

# Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 16 de Abril de 2026.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

## Serviços disponíveis

Agendar atendimento presencial nos Núcleos da ANS	5
Alterar nome de produto (plano de saúde)	11
Atender operadoras de planos de saúde para dúvidas relacionadas ao Portal Operadoras	16
Cadastrar proposta para atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde (FormRol Web)	20
Cancelar registro de plano de saúde	28
Consultar a nota de operadoras de plano de saúde (IDSS)	33
Consultar Biblioteca ANS	37
Consultar os planos disponíveis para realizar a Portabilidade de Carências ou a Migração de Plano não regulamentado para plano regulamentado (GPW)	41
Denunciar práticas irregulares no relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço de saúde	48
Emitir certidão de comprovação de situação cadastral de operadoras ou de administradoras de benefícios	52
Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde	56
Emitir comprovante de cadastro de beneficiário de plano de saúde	62
Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde	66
Gerenciar APIs, usuários e senha TXT no portal Operadoras	74
Obter a homologação da Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde	77
Obter aprovação de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	81
Obter atualização dos dados cadastrais dos dados da operadora de planos de saúde ou da administradora de Benefícios (AC)	86
Obter Autorização de Funcionamento para operadoras de planos de saúde ou administradora de benefícios	94
Obter Autorização para Reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar	102
Obter cancelamento de autorização de operadora de plano privados de assistência à saúde ou administradora de benefícios	108
Obter certidão de regime especial de direção técnica	114
Obter certidão de regularidade de envio do SIP - Serviço de Informações de Produtos	119
Obter certidão emitida pela ANS	124
Obter entrevista ou informações para matéria jornalística	130
Obter números dos meus processos na ANS	134
Obter o reconhecimento como Entidade Acreditora em Saúde (EAS) do Programa de Certificação de Boas Práticas em APS	141
Obter o reconhecimento para atuar como Entidade Acreditora no Programa de Acreditação de Operadoras da ANS	146
Obter vista e cópia de processos administrativos em posse da ANS	151

<b>Pagar à vista débito de Ressarcimento ao SUS</b>	<b>160</b>
<b>Pagar à vista multas aplicadas pela ANS</b>	<b>164</b>
<b>Pagar à vista Taxa de Saúde Suplementar</b>	<b>169</b>
<b>Parcelar débito de Ressarcimento ao SUS</b>	<b>174</b>
<b>Parcelar débito de Taxa de Saúde Suplementar</b>	<b>181</b>
<b>Parcelar multas aplicadas pela ANS</b>	<b>189</b>
<b>Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação</b>	<b>198</b>
<b>Protocolar documentos junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS</b>	<b>204</b>
<b>Realizar primeiro acesso do representante legal de operadoras de planos de saúde no Portal Operadoras</b>	<b>208</b>
<b>Reclamar sobre plano de saúde (NIP)</b>	<b>214</b>
<b>Antes de registrar uma reclamação na ANS, lembre-se:</b>	<b>214</b>
<b>Registrar plano de saúde</b>	<b>223</b>
<b>Regularizar dívida ativa com a ANS</b>	<b>228</b>
<b>Solicitar homologação de acreditação de operadoras de planos de saúde</b>	<b>231</b>
<b>Solicitar reconhecimento como entidade acreditadora de serviços em saúde no QUALISS</b>	<b>236</b>
<b>Solicitar reunião com a ANS</b>	<b>241</b>
<b>Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde</b>	<b>247</b>

## Agendar atendimento presencial nos Núcleos da ANS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Ao usar este serviço, o consumidor pode agendar seu atendimento de forma presencial, para registro de reclamações e esclarecimento de dúvidas. Eventual demanda gerada em atendimento pessoal é idêntica à gerada através dos demais canais de atendimento ao consumidor.

### Quem pode utilizar este serviço?

Consumidores ou potenciais consumidores, em nome próprio ou para terceiros.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Agendar atendimento presencial

O consumidor acessa o Portal da ANS na internet e solicita agendamento do atendimento para o Núcleo desejado. A ANS conta com 12 núcleos de fiscalização, espalhados pelas 5 regiões do Brasil. [Confira os endereços dos núcleos de fiscalização](#)

#### Canais de prestação

Web

Utilize o [Portal ANS](#) para agendar o seu atendimento.

Entre em contato com ANS através dos outros canais:

Disque ANS: 08007019656

[Fale Conosco](#)

#### Tempo de duração da etapa

Até 5 minuto(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Até 5 minuto(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Confira, ainda, materiais importantes sobre as regras para os planos de saúde:

[Confira a Cartilha sobre mediação de conflitos no plano de saúde](#)

[Outras cartilhas para o consumidor](#)

[Espaço do Consumidor](#)

[Ouvidorias dos planos](#)

[Cartilha da Portabilidade](#)

[Cartilha Reembolso](#)

### **Legislação**

[Lei nº 9.961, de 28 de Janeiro de 2000 - Lei da ANS - 9961/00 :: Legislação::Lei 9961/2000 \(Federal - Brasil\) :: \(lexml.gov.br\)](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- Endereço de e-mail
- Número de telefone
- Endereço (facultativo)
- OBS: em alguns Núcleos pode ser exigida a apresentação no ato do agendamento do RG e do CPF, conforme diretrizes/normas de segurança do prédio.

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Não há exigência de dados pessoais sensíveis, apenas os dados pessoais cadastrais para viabilizar o atendimento.

#### **Este serviço trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

O agendamento é operacionalizado através da plataforma Microsoft Bookings. Uma vez o atendimento presencial gerando desdobramento, por exemplo, de um registro de reclamação, os dados são mantidos no Banco de Dados do Sistema Integrado de Fiscalização -SIF por tempo indeterminado para cumprimento das competências legais da Agência Reguladora, que pode necessitar da informação a qualquer tempo, não se esgotando a utilidade potencial dos dados apenas na própria demanda. A título de exemplo, pode ser utilizada para outros Programas da ANS, como indicadores e ainda para fins de estudos regulatórios ou, ainda, atendimento a respostas a demandas externas provenientes de órgãos de controle, como TCU, CGU, Poder Judiciário, Ministério Público, Poder Executivo, Congresso Nacional, dentre outros, de acordo com a LGPD.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de políticas públicas

#### **Finalidade do tratamento**

Obter dados básicos de identificação do usuário para viabilizar o agendamento do atendimento presencial, conforme art. 4º, XXIX e XXX da Lei nº. 9.961/2000; art. 25, da Lei nº. 9.656/1998; art. 3º, I e II da Lei nº. 10.871/2004; art. 6º, VI, "a" e "b", art. 8º da Lei nº. 13.460/2017; Lei nº. 8.078/1990 e art. 28, inciso V, da Resolução Regimental 21/2022, enquadrando-se na categoria do tratamento de dados pessoais pelo Poder Público como previsto pelo legislador no art. 23, combinado com os arts, 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD, premissa aplicável, inclusive, para eventual desdobramento do serviço, como por exemplo, o registro de reclamação em face de ente regulado ou esclarecimento de dúvidas relacionadas ao setor de saúde suplementar. A Lei nº 4.591/64 estabelece também a prerrogativa de exigência de documentação adicional de identificação para zelar pela segurança do prédio.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	

Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências
Lei nº 10,871, de 20 de maio de 2004	Dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências.
Resolução Regimental - RR nº 21, de 26 de janeiro de 2022	Dispõe sobre o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS
Resolução Normativa nº 483/2022	Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para estruturação e realização de suas atividades fiscalizatórias
Resolução Normativa nº489/2022	Dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde
Instrução Normativa ANS nº1/2022.	Regulamenta a Resolução Normativa nº 483/2022, no que tange aos procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, para estruturação e realização das suas atividades fiscalizatórias
Lei 4.591, de 16 de dezembro de 1964	Dispõe sobre o condomínio em edificações e as incorporações imobiliárias

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

O agendamento é operacionalizado através da plataforma Microsoft Bookings que possui os campos de preenchimento citados como default, sem prejuízo da customização por Núcleo conforme diretrizes/normas aplicáveis à segurança do prédio. Poderá haver compartilhamento dos dados coletados para atendimento presencial perante a unidade responsável pelo controle de acesso e saída das pessoas do prédio. De toda forma, o serviço se enquadra na categoria do tratamento de dados pessoais pelo Poder Público, como previsto pelo legislador no artigo art. 23, combinado com os arts, 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.

Ainda como ressalva é possível que sejam compartilhados com órgãos de controle, como TCU, CGU, Poder Judiciário, Ministério Público, Poder Executivo, Congresso Nacional, dentre outros, de acordo com a LGPD.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Alterar nome de produto (plano de saúde)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A alteração do nome do produto poderá ser requerida pela operadora de acordo com a forma e os procedimentos definidos na Instrução Normativa nº28/2022.

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de plano de saúde

Possuir registro de operadora junto à ANS e possuir produto registrado no sistema RPS

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar alteração

A operadora deverá solicitar a alteração de nome comercial do produto através do envio pelo protocolo eletrônico constante no link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Comprovante de pagamento da Taxa de Alteração de Produtos (TAP)

Procuração do representante legal

Solicitação formal, assinada e com identificação do representante da operadora junto à ANS

Procuração do representante legal

Solicitação formal, assinada e com identificação do representante da operadora junto à ANS

#### Custos

- Taxa de Alteração de Produtos (TAP): R\$ 1.405,35 - R\$ 1405,35

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Receber resposta**

WEB

<https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Não há

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

ggrep.dipro@ans.gov.br

## **Legislação**

RN 543/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

IN 28/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- CPF

## **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificar da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	

Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
RN 543 de 09/09/22	Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.
RN Nº 534, DE 02 DE MAIO DE 2022	Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Atender operadoras de planos de saúde para dúvidas relacionadas ao Portal Operadoras

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Canal de atendimento voltado para tirar dúvidas de operadoras relacionadas ao uso do Portal Operadoras , considerando:

- informações sobre disponibilidade de sistemas do Portal Operadoras;
- primeiro acesso do representante legal;
- troca de representante legal ;
- alteração senha TXT;
- acesso ao portal por operadoras canceladas ;
- criação de usuários no Portal Operadoras e concessão de acesso ;
- e ntre outros.

Toda a informação sobre o Portal Operadoras pode ser encontrada no link

<http://www.ans.gov.br/manuais-do-portal-operadoras/acesso-e-gestao-de-usuarios-no-portal-operadoras>

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de Plano de saúde

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar esclarecimento por e-mail

A operadora de Plano de Saúde deve encaminhar sua dúvida para o e-mail: [portaloperadoras@ans.gov.br](mailto:portaloperadoras@ans.gov.br)

**ATENÇÃO:** o beneficiário de plano de saúde deverá entrar em contato pelos canais de atendimento disponíveis em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras>

**Canais de prestação**

E-mail

portaloperadoras@ans.gov.br

**Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) útil(eis)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Até

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

portaloperadoras@ans.gov.br

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- Número de inscrição no CPF
- E-mail
- CNPJ da Operadora
- Razão Social da Operadora

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO coleta ou compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador

### **Finalidade do tratamento**

Apoio e promoção de atividades do controlador ;

Proteção, em relação ao titular, do exercício regular de seus direitos ou prestação de serviços que o beneficiem, respeitadas as legítimas expectativas dele e os direitos e liberdades fundamentais ;

### **Previsão legal do tratamento**

L ei 9.961 de 28 de Janeiro de 2000

Lei 9 .656 de 3 de Junho de 1998

Resolução Normativa ANS nº 543/2022

**Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados com outras instituições

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com outros países ou instituições internacionais

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

# Cadastrar proposta para atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde (FormRol Web)

Avaliação: Sem Avaliação

## O que é?

O cadastramento de propostas para atualização do rol de coberturas obrigatórias para os planos de saúde deve ser feito pelo FormRol Web, formulário eletrônico estruturado, de preenchimento obrigatório pelo proponente de tecnologias em saúde, e disponibilizado de modo contínuo, para o envio do conjunto das informações e documentos técnicos que constituem os requisitos mínimos para análise de elegibilidade das propostas de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## Quem pode utilizar este serviço?

"Pessoas Físicas"

"Possuir CPF válido".

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Aceitar o Termo de Uso e Política de Privacidade – FormRol Web

Leitura e possível registro de concordância com o Termo de Uso e Política de Privacidade – FormRol Web

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Não há

#### Custos

- gratuito - R\$ 0,00

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Não há

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 2 - Preencher os blocos de informações no FormRol Web**

Seleção do formulário correspondente ao tipo de Proposta de Atualização do Rol que pretende apresentar e preenchimento dos campos do formulário estruturado

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Não há

**Custos**

- gratuito - R\$ 0,00

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

não há

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Anexar documentos técnicos e planilhas no FormRol Web**

Anexar os respectivos documentos técnicos e planilhas no FormRol Web

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

- Parecer técnico-científico ou Revisão sistemática;
- Estudo de Avaliação Econômica em Saúde;
- Estudo de Análise de Impacto Orçamentário;
- Planilha de Análise de Impacto Orçamentário;
- Fluxograma do cuidado;
- Referências bibliográficas e
- Declarações de Potenciais Conflitos de Interesse.

#### **Custos**

- gratuito - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

#### **Etapa 4 - Enviar o formulário preenchido com a documentação anexada**

Envio do formulário preenchido com a documentação anexada

##### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

não há

##### **Custos**

- gratuito - R\$ 0,00

##### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Não há

##### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

#### **Outras Informações**

##### **Quanto tempo leva?**

Até 60 dia(s) corrido(s)

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Email: formrol.ggras@ans.gov.br

## **Validade do Documento**

60 dia(s)

## **Informações adicionais ao tempo de validade**

O tempo de validade inicial indicado para o protocolo a ser obtido corresponde ao período máximo previsto para análise de elegibilidade e notificação desta etapa ao solicitante

## **Legislação**

Resolução Normativa nº 555/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

Medida Provisória nº 1067, 2 de setembro 2021: Altera a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e dispõe sobre o processo de atualização das coberturas no âmbito da saúde suplementar.

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/mpv/mpv1067.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/mpv/mpv1067.htm)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- CPF
- CNPJ
- Endereço
- Email
- Telefone

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de políticas públicas
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação

Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN). Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos. Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	
Lei nº 9.656, de junho de 1998	

RN Nº 465 DE 24 DE FEVEREIRO DE 2021

Atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde que estabelece a cobertura assistencial obrigatória a ser garantida nos planos privados de assistência à saúde contratados a partir de 1º de janeiro de 1999 e naqueles adaptados conforme previsto no artigo 35 da Lei n.º 9.656, de 3 de junho de 1998; fixa as diretrizes de atenção à saúde; e revoga a Resolução Normativa – RN nº 428, de 7 de novembro de 2017, a Resolução Normativa – RN n.º 453, de 12 de março de 2020, a Resolução Normativa – RN n.º 457, de 28 de maio de 2020 e a RN n.º 460, de 13 de agosto de 2020.

