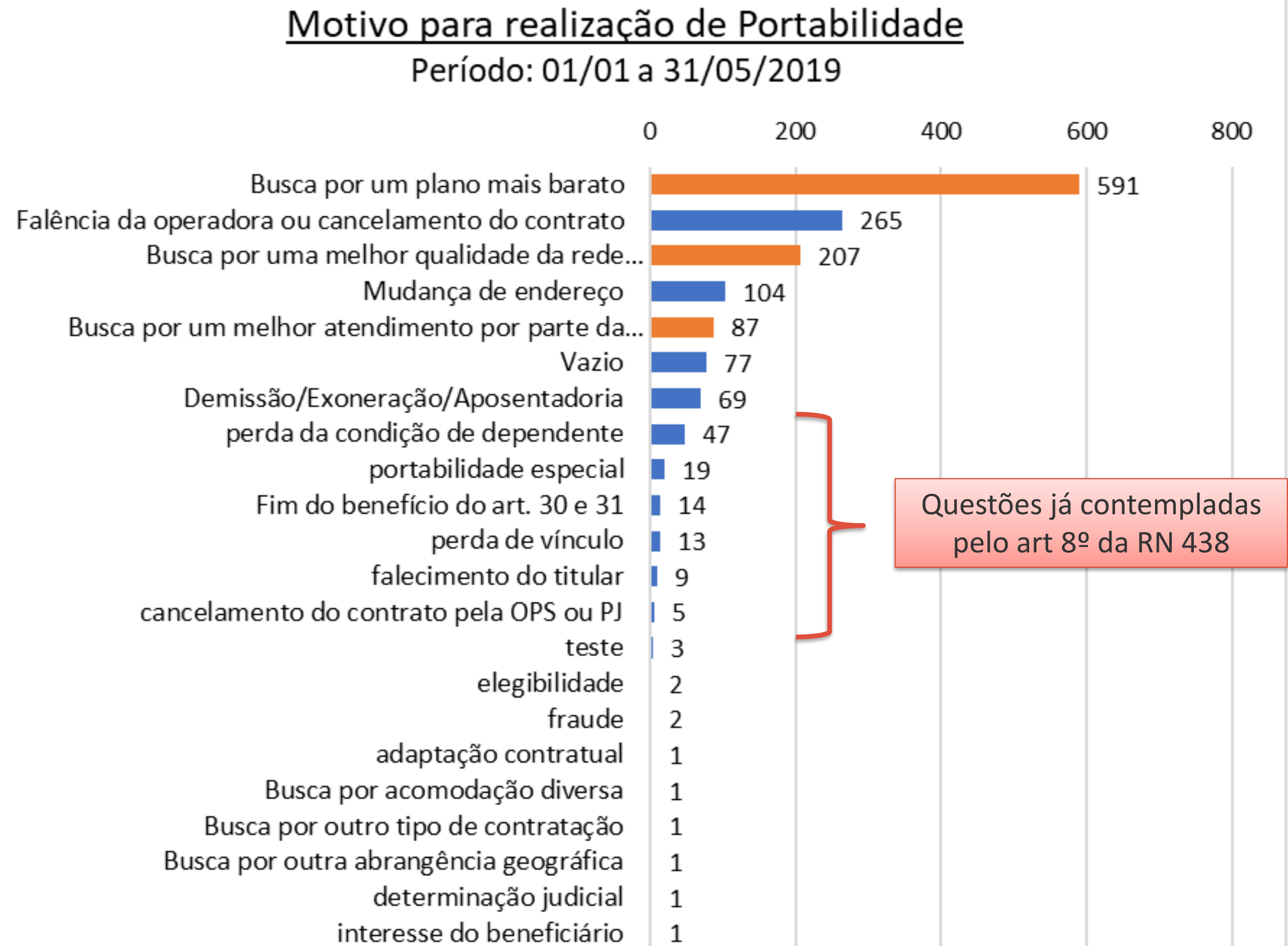


Fonte: Guia ANS > Pesquisa de Satisfação; dados extraídos em 25/6/2019

Análise da Pesquisa de Satisfação – Motivo para Portabilidade (RN 186)

“Qual foi o principal motivo que o levou a querer mudar de plano de saúde?”

- No período avaliado (jan a mai/2019) tivemos como principais motivos: busca por plano mais barato (39%), falência da OPS ou cancelamento de contrato (17%), busca por melhor qualidade da rede (14%), mudança de endereço (7%) e qualidade do atendimento da OPS (6%).
- Observou-se que questões concorrenciais – preço, qualidade e rede – estão entre os principais motivos.



