

# Tutorial – Espaço Operadora

## *Atualização*

**Gerência de Atendimento, Mediação e Análise fiscalizatória -  
GAMAF**

**Diretoria de Fiscalização – DIFIS**

# NOVA NIP - Como acessar o Espaço NIP?

No site da ANS, acessar [Planos e Operadoras](#) > [Espaço da Operadora](#)



The screenshot shows the ANS website interface. At the top left is the ANS logo and the text 'Agência Nacional de Saúde Suplementar'. To the right is the tagline 'A agência reguladora de planos de saúde do Brasil' and a search bar with the text 'Buscar no sítio da ANS' and a 'Buscar' button. Below this is a horizontal navigation menu with the following items: 'Principal', 'A ANS', 'Planos e Operadoras', 'Legislação', 'Participação da Sociedade', 'Prestadores', 'Perfil do Setor', and 'Espaço da Qualidade'. Under the 'Planos e Operadoras' menu item, a sub-menu is displayed with the following options: 'Espaço do Consumidor', 'Informações e Avaliações de Operadoras', 'Espaço da Operadora' (highlighted with a red circle), and 'Contratação e Troca de Plano'. The main content area features a large banner with a silhouette of a person running in a field at sunset. The banner text reads 'DE. CORRA. PEDALE. A-SE RUMO À QUALIDADE DE VIDA!' and 'ANS incentiva operadoras no combate ao sedentarismo'. Below the banner is a small icon showing a person walking, a person running, and a bicycle. At the bottom left of the banner are five small circles, with the second one filled, indicating the current slide in a sequence.



# NOVA NIP - Como acessar o Espaço NIP?

No final da página, clicar em [Espaço NIP](#)

The image shows a grid of ten service tiles. A red arrow points to the 'Espaço NIP' tile at the bottom left. The tiles are arranged in two columns and five rows.

<b>Registro e Manutenção de Operadoras e Produtos</b> Gerencie dados de sua operadora e a carteira de produtos.	<b>Troca de Informação de Saúde Suplementar – TISS</b> Informações entre os agentes da saúde suplementar.
<b>Aplicativos ANS</b> Veja aqui a lista completa de aplicativos necessários para sua interação com a Agência.	<b>Processos</b> Acompanhe os resultados dos processos administrativos e o andamento de documentos.
<b>Busca de Resoluções Operacionais</b> Faça buscas e encontre aqui todas as resoluções operacionais.	<b>Central de Atendimento a Operadoras</b> Dúvidas frequentes de operadoras sobre saúde suplementar.
<b>Compromissos e interações com ANS</b> Entenda as interações entre as operadoras e a ANS.	<b>Editais de Convocação</b> Listagem, intimação, comunicação e convocações à praça.
<b>→ Espaço NIP</b> Acompanhamento de demandas NIP recebidas através dos Canais de Atendimento da ANS.	



## Espaço NIP – Login e Senha

A operadora deverá inserir seu login e senha no espaço abaixo, para ter acesso às demandas NIP.

**Espaço NIP**

Login: \*  (8 dígitos iniciais, sem ponto)

Senha: \*



# Espaço NIP – Acompanhamento de demandas

A operadora terá acesso à relação de demandas NIP cadastradas, podendo consultá-las utilizando os filtros abaixo:

**Por nº de demanda**

**Por período**

**Por status**

**Pelos dados do beneficiário**

Data da Notificação	Demanda	Protocolo	Beneficiário	Prazo	Respondido	Opções
28/05/2014	2299747	2991471	SDFASD	0 dias úteis	SIM	Responder Detalhes
28/05/2014	2299747	2991471	SDFASD	0 dias úteis	SIM	Responder Detalhes
06/06/2014	2299788	2991511	TESTE	0 dias úteis	SIM	Responder Detalhes
06/06/2014	2299788	2991511	TESTE	0 dias úteis	SIM	Responder Detalhes



## Espaço NIP – Acompanhamento de demandas

As demandas foram separadas por status, em abas, podendo ser consultadas em separado, com o respectivo extrator em xls:

**Demandas**

Dados da Demanda

Demanda:  Protocolo:  De:  Até:

