



Ministério da Justiça e Segurança Pública

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3636 - www.gov.br/mj/pt-br

Notificação aos Planos de Saúde

Senhor(a) Representante Legal,

1. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), responsável pela Política Nacional das Relações de Consumo, conforme o artigo 4º, inciso VI, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor, CDC), legitimada a atuar na coibição e repressão eficientes de todos os abusos, bem como promover o estudo constante das modificações do mercado de consumo, solicita esclarecimentos sobre cancelamentos unilaterais pelas operadoras de plano de saúde.
2. Considerado o número expressivo de reclamações sobre o tema nos sistemas desta Secretaria, bem como o aumento de NIPs no sistema da ANS, conforme demonstrado abaixo:

Tabela - Dados ligados ao cancelamento unilateral feito por operadoras de planos de saúde:

Sistema	Assunto	jan	fev	març	abr	mai	Total
ProConsumidor	Alteração/recisão de contrato sem solicitação/aviso prévio	53	29	49	45	55*	231
Sindec Nacional	Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	18	21	0**	27	-	66
Consumidor.gov.br	Alteração/recisão de contrato sem solicitação/aviso prévio	419	447	381	506	-	1753

* Dado até 17 de maio.

** Dado incompleto em decorrência de inconsistências técnicas que impediram a atualização dos dados.

Fonte: Informação 13/2024 (27930505)



1.900,56
Média Demanda NIP

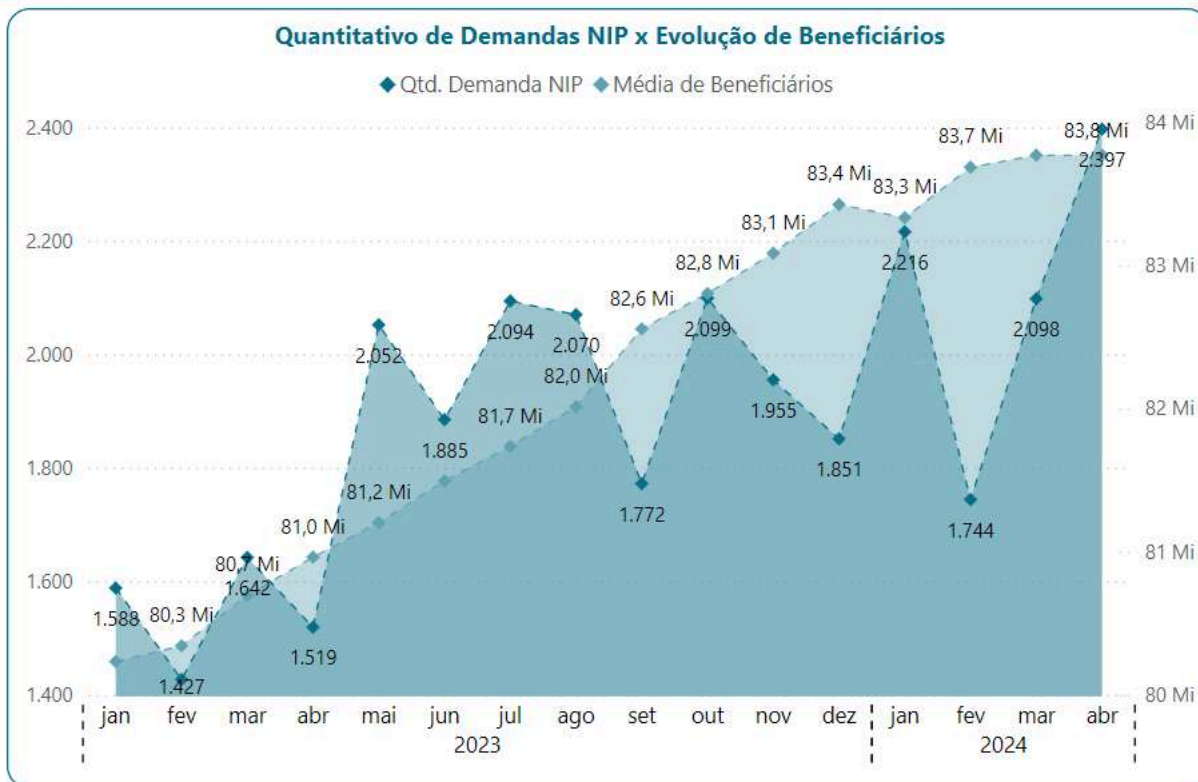
30.409
Total Demanda NIP



82.193.720
Média de beneficiários

-
Situação da OPS

-
Porte OPS/Adm



Fonte: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoINtdmZTY1OWEYmY5ZC00M2NjLTkyN2YtOTQ4NjA5NTZlMzZkIiwidC6iJklkYmE0ODBlLTRmYTctNDJmNC1YmEzLTBmYjEzNmVmYmI>

3. Em atenção especial às situações de vulnerabilidade em que consumidores simplesmente são comunicados da rescisão unilateral de seus contratos com as operadoras em um espaço curto de tempo, o que impossibilita aos consumidores buscarem alternativas para a situação. Ademais, cabe destacar os beneficiários que estão em tratamento, seja para câncer, autismo ou qualquer outra situação que exija prestação de assistência contínua ou a longo prazo. Nessa toada, considerando a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição da República), cabendo ao Estado a promoção da defesa do consumidor, na forma da lei e considerando, ainda, os princípios, direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, o princípio da vulnerabilidade do consumidor, o direito à informação, à liberdade de escolha e à proteção contra práticas comerciais ou cláusulas abusivas, a SENACON, nos termos do artigos 55, § 4º, da Lei nº 8.078, de 1990, NOTIFICA para, no prazo **não superior a 10 (dez) dias**, a contar do recebimento desta, apresentar esclarecimentos, sob pena de desobediência, aos seguintes questionamentos:

- Qual foi número de cancelamentos/rescisões contratuais unilaterais realizados pela operadora no ano de 2023 e 2024?
- Quais foram os motivos alegados que justificariam tais procedimentos?
- Quantos desses beneficiários estavam em tratamento? Quantos desses beneficiários necessitam de cuidados ou assistência contínua de saúde? Quantos desses beneficiários são idosos ou possuem transtornos globais de desenvolvimento?
- Qual a faixa etária dos beneficiários com planos cancelados?

4. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Advirto, ainda, que no ato do protocolo, o usuário externo deverá utilizar a ferramenta "Petição Intercorrente", disponível no site <https://www.gov.br/mj/pt-br>, no campo → Canais de Atendimento → Serviço Eletrônico de Informações - Sei → Cadastro de Usuários.

5. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do link https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/sei-servico-eletronico-de-informacoes ou pelo telefone (61) 2025-3611.

6. O interessado deverá, ainda, informar, na petição, o seu endereço eletrônico para eventual e oportuna disponibilização de acesso aos autos e intimações futuras.

7. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

8. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo *email* cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

MARIA FERNANDA CASTRO VELLOSO
Coordenadora de Monitoramento de Mercado

DAIANE LOPES LIMA
Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA
Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 22/05/2024, às 14:40, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Daiane Lopes Lima, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 22/05/2024, às 14:42, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA FERNANDA CASTRO VELLOSO, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 22/05/2024, às 14:44, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **27944257** e o código CRC **40A8CB0E**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.
