

Planos de saúde

contrato, cobertura e direitos



8

temas para entender
e participar com consciência

Como conferir o plano, entender prazos e registrar uma dificuldade de atendimento

Antes de começar

Uma mensalidade parecida pode esconder contratos diferentes. Este volume ajuda a identificar o plano, conferir cobertura e organizar pedidos à operadora. A Lei nº 9.656/1998 e as orientações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), reguladora do setor, são as referências principais. Não substitui avaliação clínica nem orientação jurídica para um conflito individual.

O que você vai encontrar

- 01 Identifique o contrato antes de comparar o preço
- 02 Cobertura depende do produto e das regras aplicáveis
- 03 Carência é diferente de prazo para marcar atendimento
- 04 Resposta e realização do atendimento são prazos distintos
- 05 Uma negativa precisa de fundamento e registro
- 06 Aumento de mensalidade exige identificar a regra
- 07 Portabilidade não é apenas cancelar e contratar outro plano
- 08 A reclamação tem canais e alcance definidos

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Identifique o contrato antes de comparar o preço

Tipo de contratação, cobertura e abrangência precisam aparecer na comparação.

Contrato	Qual modalidade?
Atendimento	Onde e para quê?
Pagamento	Mensalidade e participação

Base legal: o art. 16 da Lei nº 9.656/1998 exige informações claras sobre carências, cobertura, tipo de contratação, coparticipação, abrangência geográfica e reajuste. Plano individual ou familiar, coletivo empresarial e coletivo por adesão não devem ser tratados como contratos idênticos.

Como roteiro de comparação, reúna contrato, identificação do produto, rede de atendimento e condições de pagamento. Uma mensalidade menor não informa sozinha quanto você poderá gastar nem onde será atendido. Confira as informações no canal oficial da operadora e no portal da ANS, sem decidir apenas por uma mensagem do vendedor.

Exemplo hipotético: Duas propostas custam o mesmo, mas uma tem coparticipação e área de atendimento diferente. A família compara as condições antes de contratar.

Compare cobertura, rede e custo total previsto.

[Acessar a fonte \[9\]: Lei dos planos de saúde — art. 16](#)

02 Cobertura depende do produto e das regras aplicáveis

O rol precisa ser lido junto com a segmentação contratada.

Pedido	Qual procedimento?
Produto	Qual cobertura contratada?
Regra	Quais condições se aplicam?

A ANS informa que o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde estabelece cobertura obrigatória para planos contratados a partir de 2 de janeiro de 1999 e antigos adaptados, respeitando a segmentação assistencial. Uma cobertura ambulatorial não deve ser confundida com cobertura hospitalar com obstetrícia.

Base legal: os arts. 10 e 12 da Lei nº 9.656/1998 tratam da cobertura e das segmentações. Consulte o procedimento e suas condições no portal da ANS. Não conclua que toda prescrição gera cobertura automática nem que estar fora de uma lista encerra toda possibilidade jurídica; situações assim exigem análise específica e fundamentada.

Exemplo hipotético: Uma pessoa confere o procedimento e a segmentação do plano antes de contestar a informação recebida.

Identifique procedimento, segmentação e fundamento da resposta.

[Acessar a fonte \[3\]: Cobertura assistencial — introdução sobre planos novos, adaptados e segmentações](#) • [Acessar a fonte \[9\]: Lei dos planos de saúde — arts. 10 e 12](#)

03 Carência é diferente de prazo para marcar atendimento

O limite legal de carência não é um prazo mínimo obrigatório.

Carência	Período após contratar
Cobertura	Serviço do produto
Agenda	Prazo de acesso ao serviço

Para planos novos ou adaptados, a ANS apresenta limites máximos de carência de 24 horas para urgência e emergência, 300 dias para parto a termo e 180 dias para demais situações. Há regras de isenção conforme contratação e ingresso. Planos anteriores à legislação exigem leitura própria.

Base legal: o art. 12, V, da Lei nº 9.656/1998 estabelece esses limites. Eles não tornam todo procedimento coberto independentemente da segmentação, nem confundem parto a termo com complicações gestacionais. Confira início do vínculo, cláusula aplicável e eventual isenção. A avaliação de uma urgência de saúde não deve esperar uma discussão informal sobre o contrato.

Exemplo hipotético: Rute confere a data de ingresso e a cláusula correspondente, em vez de presumir que todo beneficiário precisa cumprir a carência máxima.

Confira a regra aplicável ao seu ingresso e procedimento.

