

PLANO DE SAÚDE MEDIÇÃO DE CONFLITOS

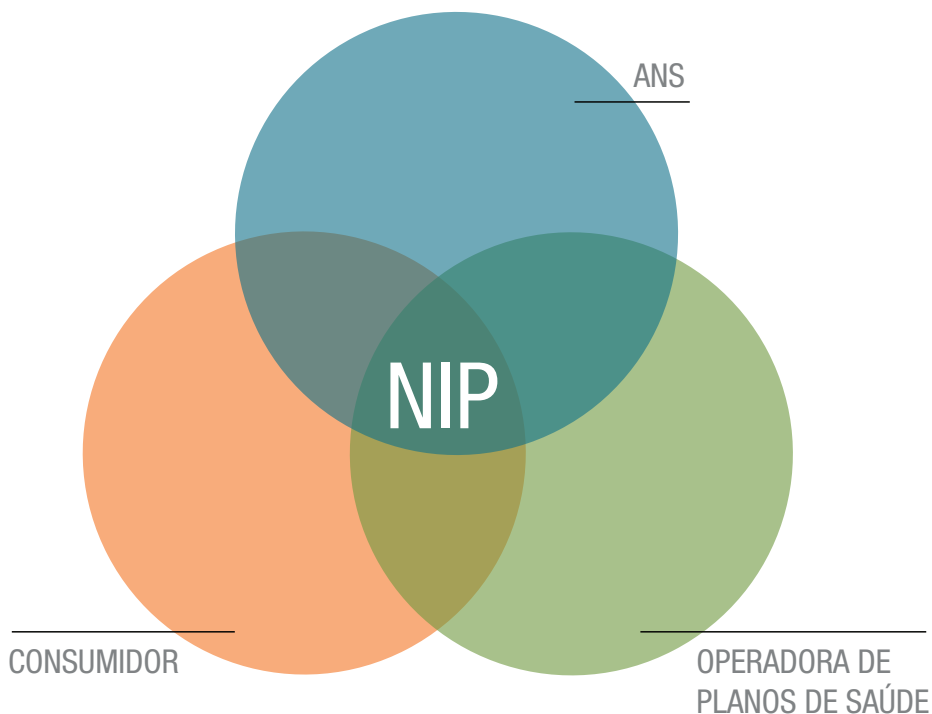
Maio de 2025

Informações importantes sobre a resolução de problemas entre beneficiários e operadoras

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) elaborou esta cartilha para explicar como atua na resolução de problemas entre consumidores de planos de saúde e operadoras.

Por meio de uma ferramenta chamada Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, a ANS conecta, de forma automática, os consumidores que registram reclamações com as suas respectivas operadoras de planos de saúde.

Ainda que não seja possível garantir uma solução, a ANS atua de forma ágil para tentar solucionar cada problema apontado, sem que seja necessário aplicar penalidades às operadoras.




Como funciona a mediação feita pela ANS?


Se tiver algum problema com seu plano de saúde, o consumidor deve primeiro procurar a operadora, que é responsável por prestar esclarecimentos e atender com qualidade, dentro dos prazos definidos pela ANS.

Caso o problema não seja solucionado pela operadora, o consumidor deve entrar em contato com os canais de atendimento da ANS.

A reclamação é enviada automaticamente para a operadora, que tem até 5 dias úteis para resolver o problema, se for relacionado à cobertura do plano. Se a reclamação não for sobre cobertura assistencial, o prazo da operadora é de 10 dias úteis. Além disso, em qualquer caso, a operadora deve apresentar resposta à ANS em 10 dias úteis.

