

Passo a passo de como registrar uma demanda na Central de Atendimento aos Prestadores



1 No site da ANS (www.ans.gov.br), clicar em Central de Atendimento a Prestadores na aba Prestadores.

2 Ao clicar em Central de Atendimento a Prestadores, haverá o redirecionamento para a página (print abaixo) com duas opções para escolha: Reclamação e Outros Assuntos.

3 Para registrar uma reclamação relativa a infrações contratuais previstas nas Resoluções Normativas 363, 364 e 365, clicar em Reclamação (destacado de vermelho no print abaixo). Se o contato for para tirar dúvidas, fazer sugestões e/ou solicitar informações, clicar em Outros Assuntos (destacado de azul) e seguir para o item 15 deste tutorial.

/ Principal / Prestadores / Central de Atendimento aos Prestadores

The screenshot shows the top navigation bar with a green and blue header. On the left, a vertical menu lists various services. On the right, there are two highlighted boxes: a red one for 'Reclamação' and a blue one for 'Outros Assuntos'.

CORONAVÍRUS Informe-se e saiba como se prevenir.
Confira as orientações do Ministério da Saúde.

TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar

Contrato entre operadoras e prestadores

Parto Adequado

Central de Atendimento a Prestadores

QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde

Página de teste de include

Central de Atendimento aos Prestadores

Reclamação

Central de Atendimento aos Prestadores

Reclamação
Para registro de demandas relativas a infrações contratuais previstas nas Resoluções Normativas 363, 364 e 365.

Outros Assuntos
Entre em contato para tirar dúvidas, fazer sugestões e/ou solicitar informações.

4 Ao clicar em Reclamação, haverá o redirecionamento para a página com as opções Como registrar uma demanda (tutoriais), Formulário (formulário para descrição da demanda) e Registro e envio da demanda (a página do Protocolo Eletrônico da ANS).

/ Principal / Prestadores / Central de Atendimento aos Prestadores / Reclamação

The screenshot shows the 'Reclamação' page with a similar header to the previous one. The left menu is updated to highlight 'Reclamação'. The main content area is titled 'Reclamação' and contains three sections: 'Como registrar uma demanda' with links for a PDF tutorial and a video tutorial; 'Formulário' with a link to the demand description form; and 'Registro e envio da demanda' with a link to the electronic protocol page.

CORONAVÍRUS Informe-se e saiba como se prevenir.
Confira as orientações do Ministério da Saúde.

TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar

Contrato entre operadoras e prestadores

Parto Adequado

Central de Atendimento a Prestadores

QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde

Página de teste de include

Central de Atendimento aos Prestadores

Reclamação

Outros assuntos

Reclamação

Como registrar uma demanda

Tutorial (.pdf)

Tutorial em vídeo (em breve)

Formulário

Formulário para descrição da demanda

Registro e envio da demanda

Acesse aqui para fazer o registro e envio da demanda

5 Ao clicar em Formulário para descrição da demanda, um documento em Word estará disponível para que o demandante o preencha com os seus dados pessoais, os dados da operadora que motivou a denúncia, o assunto da demanda (mais de uma opção pode ser marcada) e uma área destinada ao relato da denúncia. Sem o preenchimento correto desse formulário, a demanda não terá prosseguimento na área técnica da ANS. Para melhor orientar o envio da demanda, a Instrução Normativa nº 62, de 12 de fevereiro de 2016, acompanha o formulário (prints abaixo).

Dados do prestador:			
Nome:		CPF/CNPJ:	
Razão Social:			
Endereço:			
Município:		UF:	
		CEP:	
E-mail:		Telefone:	
Data de assinatura do contrato*: Clique ou toque aqui para inserir uma data.			
Contrato adaptado à Lei 13.003/2014?*: <input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO			

*Respostas opcionais


Dados da Operadora:	
Denominação/Razão Social:	
Registro ANS:	

Tema da Demanda:
<input type="checkbox"/> Inexistência de contrato escrito
<input type="checkbox"/> Contrato não-adaptado
<input type="checkbox"/> Ausência ou irregularidade de cláusula obrigatória
<input type="checkbox"/> Não aplicação de reajuste
<input type="checkbox"/> Faturamento e pagamento de serviços (glosa/inadimplência/auditoria)
<input type="checkbox"/> Infração ao código de ética/Restrição de liberdade profissional
<input type="checkbox"/> Não utilização da tabela TUSS/referenciais de preços e honorários
<input type="checkbox"/> Índice de reajuste definido pela ANS e Fator de Qualidade
<input type="checkbox"/> Não cumprimento do Padrão TISS
<input type="checkbox"/> Atributos de Qualificação
<input type="checkbox"/> Substituição de Prestador Não-Hospitalar

(escolher uma ou mais opções e complementar conforme anexo da IN Nº 62/16, quando for o caso, inclusive informando cláusula contratual violada na seção correspondente ao anexo da IN, ao final deste formulário.)