Status:

Dados do Beneficiário

CPF:

UF:  Município:

Data da Notificação	Demanda	Protocolo	Beneficiário	Prazo	Respondido	Opções
28/05/2014	2299747	2991471	SDFASD	0 dias úteis	SIM	<input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Detalhes"/>
28/05/2014	2299747	2991471	SDFASD	0 dias úteis	SIM	<input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Detalhes"/>
08/06/2014	2299788	2991511	TESTE	0 dias úteis	SIM	<input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Detalhes"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Extrator xls



# Espaço NIP – Acompanhamento de demandas

As demandas foram separadas por status, em abas, podendo ser consultadas em separado, com o respectivo extrator em xls:

**Demandas**

Dados da Demanda

Demanda:  Protocolo:  De:  Até:

Status:

Dados do Beneficiário

CPF:

UF:  Seleccione um estado primeiro

Data da Notificação	Demanda	Protocolo	Status Atual	Detalhes
11/11/2014	2300307	2991888	Aguardando Análise Fiscalizatória	<input type="button" value="Detalhes"/>
23/10/2014	2300283	2991836	Aguardando Análise Fiscalizatória	<input type="button" value="Detalhes"/>
23/10/2014	2300284	2991837	Aguardando Análise Fiscalizatória	<input type="button" value="Detalhes"/>
22/10/2014	2300280	2991833	Aguardando Análise Fiscalizatória	<input type="button" value="Detalhes"/>
13/10/2014	2300275	2991817	Aguardando Análise Fiscalizatória	<input type="button" value="Detalhes"/>
13/10/2014	2300278	2991818	Aguardando Análise Fiscalizatória	<input type="button" value="Detalhes"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Extrator xls



# Espaço NIP – Acompanhamento de demandas

As demandas foram separadas por status, em abas, podendo ser consultadas em separado, com o respectivo extrator em xls:

**Demandas**

Dados da Demanda

Demanda:  Protocolo:  De:  Até:

Status:

Dados do Beneficiário

CPF:

UF:  Município:

Data da Notificação	Demanda	Protocolo	Status	Detalhes
19/03/2014	2248460	2907261	Finalizada - NIP Não Assistencial Não Resolvida (Núcleo)	<input type="button" value="Detalhes"/>
19/03/2014	2248492	2907389	Finalizada - NIP Assistencial Não Resolvida (Núcleo)	<input type="button" value="Detalhes"/>
19/03/2014	2248551	2907410	Finalizada - NIP Assistencial Não Resolvida (Núcleo)	<input type="button" value="Detalhes"/>
19/03/2014	2248697	2907602	Finalizada - NIP Não Assistencial Não Resolvida (Núcleo)	<input type="button" value="Detalhes"/>
19/03/2014	2248783	2907743	Finalizada - NIP Assistencial Não Resolvida (Núcleo)	<input type="button" value="Detalhes"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Extrator xls



# Espaço NIP – Acompanhamento de demandas

As demandas foram separadas por status, em abas, podendo ser consultadas em separado, com o respectivo extrator em xls:

**Demandas**

Dados da Demanda

Demanda:  Protocolo:  De:  Até:

Status:

Dados do Beneficiário

CPF:

UF:  em estado primeiro

Data da Notificação	Demanda	Protocolo	Status	Detalhes
12/11/2014	2300308	2991888	Finalizada - NIP Assistencial Inativa	<input type="button" value="Detalhes"/>
22/09/2014	2300236	2991761	Finalizada - NIP Assistencial Não Procedente	<input type="button" value="Detalhes"/>
18/09/2014	2300164	2991718	Finalizada - NIP Assistencial N/A	<input type="button" value="Detalhes"/>
18/09/2014	2300177	2991734	Finalizada - NIP Não Assistencial Inativa	<input type="button" value="Detalhes"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Extrator xls



# NOVA NIP - Detalhes da Demanda

Ao clicar em uma demanda específica, a operadora terá acesso aos detalhes da demanda e status em que se encontra.

