

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) criou regras que dão mais segurança ao consumidor que decidir contratar um plano de saúde por meio de plataformas digitais, como portais na internet ou aplicativos disponíveis em smartphones. As determinações estão dispostas na Resolução Normativa nº 413, publicada na edição desta segunda-feira, (14), do Diário Oficial da União e passam a valer imediatamente.

A partir de agora, as operadoras, administradoras de benefícios e corretoras que optarem por oferecer esse tipo de comercialização deverão seguir o mesmo padrão quanto à divulgação de informações sobre os produtos disponíveis para venda e aos documentos necessários para a transação. Os prazos para conclusão do processo de compra e para a realização de perícia ou entrevista qualificada – se necessárias – também estão determinados na norma.

É importante destacar que a venda online é facultativa e não substitui a presencial, ficando a critério do consumidor a melhor forma de contratar um plano de saúde.

A ampliação das possibilidades de escolha - já que o interessado poderá navegar pelos portais de diversas empresas antes de se decidir pela compra, e a realização da contratação pela internet, estão de acordo com a demanda por produtos e serviços que possam ser adquiridos online, com mais comodidade e economia de tempo. E o mais importante: com maior poder de pesquisa, aumentam-se as chances de acerto na escolha.

“A compra remota facilita a pesquisa dos planos disponíveis e a comparação de preços. É uma realidade nos dias de hoje para o consumidor que quer agilidade, autonomia e facilidade. Acima de tudo, a normativa da ANS disciplina a prática e assegura a proteção do consumidor, garantindo que as empresas que optarem por essa modalidade de comercialização deverão fornecer todas as informações necessárias ao futuro beneficiário”, explica Martha Oliveira, diretora de Desenvolvimento Setorial da ANS.

Confira a íntegra da [Resolução Normativa nº 413](#)

Acesse o [Guia de Orientação de Contratação Eletrônica](#)

Construção coletiva

O processo de elaboração da norma foi feito de forma inédita na ANS, com a criação de um grupo interáreas que reuniu representantes das diretorias de Desenvolvimento Setorial (DIDES), Fiscalização (DIFIS) e Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO), além de representantes entidades representativas de operadoras, de prestadores de serviços de saúde e de órgãos de defesa do consumidor e de governo, como o Ministério da Fazenda e o Ministério Público.

Todos os materiais relativos às discussões estão disponíveis em Participação da Sociedade, na página do Grupo Técnico Interáreas. Para acessar, clique [aqui](#).

O que determina a RN nº 413/2016

1. Antes de finalizada a contratação por meio eletrônico, as operadoras devem apresentar as informações do contrato, entre as quais se destacam:

- Nome comercial e número de registro do plano na ANS
- Tipo de contratação e suas peculiaridades
- Segmentação assistencial do plano de saúde
- Área geográfica de abrangência do plano de saúde
- Área de atuação do plano de saúde

- Padrão de acomodação em internação
- Formação do preço
- Serviços e coberturas adicionais

2. Todos os guias e manuais obrigatórios na contratação presencial devem estar disponíveis para impressão ou download e assinatura pelo interessado.

3. Uma vez encerrada a pesquisa e escolhido o plano de saúde mais indicado ao seu perfil, o consumidor deverá preencher todas as informações necessárias e enviar a documentação solicitada. O sistema eletrônico deverá gerar automaticamente número de protocolo de visualização imediata, que também será encaminhado para o e-mail cadastrado pelo interessado, esclarecendo as etapas de contratação.

4. Tanto para a contratação de planos individuais quanto de coletivos (por adesão ou empresariais), a operadora deverá, no prazo máximo de 25 dias corridos (contados a partir da data de envio das informações necessárias), concluir o processo de contratação e disponibilizar as opções de pagamento. Caso seja necessária a realização de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer ao consumidor no mínimo três opções de data e horário, dentro do prazo de 25 dias corridos.

5. A data de início de vigência dos contratos individuais fechados por meio eletrônico será o dia efetivo de pagamento da primeira mensalidade feito pelo beneficiário. Mas o consumidor deve estar atento: a disponibilização do pagamento somente poderá ocorrer ao final do processo de contratação, após o contratante assinar sua ciência e concordância com os termos do contrato. Os documentos poderão ser assinados das seguintes formas: certificação digital, login e senha após cadastro, identificação biométrica ou assinatura eletrônica certificada.

6. Em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, a regra estipulada pela ANS prevê que o contratante poderá exercer seu direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente no prazo de 7 (sete) dias a partir da data de vigência do contrato.

Fonte: [ANS](#), em 14.11.2016.