RN nº 555 de 14 de dezembro de 2022

Dispõe sobre o rito processual de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, altera a Resolução Normativa nº 259, de 17 de junho de 2011 e a Resolução Normativa nº 465, de 24 de fevereiro de 2021 e revoga a Resolução Normativa nº 470, de 9 de julho de 2021 e a Resolução Normativa nº 474, de 25 de novembro de 2021.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_po](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_po)

## Cancelar registro de plano de saúde

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

As operadoras de planos de saúde podem solicitar o cancelamento do registros de produtos caso não desejem mais comercializá-los e desde que não existam mais beneficiários vinculados aos referidos planos

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de plano de saúde

Apresentar junto à ANS, produtos com situação ativo e/ou com comercialização suspensa, sem beneficiários vinculados

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitação de cancelamento de produto

A operadora deve encaminhar, via peticionamento eletrônico, correspondência solicitando o cancelamento do produto.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Correspondência assinada pelo representante legal junto à ANS.

#### Custos

- gratuito - R\$ 0,00

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

não há

**Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

**Etapa 2 - Receber resposta**

Ofício encaminhado pela Agência através do Peticionamento Eletrônico, constante no portal operadoras no link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 dia(s) útil(eis)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Em média 7 dia(s) corrido(s)

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

[ggrep.dipro@ans.gov.br](mailto:ggrep.dipro@ans.gov.br)

**Legislação**

RN 543/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

IN 28/2022.

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- CPF

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador

- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

## Finalidade do tratamento

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

## Previsão legal do tratamento

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	

Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
RN 543 de 09/09/22	Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.
RN Nº 534, DE 02 DE MAIO DE 2022	Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Consultar a nota de operadoras de plano de saúde (IDSS)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite consultar a nota das operadoras de planos de saúde, com base no [IDSS - o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar](#).

Essa nota mostra como a operadora está se saindo em áreas importantes como qualidade do atendimento, acesso aos serviços, equilíbrio financeiro e cumprimento das regras da ANS.

O IDSS é uma ferramenta criada pela ANS para ajudar você a comparar o desempenho das operadoras e fazer escolhas mais informadas.

**Notas acima de 0,6 são consideradas de bom desempenho, correspondendo às faixas 1 (0,8 a 1,0) e 2 (0,6 a 0,79) dentro das cinco faixas de avaliação.**

Faixa	Nota
1	0,80 a 1,00
2	0,60 a 0,79
3	0,40 a 0,59
4	0,20 a 0,39
5	0,00 a 0,19

Você pode usar esse serviço para conhecer melhor as operadoras e escolher com mais segurança um plano de saúde para você, sua família ou sua empresa.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode usar este serviço.

Você pode consultar as notas das operadoras se estiver pensando em contratar um plano de saúde ou apenas se informar.

Empresas também podem usar o serviço para escolher planos para seus funcionários.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Realizar consulta

- **Acesse o sistema** de [consulta do IDSS](#) no Portal da ANS.
- **Escolha a aba desejada:** por operadora, tipo de serviço ou comparação.

- **Preencha os dados solicitados** (nome, CNPJ, registro na ANS, tipo de serviço ou faixa de avaliação) conforme a aba escolhida.
- **Clique em "Consultar"** para ver os resultados."

## **Documentação**

### **Documentação em comum para todos os casos**

Você não precisa apresentar nenhum documento para usar este serviço. Mas, dependendo do tipo de consulta, será necessário informar o número de registro na ANS, o nome da operadora ou o CNPJ para ver ou comparar as notas.

- Para consulta de uma operadora em específico :

Preencha um dos campos informando o "Registro ANS", o "Nome da operadora" ou o "CNPJ" para consultar a nota de uma operadora.

- Para Comparar Operadoras :

Preencha um dos campos informando o "Registro ANS", o "Nome da operadora" ou o "CNPJ" de cada operadora que deseja comparar as notas.

- Para consultar por Tipo/Faixa de Avaliação :

Selecione o tipo de operadora (médico- hospitalar ou odontológico) e a Faixa de Avaliação para realizar consulta.

## **Canais de prestação**

Web

[Sistema de consulta ao IDSS](#)

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Você pode solicitar informações por meio do Disque ANS (0800 - 701 9656) ou em um dos núcleos da ANS ([confira os endereços](#)).

#### **Legislação**

[Resolução Normativa - RN nº 505, de 30 de março de 2022](#)

[Instrução Normativa - IN nº 10, de 30 de março de 2022](#)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000

## Consultar Biblioteca ANS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibiliza diversas publicações sobre saúde suplementar em sua biblioteca. Acesse as informações de forma fácil e gratuita na Biblioteca da ANS.

### Quem pode utilizar este serviço?

Todas as pessoas podem consultar a biblioteca da ANS.

Para utilizar a nossa Biblioteca **você não** precisa fazer *login* e nem criar uma senha.

Somente servidores da ANS precisam de *login* e senha para alguns casos.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Consultar a Biblioteca da ANS

Acesse a biblioteca virtual. Escolha o tipo de campo que quer pesquisar. Digite o tema na caixa de busca. A busca funciona em português, inglês, espanhol e francês. Use aspas se o tema tiver mais de uma palavra. Não precisa pôr acentos. Use poucas palavras e, se quiser, aplique filtros para refinar a pesquisa. Ao encontrar o material, clique em "Conteúdo Digital"

[Video < https://www.youtube.com/embed/X\\_hgYCe-2BQ >](https://www.youtube.com/embed/X_hgYCe-2BQ)

#### Canais de prestação

Web

[Biblioteca da ANS](#)

Tente novamente mais tarde.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Ficou com dúvida ou quer fazer uma solicitação?

Entre em contato pelo e-mail [biblioteca@ans.gov.br](mailto:biblioteca@ans.gov.br)

### **Legislação**

[Lei nº 10.048/2000](#) - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

[Lei nº 13.460/2017](#) - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

Na Biblioteca ANS, você será atendido com respeito, ética, cortesia e eficiência, conforme a [Lei nº 13.460/2017](#).

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/2017, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

Saiba que pela [Lei nº 13.460/2017](#) você tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao seu atendimento. Entre em contato pelo e-mail [biblioteca@ans.gov.br](mailto:biblioteca@ans.gov.br) e solicite as orientações de como obter as informações da biblioteca.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Quer saber se você tem atendimento prioritário?

As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos têm prioridade, conforme estabelecido pela [Lei nº 10.048/2000](#).

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Dados dos dispositivos e registro de usuários, via cookies
- Localização do usuário

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709/2018.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.

Resolução Normativa ANS nº 534/2022, que dispõe sobre os procedimentos para funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de saúde Suplementar - ANS.

Decreto nº 8.539/2015, que dispõe sobre o uso do processo eletrônico para realização do processo administrativo.

Lei 14,063/2020, que dispõe sobre o uso de assinatura eletrônica.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Além das demais previstas na Política de privacidade da ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Consultar os planos disponíveis para realizar a Portabilidade de Carências ou a Migração de Plano não regulamentado para plano regulamentado (GPW)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Pesquisar, conhecer e comparar opções para trocas de plano de saúde sem a necessidade de cumprir novos períodos de Carência ou Cobertura Parcial Temporária (CPT)

### Quem pode utilizar este serviço?

Beneficiários já vinculados à Planos de Saúde e interessados em realizar a Portabilidade de Carências ou a Migração de Plano não regulamentado para plano regulamentado.

Já ser beneficiário de Plano de Saúde.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Consultar os planos disponíveis para realizar a Portabilidade de Carências ou a Migração de Plano não regulamentado para plano regulamentado**

Clique em "Iniciar" ou no canal indicado. Escolha login Gov.Br ou anônimo. Selecione "Pesquisa de Planos de Saúde para Portabilidade de Carências". Informe os dados do vínculo (registro da operadora e plano). Preencha os campos obrigatórios, aplique filtros, escolha o plano desejado, visualize e emita o relatório de compatibilidade. Gere o protocolo e responda à pesquisa de satisfação.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Dados pessoais do consumidor, comprovante de adimplência, comprovante de tempo de permanência no plano anterior, comprovante de elegibilidade para aderir a novo contrato em casos de planos coletivos.

#### **Custos**

- gratuito - R\$ 0,00

## Canais de prestação

Web

[h https://www.ans.gov.br/gpw-beneficiario/pages/inicial.xhtml](https://www.ans.gov.br/gpw-beneficiario/pages/inicial.xhtml)

O interessado deverá aguardar a disponibilização do sistema para a consulta desejada.

## Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Formalizar solicitação de portabilidade ou migração de plano não regulamentado para regulamentado diretamente com a operadora de destino.**

Em até 5 dias contados da data de emissão do relatório de compatibilidade e do protocolo de consulta ao Guia ANS de Planos, entre em contato com a operadora do plano de destino escolhido e formalize a solicitação de Portabilidade de Carências ou de Migração de Plano. A operadora terá até 10 dias para analisar o seu pedido e respondê-lo.

Você poderá gerar novos relatórios de compatibilidade e protocolos de consulta ao Guia ANS de Planos a qualquer tempo antes da formalização junto à operadora.

## Documentação

### Documentação em comum para todos os casos

documentos pessoais, comprovante de tempo de permanência, comprovante de adimplência, comprovante de elegibilidade (em caso de planos coletivos), relatório de compatibilidade e protocolo.

## Custos

- gratuito - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Presencial

Para formalizar a solicitação de portabilidade de carências ou migração de plano regulamentado para plano não regulamentado, o beneficiário deve apresentar a documentação diretamente à operadora de destino escolhida.

Tempo estimado de espera: Até 10 dia(s) corrido(s)

O interessado deverá aguardar a disponibilização do sistema para a consulta desejada.

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Consultar andamento do Protocolo emitido**

Após a formalização de requerimento de Portabilidade de Carências ou da Migração de Plano não regulamentado para plano regulamentado, na Operadora do plano de Destino escolhido, o andamento do protocolo da sua consulta pode ser acompanhado no item “Consulta de Protocolo” disponível na página inicial do Guia de Planos da ANS.

#### **Canais de prestação**

Web

<https://www.ans.gov.br/gpw-beneficiario/pages/inicial.xhtml>

O interessado deverá aguardar a disponibilização do sistema para a consulta desejada.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Até 15 dia(s) corrido(s)

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Após emissão do relatório de consulta no Guia ANS de Planos de Saúde, o interessado deve procurar diretamente a Operadora do plano escolhido para formalizar a Portabilidade de Carências ou Migração.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

ggrep.dipro@ans.gov.br

### **Validade do Documento**

5 dia(s)

### **Informações adicionais ao tempo de validade**

O relatório ou número de protocolo tem validade de 5(cinco) dias a partir da data de sua emissão e deve ser apresentado pelo beneficiário à operadora de destino escolhida dentro desse prazo.

### **Legislação**

RN 438/2018

[h https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=pdfAtualizado&format=raw&id=MzY1NA==](https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=pdfAtualizado&format=raw&id=MzY1NA==)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Data de nascimento;
- CPF;
- Email do usuário

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

### **Este serviço trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
Lei nº 9.656, de junho de 1998	

RN Nº 438, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018

Dispõe sobre a regulamentação da portabilidade de carências para beneficiários de planos privados de assistência à saúde, revoga a Resolução Normativa - RN nº 186, de 14 de janeiro de 2009, que dispõe sobre a regulamentação da portabilidade das carências previstas no inciso V do art. 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e sem a imposição de cobertura parcial temporária, e revoga os artigos 1º, 3º, 4º e 7º e o §2º do artigo 9º, todos da RN nº 252, de 28 de abril de 2011, que dispõe sobre as regras de portabilidade e de portabilidade especial de carências.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Os dados inseridos no início da pesquisa no Guia de planos são compartilhados com a operadora destino escolhida, por meio do protocolo gerado.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

# Denunciar práticas irregulares no relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço de saúde

Avaliação: Sem Avaliação

## O que é?

Serviço que permite que operadoras de planos de saúde e prestadores de serviço de saúde apresentem denúncias referentes ao descumprimento das normas da ANS sobre o relacionamento entre as partes.

Entende-se por [Operadora de Planos de Saúde](#), segundo o Glossário Temático da Saúde Suplementar, a "pessoa jurídica constituída sob a modalidade empresarial, associação, fundação, cooperativa, ou entidade de autogestão, obrigatoriamente registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que opera ou comercializa planos privados de assistência à saúde."

Entende-se por [Prestador de Serviços de Saúde](#), segundo o Glossário Temático da Saúde Suplementar, a "pessoa física ou jurídica que presta serviços de atenção à saúde no âmbito dos planos privados de assistência à saúde", como exemplo, os hospitais, as clínicas, os laboratórios, os consultórios, entre outros.

## Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde

Prestadores de serviços de Saúde

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Fazer a denúncia no portal da ANS

Acessar a área específica do sítio da ANS e fazer a denúncia.

#### Canais de prestação

Web

Central de atendimento aos prestadores: [Acesse o site](#)

Entrar em contato por meio do Disque ANS (0800.701.9656)

Web

Central de atendimento a prestadores

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/prestadores/central-de-atendimento-a-prestadores>

Entrar em contato por meio do Disque ANS (0800.701.9656)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: Disque ANS (0800.701.96560)

E-mail: gasnt@ans.gov.br

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome do prestador
- Telefone do prestador
- Endereço do Prestador
- E-mail do prestador
- Data de Nascimento do prestador
- CPF do prestador

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Dados pessoais mantidos armazenados durante a existência da política pública.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro

### **Finalidade do tratamento**

Para registrar uma reclamação relativa a infrações contratuais com operadoras de planos de saúde ou para tirar dúvidas, fazer sugestões e/ou solicitar informações sobre a relação operadora prestadores.

### **Previsão legal do tratamento**

Resolução Normativa nº [503, DE 30/03/2022](#)

Resolução Normativa nº [512, DE 31/03/2022](#)

Resolução Normativa nº [567, DE 16/12/22](#)

Instrução Normativa nº [12, DE 2022](#) )

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados com instituições.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.po](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.po)

## Emitir certidão de comprovação de situação cadastral de operadoras ou de administradoras de benefícios

Avaliação: Sem Avaliação Monitoração: Sim

### O que é?

Este serviço permite que qualquer pessoa física e jurídica emita uma certidão com dados cadastrais de operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios.