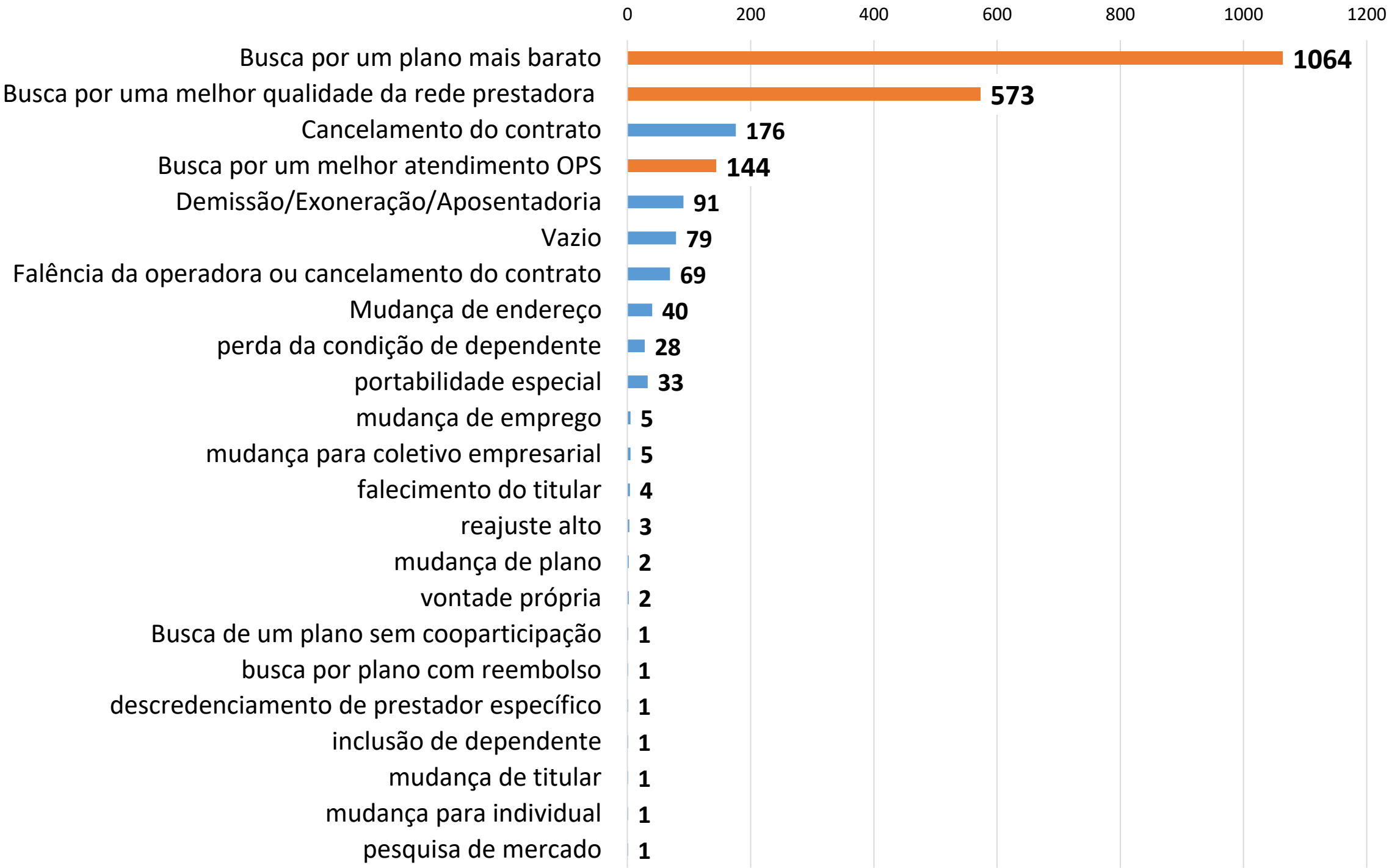
Análise da Pesquisa de Satisfação – Motivo para Portabilidade (RN 438)

“Qual foi o principal motivo que o levou a querer mudar de plano de saúde?”

- No período avaliado, tivemos como principais motivos: busca por plano mais barato (46%), por melhor qualidade da rede (25%), cancelamento de contrato (8%), busca por melhor atendimento da OPS (6%), e perda de vínculo com empregador (4%).
- Observou-se que questões concorrenciais – preço, qualidade e rede – mantêm-se entre os principais motivos.

