

# PLANO DE SAÚDE CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DE CONTRATO

Maio de 2025



*Informações  
importantes sobre o  
cancelamento ou a  
exclusão do contrato  
de plano de saúde a  
pedido do beneficiário*

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) elaborou esta cartilha para explicar como você deve proceder para solicitar o cancelamento do plano de saúde individual ou familiar ou a exclusão do contrato de plano coletivo empresarial ou por adesão.

Para isso, é preciso saber o tipo de contratação do seu plano de saúde:

- **Individual ou Familiar:** *Você procura a operadora para contratar o plano.*
- **Coletivo Empresarial:** *Seu empregador (empresa ou empresário individual) contrata o plano para você.*
- **Coletivo por Adesão:** *Sua associação profissional ou sindicato contrata o plano para você.*

Como solicitar o cancelamento do seu contrato individual ou familiar ou a exclusão de contrato coletivo empresarial ou por adesão:

| TIPO DE CONTRATO                                                                                                     | FORMA DE SOLICITAÇÃO DO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DE CONTRATO                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Contrato individual ou familiar | Presencialmente (você pode ir à sua operadora); ou                                                                                                                    |
|                                                                                                                      | Por telefone (você pode ligar para a sua operadora); ou                                                                                                               |
|                                                                                                                      | Pela internet (você pode acessar a página da sua operadora na internet)                                                                                               |
| <br>Contrato coletivo empresarial  | Você solicita ao seu empregador (empresa ou empresário individual) ao qual está vinculado no contrato                                                                 |
|                                                                                                                      | Se em 30 dias a empresa não comunicar o seu pedido à operadora, você pode fazer o pedido diretamente à operadora                                                      |
| <br>Contrato coletivo por adesão  | Você solicita à associação profissional ou ao sindicato ao qual está vinculado no contrato por qualquer meio; ou                                                      |
|                                                                                                                      | Você solicita à administradora de benefícios (presencialmente, por telefone ou pela internet) contratada pela sua associação profissional ou sindicato, se houver; ou |
|                                                                                                                      | Você solicita diretamente à operadora presencialmente, por telefone ou pela internet                                                                                  |



### FIQUE ATENTO!

Nos contratos coletivos por adesão, é comum a pessoa jurídica contratante (empresas, associações, sindicatos ou entidades de classe) contar com o auxílio de uma administradora de benefícios. Neste caso, você também pode procurar a administradora de benefícios para solicitar a exclusão do contrato.

**Existem informações muito importantes que você deve saber antes de solicitar o cancelamento do seu contrato. Essas informações serão passadas também pelo atendente da operadora ou da administradora de benefícios no momento da sua solicitação.**

A sua solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato de plano de saúde poderá resultar em:

*Cumprimento de novos prazos de carência;*



*Perda do direito à portabilidade de carências (mudança de plano de saúde sem cumprimento de novos prazos de carência), caso não tenha sido este o motivo da sua solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato;*



*Preenchimento de nova declaração de saúde, e, caso haja doença ou lesão preexistente (DLP), no cumprimento de Cobertura Parcial Temporária (CPT), no qual ficarão suspensos por até 24 meses a partir do ingresso no plano a cobertura de Procedimentos de Alta Complexidade, leitos de alta tecnologia e procedimentos cirúrgicos relacionados à DLP declarada;*



*Perda imediata do direito de remissão (se você está isento do pagamento do plano de saúde por um determinado período). Neste caso, você deverá arcar com o pagamento de um novo contrato de plano de saúde que venha a contratar.*



### FIQUE ATENTO!

O seu pedido de cancelamento ou exclusão **tem EFEITO IMEDIATO** a partir da ciência da operadora. Após a data e horário da sua solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato, **você não está mais coberto pelo seu plano de saúde**. Qualquer utilização do plano (ex. exame, cirurgia, etc), mesmo que já autorizada pela operadora, não será realizada após a solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato.