A certidão contém os seguintes dados:

- Razão Social da operadora;
- CNPJ;
- Endereço;
- Número de Registro na ANS;
- Modalidade;
- Responsável (is) técnico (s);
- Data da autorização de funcionamento;
- Situação cadastral e;
- Número de beneficiários ativos (para operadoras).

A certidão uma vez emitida pode ser utilizada para fins de comprovação de regularidade em processos licitatórios, para obtenção de benefícios a saúde junto ao empregador e para informações cadastrais da operadora e administradoras de benefícios.

Se você é da operadora ou da administradora de benefícios e percebeu algum dado desatualizado, [acesse o serviço para obter atualização cadastral!](#)

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Não há requisito de acesso.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Emitir a certidão de comprovação de situação cadastral

Acesse o sistema;

- Clique em Emitir Certidão de Situação Cadastral;

- Digite a razão social, o CNPJ ou o registro ANS da operadora e clique em Pesquisar.
- Confira o nome da operadora a ser consultada. Depois, clique no ícone de lupa abaixo de Gerar Certificado;
- Marque a opção Não sou um robô para validar o Captcha. Em seguida, clique em Emitir Certidão. Pronto, você já terá sua certidão em mãos e pode fazer a impressão!

#### **Canais de prestação**

Web

<https://www.ans.gov.br/cro-web/pages/inicio.xhtml>

Envie um e-mail a [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br) e relate o dia e a hora da indisponibilidade.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

[dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br)

#### **Informações adicionais ao tempo de validade**

A certidão não possui data de validade expressa, já que a Operadora pode alterar seus dados a qualquer tempo. Recomenda-se emitir nova certidão sempre que se precisar dela.

#### **Legislação**

[Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988.](#)

*Art. 5º, inciso XXXIV, alínea “b” da Constituição da República Federativa do Brasil*

### [Resolução Normativa nº 534, de 2022](#)

Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela [Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#).

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Não são necessários os dados pessoais, é necessário a razão social, CNPJ e o número de registro da operadora na ANS.

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de Identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988.

*Art. 5º, inciso XXXIV, alínea “b” da Constituição da República Federativa do Brasil .*

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A emissão de certidão da situação cadastral de um plano de saúde, fornece certidão à operadora com registro na ANS, que aponta a regularidade cadastral, assim como a situação dos produtos registrados pela operadora no sistema de Registro de Produtos (RPS) e a situação de operação dos produtos (ativo, ativo com comercialização suspensa ou cancelado). É fornecida à operadora para uso em situações como demandas jurídicas, ou para utilização pela mesma em licitações.

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos de saúde

Operadoras de planos de saúde com registro na ANS e que possuam produtos registrados junto à Agência.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitação de certidão de situação cadastral de planos de saúde

Protocolizar junto à Agência, através do Peticionamento Eletrônico, disposto no link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>, a solicitação de certidão de situação cadastral de planos de saúde de acordo com a RN 534/2022

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

o interessado poderá requerê-la mediante formulário próprio, obtido do sistema de processo administrativo eletrônico disponível no portal operadoras, link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>, no sítio institucional da ANS na internet, devendo constar esclarecimentos relativos aos fins e às razões do seu pedido.

#### Custos

- gratuito - R\$ 0,00

#### Canais de prestação

Web

Peticionamento Eletrônico constante no Portal Operadoras

[Acesse o site](#)

não há

**Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 dia(s) útil(eis)

**Etapa 2 - Encaminhamento de certidão solicitada pela Agência**

Encaminhamento pela ANS, da certidão solicitada através do protocolo eletrônico, disposto no portal operadoras, no site da ANS através do link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

**Custos**

- gratuito - R\$ 0,00

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

não há

**Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 dia(s) útil(eis)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 2 e 7 dia(s) útil(eis)

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

ggrep.dipro@ans.gov.br

### **Informações adicionais ao tempo de validade**

A certidão não possui data de validade expressa, pois a modificação do status do produto é dinâmica. Recomenda-se que a operadora requeira a certidão sempre que participar de processo licitatório.

### **Legislação**

RN 534/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo

- CPF

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

### **Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
RN 543 de 09/09/22	Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.
RN 534 de 02/05/2022	Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Emitir comprovante de cadastro de beneficiário de plano de saúde

Avaliação: 4.1 Quantidade de votos: 2724

### O que é?

Este serviço permite que você consulte e emita um comprovante com seus dados de contratação de planos de saúde.

As informações são enviadas pelas operadoras e organizadas pela ANS, de forma resumida.

O documento **não é obrigatório para [fazer a portabilidade de carências](#)** .

Se você encontrar algum erro nos dados, entre em contato com sua operadora para pedir a correção. Se ela não resolver o problema, você pode [registrar uma reclamação na ANS](#) .

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa que tenha ou já tenha tido um plano de saúde.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Acessar o sistema e emitir o comprovante.

Acesse o sistema Comprova, no Portal da ANS, e faça login com sua conta [gov.br](#) . Depois do login, consulte seus dados e clique em " **Imprimir Comprovante**" para emitir o documento.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Você não precisa apresentar nenhuma documentação para usar este serviço. Basta ter uma conta no [gov.br](#) e saber seu CPF e a senha. Se ainda não tiver uma conta, você pode criar uma nova conta.

#### Canais de prestação

Web: Emitir

[Sistema Comprova](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Entrar em contato por meio do Disque ANS (0800.701.9656)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

#### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Dados de planos privados de assistência à saúde ativos e inativos aos quais o beneficiário está ou esteve vinculado, a seguir:
- Nome
- CPF
- Data de Nascimento
- Nome da Mãe
- Número do Cartão Nacional de Saúde
- Data da Contratação
- Data da Primeira Contratação
- Características do Plano
- Coparticipação ou franquias

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO coleta ou compartilha dados sensíveis.

### **Este serviço trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Prazo de retenção para dados pessoais.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de políticas públicas
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

Coleta com a finalidade de geração, transmissão e controle de dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde Suplementar - SIB/ANS.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei 9.961 de 28 de Janeiro de 2000

Lei 9.656 de 3 de Junho de 1998

Resolução Normativa (RN) nº 500/22 ([acesse](#))

**Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados com outras instituições

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com outros países ou instituições internacionais

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço é para você obter orientações e tirar dúvidas sobre planos privados de saúde.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é o órgão que regula os planos privados de saúde no Brasil. Ela cria normas e fiscaliza as operadoras que oferecem esses planos.

A ANS não regula os planos oferecidos por governos, como os planos de saúde de servidores públicos. Nesses casos, o responsável é o próprio órgão que oferece o plano (União, Estado ou Município).

A ANS também não regula os prestadores de serviços de saúde, como hospitais, clínicas, laboratórios, médicos e outros profissionais. Esses prestadores são responsáveis pelos atendimentos, mas não estão sob fiscalização direta da ANS.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa que tenha dúvidas sobre planos privados de saúde.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Relatar dúvida

Você pode relatar sua dúvida à ANS por diversos canais.

Pelo site: é preciso ter conta gov.br (nível prata ou ouro). Após o login, clique em “Nova Solicitação”. Informe seus dados. Escolha o assunto. Na aba “Tipo de Solicitação”, selecione “Informação” como motivo do contato. Escreva sua dúvida.

Por telefone: a ligação é gratuita.

Presencialmente: o atendimento é feito em núcleos da ANS, com agendamento prévio.

Em todos os casos, receberá um número de protocolo.

#### Documentação

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Você não precisa apresentar documentos, mas, pode ser necessário informar:

- Dados pessoais: nome completo, data de nascimento, CPF, sexo, estado e município onde mora.
- Dados do plano: data de adesão, forma de contratação e tipo de cobertura do plano; e nº de registro da operadora.
- Dados do contato com a operadora: data do contato e nº do protocolo.

#### **Canais de prestação**

Web

[Atendimento eletrônico da ANS](#)

Telefone

ligue para 0800.701.9656, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h (exceto feriados nacionais). O atendimento por menu automático funciona 24h, todos os dias.

Atendimento a pessoas com deficiência auditiva: ligue para 0800.021.2105.

- Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

Presencial

[Agendar Atendimento Presencial](#) em um dos [núcleos de fiscalização](#)

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Receber esclarecimento da ANS**

Você receberá uma resposta da ANS sobre sua dúvida, junto com orientações sobre seus direitos em relação ao plano de saúde.

Dependendo da complexidade e do tipo de dúvida, bem como do canal usado, a resposta poderá ser dada na hora da ligação ou enviada em até 10 dias úteis, por e-mail ou pelos Correios.

### **Canais de prestação**

Telefone

A resposta poderá ser dada no momento da sua ligação para a ANS.

- Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

E-mail

A resposta será enviada para o e-mail que você informou na etapa anterior.

Postal

A resposta será enviada para o endereço que você informou na etapa anterior.

### **Tempo de duração da etapa**

Até 10 dia(s) útil(eis)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Até 10 dia(s) útil(eis)

## **Informações adicionais ao tempo estimado**

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Pelos canais de atendimento, você também pode:

- [Reclamar sobre plano de saúde](#)
- Acompanhar uma solicitação que já fez

Você encontra outras informações importantes no [Espaço do Consumidor](#) , nas [cartilhas](#) e nos pareceres técnicos disponíveis no site da ANS.

## **Legislação**

[Resolução Normativa – RN nº 483/2022](#)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

### Dados pessoais tratados por este Serviço

- Interlocutor (Igual em todos os meios de atendimento)
- Nome - importado dos dados da Receita Federal
- Data de nascimento - importado dos dados da Receita Federal
- Sexo - importado dos dados da Receita Federal
- Nome social - importado dos dados da Receita Federal (facultativo)
- Telefone residencial (facultativo)
- Celular (importado do gov.br a partir do login feito por esse meio)
- Telefone comercial (facultativo)
- E-mail (importado do gov.br a partir do login feito por esse meio)
- Endereço - importado dos dados da Receita Federal
- CEP - importado dos dados da Receita Federal
- Bairro - importado dos dados da Receita Federal
- UF - importado dos dados da Receita Federal
- Município - importado dos dados da Receita Federal
- Beneficiário (igual em todos os meios de atendimento - única particularidade em nome social)
- CPF – se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Nome - se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Nome social (não pode ser alterado no site)
- Data de Nascimento - se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Sexo - se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Município (não se exige mais o logradouro)
- Unidade Federativa (não se exige mais o logradouro)
- Vínculo - se o interlocutor for diferente do beneficiário se exige a informação sobre o vínculo que detém com o beneficiário. OBS: Pergunta adicional sobre vínculo em demandas de reembolso – se o interlocutor for diferente do beneficiário se exige a informação se possui vínculo com o prestador de serviço em que o procedimento foi realizado.
- Conhecimento do beneficiário da abertura desta demanda?
- Também são coletadas informações sobre o ente regulado e plano, além de perguntas relacionadas ao tema objeto de registro, sendo que boa parte desses campos é objeto de consulta prévia em sistemas pelo atendente quando o registro se dá pelo DISQUE ANS ou por atendimento presencial.
- Ao final do registro há um campo de preenchimento livre para Descrição da situação (texto livre – campo específico para o beneficiário/interlocutor relatar seu caso, o que potencialmente pode trazer dados pessoais cadastrais e dados sensíveis, como condição de saúde) – diferença do Disque é apenas para ajudar no poder de síntese.
- OBS 1: Login e senha é exigido para prosseguimento no site. Atendimento pelo DISQUE/atendimento presencial não.

- OBS 2: demandas de informação: não há coleta de dados do beneficiário, apenas do interlocutor. Após preenchidos os dados do interlocutor em uma demanda de informação segue direto para o campo livre de descrição da dúvida.
- Como decorrência lógica do serviço outros dados pessoais podem surgir em etapas posteriores, como por exemplo, em uma resposta da operadora de planos de saúde ou administradoras de benefícios.

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Dados sensíveis como condição de saúde podem constar no texto livre resumo da demanda (descrição da situação).
- Como decorrência lógica do serviço outros dados pessoais sensíveis podem surgir em etapas posteriores, como por exemplo, em uma resposta da operadora de planos de saúde ou administradoras de benefícios.

### **Este serviço trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados coletados são mantidos no Banco de Dados do Sistema Integrado de Fiscalização -SIF por tempo indeterminado para cumprimento das competências legais da Agência Reguladora, que pode necessitar da informação a qualquer tempo, não se esgotando a utilidade potencial dos dados apenas na própria demanda. A título de exemplo, pode ser utilizada para outros Programas da ANS, como indicadores e ainda para fins de estudos regulatórios ou, ainda, atendimento a respostas a demandas externas provenientes de órgãos de controle, como TCU, CGU, Poder Judiciário, Ministério Público, Poder Executivo, Congresso Nacional, dentre outros, de acordo com a LGPD.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de políticas públicas

### **Finalidade do tratamento**

Identificação do Usuário

Propiciar a compreensão da demanda para posterior tratamento/fiscalização na forma da normatização vigente.

Cumprimento da missão institucional como órgão regulador/fiscalizador/orientador do setor de saúde suplementar, conforme art. 4º, XXIX e XXX da Lei nº. 9.961/2000; art. 25, da Lei nº. 9.656/1998; art. 3º, I e II da Lei nº. 10.871/2004; art. 6º, VI, "a" e "b", art. 8º da Lei nº. 13.460/2017; Lei nº. 8.078/1990 e art. 28, inciso V, da Resolução Regimental 21/2022, enquadrando-se na categoria do tratamento de dados pessoais pelo Poder Público como previsto pelo legislador no art. 23, combinado com os arts, 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD, premissa aplicável, inclusive, para eventual desdobramento do serviço, como por exemplo, o registro de reclamação em face de ente regulado.

A finalidade enquadra-se na categoria do tratamento de dados pessoais pelo Poder Público como previsto pelo legislador no art. 23, combinado com os arts, 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

## Previsão legal do tratamento

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências
Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências.
Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004	

Resolução Regimental nº. 21/2022	Dispõe sobre o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Resolução Normativa nº. 483/2022	Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para estruturação e realização de suas atividades fiscalizatórias
Resolução Normativa nº. 489/2022	Dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde
Instrução Normativa ANS nº. 1/2022.	Regulamenta a Resolução Normativa nº 483/2022, no que tange aos procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar -ANS, para estruturação e realização das suas atividades fiscalizatórias

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Operadora ou administradora de benefícios para exercer o seu direito de resposta, conforme o rito estabelecido pela RN nº 483/2022: dados pessoais e sensíveis.

Empresa que opera o Disque ANS para viabilizar a execução do atendimento, com previsão contratual quanto ao tratamento com zelo das informações sigilosas: dados pessoais e sensíveis.