Motivo para realização de Portabilidade - RN 438

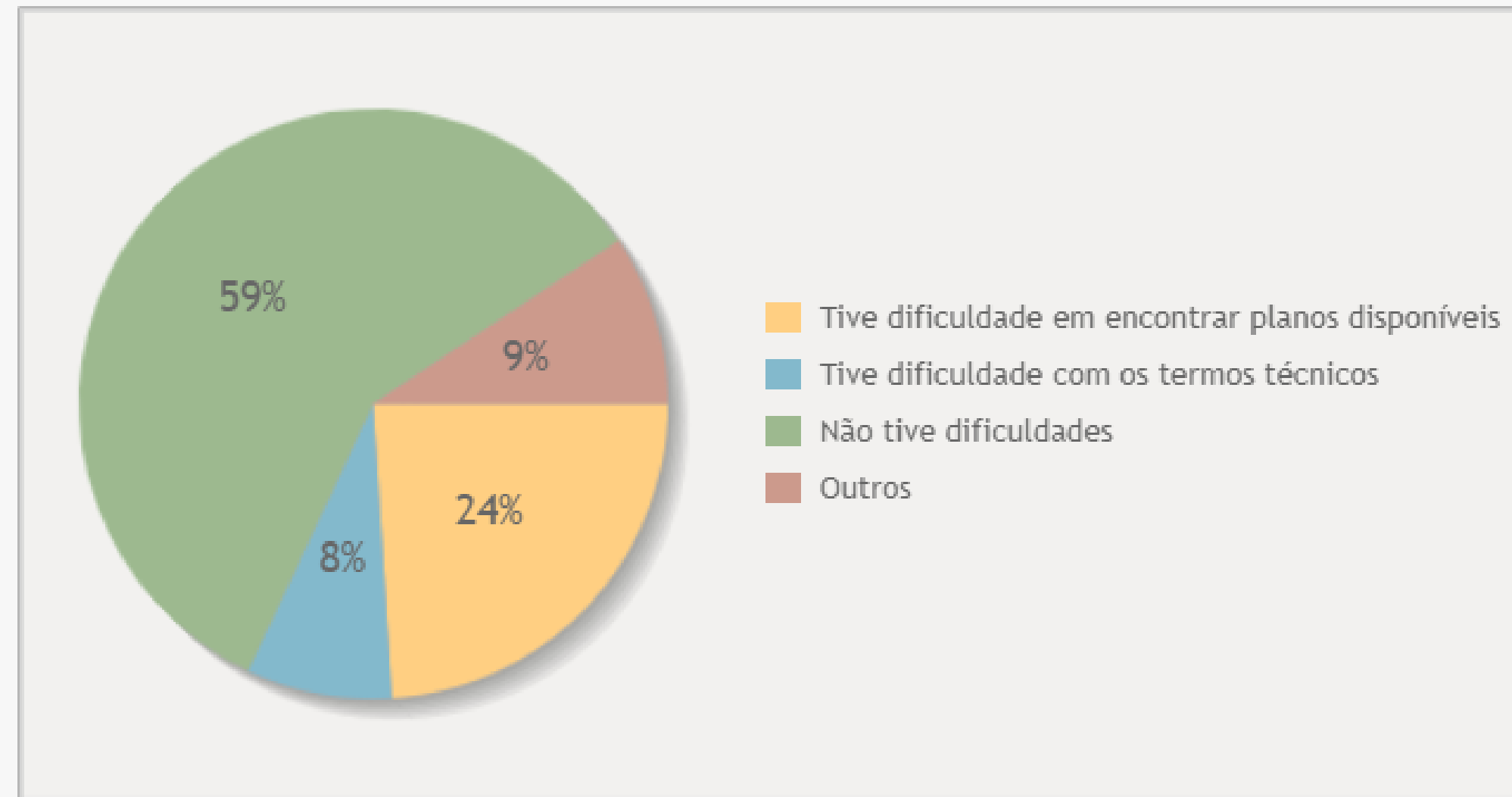
Período: 3/6 a 25/6/2019



Fonte: Guia ANS > Pesquisa de Satisfação; dados extraídos em 26/6/2019

Análise da Pesquisa de Satisfação – Módulo Portabilidade

2 - Você teve alguma dificuldade para utilizar o Guia ANS de Planos de Saúde?



Em “Outros” identificamos dificuldades de ordem diversa, como problemas de impressão (que foram corrigidos), instabilidade da rede e problemas de navegação, e desconhecimento das regras de portabilidade

Fonte: Guia ANS > Pesquisa de Satisfação; dados extraídos em 26/6/2019

Obrigado!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



[company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL