

GUIA GRATUITO

Plano de Saúde Ignorou Seu Pedido de Cirurgia?

Como identificar a "estratégia da invisibilidade"
e forçar uma resposta da operadora

Persequino Advocacia · OAB/RJ 262.463

O que é a "estratégia da invisibilidade"

Cada vez mais comum na saúde suplementar, a "estratégia da invisibilidade" é a prática em que a operadora simplesmente ignora o pedido de autorização para cirurgia ou procedimento. Nenhuma negativa formal, nenhum protocolo, nenhum e-mail de resposta. A lógica é calculada: se o pedido não entra no sistema, o prazo legal para resposta nunca começa a correr.

O resultado é um ciclo de repasse de responsabilidades — ligações ao SAC sem protocolo, pedidos de "reenvio" de documentos, orientações contraditórias. Enquanto isso, a condição de saúde se agrava.

Ponto-chave: O silêncio da operadora, por si só, já é ilegal. A ausência de resposta no prazo regulamentar equivale a uma negativa tácita e pode ser contestada judicial e administrativamente.

Prazos que a operadora deve cumprir

A ANS estabelece prazos máximos de atendimento:

TIPO DE PROCEDIMENTO	PRAZO	NORMA
Urgência e emergência	Imediato	RN 259/2011
Internação / alta complexidade	21 dias úteis	RN 259/2011
Consultas (especialidades)	7 a 14 dias úteis	RN 259/2011
Resposta ao beneficiário	10 dias úteis	RN 395/2016
Resposta da ouvidoria	7 dias úteis	RN 323/2013

O silêncio após 10 dias úteis (RN 395/2016) já configura descumprimento regulatório — e abre caminho para ação judicial com tutela de urgência.

Silêncio é negativa: o conceito jurídico

Quando a operadora não responde formalmente dentro do prazo regulamentar, essa omissão equivale a uma negativa tácita de cobertura. Isso decorre do art. 14 do CDC, que prevê responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço — independentemente de culpa.

Não é necessário esperar uma carta de recusa formal para agir. A ausência de resposta, por si só, já constitui falha na prestação do serviço.

Como reagir: passo a passo

O primeiro passo é criar um rastro documental:

1. Exija protocolo de atendimento. A cada ligação ao SAC, anote número, data, horário e nome do atendente.
2. Notificação formal por escrito. Envie o pedido médico por e-mail e ouvidoria, com confirmação de leitura. Prazo da ouvidoria: 7 dias úteis (RN 323/2013).
3. Reclamação na ANS (NIP). Registre pelo site da ANS ou 0800 701 9656. A operadora tem 5 dias úteis para resolver.
4. Reúna provas complementares. Prints de mensagens, e-mails, relatório médico com indicação e justificativa clínica.

A via judicial: tutela de urgência

Quando a operadora persiste no silêncio, o instrumento adequado é a tutela de urgência (art. 300 do CPC), deferida em horas nos casos de risco à saúde. O juiz analisa:

- Probabilidade do direito: prescrição médica + contrato vigente + silêncio da operadora
- Perigo de dano: agravamento da condição clínica pela demora

A decisão obriga a operadora a autorizar o procedimento sob pena de multa diária (astreintes). É possível pleitear também indenização por danos morais pelo sofrimento causado pela demora.

Checklist de documentos

DOCUMENTOS INDISPENSÁVEIS

- Relatório médico com indicação do procedimento e CID
- Pedido de autorização enviado à operadora (protocolo ou e-mail)
- Comprovante de envio à ouvidoria (com data)
- Print do protocolo ANS (NIP), se já registrado
- Contrato ou carteirinha do plano de saúde
- Comprovante de pagamento das mensalidades em dia

DOCUMENTOS ÚTEIS

- Prints de mensagens/e-mails sem resposta da operadora
- Gravação de ligação ao SAC (se disponível)
- Exames e laudos que justifiquem a urgência
- Declaração do médico sobre risco de agravamento

Dica prática: Organize tudo em ordem cronológica. Quanto mais claro o registro do silêncio da operadora ao longo do tempo, mais forte será o pedido de tutela de urgência.

