

Os problemas de sempre

Planos de saúde e serviços financeiros continuam no topo do ranking de atendimentos do Idec. Telecomunicações e produtos vêm a seguir

Pelo terceiro ano consecutivo, os planos de saúde mantêm a liderança dos temas mais demandados pelos consumidores ao Idec. É o que aponta o balanço anual feito pelo Instituto, que contabiliza os atendimentos realizados em 2014. No total, foram registradas 11.161 demandas, das quais 4.688 referem-se a dúvidas sobre os processos judiciais, sobretudo os de planos econômicos.

Embora o percentual de atendimentos sobre planos de saúde tenha caído em relação a 2013, de 26,66% para 19,83%, o assunto segue como campeão de insatisfação entre os associados, posição que deixou de ocupar apenas em 2011, depois de 11 anos consecutivos na liderança. Reajustes abusivos e negativa de cobertura também continuam entre os aborrecimentos mais frequentes.

O segmento de serviços financeiros, responsável por 15,33% dos registros, manteve-se como o segundo assunto mais demandado ao Idec, assim como nos últimos dois anos (2012 e 2013).

A principal mudança da lista ficou por conta do setor de telecomunicações, que saltou da quarta para a terceira posição, com 13,71% dos atendimentos. O segmento inclui as dúvidas e queixas sobre telefonia móvel e fixa, TV por assinatura e banda larga. Houve uma troca de posição com o tema produtos,

que agora figura na quarta colocação, com 12,72% das demandas. Ele engloba eletroeletrônicos, alimentos e medicamentos, por exemplo. Juntos, os quatro assuntos representam 61,59% dos atendimentos feitos pelo Idec em 2014.

OUTROS ASSUNTOS

Todas as demais questões levantadas pelos associados correspondem a 38,41% dos atendimentos registrados. Houve um aumento de 7,3 pontos percentuais de assuntos fora do top 4 em relação a 2013. “Isso se deve, em parte, ao crescimento de contatos a respeito de serviços em geral, que cresceu cerca de 35% em relação ao ano anterior”, explica Alexandre Frigério, assessor de relacionamento do Idec.

SERVIÇOS REGULADOS

Os três setores que lideram o ranking são regulados por órgãos federais: a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o Banco Central e a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), respectivamente. Para o Idec, é sinal de que a atuação das agências não tem sido eficiente para coibir abusos contra o consumidor. “O Idec continuará se empenhando em cobrar regras melhores e mais fiscalização das agências, a fim de proteger os consumidores”, garante Elici Bueno, coordenadora executiva do Instituto.

Ranking de atendimentos de 2012 a 2014

2012	2013	2014
Planos de saúde 20,40%	Planos de saúde 26,66%	Planos de saúde 19,83%
Setor financeiro 15,60%	Setor financeiro 16,73%	Setor financeiro 15,33%
Produtos 12,40%	Produtos 13,05%	Produtos 12,72%
Telecomunicações 10,70%	Telecomunicações 12,53%	Telecomunicações 13,71%
Outros 40,90%	Outros 31,03%	Outros 38,41%