Relato da Demanda:

6 Com o formulário preenchido e convertido para PDF, o próximo passo é clicar em [Acesse aqui](#) para fazer o registro e o envio da demanda, quando haverá o redirecionamento para o Acesso Externo ao SEI (Sistema Eletrônico de Informação) - https://sei.ans.gov.br/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0.

	Acesso para Usuários Externos
	E-mail: <input type="text"/>
	Senha: <input type="password"/>
	<input type="button" value="Confirma"/> <input type="button" value="Esqueci minha senha"/>
Clique aqui se você ainda não está cadastrado	

7 Se o demandante não possuir o cadastro no SEI Externo da ANS, terá que fazê-lo, clicando em [Clique aqui se você ainda não está cadastrado](http://www.ans.gov.br/ans-digital/usuario-externo/cadastro-de-usuario-externo). Todas as instruções para o cadastro estão em <http://www.ans.gov.br/ans-digital/usuario-externo/cadastro-de-usuario-externo>.

Acesso para Usuários Externos

E-mail:

Senha:

[Clique aqui se você ainda não está cadastrado](#)

8 Se o demandante já possuir o cadastro no SEI Externo da ANS, é só se registrar com o e-mail e a senha e clicar em Confirma. Na primeira tela, do lado esquerdo, clicar na aba Peticionamento (destacado de preto no print abaixo) e, posteriormente, na opção Processo Novo (destacado de vermelho no print). Na página Peticionamento de Processo Novo, em Escolha o Tipo do Processo que deseja iniciar, clicar em Protocolo Eletrônico – Solicitações Gerais (destacado de verde no print).

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

sei

Publicações Eletrônicas Menu

Controle de Acessos Externos
Alterar Senha
Pesquisa Pública
Peticionamento
Recibos Eletrônicos do Protocolo
Intimações Eletrônicas
Formulários

Peticionamento de Processo Novo

Orientações Gerais

Para reclamações sobre os planos de saúde, os beneficiários devem continuar usando o DISQUE ANS 0800 7019656.

de processo que deseja formalizar a abertura junto à ANS. Visualize orientações específicas parando o mouse sobre cada tipo.

Caso o sistema apresente erro ou você tenha dificuldade no uso, envie e-mail com o máximo de dados possível para: sei@ans.gov.br.

Para protocolizar documentos em processos já existentes ou solicitar vistas e cópias de processo digital, acesse o menu Peticionamento / Intercorrente.

Tipo do Processo:

Escolha o Tipo do Processo que deseja iniciar:

- Protocolo Eletrônico - Solicitação de Certidão
- Protocolo Eletrônico - Solicitação de Reunião
- Protocolo Eletrônico - Solicitação de Vistas e Cópias
- Protocolo Eletrônico - Solicitações Gerais**

9 Na tela seguinte, no campo Especificação (destacado de preto no print abaixo), definir resumidamente o teor da demanda (Exemplos: Denúncia contra operadora, denúncia sobre contratualização...); no campo Interessados, marcar Pessoa Física ou Pessoa Jurídica e validar CPF ou CNPJ no local destacado de vermelho.

10 Na mesma tela (na parte inferior), na janela Documentos, anexar o formulário de descrição da demanda (em formato PDF) na opção Documento Principal (o local está destacado na cor preta no print abaixo); no Complemento do Tipo de Documento (destacado de vermelho no print) colocar, por exemplo, Formulário de denúncia contra operadora; em Formato (destacado de verde no print), marcar a opção Nato-digital; na opção Documentos Complementares (destacado de azul no print), anexar o contrato e outros documentos necessários para a análise da demanda; em Tipo de Documento e Complemento do Tipo de Documento (destacado de amarelo no print), informar se é o contrato, um recibo ou outro tipo documental.

11 Depois de preencher todos os campos obrigatórios e anexar os documentos, é só clicar em **Peticionar** (destacado de preto no print abaixo).