[Acessar a fonte \[2\]: Carência do plano — Por tipo de plano; Prazos de carência](#) • [Acessar a fonte \[9\]: Lei dos planos de saúde — art. 12, V](#)

04 Resposta e realização do atendimento são prazos distintos

Uma autorização não é a mesma coisa que uma consulta realizada.

Pedido	Data e protocolo
Resposta	Qual solução foi dada?
Realização	Quando ocorrerá o atendimento?

A ANS publica prazos máximos de atendimento conforme o serviço e orienta procurar a operadora quando a rede não oferece acesso no prazo. A garantia se refere a profissional ou estabelecimento habilitado da rede, não necessariamente ao profissional de preferência do beneficiário.

As orientações sobre atendimento ao beneficiário esclarecem que os prazos de resposta não afastam a garantia de acesso. Registre a data do pedido e obtenha protocolo. Se não conseguir agendamento, descreva as tentativas e peça à operadora uma alternativa dentro das condições de cobertura. Não faça um gasto particular presumindo reembolso integral sem conferir a situação.

Exemplo hipotético: Após não encontrar vaga, Mauro informa o problema à operadora e pede solução registrada, sem tratar a primeira resposta como atendimento já entregue.

Acompanhe pedido, resposta e atendimento efetivamente realizado.

[Acessar a fonte \[6\]: Prazos de atendimento — orientações iniciais e Situações de Garantia de Acesso à Cobertura Assistencial](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Perguntas sobre atendimento — perguntas 7 e 14](#)

05 Uma negativa precisa de fundamento e registro

Peça a resposta e saiba como solicitar reanálise.

Motivo	Qual fundamento apresentado?
Registro	Onde está a resposta?
Reanálise	Como e quando solicitar?

A ANS esclarece as regras da Resolução Normativa nº 623/2024, em vigor desde julho de 2025: o atendimento precisa permitir rastrear a demanda e compreender a resposta. Seu documento de perguntas e respostas trata de protocolo, comunicação de negativa e reanálise pela ouvidoria da operadora.

Guarde o pedido, o número de protocolo e o motivo informado. Solicite acesso à resposta fundamentada e à orientação para reanálise. Diferencie falta de documento, divergência técnica, carência e exclusão alegada. A existência de uma negativa não prova que ela seja correta; também não dispensa examinar as circunstâncias e as regras aplicáveis.

Exemplo hipotético: Lia pede o fundamento da recusa e o caminho de reanálise, em vez de depender apenas do resumo de uma ligação.

Registre a negativa e a forma de contestá-la.

[Acessar a fonte \[1\]: Atendimento ao beneficiário — vigência e diretrizes fundamentais](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Perguntas sobre atendimento — perguntas 6, 7, 19 e 20](#)

06 Aumento de mensalidade exige identificar a regra

Reajuste anual e mudança de faixa etária têm fundamentos diferentes.

Anual	Custos e regra aplicável
Faixa etária	Condição contratual
Conferência	Fatura, cláusula e cálculo

A ANS distingue reajuste anual por variação de custos e reajuste por faixa etária. As regras variam conforme data, cobertura, tipo de contratação e tamanho do contrato coletivo. Não aplique automaticamente a um plano coletivo o percentual anunciado para planos individuais.

Base legal: os arts. 15 e 16 da Lei nº 9.656/1998 tratam de faixa etária e critérios contratuais de reajuste. Compare faturas, data de aniversário e motivo do aumento. Peça esclarecimento sobre a cláusula e o cálculo. Esta cartilha não publica um índice anual, pois ele tem período e alcance definidos e precisa ser consultado na fonte vigente.

Exemplo hipotético: Célia pergunta se o aumento decorre do aniversário contratual ou de mudança de faixa, antes de comparar o percentual com uma notícia.

Confira modalidade, motivo e período do reajuste.

[Acessar a fonte \[7\]: Reajuste de mensalidade — tipos de aumento e fatores que diferenciam as regras](#) • [Acessar a fonte \[9\]: Lei dos planos de saúde — arts. 15 e 16, IV e XI](#)

07 Portabilidade não é apenas cancelar e contratar outro plano

A mudança sem novas carências exige conferir requisitos.

Origem	Vínculo e comprovantes
Destino	Compatibilidade e condições
Mudança	Adesão e cancelamento formal

A ANS disponibiliza a portabilidade de carências e o Guia de Planos para conferir a compatibilidade e reunir documentos. A orientação distingue requisitos gerais e situações específicas. Não basta escolher qualquer produto mais barato e presumir que todas as condições anteriores serão mantidas.

