

Agência incentiva o uso do Comprova e orienta beneficiários a procurarem suas operadoras em caso de dados incorretos

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) inicia uma nova etapa da campanha de qualidade cadastral, incentivando os beneficiários de planos de saúde a verificarem se suas informações pessoais e de contratação estão corretas. A ação será realizada nas redes sociais da Agência, com publicações informativas que destacam o uso do Comprova, um serviço que permite consultar, de forma segura, os dados enviados pelas operadoras para a ANS.

Com quatro publicações, distribuídas entre janeiro e março de 2026, o conteúdo explicará o que é o Comprova, por que é importante que o beneficiário confira seus dados e como acessar o serviço, além de reforçar a orientação para que o consumidor procure a operadora em caso de inconsistência.

O Comprova está disponível desde fevereiro de 2021 e reúne, em um só relatório, todos os planos de saúde contratados pelo beneficiário, ativos e inativos. A ferramenta facilita o acesso às informações cadastrais e ajuda o consumidor a identificar possíveis erros que possam prejudicar sua experiência com o plano, como dificuldades em processos de portabilidade de carências.

A partir de agora, quem acessar o serviço será orientado a entrar em contato diretamente com a operadora caso identifique alguma inconsistência nos dados.

Como consultar seus dados

Para consultar seus dados, o beneficiário deve fazer login na conta Gov.br e acessar o Comprova por este [link](#).

Se encontrar alguma informação incorreta, basta entrar em contato com a operadora e solicitar a atualização dos dados enviados ao Sistema de Informação de Beneficiário (SIB).

Principais inconsistências identificadas pelos beneficiários

As irregularidades mais comuns observadas no Comprova incluem:

1. Ausência de informações sobre algum plano contratado;
2. Divergências entre as condições contratadas e o que aparece no relatório.

Para que a consulta funcione corretamente, é essencial que pelo menos o primeiro nome e a data de nascimento estejam idênticos aos registrados no CPF da Receita Federal. Caso haja diferenças, o sistema pode não exibir todas as informações. O acesso ao Comprova é restrito ao titular dos dados, mediante login na conta Gov.br, garantindo proteção contra acessos indevidos e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

“O acesso rápido ao Comprova e à consulta detalhada para detecção de divergências permitem que o cidadão seja protagonista na gestão de seus dados”, destacou o diretor-presidente e diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS, Wadih Damous.

Com essa nova etapa da campanha, a ANS reforça seu compromisso com a transparência, a segurança das informações e a melhoria contínua dos dados cadastrais da saúde suplementar.

Orientação às operadoras

A ANS publicou em seu portal, em 25/11/2025, uma seção de tira-dúvidas sobre o SIB, destinada exclusivamente às operadoras. O material traz orientações técnicas sobre como revisar, corrigir e qualificar os dados enviados, beneficiando diretamente os consumidores ao melhorar a base cadastral do setor.

[Tira-dúvidas do Sistema de Informação de Beneficiários \(SIB\) – Agência Nacional de Saúde Suplementar.](#)

A Agência reforça que o Comprova não substitui a área restrita que todas as operadoras são obrigadas a manter em seus sites, com informações sobre contratação e utilização dos planos, conforme previsto na Resolução Normativa nº 509/2022, que instituiu o Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar (PIN-SS).

Fonte: ANS, em 24.02.2024.