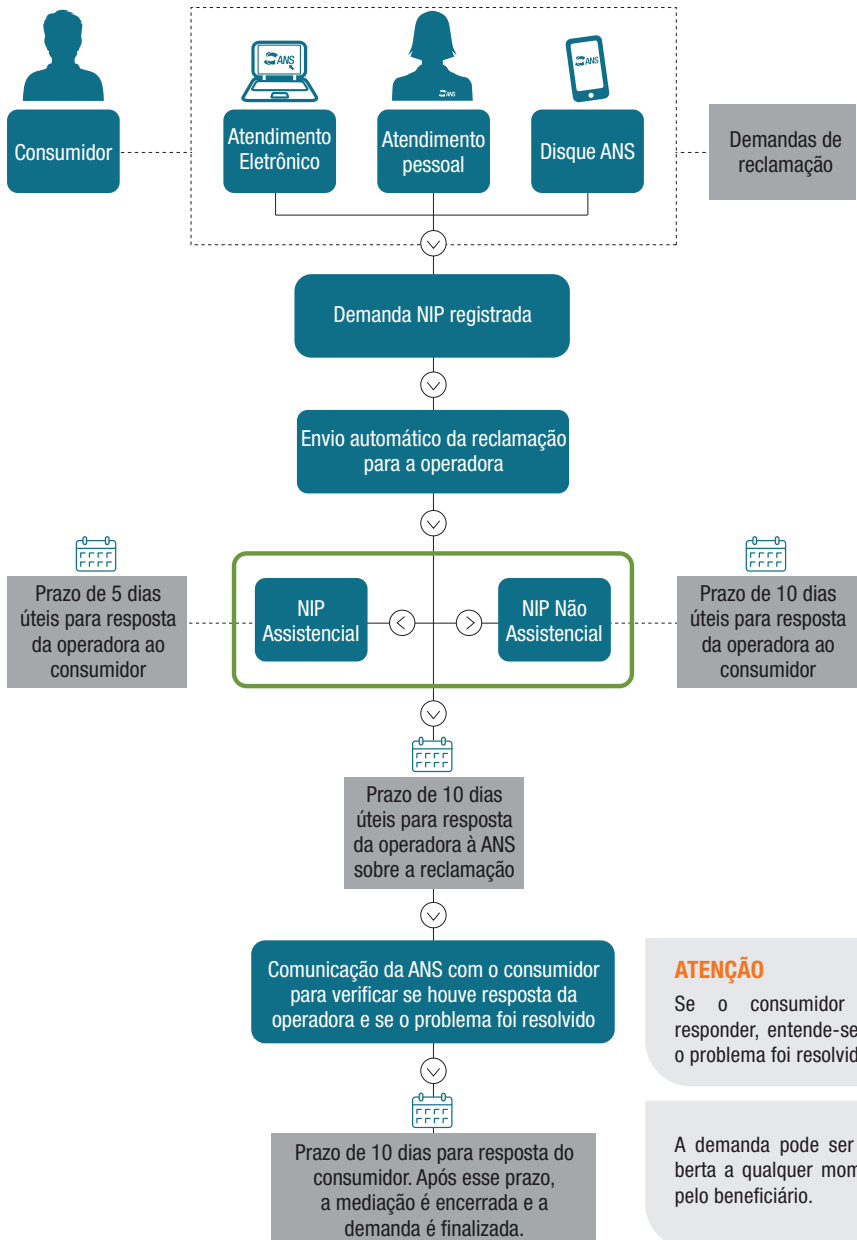
As demandas recebidas pela ANS são classificadas de duas formas:

 **NIP Assistencial:** quando a reclamação tem relação com os atendimentos que o plano deve cobrir (consultas, exames, terapias, cirurgias, internações). Por exemplo: negar procedimentos, exigir carência sem motivo, descumprir prazos para garantir atendimentos.

 **NIP Não Assistencial:** quando a reclamação se refere a situações que não estão relacionadas aos atendimentos do plano de saúde, mas que afetam diretamente o beneficiário e podem ser mediadas com a operadora. Por exemplo: questões contratuais, aumentos na mensalidade, contratação e cancelamento de planos, inclusão de dependentes.