Antes de cancelar o vínculo atual, consulte o procedimento oficial, a elegibilidade e os documentos do caso. Verifique cobertura, rede e eventuais condições para serviços que não existiam no plano anterior. A página da ANS orienta concluir a adesão e solicitar o cancelamento do plano de origem no prazo próprio; abandonar o pagamento não substitui esse procedimento.

Exemplo hipotético: Uma pessoa reúne os comprovantes e verifica a portabilidade antes de pedir a saída do contrato atual.

Confirme os requisitos e a sequência da mudança antes de cancelar.

[Acessar a fonte \[5\]: Portabilidade de carências — Passo a passo para realizar a portabilidade de carências](#)

08 A reclamação tem canais e alcance definidos

Operadora, ANS e orientação jurídica cumprem funções diferentes.

Operadora	Pedido e protocolo
ANS	Mediação e fiscalização
Orientação jurídica	Análise do direito individual

O serviço federal de reclamação orienta primeiro contatar a operadora e guardar o protocolo. Na ANS, a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) permite a resposta da empresa e a informação do consumidor sobre a solução. A fiscalização pode apurar a conduta, mas não equivale a uma ordem judicial de cobertura ou indenização.

Descreva pedido, impedimento e resposta recebida. Acompanhe a reclamação e informe se o problema foi resolvido. Se precisar discutir uma obrigação individual, procure orientação jurídica, inclusive a Defensoria conforme competência e critérios de atendimento. Os canais administrativos não substituem atendimento de saúde quando houver necessidade imediata.

Exemplo hipotético: Uma família registra a recusa, acompanha a resposta e busca orientação específica quando a mediação não resolve o conflito.

Registre o problema e acompanhe a solução efetiva.

[Acessar a fonte \[10\]: Reclamar sobre plano — O que é?; Antes de registrar; Esclarecimentos](#) • [Acessar a fonte \[8\]: Defensoria Pública — arts. 1º e 4º](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Atendimento ao Beneficiário: Diretrizes da RN nº 623/2024 para Operadoras**. Portal gov.br. Publicado em 6 jun. 2025; atualizado em 18 set. 2025, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/operadoras/atendimento-ao-beneficiario-diretrizes-da-rn-no-623-2024-para-operadoras>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [2] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Carência**. Portal gov.br. Publicado em 21 nov. 2016; atualizado em 31 mar. 2026, 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/carencia>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [3] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Cobertura Assistencial**. Portal gov.br. Publicado em 30 jan. 2019; atualizado em 3 mar. 2026, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/atualizacao-do-rol-de-procedimentos/cobertura-assistencial>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [4] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **FAQ - Perguntas e respostas RN nº 623/2024**. Portal gov.br. Versão atualizada em 17 set. 2025, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/espaco-da-operadora-de-plano-de-saude/atendimento-ao-beneficiario/FAQ_RN_623__17.09.25.pdf. Acesso em: 20 out. 2026.
- [5] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Portabilidade de Carências**. Portal gov.br. Publicado em 10 mar. 2021; atualizado em 23 jul. 2026, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/contratacao-e-troca-de-plano/formas-de-ingressar-num-plano-sem-carencias-ou-cobertura-parcial-temporaria/portabilidade-de-carencias>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [6] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Prazos para realização de consultas, exames, terapias e internações**. Portal gov.br. Publicado em 1 jan. 2016; atualizado em 14 out. 2026, 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/prazos-maximos-de-atendimento>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [7] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Reajuste/Variação de mensalidade**. Portal gov.br. Publicado em 7 abr. 2021; atualizado em 29 jul. 2026, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/reajuste-variacao-de-mensalidade>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [8] BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Brasília, DF: Presidência da República, 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 20 out. 2026.
- [9] BRASIL. **Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998**. Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Brasília, DF: Presidência da República, 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9656.htm. Acesso em: 20 out. 2026.
- [10] GOVERNO FEDERAL. **Reclamar sobre plano de saúde**. Portal gov.br, [s.d.]. Data inicial não identificada. Última Modificação: 15/12/2025. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-reclamacoes-sobre-possiveis-praticas-irregulares-de-operadoras-de-planos-privados-de-assistencia-a-saude-inclusive-administradoras-de-beneficios>. Acesso em: 20 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Recorte introdutório da saúde suplementar, com destaque para planos novos e adaptados à Lei nº 9.656/1998. Planos antigos, modalidades de contratação e coberturas específicas exigem análise própria. Não resolve todas as hipóteses de cobertura fora do rol, cancelamento, reembolso ou manutenção após desligamento. Fontes consultadas em 20/10/2026. Normas e serviços podem mudar. Os exemplos são fictícios.

Recorte editorial: 20 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 20 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.