



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos - MDB/RR

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de divulgação de número telefônico para atendimento ininterrupto por parte das operadoras de planos de assistência à saúde, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As operadoras de planos privados de assistência à saúde deverão disponibilizar e divulgar, de forma clara e destacada, número telefônico de atendimento ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana) destinado exclusivamente ao suporte aos beneficiários nas hipóteses previstas nesta Lei.

Art. 2º O atendimento telefônico de que trata o art. 1º deverá, no mínimo:

I – possibilitar orientações sobre situações de urgência e emergência;

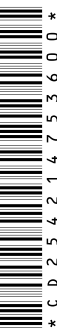
II – fornecer informações sobre rede credenciada atualizada, incluindo hospitais, prontos-socorros e unidades de atendimento emergencial;

III – permitir o registro imediato de reclamações, solicitações e autorizações prévias de procedimentos em caráter emergencial;

IV – garantir atendimento humano, sendo vedada a utilização exclusiva de atendimentos automatizados;

V – assegurar acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva ou da fala, nos termos da legislação aplicável.

Art. 3º A operadora deverá divulgar o número telefônico:



I – em sua página inicial na internet, em local de fácil visualização;

II – em todos os materiais promocionais, contratos e carteiras de identificação do beneficiário;

III – nos aplicativos e plataformas digitais disponibilizados ao consumidor;

IV – nas faturas e boletos de cobrança.

Art. 4º O número telefônico deverá ser gratuito para o usuário (0800 ou equivalente), sendo vedada qualquer cobrança direta ou indireta pela ligação.

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a operadora às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais aplicáveis pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):

I – advertência;

II – multa de até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), conforme gravidade e reincidência;

III – suspensão temporária da comercialização de novos planos, nos casos de reiterado descumprimento.

Parágrafo único. As penalidades serão aplicadas após procedimento administrativo observando-se o contraditório e a ampla defesa.

Art. 6º A ANS regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias, definindo padrões mínimos de qualidade do atendimento telefônico, indicadores de desempenho e mecanismos de fiscalização.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por finalidade estabelecer, no âmbito da saúde suplementar, a obrigatoriedade de divulgação e oferta de número telefônico de atendimento ininterrupto pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, assegurando ao consumidor acesso imediato a informações e suporte em situações de urgência e emergência. Trata-se de medida destinada a preencher lacuna concreta identificada no sistema de saúde suplementar brasileiro, cujos impactos atingem diretamente a segurança, a integridade física e a continuidade do cuidado dos beneficiários.

Atualmente, embora existam normas gerais sobre atendimento ao consumidor e canais de comunicação disponibilizados pelas operadoras, não há uma exigência legal específica que determine a obrigatoriedade de atendimento ininterrupto por meio de telefone, de forma humana, gratuita e amplamente divulgada. Na prática, essa ausência normativa resulta em situações recorrentes em que beneficiários enfrentam dificuldades em momentos de maior vulnerabilidade, como em episódios de urgência, necessidade de autorização imediata de procedimentos ou busca por unidades credenciadas disponíveis.

Casos amplamente noticiados pela imprensa, bem como registros da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e de órgãos de defesa do consumidor, revelam que problemas na comunicação entre usuários e operadoras figuram entre as principais reclamações do setor. De acordo com dados compilados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), a indisponibilidade de canais de atendimento e a demora na resposta representam parcela significativa das queixas envolvendo planos de saúde. Em um segmento que atende mais de 50 milhões de brasileiros, a existência de um canal de apoio imediato não é apenas uma conveniência, mas um elemento essencial para salvaguardar direitos fundamentais dos usuários.



A oferta obrigatória de um número telefônico ativo 24 horas por dia e 7 dias por semana garante que o beneficiário tenha condições reais de acessar informações críticas, como localização de hospitais e prontos-socorros credenciados, confirmação de cobertura contratual, orientações iniciais em situações de risco e registro imediato de reclamações. Em muitos casos, o tempo de resposta é determinante para a efetividade do atendimento de saúde e, conseqüentemente, para a preservação da vida.

Além disso, ao exigir que o atendimento seja humano, não limitado a respostas automatizadas, o projeto responde a uma demanda crescente da sociedade, que tem relatado frustração quanto ao uso exclusivo de sistemas robotizados, especialmente em situações de elevado estresse emocional. A humanização do contato, ainda que inicial, contribui para reduzir erros de interpretação, agilizar encaminhamentos e assegurar que informações sensíveis sejam transmitidas com clareza.

A proposta também determina que o canal telefônico seja gratuito, evitando que o beneficiário arque com custos adicionais justamente em momentos críticos. Tal diretriz está em sintonia com os princípios do Código de Defesa do Consumidor, em especial os relativos à transparência, à vulnerabilidade e à prestação adequada de serviços essenciais.

A obrigação de divulgação destacada em todos os materiais da operadora, incluindo site, cartões dos beneficiários, faturas e aplicativos, é igualmente fundamental para que a regra produza efeitos práticos. Estudos de comportamento do consumidor indicam que, em momentos de emergência, o primeiro recurso buscado são informações já disponíveis em materiais de fácil acesso. Assim, a divulgação ostensiva do telefone garante ao usuário acesso imediato à informação correta, evitando buscas demoradas ou incorretas.

Outro aspecto relevante é o fortalecimento do papel regulador da ANS. A previsão de que cabe à Agência regulamentar padrões de qualidade e critérios de fiscalização confere segurança jurídica, preserva a autonomia



técnica do órgão regulador e permite ajustes contínuos conforme a evolução tecnológica e as necessidades do setor.

Do ponto de vista socioeconômico, a medida contribui para reduzir conflitos entre consumidores e operadoras, impactando positivamente a relação contratual e diminuindo a judicialização, um dos grandes desafios da saúde suplementar no Brasil. Ao garantir atendimento eficiente e imediato, o projeto colabora para evitar descontinuidade no cuidado e atrasos injustificados em procedimentos, contribuindo para a saúde pública e para o equilíbrio do sistema.

Trata-se, portanto, de uma iniciativa que reforça direitos básicos, promove transparência e assegura proteção efetiva aos beneficiários dos planos privados de saúde, muitos dos quais buscam, precisamente, nesse tipo de serviço, maior segurança e previsibilidade nos momentos mais delicados de sua vida.

Diante do exposto, a aprovação deste Projeto de Lei representa um avanço concreto na defesa do consumidor, na promoção de atendimento humanizado e na consolidação de um sistema de saúde suplementar mais eficiente, transparente e responsável. Assim, espera-se contar com o apoio dos ilustres Parlamentares para sua aprovação.

Sala das Sessões, em 2025.

Deputado DUDA RAMOS