De toda forma o serviço se enquadra na categoria do tratamento de dados pessoais pelo Poder Público como previsto pelo legislador no art. 23, combinado com os arts, 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.

Ainda como ressalva, é possível que sejam compartilhados com órgãos de controle, como TCU, CGU, Poder Judiciário, Ministério Público, Poder Executivo, Congresso Nacional, dentre outros, de acordo com a LGPD.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_po](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_po)

## Gerenciar APIs, usuários e senha TXT no portal Operadoras

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Serviço que permite às operadoras de planos de saúde:

- Gerir APIs (Interfaces de Programação de Aplicação) disponibilizados pela ANS via Portal Operadoras;
- Gerir usuários e seus perfis de acesso aos sistemas disponibilizados pela ANS via Portal Operadoras;
- Gerir (criar ou alterar) senha TXT. Essa senha é utilizada em sistemas antigos da ANS, ainda não migrados para o Portal Operadoras, que são:

Promoprev Operadora, RPS - Acompanhamento de Solicitação, SIP- Consulta dados enviados, VCCOL– Módulo Operadoras, RPS Operadoras, SIB, ARPS Operadoras, ACPA Operadoras, RPS Operadoras, Qualificação Operadoras, Pesquisa de Processos, Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, Decisões de processos de fiscalização - 1ª instância, Decisões de processos de fiscalização - 2ª instância, Ofícios de garantia, Central de relatórios, PTA, Formulário de atendimento a operadoras, Ouvidoria privada, Diopes financeiro, SIAR

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos de saúde, por meio de ser representante legal ou de pessoa que tenha recebido do representante legal acesso para gerir APIs, usuários, ou senha TXT, conforme o caso.

É preciso que o representante legal da operadora esteja registrado no Cadastro de Operadoras da ANS (CADOP) e já tenha realizado o primeiro acesso no Portal Operadoras. Veja orientações no link: [Acesso e Gestão de Usuários no Portal Operadoras — Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Verificar se possui acesso à aplicação específica

Acesse o [Portal Operadoras](#) e verifique, no menu, se aparece a opção:

- “Área do Desenvolvedor”, para gerir as APIs disponibilizadas pela ANS;
- “ADMP-Operadora”, para gerir usuários e seus acessos; ou
- “SISCOSEN”, para gerir senha TXT.

Se não aparecer, solicite, ao representante legal da operadora, acesso à opção necessária.

#### **Canais de prestação**

Web

[Portal Operadoras](#)

Entre em contato com a ANS para informar a indisponibilidade.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Acessar a aplicação específica e realizar a ação desejada**

Acesse o [Portal Operadoras](#) e clique na opção específica que deseja realizar:

- “Área do Desenvolvedor”, para gerir os APIs disponibilizados pela ANS;
- “ADMP-Operadora”, para gerir usuários e seus acessos; ou
- “SISCOSEN”, para editar senha TXT.

#### **Canais de prestação**

Web

[Portal Operadoras](#)

Entre em contato com a ANS para informar a indisponibilidade.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Em caso de indisponibilidade, enviar e-mail para [portaloperadoras@ans.gov.br](mailto:portaloperadoras@ans.gov.br)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter a homologação da Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Reconhece as operadoras de planos de saúde que cumprem critérios de qualidade. Para obter o certificado, a operadora passa por auditoria feita por uma entidade acreditadora reconhecida pela ANS, que envia a documentação à Agência. Após a homologação, a operadora recebe pontuação extra nos [indicadores de qualidade do IDSS](#), como incentivo regulatório.

### Quem pode utilizar este serviço?

Entidades Acreditadoras em Saúde (EAS) reconhecidas pela ANS.

A lista dessas entidades pode ser consultada no portal da ANS ( [Clique aqui](#) ).

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Encaminhar requerimento e documentos previstos na Resolução Normativa Nº 506/22 e anexos.**

A EAS deve encaminhar todos os documentos previstos na RN 506/2022 para fins de homologação da Certificação em APS pela ANS preferencialmente por meio do protocolo eletrônico.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

A Entidade Acreditadora em Saúde (EAS) deverá encaminhar os seguintes documentos:

- Certificado da operadora com o nível e o período de vigência;
- Relatório de avaliação da certificação da operadora, conforme diretrizes descritas no Anexo V da RN 506/2022;
- Cópia dos certificados de graduação e/ou pós-graduação dos auditores que conduziram a acreditação ou comprovação de experiência profissional.

#### Canais de prestação

Web

[Protocolo Eletrônico — Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

#### Tempo de duração da etapa

Até 1 hora(s)

### **Etapa 2 - Receber resposta sobre a homologação da Certificação em APS**

A homologação de Certificação será comunicada à EAS e à Operadora por ofício via protocolo eletrônico (SEI).

A ANS publica em [seu site eletrônico](#) o nome da operadora certificada, o prazo de validade da Certificação e o nome da EAS que realizou a auditoria.

#### Canais de prestação

Web

[Página da Certificação em APS](#)

#### Tempo de duração da etapa

Até 15 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 20 dia(s) útil(eis)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Na primeira etapa: a EAS poderá levar até 1h para encaminhar a documentação para análise da ANS.

Na segunda etapa: a EAS poderá receber a resposta da obtenção da Certificação em até 20 dias úteis.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail: [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

Telefone: Disque ANS (0800.701.9656)

### **Legislação**

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 506, DE 30 DE MARÇO DE 2022 [\(acesse\)](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Cópia dos certificados de graduação e pós graduação dos auditores que conduziram a acreditação
- Cópia dos certificados de graduação ou pós graduação ou comprovação de experiência profissional

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Dados pessoais mantidos armazenados durante a existência da política pública.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

Para fins de homologação da Certificação das Operadoras pela ANS

### **Previsão legal do tratamento**

[RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 506, DE 30 DE MARÇO DE 2022](#)

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Obter aprovação de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Por meio deste serviço, as operadoras de planos de saúde podem pedir que a ANS aprove seus programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, chamados de Promoprev.

Os programas são voluntários e têm o objetivo de melhorar o cuidado com a saúde dos beneficiários. Eles são formados por ações que incentivam hábitos saudáveis e reduzem riscos de doenças.

A ANS estimula o desenvolvimento desses programas, ao oferecer benefícios às operadoras que possuem programas aprovados, tais como:

- pontuação no [indicador de Qualidade em Atenção à Saúde \(IDQS\) do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar \(IDSS\)](#) ; e
- pontuação bônus na [Dimensão Assistencial do Mapeamento do Risco Assistencial](#) .

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos de saúde, exceto administradoras de benefícios.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Cadastrar o programa

Consultar os [critérios de análise](#) ;

Preencher o Formulário de Cadastramento de Informações (FC);

Guardar o código de identificação do programa.

Leia mais ([aqui](#))

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site.](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Receber notificação da ANS**

Após o envio da documentação, a operadora receberá, por meio de, por meio de ofício, uma notificação da ANS, solicitando complementação dos dados enviados na etapa anterior.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Dados do programa

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 3 - Ajustar informações referentes ao programa cadastrado (se necessário)**

- Ajuste as informações do Programa no formulário, conforme indicado na análise da ANS;

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Informações e dados do programa

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

#### **Etapa 4 - Receber resposta sobre a aprovação do programa pela ANS**

- A operadora é comunicada do resultado da análise (aprovado ou reprovado) por ofício via SEI
- Em caso de aprovação, a operadora deverá registrar as despesas conforme o Plano de Contas da ANS, enviar o Formulário de Monitoramento Anual à DIDES, de 1º/2 a 1º/4 e encaminhar à DIOPE, até 31/3, Relatório Circunstanciado por Auditor Independente (IN nº 15/2022).
- Em caso de reprovação, poderá cadastrar novo programa.

**Canais de prestação**

Web

( [https://www.ans.gov.br/externo/site/perfil\\_operadoras/promoprev/FC/login.asp](https://www.ans.gov.br/externo/site/perfil_operadoras/promoprev/FC/login.asp) ).

**Tempo de duração da etapa**

Até 20 dia(s) útil(eis)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 10 e 15 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Enviar e-mail para [promoprev@ans.gov.br](mailto:promoprev@ans.gov.br)

### **Legislação**

Resoluções Normativas 498 e 499/2022 e Instruções Normativas 6, 7 e 15/2022 e ([Acesse](#)).

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo do representante legal
- Número de inscrição no CPF do representante legal
- E-mail do representante legal
- CNPJ da Operadora
- Razão Social da Operadora

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO coleta ou compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Prazo de retenção para dados pessoais. Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral

### **Finalidade do tratamento**

Acesse o sistema do Programa de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças e solicitar inscrição de operadora no Programa.

### **Previsão legal do tratamento**

[Resolução Normativa nº 498 / Diretoria Colegiada](#)

[Resolução Normativa nº 499 / Diretoria Colegiada](#)

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados com outras instituições

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com outros países ou instituições internacionais

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Obter atualização dos dados cadastrais dos dados da operadora de planos de saúde ou da administradora de Benefícios (AC)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Manter o cadastro atualizado é essencial para que as operadoras de saúde e administradoras de benefícios fiquem regulares na ANS.

Qualquer alteração de dados (representante, razão social, endereço, etc.) deve ser atualizada pela própria operadora no sistema "CADOP Operadoras".

A ANS fará a análise. Se os dados estiverem corretos, serão validados. Se houver inconsistências, a atualização poderá ser rejeitada, mas a operadora será sempre notificada para corrigir as pendências.

### Quem pode utilizar este serviço?

a) Representante legal do ente regulado.

Ser Representante Legal da operadora de planos de saúde ou da administradora de benefícios, possuir o e-CNPJ e estar cadastrado no Portal Operadoras.

b) Pessoa autorizada pelo Representante Legal.

Receber indicação do Representante Legal para ser Representante junto à ANS ou para ter acesso ao Portal Operadoras para uso do sistema CADOP.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Pagar a Taxa de Alteração de Dados da Operadora (TAO)

Para atualizar seu cadastro, emita e pague a GRU (guia de pagamento) da alteração desejada. Depois, envie o comprovante e os demais documentos pelo sistema CADOP Operadoras.

Atenção: algumas mudanças exigem o pagamento da Taxa de Alteração Cadastral (TAO).

Isso vale para alteração de: contrato social/estatuto, administradores, nome fantasia, endereço da sede, representante junto à ANS e representante técnico.

#### Custos

- Taxa de Alteração de Dados de Operadora (TAO) - Valor tabelado conforme Lei nº 9.961/2000 e Portaria Interministerial MF/MS nº 19 de 11/09/2023. - R\$ 2810,69

#### **Canais de prestação**

Web

A comunicação é feita pelo Portal Operadoras: <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

Você deverá enviar e-mail para a Gerência Financeira da ANS cujo endereço eletrônico é: [gefin.ans@ans.gov.br](mailto:gefin.ans@ans.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Alterar os dados cadastrais com o envio da documentação comprobatória.**

Acesse o sistema CADOP Operadoras e faça as alterações necessárias em seus respectivos campos.

É preciso enviar os documentos que comprovem a mudança. Se a alteração exigir o pagamento da Taxa de Alteração (TAO), envie também o comprovante.

Lembre-se: documentos como estatutos, contratos sociais, atas de assembleia e termos de posse/renúncia só são válidos após o registro em órgãos competentes (Juntas Comerciais, Cartórios).

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

É preciso enviar os documentos que comprovam cada alteração. Por exemplo, ao mudar a administração, envie o documento de nomeação registrado no órgão competente.

Lembre-se: documentos societários devem ser enviados após registro oficial em Juntas Comerciais ou Cartórios.

Isso inclui:

- Estatutos/Contratos Sociais e respectivas alterações;
- Atas de Assembleias.

#### **Canais de prestação**

Web

CADOP Operadoras, acessado pelo Portal Operadoras no link: <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

Enviar e-mail para: [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br), informando o dia e a hora da indisponibilidade.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Receber o retorno sobre a alteração dos dados cadastrais – via e-mail ou via ofício**

Após o envio, a ANS analisa os documentos para validar a alteração.

Se forem encontradas pendências, a empresa recebe um ofício (aviso oficial) pelo Portal Operadoras, solicitando os documentos que faltam.

Se estiver tudo correto, a empresa recebe um e-mail de confirmação no endereço eletrônico cadastrado no CADOP, informando que a atualização foi validada.

#### **Canais de prestação**

Web

E-protocolo, Portal Operadoras, [Acesse o site](#)

Se o sistema estiver indisponível, envie e-mail para: [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br), informando o dia e a hora da indisponibilidade.

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Os processos de atualização seguem uma fila de análise por ordem de chegada.

Por isso, não podemos dar um prazo exato para a conclusão. O tempo depende do volume de pedidos e da complexidade dos documentos.

Mas fique tranquilo, pois todas as solicitações serão analisadas quando chegar a vez delas.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

O canal de comunicação é o endereço eletrônico: [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br).

### **Legislação**

[Resolução Normativa - RN nº 543, de 02 de setembro de 2022](#)

Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.

[Resolução Normativa - RN nº 520, de 29 de abril de 2022](#)

Estabelece critérios mínimos para o exercício de cargo de administrador de operadora de planos privados de assistência à saúde, disciplina o procedimento para o seu cadastramento junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e dá outras providências.

#### [Resolução Normativa - RN nº 529, de 2 de maio de 2022](#)

Dispõe sobre a identificação de clientes, manutenção de registros e prevê relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e dá outras providências.

#### [Resolução Normativa - RN nº 137, de 14 de novembro de 2006](#)

Dispõe sobre as entidades de autogestão no âmbito do sistema de saúde suplementar.

#### [Resolução Normativa - RN nº 515, de 29 de abril de 2022](#)

Dispõe sobre a Administradora de Benefícios.

#### [Resolução Normativa – RN nº 531, de 2 de maio de 2022](#)

Dispõe sobre a definição, a segmentação e a classificação das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e revoga a Resolução de Diretoria Colegiada nº 39, de 27 de outubro de 2000, e a Resolução Normativa nº 315, de 28 de novembro de 2012.

#### [Resolução Normativa – RN nº 569, de 19 de dezembro de 2022](#)

Dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, altera a Resolução Normativa ANS nº 515, de 29 de abril de 2022 e revoga a Resolução Normativa ANS nº 526 de 29 de abril de 2022, e a Resolução Normativa ANS nº 514 de 29 de abril de 2022.

[Veja aqui toda a relação de normativos relacionados à Autorização de Funcionamento e à Atualização Cadastral](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança;
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) , tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela [Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#) .

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Para os representantes abaixo:
- Representante junto à ANS;
- Representante para RN 529;
- Responsável Técnico;
- Contador;
- Administrador.
- São solicitados os documentos:
- Nome completo;
- Número de inscrição no CPF;
- Cargo;
- Endereço de e-mail;
- Endereço;
- Número de telefone;
- Filiação;

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

## **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de Identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário. Consequência da atividade regulatória.

## **Previsão legal do tratamento**

- Resolução Normativa – RN nº 137, de 14 de novembro de 2006

Dispõe sobre as entidades de autogestão no âmbito do sistema de saúde suplementar.

- Resolução Normativa – RN nº 515, de 29 de abril de 2022

Dispõe sobre a Administradora de Benefícios.

- Resolução Normativa – RN nº 520, de 29 de abril de 2022

Estabelece critérios mínimos para o exercício de cargo de administrador de operadora de planos privados de assistência à saúde, disciplina o procedimento para o seu cadastramento junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências.

- Resolução Normativa – RN nº 529, de 02 de maio de 2022

Dispõe sobre a identificação de clientes, manutenção de registros e prevê relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 03 de março de 1998, e dá outras providências.

- Resolução Normativa – RN nº 531, de 2 de maio de 2022

Dispõe sobre a definição, a segmentação e a classificação das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e revoga a Resolução de Diretoria Colegiada nº 39, de 27 de outubro de 2000, e a Resolução Normativa nº 315, de 28 de novembro de 2012.

- Resolução Normativa – RN nº 543, de 02 de setembro de 2022

Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.

- Resolução Normativa – RN nº 569, de 19 de dezembro de 2022

Dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, altera a Resolução Normativa ANS nº 515, de 29 de abril de 2022 e revoga a Resolução Normativa ANS nº 526 de 29 de abril de 2022, e a Resolução Normativa ANS nº 514 de 29 de abril de 2022.

## **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Obter Autorização de Funcionamento para operadoras de planos de saúde ou administradora de benefícios

Avaliação: 4.5 Quantidade de votos: 13

### O que é?

A Autorização de Funcionamento é o "nascimento" de uma operadora ou de uma administradora de benefícios (ente regulado) no mercado regulado pela ANS: o setor de saúde suplementar. Com a obtenção da autorização de funcionamento, o ente regulado poderá iniciar suas atividades neste mercado.

### Quem pode utilizar este serviço?

Representante legal da pessoa jurídica que pretende se tornar uma operadora de planos de saúde.

[Acesse aqui o Manual do Usuário para o pedido de autorização de funcionamento!](#)

Ser uma pessoa jurídica de direito privada com CNPJ ativo na Receita Federal do Brasil - RFB. O acesso ao serviço é a partir do CNPJ da empresa.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Pagar a Taxa de Registro de Operadora (TRO)

Nesta etapa, o cidadão deverá emitir a guia de GRU correspondente à Taxa de Registro de Operadora (TRO) e prosseguir com o pagamento.

#### Custos

- Taxa de Registro de Operadora - TRO - Valor tabelado conforme Lei nº 9.961/2000 e Portaria Interministerial MF/MS nº 19 de 11/09/2023. - R\$ 5621,38

#### Canais de prestação

Web

Portal e-gov

[Acesse aqui](#)

Enviar e-mail para: [gefin.ans@ans.gov.br](mailto:gefin.ans@ans.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Obter o registro de operadora junto à ANS.**

O representante da pessoa jurídica deve preencher o formulário online e anexar os documentos solicitados na norma (RN nº 543/2022). A ANS fará uma verificação inicial, se algo faltar ou estiver incorreto, avisaremos para correção. Com a documentação correta, seu pedido será analisado e a resposta será enviada pelo portal. Poderemos solicitar informações adicionais durante a análise. Se aprovado, a empresa recebe o registro de operadora.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Enviar estes documentos: planilha do site da ANS (preenchida); nomeação dos representantes (Legal e técnico); lista dos administradores (com CPF, cargo, etc.); comprovante de pagamento da taxa (GRU); contrato social atualizado e registrado; balanço/DRE e balancete assinados; registro no CRM/CRO; e documentos específicos da sua modalidade.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Envie e-mail para [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br) e relate sobre a indisponibilidade (dia e horário).

**Tempo de duração da etapa**

Até 120 dia(s) corrido(s)

**Etapa 3 - Registrar o Produto**

A operadora de planos de saúde deverá providenciar o registro dos seus produtos no prazo máximo de 60 (sessenta dias) contados a partir da comunicação da concessão do registro da operadora.

Esta etapa não é necessária para empresas que pretendem atuar na modalidade de administradora de benefícios.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

[Conheça as regras para registrar planos privados de assistência à de saúde na ANS.](#)

**Canais de prestação**

Web

[Conheça as regras para registrar planos privados de assistência à de saúde na ANS](#)

[Conheça as regras para registrar planos privados de assistência à de saúde na ANS](#)

**Tempo de duração da etapa**

Até 60 dia(s) corrido(s)

**Etapa 4 - Obter a autorização de funcionamento**

Findo o prazo de registro de produtos, a ANS irá verificar o cumprimento dos requisitos para obtenção de autorização de funcionamento. Se toda a documentação estiver correta, a decisão de autorização de funcionamento será publicada no Diário Oficial da União e o ente regulado será oficiado.

No caso de administradoras de benefícios, a publicação da autorização de funcionamento no Diário Oficial da União ocorrerá logo após a obtenção do registro de operadora.

#### **Canais de prestação**

Web

[E-protocolo](#) ;

[Portal Operadoras](#) ;

[Acesse o site](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

com: dioperesponde@ans.gov.br.

#### **Legislação**

[Resolução Normativa - RN nº 543, de 02 de setembro de 2022](#)

Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.

[Resolução Normativa - RN nº 520, de 29 de abril de 2022](#)

Estabelece critérios mínimos para o exercício de cargo de administrador de operadora de planos privados de assistência à saúde, disciplina o procedimento para o seu cadastramento junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e dá outras providências.

[Resolução Normativa - RN nº 529, de 02 de maio de 2022](#)

Dispõe sobre a identificação de clientes, manutenção de registros e prevê relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na [Lei nº 9.613, de 1998](#) e dá outras providências.

[Resolução Normativa - RN nº 137, de 14 de novembro de 2006](#)

Dispõe sobre as entidades de autogestão no âmbito do sistema de saúde suplementar.

[Resolução Normativa - RN nº 515, de 29 de abril de 2022](#)

Dispõe sobre a Administradora de Benefícios.

[Resolução Normativa - RN nº 531, de 02 de maio de 2022](#)

Dispõe sobre a definição, a segmentação e a classificação das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e revoga a Resolução de Diretoria Colegiada nº 39/2000, e a [Resolução Normativa nº 315/2012](#).

[Resolução Normativa - RN nº 569, de 19 de dezembro de 2022](#)

Dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, altera a Resolução Normativa ANS nº 515/2022 e revoga a Resolução Normativa ANS nº 526/2022, e a Resolução Normativa ANS nº 514/2022.

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na [Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017](#), um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela [Lei nº 13.460 de 26 de junho 2017](#) , tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela [Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#) .

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Para os representantes abaixo:
- Representante junto à ANS;
- Representante para RN 529;
- Responsável Técnico;
- Contador;
- Administrador.
- São solicitados os documentos:
- Nome completo;
- Número de inscrição no CPF;
- Cargo;
- Endereço de e-mail;
- Endereço;
- Número de telefone;
- Filiação.

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

## **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de Identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário.

## **Previsão legal do tratamento**

Resolução Normativa - RN nº 137, de 14 de novembro de 2006

Dispõe sobre as entidades de autogestão no âmbito do sistema de saúde suplementar.

Resolução Normativa – RN nº 515, de 29 de abril de 2022

Dispõe sobre a Administradora de Benefícios.

Resolução Normativa - RN nº 520, de 29 de abril de 2022

Estabelece critérios mínimos para o exercício de cargo de administrador de operadora de planos privados de assistência à saúde, disciplina o procedimento para o seu cadastramento junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e dá outras providências.

Resolução Normativa - RN nº 529, de 02 de maio de 2022

Dispõe sobre a identificação de clientes, manutenção de registros e prevê relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e dá outras providências.

Resolução Normativa – RN nº 531, de 02 de maio de 2022

Dispõe sobre a definição, a segmentação e a classificação das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e revoga a Resolução de Diretoria Colegiada nº 39, de 27 de outubro de 2000, e a Resolução Normativa nº 315, de 28 de novembro de 2012.

Resolução Normativa - RN nº 543, de 02 de setembro de 2022

Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.

Resolução Normativa – RN nº 569, de 19 de dezembro de 2022

Dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, altera a Resolução Normativa ANS nº 515, de 29 de abril de 2022 e revoga a Resolução Normativa ANS nº 526 de 29 de abril de 2022, e a Resolução Normativa ANS nº 514 de 29 de abril de 2022.

## **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## **Obter Autorização para Reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar**

Avaliação: 4.9 Quantidade de votos: 125

### **O que é?**

As operadoras de planos de saúde devem pedir autorização da ANS para aplicar reajuste nas mensalidades de planos individuais ou familiares de assistência médico-hospitalar. O processo é feito pelo Sistema de Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste – GEAR.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Operadoras de Plano de Saúde

Possuir registro ativo de operadoras junto à ANS e produtos de contratação individual/familiar com status ativos e/ou com comercialização suspensa junto à ANS

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - Solicitação de autorização para reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar**

Todas as etapas são realizadas em meio digital, desde a solicitação de autorização e encaminhamento de documentos, até a comunicação da decisão administrativa, por parte da ANS. A confirmação da solicitação é enviada ao e-mail indicado e as informações sobre o andamento do processo são disponibilizadas e atualizadas no site da ANS. Após a análise da área técnica da ANS, a decisão é formalizada em ofício, disponibilizado à operadora, digitalmente, via Protocolo Eletrônico.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Comprovante de pagamento da Taxa por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária (TRC). Estar regular quanto à última informação devida no Sistema de Informação de Beneficiários – SIB, no Sistema de Informação de Produtos – SIP e do Documento de Informações Periódicas de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS.

#### **Custos**

- Taxa por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária (operadoras com até 20.000 beneficiários) - R\$ 1405,35
- Taxa por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária (operadoras com mais de 20.000 beneficiários) - R\$ 2810,69

#### **Canais de prestação**

Web

Web – Aplicativo GEAR Acesse o site: [Acesse o site](#)

não há

#### **Tempo de duração da etapa**

Entre 5 e 10 dia(s) útil(eis)

### **Etapa 2 - Acompanhar andamento do processo**

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Receber autorização**

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Entre 5 e 10 dia(s) útil(eis)

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

gear.dipro@ans.gov.br

**Validade do Documento**

12 mês(es)

**Legislação**

RN 565/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

IN 30/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- E-mail institucional;

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de políticas públicas
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

#### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

#### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação

Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN). Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos. Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre os critérios para aplicação de reajuste das contraprestações pecuniárias dos planos privados de assistência suplementar à saúde, médico-hospitalares, com ou sem cobertura odontológica, e dos planos privados
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	de assistência suplementar à saúde exclusivamente odontológicos, contratados por pessoas físicas ou jurídicas e dispõe sobre o agrupamento de contratos coletivos de planos privados de assistência à saúde para fins de cálculo e aplicação de reajuste.
Lei nº 9.656, de junho de 1998	
Resolução Normativa nº 565, de 16 de dezembro de 2022	

Instrução Normativa ANS nº 30, de 16 de dezembro de 2022

Dispõe sobre as rotinas e o procedimento de solicitação e autorização para aplicação de reajuste das contraprestações pecuniárias dos planos individuais ou familiares de assistência suplementar à saúde que tenham sido contratados após 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Obter cancelamento de autorização de operadora de plano privados de assistência à saúde ou administradora de benefícios

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite que uma operadora de plano de saúde solicite à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) o cancelamento de seu registro e de sua autorização de funcionamento.

Após o cancelamento, a operadora não poderá mais atuar no mercado regulado pela ANS: o setor de saúde suplementar.

Para concluir o cancelamento, a operadora tem que cumprir todas as exigências legais.

Importante: registros cancelados não podem ser reativados.

[Clique aqui para saber mais sobre esse tema.](#)

### Quem pode utilizar este serviço?

Representante legal da operadora de planos de saúde ou pessoa por ele delegada.

O representante legal precisa estar cadastrado na ANS.

A pessoa delegada precisa apresentar procuração do representante legal cadastrado na ANS e um documento de identificação.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar cancelamento

- Acesse o sistema Portal Operadoras ou o protocolo eletrônico do SEI;
- No Portal Operadoras em assunto selecione “outras solicitações”;
- No protocolo eletrônico do SEI em tipo de peticionamento selecione “processo novo”;
- Protocole o pedido de cancelamento;
- Anexe todos os documentos; e

- Envie a solicitação.

## **Documentação**

### **Documentação em comum para todos os casos**

Documentação comum a todos os casos: requerimento assinado pelo representante legal cadastrado na ANS; cópia do ato societário que deliberou pelo encerramento das operações de planos de saúde, arquivado no órgão competente; declarações de inexistência de beneficiários (com data), de obrigações com a rede prestadora e de contratos de assistência à saúde.

Se solicitado por terceiro, apresentar procuração e documento de identificação.

## **Canais de prestação**

Web

[Portal Operadoras](#)

Web

[SEI Externo - ANS](#)

Envie e-mail para [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br) e relate o dia e a hora da indisponibilidade.

## **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Receber resposta da ANS**

A ANS analisará, em até 60 dias contados da solicitação, se a operadora cumpriu todas as exigências legais para ter seu registro e autorização de funcionamento cancelados, você será notificado sobre o resultado da análise pelo Portal Operadoras. Para vê-lo, acesse o Portal Operadoras. Se ANS entender que são necessários outros

documentos para comprovar as declarações, a notificação será realizado por meio do Portal Operadoras sendo concedido um prazo para que o pedido seja complementado.

#### **Canais de prestação**

Web

[Portal Operadoras](#)

Envie e-mail para [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br) e relate o dia e a hora da indisponibilidade.

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 60 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Em média 60 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O tempo médio é contado a partir do momento em que a operadora comprova o atendimento integral dos requisitos normativos para o deferimento do pedido.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

com o e-mail [dioperesponde@ans.gov.br](mailto:dioperesponde@ans.gov.br)

Ou saiba mais em:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/operadoras/registro-e-manutencao-de-operadoras/cancelamento-de-registro-de-operad>

#### **Informações adicionais ao tempo de validade**

#### **Legislação**

## [Resolução Normativa – RN nº 543, de 02 de setembro de 2022](#)

*Dispõe sobre a concessão de autorização de funcionamento das operadoras de planos de assistência à saúde e sobre o registro de Produtos.*

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo;

- Nome social;
- Data de nascimento;
- Sexo;
- Filiação;
- Nacionalidade;
- Naturalidade;
- Número de inscrição no CPF;
- Situação cadastral no CPF;
- Estado civil;
- Endereço de e-mail;
- Endereço;
- Número de telefone;
- RG;
- Dados do dispositivo (modelo de hardware, sistema operacional);
- Localização do usuário;
- Registro de acesso;
- Foto do usuário.

**Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

**Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

**Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

**Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de Identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário. Consequência da atividade regulatória.

**Previsão legal do tratamento**

Resolução Normativa – RN nº 543/ 2022

Dispõe sobre a concessão de autorização de funcionamento das operadoras de planos de assistência à saúde e

sobre o registro de produtos.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Obter certidão de regime especial de direção técnica

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Emissão de certidão informando se a operadora está em regime especial de Direção Técnica. É fornecida diante da necessidade em situações como demandas jurídicas, ou para utilização em licitações; é solicitada tanto pela operadora quanto pelo órgão público demandante.

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de Plano de Saúde e administradoras de benefícios; Órgãos do poder judiciário; Órgãos e entidades da Administração Pública

Solicitação protocolizada via Peticionamento Eletrônico da Agência

Operadoras de Plano de Saúde e administradoras de benefícios; Órgãos do poder judiciário

Solicitação protocolizada via Peticionamento Eletrônico da Agência

Órgãos e entidades da Administração Pública

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar Certidão de Direção Técnica

Encaminhamento de correspondência solicitando a Certidão de Direção Técnica, através do Portal Operadoras - Protocolo Eletrônico, disposto no link [ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Procuração do representante legal

#### Custos

- gratuito - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Não há

#### **Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 10 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 2 e 10 dia(s) corrido(s)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail: [gedit.dipro@ans.gov.br](mailto:gedit.dipro@ans.gov.br)

#### **Informações adicionais ao tempo de validade**

Sem validade definida, porém as condições para aceitação podem variar conforme a finalidade da solicitação

#### **Legislação**

RN 534/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- CPF
- Nome completo
- Endereço
- Número do registro profissional

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

#### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

#### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
RN Nº 485, DE 29 DE MARÇO DE 2022	Dispõe sobre o Plano de Recuperação Assistencial e sobre o regime especial de Direção Técnica, no âmbito do setor de saúde suplementar.

RN 534 de 02/05/2022

Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Obter certidão de regularidade de envio do SIP - Serviço de Informações de Produtos

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Requerimento de certidão sobre a regularidade do envio, pela operadora de plano de saúde, do Sistema de Informação de Produtos - SIP.

O Sistema de Informações de Produtos - **SIP**, é o instrumento regulamentado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - **ANS** para envio de informações e acompanhamento da assistência prestada aos beneficiários dos planos privados de assistência à saúde e a operadora pode requisitar certidão de regularidade deste envio.

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos de saúde

registro ativo na ANS

*operadoras de planos de saúde*

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Solicitar certidão de regularidade de envio de SIP**

Encaminhamento de solicitação de certidão, nos moldes da RN 408/2016, pelo Peticionamento Eletrônico constante no site da Agência : link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Formulário constante do Anexo I da RN 408/2016 devidamente assinado pelo representante Legal da operadora.

A certidão solicitada será encaminhada ao requerente através do protocolo eletrônico, constante no Portal Operadoras do site da Agência: <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

não há

#### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

### Outras Informações

#### Quanto tempo leva?

Até 2 dia(s) corrido(s)

#### Informações adicionais ao tempo estimado

Não há

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

email :

ggras.dipro@ans.gov.br

#### Legislação

§ RN nº 534 de 02/05/22.

Link: [ANS - LEGISLAÇÃO - RN nº 534/2022](#)

#### Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- CPF

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral

- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

## Finalidade do tratamento

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

## Previsão legal do tratamento

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	

Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
RN 551 de 01/12/22	Dispõe sobre as normas para o envio de informações do Sistema de Informações de Produtos – SIP, para acompanhamento da assistência prestada aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde e dá outras providências.
RN 534 de 02/05/2022	Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Obter certidão emitida pela ANS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Mediante solicitação, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) poderá expedir certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações.

### Quem pode utilizar este serviço?

Interessados em processos administrativos em posse da ANS.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Acessar o Protocolo Eletrônico da ANS

ATENÇÃO: Existem duas formas de acesso ao Protocolo Eletrônico da ANS:

1. **Portal Operadoras** : exclusivo para as operadoras de planos de saúde e seus representantes;
2. **SEI** : para pessoas físicas (ou seu representante legal), fornecedores e prestadores de serviços de saúde.

#### Canais de prestação

Web

Portal Operadoras: [Acesse o site](#) .

Web

SEI: [Acesse o site](#) .

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Solicitar certidão**

Enviar documentação necessária à formalização da solicitação de certidão.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Formulário de Solicitação de Certidão;

Documento legal de identificação;

Procuração, se for o caso;

Cópia de ato constitutivo atualizado, quando for o caso, podendo ser utilizado em substituição às informações contidas no Sistema de Cadastro das Operadoras - CADOP.

### **Canais de prestação**

Web

Portal Operadoras: [Acesse o site](#) .

Web

SEI: [Acesse o site](#) .

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 3 - Receber a certidão**

A unidade organizacional que emitir a certidão entrará em contato com o solicitante informando como será o envio da certidão.

#### **Canais de prestação**

Web

Portal Operadoras: [Acesse o site](#) .

Web

SEI: [Acesse o site](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 15 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 15 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Disque ANS 0800 7019656

#### **Legislação**

Resolução Normativa ANS nº 534, de 02 de maio de 2022, que dispõe sobre os procedimentos para funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de saúde Suplementar

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- Nome social
- Data de nascimento
- Sexo
- Filiação
- Nacionalidade
- Naturalidade
- Número de inscrição no CPF
- Endereço de e-mail
- Endereço
- Número de telefone
- RG
- Dados do dispositivos e registro de usuários, via cookies
- Localização do usuário

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709/2018.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.

Resolução Normativa ANS nº 534, de 02 de maio de 2022, que dispõe sobre os procedimentos para funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Decreto nº 8.539/2015, que dispõe sobre o uso do processo eletrônico para realização do processo administrativo.

Lei 14,063/2020, que dispõe sobre o uso de assinatura eletrônica.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Além das demais previstas na Política de privacidade da ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Obter entrevista ou informações para matéria jornalística

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Por meio deste serviço, o usuário pode solicitar informações e/ou entrevistas com porta-vozes da ANS para fins de divulgação jornalística ou de comunicação.

Este serviço não deve ser utilizado para registrar demandas relacionadas a operadoras de planos de saúde. Caso queira registrar uma reclamação sobre um plano de saúde, acesse o serviço [Reclamar sobre plano de saúde \(NIP\)](#).

### Quem pode utilizar este serviço?

Profissionais ou estudantes de Comunicação.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Fazer a solicitação

O usuário deve enviar um e-mail para [imprensa@ans.gov.br](mailto:imprensa@ans.gov.br), informando sua demanda de informações e/ou entrevista, o foco da matéria, os dados desejados da ANS e o prazo final para recebimento. Assim, o assessor de imprensa responsável poderá realizar o atendimento.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Não há documentação necessária, mas é desejável que o usuário envie o máximo de informações sobre o tema da demanda. Por exemplo, se for sobre alguma pesquisa ou decisão judicial, enviar os documentos/materiais pertinentes agiliza o atendimento da demanda.

#### Canais de prestação

E-mail

[imprensa@ans.gov.br](mailto:imprensa@ans.gov.br) - prioritário

Telefone

(21) 99889-3701 / (21) 96911-0792

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 2 - Receber retorno da ANS**

A assessoria de imprensa envia por e-mail os dados e as informações necessárias para a matéria jornalística do demandante.

**Canais de prestação**

E-mail

A resposta será enviada por escrito ao e-mail do solicitante, por meio do endereço imprensa@ans.gov.br.

**Tempo de duração da etapa**

Em média 2 dia(s) corrido(s)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Em média 2 dia(s) corrido(s)

**Informações adicionais ao tempo estimado**

O prazo estimado para atendimento poderá variar consideravelmente, conforme a complexidade ou as exigências específicas da demanda. Situações como a necessidade de levantamento e verificação de dados, elaboração de informações não disponíveis ou compatibilização de agenda da fonte (no caso de entrevistas) podem impactar esse prazo.

Para cada solicitação, o responsável pelo atendimento informará ao demandante a estimativa específica de entrega.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Em caso de indisponibilidade de e-mail, o usuário pode ligar para os telefones (21) 99889-3701 / 96911-0792

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Não há.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome
- E-mail
- Telefone

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709/2018.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Enquanto houver disponibilidade do serviço

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

Os dados coletados para prestação do serviço ficarão a disposição da administração para identificar o solicitante do serviço. Ou seja, é necessário para sua correta identificação.

### **Previsão legal do tratamento**

Resolução Administrativa - RA nº 53, de 7 de março de 2013, que institui a Política de Comunicação da Agência Nacional de saúde Suplementar - ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Obter números dos meus processos na ANS

Avaliação: 5.0 Quantidade de votos: 2

### O que é?

Este serviço informa o número de todos os processos administrativos na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) registrados em seu nome ou de quem represente. A lista será gerada a partir dos sistemas da ANS.

**Não inclui** as informações do **conteúdo dos processos. Somente a relação dos números.**

**Atenção:** Caso possua os números dos processos ou após obtê-los, utilize o serviço ["Obter vista e cópia de processos administrativos em posse da ANS"](#) .

### Quem pode utilizar este serviço?

- Qualquer cidadão ou seu representante legal;
- Prestadores de serviços de saúde (ex.: hospitais, clínicas, laboratórios, profissionais de saúde); e
- Empresas que têm contrato ou precisam se relacionar com a ANS

#### Atenção:

1. Caso não tenha acesso ao SEI Externo, faça seu cadastro como Usuário Externo do SEI. Veja como fazer em Etapas do serviço.
2. As operadoras de planos de saúde devem utilizar o canal exclusivo "Portal Operadoras" em <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapas para a realização deste serviço**

Se você já tem cadastro no SEI, vá direto para a Etapa 2.

Entre no [SEI](#) e faça seu cadastro.

Leia o Termo de Concordância.

Clique em "Clique aqui para continuar", no canto inferior esquerdo da página.

Preencha seus dados e clique em "Enviar".

Espere o e-mail automático chegar.

Responda o e-mail para confirmar e aguarde a liberação do cadastro.

## Canais de prestação

Web

[Usuários Externo SEI que não sejam Operadoras de Planos de Saúde](#)

[Portal Operadoras](#)

Aguarde o retorno do sistema.

## Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) útil(eis)

## Etapa 2 - Obter números dos meus processos na ANS

Faça *login*

### Peticionamento e Processo Novo

Em Tipo de Processo: **Obter números dos meus processo na ANS**

Especifique o pedido

Marque **Pessoa Física ou Jurídica**

Digite o dado e clique em **Validar** e depois **Adicionar**

Em **Documento Principal** , clique: **Formulário para Obter Relatório de processo**

Preencha os campos e depois **Salvar**

Na página inicial, clique **Peticionar**

Selecione a opção **Cidadão**

**Digite sua senha** e clique em **Assinar**

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Não há.

**Canais de prestação**

Web

1. [Usuários Externo SEI](#)

2. [Portal Operadoras](#) - Somente para representante de Operadoras com acesso concedido.

Aguarde o retorno do sistema

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Receber o relatório de números de processos através do Protocolo Eletrônico no SEI**

Entrar no sistema SEI ANS - Acesso para usuário externo e verificar recebimento de intimação eletrônica contendo o relatório solicitado como anexo.

Para maiores informações sobre como receber a intimação eletrônica, acesse: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/ans-digital-1/usuarios-externos-1/intimacao-eletronica>

## Documentação

### Documentação em comum para todos os casos

Não há.

## Canais de prestação

Web

[Usuários Externo SEI que não sejam Operadoras de Planos de Saúde](#)

[Portal Operadoras](#)

Aguarde o retorno do sistema

## Tempo de duração da etapa

Até 05 dia(s) útil(eis)

## Outras Informações

### Quanto tempo leva?

Até 05 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Entre em contato com a ANS pelo e-mail [sei@ans.gov.br](mailto:sei@ans.gov.br) .

### Informações adicionais ao tempo de validade

A relação vem com o número dos processos existentes na data de emissão. Portanto , é válido até que sejam abertos novos processos.

## Legislação

[RN 534/2022.](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/2017, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela [Lei nº 13.460/2017](#), tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela [Lei nº 10.048/2000](#).

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- Nome social
- Data de nascimento
- Sexo
- Filiação
- Nacionalidade
- Naturalidade
- Número de inscrição no CPF
- Endereço de e-mail

- Endereço
- Número de telefone
- RG
- Dados do dispositivos e registro de usuários, via cookies
- Localização do usuário

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709/2018.

### **Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.

Resolução Normativa ANS nº 534/2022, que dispõe sobre os procedimentos para funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Decreto nº 8.539/2015, que dispõe sobre o uso do processo eletrônico para realização do processo administrativo.

Lei 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinatura eletrônica.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Além das demais previstas na Política de privacidade da ANS.

**Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Obter o reconhecimento como Entidade Acreditadora em Saúde (EAS) do Programa de Certificação de Boas Práticas em APS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Obter o reconhecimento pela ANS de Entidade Acreditadora em Saúde (EAS) do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (PCBP-APS). A EAS reconhecida poderá realizar auditoria na operadora interessada em obter a Certificação em APS. O reconhecimento tem vigência definida pela ISQua, ou pela GGCRE/Inmetro e pode ser cancelado a qualquer tempo pela ANS.

### Quem pode utilizar este serviço?

Entidades Acreditadoras em Saúde (EAS)

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Encaminhar requerimento e documentos previstos na Resolução Normativa N° 506/2022 e anexos.**

A EAS deverá encaminhar todos os documentos previstos na [Resolução Normativa nº 506, de 30 de março de 2022](#), para fins da obtenção do reconhecimento da ANS para auditar as operadoras de planos de saúde no âmbito da Certificação em APS da ANS por meio do protocolo eletrônico (SEI).

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

As EAS devem enviar o *F ormulário de requerimento acompanhado de*: cópia autenticada do certificado emitido pela ISQua, ou pela Cgcre/ Inmetro; cópia autenticada dos atos constitutivos e suas alterações registradas no órgão competente; declaração, de ausência de conflitos de interesses firmada pelos seus representantes; termo de responsabilidade com a ANS.