## Espaço NIP

Operadora: OPERADORA NOVA NIP [Sair](#)

### Demanda 2225088 - Aguardando Resposta da Operadora

#### Detalhes da Solicitação

Assunto: Produto ou Plano >> Contratos e Regulamentos >> Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação

Data de Atendimento: 07/03/2014

O Beneficiário possui plano de saúde? Sim

Motivo do contato: Reclamação

Data do contato do consumidor com a Operadora: 02/03/2014

Protocolo fornecido pela Operadora: 123456

#### Interlocutor

Nome Completo: FULANA DE TAL

E-mail: nip.nacional@ans.gov.br

Tel. Residencial: (21) 2222-2222

Celular: (21) 9-9999-9999

#### Beneficiário

Nome Completo: FULANA DE TAL

Nome da Mãe: MAE DA FULANA DE TAL



# NOVA NIP - Detalhes da Demanda

Na tela de detalhes da Demanda a operadora também terá acesso aos documentos da demanda, como a Notificação:

Operadora e Plano		
Código Operadora: 00000-0		
Nome Operadora: OPERADORA NOVA NIP		
O plano foi contratado: Coletivo por Adesão		
Adesão ao plano: Depois de 1999		
Coberturas: Ambulatorial + Hospitalar c/ Obstetrícia (A) + (H) + (OB)		

Descrição da Demanda		
Situação: Demanda teste Demanda NIP Não Assistencial		
Data da Ocorrência: 02/03/2014		
Descrição de dispositivo(em contrato, regulamento ou equivalente): TESTE		
Descrição da Ocorrência (mencionando se contratação/adesão, vigência, manutenção ou renovação): TESTE		

Documentos		
Tipo Documento	Registro	Opções
Notificação de Intermediação Preliminar	07/03/2014	<a href="#">Visualizar</a>
Resposta da Operadora	07/03/2014	<a href="#">Download</a>

1      Registros: 1 à 2 de 2

[Voltar](#)



# NOVA NIP - Resposta à NIP

Para encaminhar resposta à ANS, a operadora deve clicar em Responder NIP.

## Espaço NIP

Operadora: OPERADORA NOVA NIP [Sair](#)

### Demanda 2225088 - Aguardando Resposta da Operadora

#### Detalhes da Solicitação

Assunto: Produto ou Plano >> Contratos e Regulamentos >> Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação

Data de Atendimento: 07/03/2014

O Beneficiário possui plano de saúde? Sim

Motivo do contato: Reclamação

Data do contato do consumidor com a Operadora: 02/03/2014

Protocolo fornecido pela Operadora: 123456

#### Opções Disponíveis

[Responder NIP](#)

#### Operadora e Plano

Código Operadora: 00000-0

Nome Operadora: OPERADORA NOVA NIP

O plano foi contratado: Coletivo por Adesão

Adesão ao plano: Depois de 1999

Coberturas: Ambulatorial + Hospitalar c/ Obstetrícia (A) + (H) + (OB)



## NOVA NIP - Resposta à NIP

- Na tela de envio de Resposta à NIP, selecionar o tipo de Anexo “Resposta da Operadora”;
- Clicar em Caminho para carregar o arquivo em PDF. Após selecionar o arquivo e o tipo do Anexo, clicar em *Adicionar Anexo à Resposta*;

Operadora: OPERADORA NOVA NIP [Sair](#)

Você pode adicionar resposta à NIP pelo período de 10 dias úteis a contar da data da Notificação. As respostas devem ser adicionadas no formato .pdf de até 5MB por arquivo. Pode ser adicionado mais de um documento.

### Demanda 2225088 - Aguardando Resposta da Operadora

Tipo do Anexo: \*

Caminho: \*

Anexos cadastrados como resposta desta Demanda

Tipo	Nome do arquivo	Opções
Resposta da Operadora	IN 31 - VISITA TÁCNICA.pdf	<input type="button" value="Download"/> <input type="button" value="Excluir"/>



## NOVA NIP - Resposta à NIP

- A operadora pode carregar mais de um arquivo, em PDF, até 5 MB, e ao carregar todos os arquivos, deve clicar em *Finalizar e Enviar Resposta*.