Passados os prazos, se o consumidor alegar que o problema não foi resolvido pela NIP, a Agência pode abrir procedimento administrativo, o que pode resultar na aplicação de penalidade à operadora.

Fluxo da NIP





VOCÊ SABIA?

Você não precisa reunir uma série de documentos para abrir uma demanda NIP. É claro que eles podem ajudar na análise da reclamação, mas como a ferramenta atua para conciliar a questão entre as duas partes, o relato do beneficiário já é o suficiente para que a Agência peça esclarecimentos à operadora!

Como abrir uma demanda NIP?



Pela internet

1. Acesse o Fale Conosco, em Canais de Atendimento ao Consumidor, no site www.gov.br/ans.
2. Faça login com sua conta gov.br, em nível prata ou ouro. Em caso de dúvidas, clique em “Saiba mais sobre o login único”.
3. Para iniciar uma demanda, clique em “nova solicitação”, no fim da página. Nessa área, você também pode acompanhar o andamento da sua solicitação, bastando clicar na demanda registrada após se logar.



Pelo atendimento presencial

1. Atualmente, onze núcleos da ANS disponibilizam atendimento presencial com agendamento online.
2. Para fazer o agendamento, o consumidor deve acessar a página Canais de Atendimento ao Consumidor, no portal da ANS, e clicar no link correspondente ao local onde deseja ser atendido, selecionando o dia e o horário.
3. Os consumidores podem marcar dia e horário para tirar dúvidas ou registrar reclamação nos Núcleos da Agência localizados nas seguintes cidades: São Paulo, Porto Alegre, Ribeirão Preto, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Brasília, Cuiabá, Recife, Salvador, Fortaleza e Belém.



CANAIS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/canais-de-atendimento-ao-consumidor



Por telefone

1. A ANS dispõe de uma central de atendimento telefônico, o Disque ANS. Basta ligar para o número **0800 701 9656**, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 17h, exceto feriados nacionais.
2. A ANS também disponibiliza um canal para atendimento a deficientes auditivos por meio do número **0800 021 2105**.

! FIQUE ATENTO!

Em razão do registro de reclamação em um dos canais de atendimento da ANS, serão enviados e-mail e mensagens de texto para o celular do consumidor.

Após a reclamação ser registrada, o consumidor deve aguardar o prazo de resposta da operadora para a ANS (10 dias úteis).

Quando esse prazo terminar, é importante que o consumidor entre em contato novamente com a ANS para informar se considera que sua reclamação foi resolvida pela NIP. Essa confirmação permite que a reclamação seja analisada pela ANS e, caso se constate infração, a operadora poderá ser penalizada.

A resposta dos consumidores é essencial para fortalecer a fiscalização da ANS e contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde.

É importante lembrar que a reclamação do consumidor só pode ser resolvida durante a fase de intermediação feita pela ANS. Se isso não acontecer, a ANS pode aplicar multas e punições, porém essa medida não obriga a operadora a resolver o problema.

O QUE A NIP REPRESENTA PARA:

Beneficiários de planos de saúde

Possibilita uma resposta **mais rápida** para o problema do consumidor.

ANS

Assegura mais **eficiência e rapidez** no trabalho de fiscalização desenvolvido pela ANS.

Possibilita o **monitoramento efetivo** das práticas do mercado de planos de saúde, permitindo identificar condutas indevidas que podem gerar prejuízo aos consumidores.

Os dados provenientes da mediação **servem como base para indicadores e programas** de diversas áreas.

Operadoras de planos de saúde

É um instrumento que ajuda a promover **boas práticas** no setor.

Possibilita a análise de problemas decorrentes de **situações particulares que afetam a coletividade** e a efetivação da **Reparação Voluntária e Eficaz** como forma menos conflituosa, evitando penalidades.

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



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)



Conteúdo técnico: Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória (GAMAF/GGOFI/DIFIS)
Projeto gráfico, diagramação, edição e revisão: Gerência de Comunicação Social (GCOMS/SECEX/PRESI)
Maio/2025