#### **Canais de prestação**

Web

Os documentos podem ser encaminhados pelo protocolo eletrônico da ANS (acesse: [Acesse o site](#) )

Entrar em contato com o Disque ANS (0800.701.9656) ou pelo e-mail [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 hora(s)

### **Etapa 2 - Receber resposta sobre o reconhecimento da Entidade Acreditadora em Saúde (EAS) pela ANS**

A homologação do reconhecimento da EAS para o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (APS) será formalmente comunicada à demandante por ofício emitido pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

O nome de todas as EAS reconhecidas pela ANS fica disponível no [Portal da ANS](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

Portal da ANS, na página do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde ( [acesse](#) )

Entrar em contato pelo Disque ANS (0800.701.9656) ou enviar e-mail para [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br).

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 15 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 20 dia(s) útil(eis)

## **Informações adicionais ao tempo estimado**

Na primeira etapa: a EAS poderá levar até 1h para encaminhar a documentação para análise da ANS.

Na segunda etapa: a EAS poderá receber a resposta da obtenção da Certificação em até 20 dias úteis.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail: [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

Telefone: Disque ANS (0800.701.9656)

## **Legislação**

[Resolução Normativa nº 506, de 30 de março de 2022.](#)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Cargo que o Representante da Entidade Acreditadora em Saúde perante a ANS ocupa na instituição;
- Endereço completo da Entidade Acreditadora em Saúde;
- Telefone
- E-mail
- Dados dos membros da diretoria, conselho de administração, fiscal e afim;
- Nome
- Data de Nascimento
- CPF
- Assinatura

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

dados pessoais mantidos armazenados durante a existência da política pública.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de políticas públicas
- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral

### **Finalidade do tratamento**

Preencher Formulário, na categoria de representante legal, de solicitação de solicitação de re conhecimento como entidade acreditadora em saúde para o Programa de Certificação em Atenção Primária à Saúde (APS).

### **Previsão legal do tratamento**

[Resolução Normativa nº 506/202](#) e anexos.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados.

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Obter o reconhecimento para atuar como Entidade Acreditadora no Programa de Acreditação de Operadoras da ANS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Serviço que permite o reconhecimento de entidade acreditadora para atuar no Programa de Acreditação de Operadoras da ANS, conforme estabelecido pela [RN 507/2022](#) . O Programa de Acreditação confere certificado às operadoras que adotam boas práticas em gestão organizacional e gestão em saúde. A Entidade Acreditadora reconhecida pela ANS poderá realizar a auditoria em operadoras de planos de saúde interessadas em obter a Acreditação no Programa da ANS.

### Quem pode utilizar este serviço?

Entidades Acreditadoras com reconhecimento de competência pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Requerer o reconhecimento como entidade acreditadora para atuar no Programa de Acreditação de Operadoras da ANS**

A Entidade Acreditadora deve enviar a documentação obrigatória prevista para o reconhecimento pela ANS conforme modelos disponíveis nos anexos da Resolução Normativa [Resolução Normativa 507/22](#) .

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

- Cópia dos atos constitutivos da entidade e suas alterações registrados no órgão competente;
- Cópia do documento de reconhecimento de competência da entidade emitido pelo INMETRO;
- Declaração, firmada pelos representantes da entidade, de ausência de conflitos de interesses; e
- Termo de responsabilidade da entidade, firmado com a ANS.

#### Canais de prestação

Web

Meios formais de protocolo na ANS ( [Acesse o site](#) ): protocolo eletrônico

Entrar em contato por meio do Disque ANS (0800.701.9656) ou enviar e-mail para [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

#### Tempo de duração da etapa

Até 1 hora(s)

### **Etapa 2 - Receber o resultado do reconhecimento como Entidade Acreditora apta a atuar no Programa de Acreditação de Operadoras.**

Após análise da documentação enviada pelas Entidades Acreditoras, a ANS publica, no portal, o reconhecimento da Entidade Acreditora e sua renovação com a respectiva data de início de validade.

#### Canais de prestação

E-mail

Envio de Ofício por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI contendo o resultado do requerimento

Entrar em contato com o Disque ANS ou enviar e-mail para [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

#### Tempo de duração da etapa

Até 20 dia(s) útil(eis)

### **Etapa 3 - Verificar a publicação da homologação da Entidade Acreditora no portal da ANS na internet.**

Verificar se a Entidade consta na listagem disponível na página do Programa Acreditação de Operadoras, no portal da ANS, [acesse](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

Portal da ANS, na página do Programa Acreditação de Operadoras ( [acesse](#) )

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Em média 20 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail: [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

Telefone: DISQUE - ANS : 0800 701 9656

#### **Legislação**

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 507, DE 30 DE MARÇO DE 2022 ( [Acesse](#) )

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome do Representante legal
- Cargo do Representante legal
- Telefone do Representante legal
- E-mail do Representante legal
- Dados dos membros da diretoria, conselho de administração, fiscal e afim;
- Data de Nascimento
- CPF
- Assinatura

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Dados pessoais mantidos armazenados durante a existência da política pública.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador

- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral

### **Finalidade do tratamento**

Preencher formulário, como representante legal, para RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA JUNTO À ANS OU SOLICITAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

### **Previsão legal do tratamento**

[RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 507, DE 30 DE MARÇO DE 2022](#)

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_po](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_po)

## Obter vista e cópia de processos administrativos em posse da ANS

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 34

### O que é?

Permite que interessados solicitem acesso para visualização (vista) e/ou obtenção de cópias digitais de processos administrativos que estão sob a responsabilidade da ANS.

As cópias podem ser obtidas através de sistema eletrônico facultando ao usuário realizar o download do arquivo do processo para a sua máquina.

### Quem pode utilizar este serviço?

**Operadoras de planos de saúde** e seus representantes legais.

Necessário acesso ao "Portal Operadoras". O acesso é providenciado pela Operadora de Planos de Saúde com registro na ANS.

**Pessoas físicas, fornecedores, prestadores de serviços** (não operadoras) e outros interessados que sejam **parte ou procuradores em processos administrativos da ANS**

Necessário cadastro prévio como Usuário Externo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da ANS. Veja como fazer em Etapas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Acessar o Portal Operadoras - canal exclusivo para as operadoras de planos de saúde e seus representantes**

**ATENÇÃO:** As operadoras de planos de saúde e seus representantes têm ferramenta exclusiva de acesso aos processos administrativos: o Portal Operadoras. Não há necessidade de cadastro prévio para solicitação de vistas e cópias através do Portal Operadoras.

Para acessar o Portal Operadoras: <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Aguarde o retorno do sistema

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Solicitar vistas e cópias através do Portal Operadoras**

Enviar documentação necessária à formalização da solicitação de vistas e cópias.

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Formulário de solicitação de vistas e cópias.

Documento legal de identificação.

Procuração, se for o caso.

Ato constitutivo, se for o caso, podendo ser utilizado em substituição, as informações contidas no Sistema de Cadastro de Operadoras – CADOP.

**Canais de prestação**

Web

<https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Receber as cópias solicitadas através do Portal Operadoras**

O fornecimento das cópias se dará através da concessão de acesso ao processo ou documento solicitado. Será enviado para o e-mail do solicitante um link de acesso ao processo. O solicitante deverá clicar no link e se quiser, clicar em "gerar PDF" ou "gerar ZIP" para baixar uma cópia do processo ou documento para sua máquina.

#### **Canais de prestação**

Web

<https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

Aguarde o retorno do sistema.

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 05 dia(s) útil(eis)

### **Etapa 4 - Acessar o Protocolo Eletrônico do SEI - canal para fornecedores, prestadores de serviço de saúde e pessoas físicas**

A ANS disponibiliza o Protocolo Eletrônico através do SEI para fornecedores, prestadores de serviços de saúde e pessoas físicas.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Aguarde o retorno do sistema.

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 5 - Realizar cadastro do Protocolo Eletrônico SEI**

Acesse o sistema e clique em "[Clique aqui se você ainda não está cadastrado](#)". Leia o Termo de Concordância e Veracidade, estando de acordo clique em continuar. Preencha os dados solicitados. Aguarde o envio do e-mail automático e responda o email. O cadastro será liberado sem emissão de aviso de liberação. É dever do usuário verificar se o cadastro foi liberado.

### **Documentação**

- Divergência de dados :

Se, ao realizar a checagem dos dados informados, a ANS verificar algum tipo de inconsistência, será solicitado via e-mail o comprovante de residência do usuário.

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Aguarde o retorno do sistema

### **Tempo de duração da etapa**

Até 01 dia(s) útil(eis)

## **Etapa 6 - Solicitar vistas e cópias através do Protocolo Eletrônico SEI**

Acessar o sistema.

Selecionar Peticionamento Intercorrente, informar o número do processo, clicar em Validar e em Adicionar.

Preencher os campos e clicar em Peticionar.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Formulário para solicitação de vistas e cópias (disponível no Menu Formulários do sistema).

Documento legal de identificação.

Procuração, se for o caso.

Ato constitutivo, se for o caso.

#### **Canais de prestação**

Web

[https://sei.ans.gov.br/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ans.gov.br/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0)

Aguarde o retorno do sistema.

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 7 - Receber as cópias solicitadas através do Protocolo Eletrônico SEI**

O fornecimento das cópias se dará através da concessão de acesso ao processo ou documento solicitado. Será enviado para o e-mail do solicitante um link de acesso ao processo. O solicitante deverá clicar no link, fazer login no SEI e verificar na tela de Controle de Acessos Externos o número do processo para o qual solicitou as cópias. O solicitante deve clicar no processo e se quiser, clicar em "gerar PDF" ou "gerar ZIP" para baixar uma cópia do processo ou documento para sua máquina.

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Aguarde o retorno do sistema.

#### Tempo de duração da etapa

Até 05 dia(s) útil(eis)

### Outras Informações

#### Quanto tempo leva?

Entre 01 e 05 dia(s) útil(eis)

#### Informações adicionais ao tempo estimado

De acordo com o Art. 25 da [Resolução Normativa ANS nº 534/2022](#).

Art. 25. A unidade organizacional em que se encontra o documento ou processo cujas vista ou cópia foram solicitadas, ou aquela que determinou o arquivamento, receberá o formulário de requerimento e decidirá a respeito, podendo deferir ou indeferir total ou parcialmente o pleito no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, conferindo ciência ao interessado.

§1º O prazo de que trata o caput será contado a partir do dia seguinte ao protocolo do requerimento no sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na internet.

...

§6º Em situações excepcionais, quando o volume de documentos a serem digitalizados impossibilitar o cumprimento do prazo, este poderá ser prorrogado, mediante comunicação ao interessado.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Disque ANS 0800 7019656

#### Informações adicionais ao tempo de validade

Este serviço fornece acesso ou cópia de processos existentes, não gerando um novo documento com prazo de validade.

## **Legislação**

[Resolução Normativa ANS nº 534/2022](#) .

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na [Lei nº 13.460/ 2017](#) , um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela [Lei nº 13.460/2017](#) , que trata do direito ao atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Clique [AQUI](#) e localize o atendimento da ANS mais perto de você.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela [Lei nº 10.048/2000](#).

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- Nome social
- Data de nascimento

- Sexo
- Filiação
- Nacionalidade
- Naturalidade
- Número de inscrição no CPF
- Endereço de e-mail
- Endereço
- Número de telefone
- RG
- Dados do dispositivo e registro de usuário, via cookies
- Localização do usuário

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709/2018.

### **Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.

Resolução Normativa ANS nº 534, de 02 de maio de 2022, que dispõe sobre os procedimentos para funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Decreto nº 8.539/2015, que dispõe sobre o uso do processo eletrônico para realização do processo administrativo.

Lei 14,063/2020, que dispõe sobre o uso de assinatura eletrônica.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Além das demais previstas na Política de privacidade da ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Pagar à vista débito de Ressarcimento ao SUS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite que as operadoras de planos de saúde paguem , à vista , débitos de [Ressarcimento ao SUS](#) , vencidos ou a vencer , desde que ainda não tenham sido enviados para inscrição em dívida ativa.

Após o envio para cobrança como dívida ativa, o pagamento deve ser solicitado à Procuradoria Federal junto à ANS.

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos de saúde que possuam débitos de ressarcimento ao SUS vencidos e a vencer , ainda não inscritos em dívida ativa

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Acessar o serviço pela área do sistema. (Apenas para débitos a vencer)**

As Operadoras com débito a vencer devem buscar a GRU desejada na seção de notificação da ANS.

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o sistema](#) .

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

#### **Etapa 2 - Solicitar GRU com nova data de vencimento (Apenas para débitos vencidos)**

Para GRUs vencidas, a operadora pode regularizar a situação por dois meios: **(1)** Acessando o **Protocolo Eletrônico da ANS** , informando dados da operadora, número da GRU e nova data de vencimento; ou **(2)** enviando um **e-mail** para [ressarcimento@ans.gov.br](mailto:ressarcimento@ans.gov.br) com os dados da operadora, número da GRU, nova data de vencimento e, se aplicável, documentos do representante.

## Documentação

### Documentação em comum para todos os casos

A solicitação de emissão da GRU deve conter os dados básicos da operadora (registro ANS e razão social), o número da GRU e a nova data de vencimento, que pode ser definida pelo solicitante, inclusive antes do vencimento original. Devem ser enviados documentos de identificação do representante apenas quando a solicitação ocorrer por e-mail sem domínio cadastrado na ANS. Em pedidos feitos via Protocolo Eletrônico ou e-mail institucional, pressupõe-se a autenticidade do solicitante.

### Canais de prestação

Web

[Protocolo Eletrônico](#) .

E-mail

A operadora deverá enviar e-mail para [ressarcimento@ans.gov.br](mailto:ressarcimento@ans.gov.br) .

### Tempo de duração da etapa

Até 5 dia(s) corrido(s)

## Outras Informações

### Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Caso haja dúvidas, encaminhe e-mail para o endereço: [ressarcimento@ans.gov.br](mailto:ressarcimento@ans.gov.br) .

### Legislação

[Resolução Normativa - RN nº 502, de 30 de março de 2022.](#)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo do representante legal
- Número de inscrição no CPF do representante legal
- E-mail do representante legal
- CNPJ da Operadora
- Razão Social da Operadora

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO coleta ou compartilha dados sensíveis.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Prazo de retenção para dados pessoais. Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador

### **Finalidade do tratamento**

Acesso ao sistema que permite o pagamento à vista de debito do Ressarcimento ao SUS.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei 9.961 de 28 de Janeiro de 2000

Lei 9.656 de 3 de Junho de 1998

Resolução Normativa nº [492 DE 29/03/2022](#)

[IN Nº 14, DE 2022](#)

[RN Nº 502, DE 30/03/2022](#)

[RN Nº 495 DE 29/03/2022](#)

[RN Nº 502, DE 30/03/2022](#)

[RN Nº 521, DE 29/04/22](#)

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados com outras instituições.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com outros países ou instituições internacionais

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.po](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.po)

## Pagar à vista multas aplicadas pela ANS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite que o devedor solicite pagar, à vista, uma multa aplicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), desde que essa ainda não tenha sido enviada para cobrança como dívida ativa.