Se mesmo assim você quiser solicitar o cancelamento ou a exclusão do contrato de plano de saúde, saiba também que:

- *A sua solicitação de cancelamento ou exclusão de contrato não admite desistência a partir da ciência da operadora ou da administradora de benefícios a qual você fez o pedido;*
- *As mensalidades vencidas ou eventuais coparticipações ou franquias devidas por você pelos serviços realizados antes da solicitação de cancelamento ou exclusão do plano de saúde são de sua responsabilidade;*
- *As despesas decorrentes de eventuais serviços utilizados por você após a data da sua solicitação, inclusive nos casos de urgência ou emergência, também correrão por sua conta;*
- *Se você solicitou o cancelamento do seu contrato individual ou familiar, seus dependentes já vinculados podem se manter no contrato nas mesmas condições contratuais, assumindo as obrigações decorrentes; e*
- *Se você solicitou a sua exclusão de contrato coletivo, a permanência ou não dos seus dependentes no plano de saúde deve seguir o que está disposto no contrato.*



*Você pode consultar estas informações sempre que quiser no portal da ANS ([www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)) e também no endereço na internet da sua operadora ou administradora de benefícios*

**ATENÇÃO:** Alguns planos possuem coparticipação. É o valor que será cobrado, além da mensalidade, por você já ter utilizado determinado serviço (ex. consultas, exames, internação, etc).

### IMPORTANTE:

Você pode pedir o cancelamento ou a exclusão de contrato coletivo ainda que não esteja em dia com o pagamento das mensalidades ou das coparticipações.

A forma que você escolheu para solicitar o cancelamento ou a exclusão do contrato coletivo determina como você receberá o seu comprovante de solicitação. Guarde-o com você. Ele é muito importante!

Confira abaixo como a operadora deve comprovar o pedido:

| TIPO DE CONTRATO                                                                                                     | FORMA DE SOLICITAÇÃO DO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DE CONTRATO                                               | FORMA DE COMPROVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Contrato individual ou familiar | Na própria operadora                                                                                       | Protocolo de atendimento entregue presencialmente                                                                                                          |
|                                                                                                                      | Por telefone                                                                                               | Protocolo de atendimento                                                                                                                                   |
|                                                                                                                      | Pela internet (através do acesso à página da operadora na internet)                                        | Resposta automática e protocolo de atendimento                                                                                                             |
| <br>Contrato coletivo empresarial  | Por qualquer meio ao empregador (empresa ou empresário individual) ao qual você está vinculado no contrato | O titular do contrato deve receber o comprovante de solicitação da operadora                                                                               |
| <br>Contrato coletivo por adesão  | Na operadora ou na administradora de benefícios                                                            | Comprovante de solicitação entregue presencialmente                                                                                                        |
|                                                                                                                      |                                                                                                            | Protocolo de atendimento (solicitação por telefone)                                                                                                        |
|                                                                                                                      | Por qualquer meio à empresa a qual você está vinculado no contrato                                         | Resposta automática e protocolo de atendimento (solicitação pela internet)<br>O titular do contrato deve receber o comprovante de solicitação da operadora |

Após a entrega do seu comprovante de solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato, a operadora ou a administradora de benefícios tem 10 dias úteis para lhe entregar o **COMPROVANTE DO EFETIVO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DO CONTRATO**.

Este comprovante deve informar a você:

 *A data e a hora de sua solicitação;*

 *Eventuais cobranças de serviços utilizados por você após a solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato de plano de saúde, se houver; e/ou*

 *Mensalidades vencidas ou eventuais coparticipações devidas por você pelos serviços realizados antes da solicitação de cancelamento ou exclusão do plano de saúde.*

Se você tiver débitos pendentes com a sua operadora, estes valores só serão cobrados após a entrega do comprovante de efetivo cancelamento ou exclusão de contrato coletivo, de modo a não retardar o cancelamento ou a sua exclusão do contrato.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.  
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

  
Disque ANS  
0800 701 9656

  
Central de Atendimento  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)

  
Atendimento pessoal  
11 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e confira os endereços e a forma de agendamento.

  
Atendimento exclusivo para deficientes auditivos  
0800 021 2105



Use a opção do código para ir ao portal da ANS

 [ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)

 [@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)

 [company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)

 [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)

 [ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)