Documentos Complementares (10 Mb):
Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido

Tipo de Documento: Complemento do Tipo de Documento:

Nível de Acesso: Restrito Hipótese Legal: Informação Pessoal (Art. 31 da Lei nº 12.527/2011)

Formato: Nato-digital Digitalizado

Nome do Arquivo	Data	Tamanho	Documento	Nível de Acesso	Formato	Ações
-----------------	------	---------	-----------	-----------------	---------	-------

12 Ao clicar em **Peticionar**, haverá o redirecionamento para a página **Concluir Peticionamento – Assinatura Eletrônica**, na qual o nome do demandante vai aparecer em **Usuário Externo** (destacado de preto no print abaixo). Em **Cargo/Função** (destacado de vermelho), o demandante deve escolher a opção mais apropriada e digitar a senha que foi cadastrada previamente em **Senha de Acesso ao SEI** (destacado de verde). Por fim, clicar em **Assinar** (destacado de azul).

seil :: SEI - Concluir Peticionamento - Assinatura Eletrônica :: - Trabalho — Microsoft Edge

https://www.ans.gov.br/sei-ts/controlador_externo.php?id_tipo_procedimento=10&acao=petic...

Concluir Peticionamento - Assinatura Eletrônica

A confirmação de sua senha de acesso iniciará o peticionamento e importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, são de sua exclusiva responsabilidade: a conformidade entre os dados informados e os documentos; a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência; a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada; a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre; a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

Usuário Externo:

Cargo/Função:

Senha de Acesso ao SEI:

13 Na tela seguinte – Recibos Eletrônicos de Protocolo (print abaixo) – aparecerá o número de protocolo e demais informações referentes à demanda enviada para a ANS. Por meio dessa tela, o demandante poderá acompanhar o andamento da demanda.

↑ Data e Horário	↓ Número do Processo	↓ Recibo	↓ Tipo de Peticionamento	Ações
------------------	----------------------	----------	--------------------------	-------

14 – Para mais informações sobre o Protocolo Eletrônico da ANS, acessar o link <http://www.ans.gov.br/ans-digital>.

15 Se o assunto a ser tratado com a ANS não for uma reclamação, e sim uma dúvida a ser tirada, uma informação a ser solicitada ou sugestão a ser feita, clicar em Outros Assuntos (destacado de preto no print abaixo), na página principal da Central de Atendimento a Prestadores.

/ Principal / Prestadores / Central de Atendimento aos Prestadores

CORONAVÍRUS

Informe-se e saiba como se prevenir.
Confira as orientações do Ministério da Saúde.

- TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar
- Contrato entre operadoras e prestadores
- Parto Adequado
- Central de Atendimento a Prestadores
- QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde
- Página de teste de include
- Central de Atendimento aos Prestadores

Central de Atendimento aos Prestadores

Reclamação

Para registro de demandas relativas a infrações contratuais previstas nas Resoluções Normativas 363, 364 e 365.

Outros Assuntos

Entre em contato para tirar dúvidas, fazer sugestões e/ou solicitar informações.

16 Ao clicar em Outros Assuntos, haverá o redirecionamento para uma página em que alguns campos precisarão ser preenchidos, como mostra o print abaixo. No campo “Qual o motivo do seu contato?”, é preciso marcar uma das opções (dúvida, sugestão, informação, reunião, elogio ou outro); no campo Qual o assunto do seu contato?, será preciso informar, em poucas palavras, o assunto da demanda; no campo Deixe o seu comentário, o demandante deverá usar de 30 a 4000 caracteres para relatar o que deseja por meio do contato com a ANS. Por fim, clicar em continuar para ir à tela seguinte.

Atendimento a Prestadores

Explique a situação **Dados para Contato**

Preencha os dados abaixo: (* preenchimento obrigatório)

Qual o motivo do seu contato? *

Selecione ▾

Qual o assunto do seu contato? *

Deixe seu comentário: * (Mínimo de 30 e máximo de 4000 caracteres)

4000 caracteres

Continuar

17 Na tela seguinte – Dados para Contato – será preciso preencher os campos obrigatórios com informações pessoais do demandante e clicar em Enviar. A demanda será encaminhada para a área técnica da ANS.

Atendimento a Prestadores

Explique a situação **Dados para Contato**

Nome:*


CNPJ: **CNES:** **Registro Profissional:**

Conselho Profissional: **UF:***

Endereço:*

CEP:* **Estado:*** **Município:***

Telefone 1: * **E-mail de Contato: ***

Não sou um robô  reCAPTCHA
Privacidade * Termos