

Nova ferramenta reúne as dúvidas mais frequentes e facilita o acesso a informações essenciais sobre planos de saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibilizou em seu portal a Central de Perguntas e Respostas, um novo espaço criado para esclarecer, de forma prática e organizada, as principais dúvidas sobre o setor de planos de saúde.

A ferramenta foi pensada para facilitar a vida do cidadão. Logo na página inicial, o usuário encontra um ambiente intuitivo, dividido por perfis, que direciona rapidamente para o conteúdo mais relevante. São quatro áreas principais voltadas para os diferentes públicos: Consumidores, Operadoras, Prestadores de serviços de saúde e Contratantes de planos coletivos.

“A Central de Perguntas e Respostas é mais um serviço da ANS para o fortalecimento da comunicação da Agência com a sociedade. Nosso objetivo é oferecer informações claras, acessíveis e confiáveis, que ajudem o cidadão a compreender seus direitos e deveres no uso dos planos de saúde. Uma comunicação eficiente é fundamental para promover transparência, reduzir dúvidas e contribuir para relações mais seguras entre consumidores, operadoras, prestadores de serviços e contratantes de planos coletivos”, afirmou o diretor-presidente da ANS, Wadih Damous.

O que o consumidor encontra na nova Central?

Quem utiliza planos de saúde agora tem um acesso mais rápido e seguro a informações fundamentais do seu dia a dia, como:

- pesquisa sobre exames, consultas, terapias e cirurgias que têm cobertura obrigatória;
- funcionamento de rede credenciada;
- regras sobre mensalidades, reajustes e reembolsos;
- prazos máximos de atendimento para realização de procedimentos;
- prazos de carência e cobertura parcial temporária para doenças e lesões preexistentes;
- regras para realização de portabilidade de carências;
- direitos e deveres previstos em contrato;
- direitos de demitidos, exonerados e aposentados;
- fiscalização das operadoras.

As informações estão organizadas em seções temáticas — como Cobertura, Garantia de Atendimento, Mensalidades e Reajustes, Contratos e Regulamentos, Mecanismos de Regulação e Fiscalização — facilitando a consulta às dúvidas mais frequentes.

Conteúdos segmentados para cada público

Além das informações voltadas aos consumidores, a Central de Perguntas e Respostas tem conteúdos específicos para as Operadoras de Planos de Saúde. Futuramente, haverá também áreas com questões de interesse dos Prestadores de serviços de saúde e dos Contratantes de planos coletivos.

A área das Operadoras concentra orientações técnicas e operacionais relacionadas a registro de produtos, sistemas da ANS, contratualização, garantias financeiras, regimes especiais, procedimentos contábeis, fiscalização, parcelamentos e conformidade regulatória.

Facilidade de acesso à informação

Cada área da Central destaca uma lista das perguntas mais consultadas, o que agiliza o acesso às informações de maior demanda. A página também conta com um campo de pesquisa, que permite a localização de temas e perguntas específicos.

A Central de Perguntas e Respostas amplia a transparência e contribui para que todos os interessados no setor encontrem informações atualizadas, consolidadas e alinhadas às normas da ANS.

Para conhecer a Central de Perguntas e Respostas da ANS, [clique aqui](#).

Fonte: ANS, em 30.03.2026.