Serviços devem ser ofertados pelas operadoras quando previstos em contrato ou no rol obrigatório da ANS

O Ministério Público Federal (MPF) expediu recomendação à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para que os planos de saúde atendam os usuários mesmo quando ausente o código TUSS (Terminologia Unificada da Saúde Suplementar) nos sistemas das operadoras. A medida decorre de relatos de consumidores que tiveram atendimentos negados pelas prestadoras do serviço com base nesse argumento.

O código TUSS integra um sistema de padronização administrativa utilizado pelas operadoras de planos de saúde para a identificação de procedimentos em seus sistemas internos. Segundo o MPF, a ausência desse código não autoriza a negativa de atendimento quando o procedimento estiver previsto em contrato ou no rol obrigatório da ANS.

Relatório técnico elaborado pela Secretaria de Perícia, Pesquisa e Análise do Ministério Público Federal identificou a repetição dessa prática em múltiplas operadoras de planos de saúde, como Unimed, Bradesco Saúde e SulAmérica.

Problema recorrente – De acordo com o MPF, os relatos analisados não se restringem a situações isoladas, mas revelam padrão recorrente de conduta em diferentes fontes, incluindo reclamações registradas em plataformas públicas de defesa do consumidor, comunicações encaminhadas ao Ministério Público e levantamentos técnicos realizados no âmbito da apuração.

Para a procuradora da República Mariane Guimarães de Mello Oliveira, da Procuradoria da República em Goiás e responsável pela recomendação, o caso exige uma resposta estrutural da agência reguladora. “O uso de justificativas administrativas para negar ou postergar atendimentos compromete o acesso dos consumidores à saúde suplementar e deve ser enfrentado de forma institucional, e não apenas caso a caso”, declarou.

Esclarecimentos – No documento, o MPF orienta que a ANS esclareça formalmente às operadoras de planos de saúde que a ausência de código TUSS não autoriza a negativa de atendimento e ainda que intensifique a fiscalização com enfoque estrutural, especialmente em relação às operadoras que apresentam maior recorrência de relatos dessa natureza. Também foi recomendado à ANS a adoção de medidas administrativas cabíveis sempre que constatadas infrações regulatórias.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar tem o prazo de 30 dias, a contar do recebimento da recomendação, para informar as providências adotadas ou apresentar justificativa técnica e jurídica para eventual não acatamento.

Fonte: Ministério Público Federal em Goiás, em 23.01.2026