Anexos cadastrados como resposta desta Demanda

Tipo	Nome do arquivo	Opções
Resposta da Operadora	CONSU 13.pdf	Download Excluir
Resposta da Operadora	IN 31 - VISITA TÉCNICA.pdf	Download Excluir

Enviar Resposta

Opção de excluir arquivo antes de enviar a resposta.



## NOVA NIP – Resposta à NIP

Após *Enviar Resposta*, a Operadora poderá solicitar a confirmação de juntada de resposta por e-mail, imprimir extrato de confirmação ou gerar documento de confirmação em PDF.

Uma vez confirmado o envio da Resposta, o documento não poderá mais ser excluído.

Operadora: OPERADORA NOVA NIP [Sair](#)

### **Demanda 2225088 - Aguardando Resposta da Operadora**

**Sua resposta à Demanda foi enviado com sucesso.**

A demanda será enviada de volta ao consumidor para que ele tome ciência.

Você pode acompanhar o andamento dessa demanda através do Espaço da Operadora.



Enviar por e-mail



Imprimir Extrato



Gerar PDF



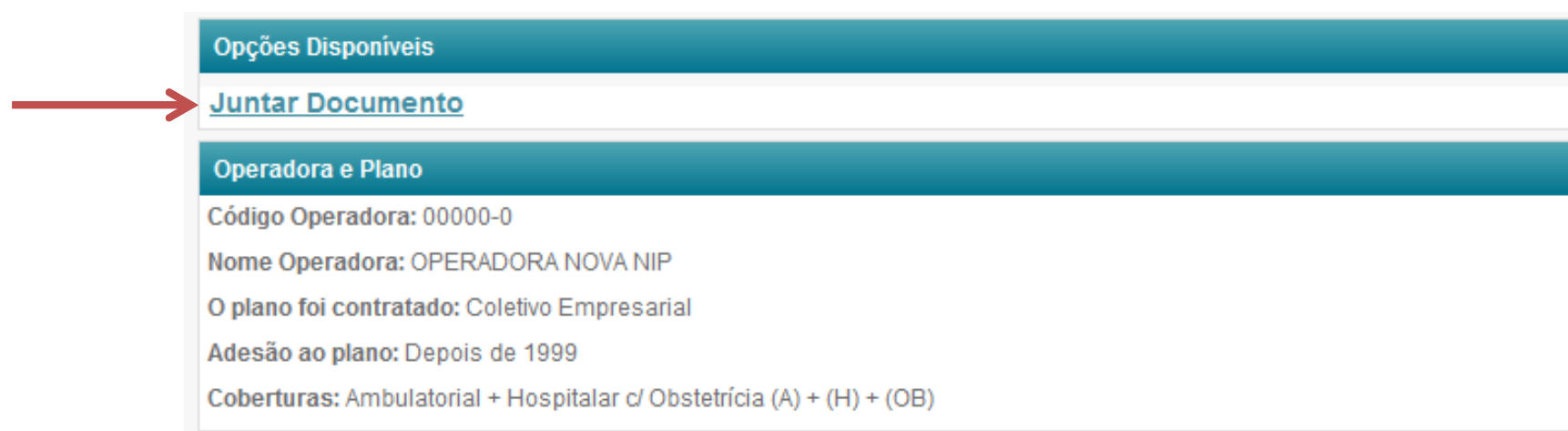
Preserve o meio ambiente. Imprima somente se julgar indispensável.

[Página Inicial](#)



# NOVA NIP – Informações complementares

Após o término do prazo de resposta da operadora, será facultada a juntada de documentos complementares:



Opções Disponíveis

[Juntar Documento](#)

Operadora e Plano

Código Operadora: 00000-0

Nome Operadora: OPERADORA NOVA NIP

O plano foi contratado: Coletivo Empresarial

Adesão ao plano: Depois de 1999

Coberturas: Ambulatorial + Hospitalar c/ Obstetrícia (A) + (H) + (OB)



## NOVA NIP – Informações complementares

- Na tela de juntada de documentos, selecionar o tipo de Anexo “Complemento de Informações NIP”;
- Clicar em Caminho para carregar o arquivo em PDF. Após selecionar o arquivo e o tipo do Anexo, clicar em *Juntar Documento à Demanda*;

Operadora: OPERADORA NOVA NIP [Sair](#)

### Demanda 2225081 - Aguardando Resposta do Solicitante

Tipo do Anexo: \*

Complemento de Informações NIP ▼

Caminho: \*

📁 Caminho: Nenhum arquivo selecionado.

\* Os documentos juntados nesse status não serão considerados como resposta tempestiva à NIP

Cancelar

Juntar Documento à Demanda

Será apresentado um alerta de que os documentos juntados não serão considerados como resposta tempestiva.



# NOVA NIP – Acompanhamento de demandas

A operadora poderá acompanhar as demandas referentes a cada ciclo de Monitoramento da Garantia de Atendimento utilizando os filtros por período + status que deseja consultar.

**Demandas**

Dados da Demanda

Demanda:  Protocolo:  De:  Até:

Status:

Dados do Beneficiário

CPF:  Nome:

UF:  Município:

Resultado da busca

Protocolo	Demanda	Cadastro	Status Atual	Detalhes
002451447	1935426	13/02/2014	Finalizada - Não Resolvida Pós NIP	<input type="button" value="Detalhes"/>

1/1 Registros: 1 à 1 de 1



## NOVA NIP – *Orientações Importantes*

- Os prazos da RN 259/11 são contados a partir da data da solicitação do procedimento (inclusive) até a sua efetiva realização. Desta forma, por exemplo, se um procedimento cirúrgico eletivo foi solicitado no dia 01/09/14, a operadora deve realizar as análises que considerar necessárias (desde que previstas na legislação e no contrato) e disponibilizar prestadores em tempo hábil para que o consumidor consiga realizar o procedimento até o 21º dia útil, neste caso, dia 29/09/14.



## NOVA NIP – Orientações Importantes

- Conforme a RN 388/15, a resposta da operadora, tanto para a NIP assistencial como para a NIP não assistencial, deve ser anexada no site da ANS em até 10 (dez) dias úteis. Contudo, a operadora deve adotar as medidas necessárias para a solução da NIP assistencial junto ao consumidor no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis e em 10 (dez) dias úteis para demandas não assistenciais, caso contrário, fica afastado o eventual reconhecimento da reparação voluntária e eficaz. O prazo (tanto para a adoção das medidas, quanto para a anexação da resposta) começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data da notificação.



# NOVA NIP – *Orientações Importantes*

Dúvidas sobre junta médica, consultar Entendimento DIFIS nº 7/2016, publicado no sítio eletrônico da ANS em [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



## NOVA NIP – Orientações Importantes

- A resposta da operadora deverá estar acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, do Código de Controle Operacional – CCO e da comprovação de contato com o consumidor.
- A documentação anexada pela operadora deverá demonstrar, de forma inequívoca, a solução da demanda junto ao consumidor ou o não cabimento da demanda.
- A juntada de resposta no Espaço NIP está assegurada até o último minuto do dia útil em que se encerra o prazo da RN 388/15(23:59:59 h).
- Utilize preferencialmente o *Internet Explorer* a partir da versão 9.





Formulário Eletrônico    Atendimento Pessoal    Disque ANS

Todas as demandas de RECLAMAÇÃO

NIP

Notificação automática à OPS no Espaço da Operadora (web)

Prazo para resposta da OPS: 10 dias úteis

Comunicação automática com Consumidor (email ou ativo)

Resposta do consumidor: 10 dias

NIP Assistencial

NIP Não Assistencial

NA

SIM ou ausência de resposta do beneficiário

Resolvido?

NÃO ou resolvido fora do prazo

✓ Informação  
✓ Duplicidade  
✓ Beneficiário não pertence à OPS

Demandas Inativas\*

Análise Fiscalizatória NIP

CHECKLIST:

NP

RVE

NÃO RESOLVIDA

\* Todas as demandas inativas/finalizadas podem ser reabertas a qualquer tempo

# Obrigado!

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) | Disque ANS: 0800 701 9656



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



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



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



[ans\\_reguladora](https://www.ans.gov.br)



Ministério da  
Saúde