Após o envio para cobrança como dívida ativa, o pagamento deve ser solicitado à Procuradoria Federal junto à ANS.

As multas aplicadas pela ANS podem ser: contratuais, por infração à regulação setorial, por descumprimento de Termo de Compromisso (TC), ou por descumprimento de Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC).

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas multadas pela ANS, desde que o débito referente à multa não tenha sido encaminhado para inscrição em dívida ativa.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Requerer o pagamento

O usuário deve acessar o protocolo eletrônico e solicitar a emissão da Guia de Recolhimento da União (GRU) para pagamento.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Solicitação de pagamento, contendo o número do processo administrativo.

#### Canais de prestação

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) .

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 2 - Receber a resposta da ANS**

O usuário receberá a GRU pelo protocolo eletrônico, ou por via postal caso se trate de devedor sem registro na ANS.

O pagamento da GRU deverá ser feito até a data de seu vencimento em qualquer banco da rede bancária brasileira.

**Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) ;

Postal

Devedores sem registro na ANS.

**Tempo de duração da etapa**

Em média 1 mês(es)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Em média 30 dia(s) corrido(s)

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Caso o processo administrativo ainda não esteja em fase de cobrança, o envio da GRU poderá levar mais tempo, uma vez que será necessário aguardar a conclusão dos trâmites processuais para a constituição do crédito nas instâncias administrativas da ANS.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail para contato: [parcelamento@ans.gov.br](mailto:parcelamento@ans.gov.br)

## **Legislação**

[Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022](#) : dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

[Resolução Normativa nº 493, de 29 de março de 2022](#) : dispõe sobre a arrecadação de receitas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- CNPJ da operadora
- Nome completo
- Número de inscrição no CPF
- RG
- Nacionalidade
- Endereço de e-mail
- Dados do dispositivo e registro de usuário, via cookies

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados pessoais coletados para prestação do serviço serão mantidos enquanto o serviço estiver disponível.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

#### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão durante a navegação do usuário.

#### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.956, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Resolução Normativa nº 493, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre a arrecadação de receitas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Pagar à vista Taxa de Saúde Suplementar

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite que as operadoras de planos privados de saúde gerem uma guia de recolhimento (GRU) para pagar, à vista, uma taxa de saúde suplementar cujo débito ainda não tenha sido enviado para cobrança como dívida ativa.

Após o envio para cobrança como dívida ativa, o pagamento deve ser solicitado à Procuradoria Federal junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As Taxas de Saúde Suplementar (TSS) foram criadas por lei e têm como objetivo financiar a atuação regulatória da ANS. Elas podem ser de dois tipos:

1. Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde (TPS): é devida trimestralmente pelas operadoras e seu valor varia de acordo com características do plano e a quantidade e idade das pessoas que o possuem;
2. Taxas por ato: são devidas quando uma operadora deseja realizar alguma ação junto à ANS. São taxas por ato as seguintes:
  - Taxa de Saúde Suplementar por Registro de Operadora (TRO);
  - Taxa de Saúde Suplementar por Registro de Produto (TRP);
  - Taxa de Saúde Suplementar por Alteração de Dados da Operadora (TAO);
  - Taxa de Saúde Suplementar por Alteração de Dados de Produto (TAP);
  - Taxa de Saúde Suplementar por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária (TRC).

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos privados de assistência à saúde que possuam débitos de taxa de saúde suplementar.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Gerar a GRU para pagamento

O usuário deve acessar o sistema e emitir a GRU para pagamento.

O pagamento da GRU deve ser feito até a data de seu vencimento em qualquer banco da rede bancária brasileira.

#### Canais de prestação

Web

Taxa de saúde suplementar por registro de operadora (TRO): [acesse aqui](#) ;

Web

Demais taxas de saúde suplementar (TPS, TRP, TAO, TAP ou TRC): [acesse aqui](#) ;

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail para contato: [gefin.ans@ans.gov.br](mailto:gefin.ans@ans.gov.br)

#### **Legislação**

[Lei nº 9961/2000](#) : Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências.

[Resolução Normativa nº 493, de 29 de março de 2022](#) : Dispõe sobre a arrecadação de receitas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

[Resolução Normativa nº 494, de 29 de março de 2022](#) : Dispõe sobre o lançamento da Taxa de Saúde Suplementar, instituída pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, regulamenta o processo administrativo fiscal no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências.

[Lei nº 5172/1966 \(Código Tributário Nacional\)](#) : Dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e Institui Normas Gerais de Direito Tributário Aplicáveis à União, Estados e Municípios.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- CNPJ da operadora
- Nome completo
- Número de inscrição no CPF
- RG
- Nacionalidade
- Endereço de e-mail
- Dados do dispositivo e registro de usuário, via cookies

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

## **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados pessoais coletados para prestação do serviço serão mantidos enquanto o serviço estiver disponível.

## **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

## **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão durante a navegação do usuário.

## **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.956, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Resolução Normativa nº 493, de 29 de março de 2022 - Dispõe sobre a arrecadação de receitas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Resolução Normativa nº 494, de 29 de março de 2022 - Dispõe sobre o lançamento da Taxa de Saúde Suplementar, instituída pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, regulamenta o processo administrativo fiscal no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências.

## **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

## **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

## **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Parcelar débito de Ressarcimento ao SUS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite que as operadoras de planos privados de saúde parcelem seus débitos de ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS) ainda não enviados para cobrança como dívida ativa.

Após o envio para cobrança como dívida ativa, o parcelamento deve ser solicitado à Procuradoria Federal junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O ressarcimento ao SUS deve ser feito quando uma instituição de saúde integrante do sistema público realiza atendimento previsto no contrato de saúde suplementar a uma pessoa que possui plano privado de saúde.

O parcelamento pode ser feito em até 60 parcelas mensais, cada qual com valor mínimo de R\$ 1.000,00.

A aprovação do pedido de parcelamento depende do pagamento da primeira parcela e do envio da documentação exigida.

Débitos já parcelados ou com parcelamentos cancelados poderão ser reparcelados. Nesse caso, a primeira parcela corresponderá à:

- 10% do valor total da dívida, ou
- 20%, caso a dívida já tenha sido objeto de reparcelamento anterior.

*O pedido de parcelamento é confissão irretratável da dívida e confissão extrajudicial, nos termos do Código de Processo Civil (artigos 389 e 395).*

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos privados de assistência à saúde que possuam débitos de ressarcimento ao SUS ainda não enviados para inscrição em dívida ativa.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Propor o parcelamento e gerar documentação

O usuário deve acessar o sistema de parcelamento, selecionar a Guia de Recolhimento da União (GRU) correspondente, escolher o número de parcelas desejado, e gerar o parcelamento. Em seguida, emitir os seguintes documentos:

- GRU para pagamento da primeira parcela;
- Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida);
- Declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso.

#### **Canais de prestação**

Web

Gerar o parcelamento: [acesse aqui](#) .

Web

Gerar GRU da 1ª parcela: [acesse aqui](#) .

Web

Gerar o Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida): [acesse aqui](#).

Web

Gerar a declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso: [acesse aqui](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Encaminhar documentação assinada à ANS**

O usuário deve:

- 1) pagar a primeira parcela até o último dia útil do mês em que o parcelamento foi emitido;
- 2) assinar digitalmente os documentos emitidos na primeira etapa, conforme os padrões descritos na Lei nº 14.063/2020;
- 3) encaminhar os documentos e o comprovante de pagamento da primeira parcela para ANS, por meio do protocolo eletrônico.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Comprovante de pagamento da primeira parcela;

Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida) assinada digitalmente pelo representante legal ou seu procurador;

Declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso, assinada digitalmente pelo representante legal ou seu procurador;

Procuração, em caso de assinatura por procurador.

#### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico do Portal Operadoras](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Receber a resposta da ANS**

O usuário receberá a resposta da ANS em até 90 dias, contados a partir do envio da documentação.

A resposta será enviada pelo protocolo eletrônico do Portal Operadoras e informará se o pedido de parcelamento foi aceito (deferido) ou negado (indeferido).

Enquanto a ANS não decidir, o usuário deve continuar pagando as parcelas todo mês.

#### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico do Portal Operadoras](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 90 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 4 - Emitir e pagar as demais parcelas**

Se o parcelamento for aceito (deferido), o usuário deve, mensalmente, até a quitação total, emitir a GRU das parcelas e efetuar o pagamento.

O parcelamento será cancelado e o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa se houver falta de pagamento de:

- de 3 parcelas, seguidas ou não;
- de 2 parcelas, se todas as demais estiverem pagas; ou
- de 1 parcela, se esta for a última parcela vencida do parcelamento.

#### **Canais de prestação**

Web

Gerar as GRUs das parcelas: [acesse aqui](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 59 mês(es)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 60 mês(es)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

A depender do número de prestações feitas.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail para contato: [parcelamento@ans.gov.br](mailto:parcelamento@ans.gov.br)

#### **Legislação**

[Resolução Normativa nº 492, de 29 de março de 2022](#) : dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

[Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020](#) : Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos; e altera a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995, a Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, e a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- CNPJ da operadora
- Nome completo
- Número de inscrição no CPF
- RG
- Nacionalidade
- Endereço de e-mail
- Dados do dispositivo e registro de usuário, via cookies

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados pessoais coletados para prestação do serviço serão mantidos enquanto o serviço estiver disponível.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral

- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão durante a navegação do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.956, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Resolução Normativa nº 492, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Parcelar débito de Taxa de Saúde Suplementar

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite que as operadoras de planos privados de saúde parcelem um débito relativo a uma taxa de saúde suplementar ainda não enviado para cobrança como dívida ativa.

Após o envio para cobrança como dívida ativa, o parcelamento deve ser solicitado à Procuradoria Federal junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As Taxas de Saúde Suplementar (TSS) podem ser de dois tipos: 1) Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde, a qual é devida trimestralmente pelas operadoras; e 2) Taxas de Saúde Suplementar por ato, as quais são devidas quando uma operadora deseja realizar alguma ação junto à ANS.

O parcelamento pode ser feito em até 60 parcelas mensais, cada qual com valor mínimo de R\$ 1.000,00.

A aprovação do pedido de parcelamento depende do pagamento da primeira parcela e do envio da documentação exigida.

Débitos já parcelados ou com parcelamentos cancelados poderão ser reparcelados. Nesse caso, a primeira parcela corresponderá à:

- 10% do valor total da dívida, ou
- 20%, caso a dívida já tenha sido objeto de reparcelamento anterior.

*O pedido de parcelamento é confissão irretratável da dívida e confissão extrajudicial (Código de Processo Civil, artigos 389 e 395).*

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de planos privados de assistência à saúde que possuam débitos de taxa de saúde suplementar ainda não enviados para inscrição em dívida ativa.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Propor o parcelamento e gerar documentação**

O usuário deve acessar o sistema de parcelamento, selecionar a Guia de Recolhimento da União (GRU) correspondente, escolher o número de parcelas desejado, e gerar o parcelamento. Em seguida, emitir os

seguintes documentos:

- GRU para pagamento da primeira parcela;
- Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida);
- Declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso.

#### Canais de prestação

Web

Gerar o parcelamento: [acesse aqui](#) ;

Web

Gerar GRU da 1ª parcela: [acesse aqui](#) ;

Web

Gerar o Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida) e a Declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso: [acesse aqui](#) .

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Encaminhar documentação assinada à ANS**

O usuário deve:

- 1) pagar a primeira parcela até o último dia útil do mês em que o parcelamento foi emitido;

2) assinar digitalmente os documentos emitidos na primeira etapa, conforme os padrões descritos na Lei nº 14.063/2020;

3) encaminhar os documentos e o comprovante de pagamento da primeira parcela para ANS, por meio do protocolo eletrônico.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Comprovante de pagamento da primeira parcela;

Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida) assinada digitalmente pelo representante legal ou seu procurador;

Declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso, assinada digitalmente pelo representante legal ou seu procurador;

Procuração, em caso de assinatura por procurador.

#### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Receber a resposta da ANS**

O usuário receberá a resposta da ANS em até 90 dias, contados a partir do envio da documentação.

A resposta será enviada pelo protocolo eletrônico e informará se o pedido de parcelamento foi aceito (deferido) ou negado (indeferido).

Enquanto a ANS não decidir, o usuário deve continuar pagando as parcelas todo mês.

#### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 90 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 4 - Emitir e pagar as demais parcelas**

Se o parcelamento for aceito (deferido), o usuário deve, mensalmente, até a quitação total, emitir a GRU das parcelas e efetuar o pagamento.

O parcelamento será cancelado e o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa se houver falta de pagamento de:

- de 3 parcelas, seguidas ou não;
- de 2 parcelas, se todas as demais estiverem pagas; ou

- de 1 parcela, se esta for a última parcela vencida do parcelamento.

#### **Canais de prestação**

Web

Gerar as GRUs das parcelas: [acesse aqui](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 59 mês(es)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 60 mês(es)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

A depender do número de prestações feitas.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail para contato: [parcelamento@ans.gov.br](mailto:parcelamento@ans.gov.br)

#### **Legislação**

[Resolução Normativa nº 494, de 29 de março de 2022](#) : dispõe sobre o lançamento da Taxa de Saúde Suplementar, instituída pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, regulamenta o processo administrativo fiscal no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências.

[Resolução Normativa nº 492, de 29 de março de 2022](#) : dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

[Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020](#) : Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos; e altera a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995, a Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, e a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- CNPJ da operadora
- Nome completo
- Número de inscrição no CPF
- RG
- Nacionalidade
- Endereço de e-mail
- Dados do dispositivo e registro de usuário, via cookies

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados pessoais coletados para prestação do serviço serão mantidos enquanto o serviço estiver disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão durante a navegação do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.956, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Resolução Normativa nº 493, de 29 de março de 2022 - Dispõe sobre a arrecadação de receitas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Resolução Normativa nº 494, de 29 de março de 2022 - Dispõe sobre o lançamento da Taxa de Saúde Suplementar, instituída pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, regulamenta o processo administrativo fiscal no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências.

Resolução Normativa nº 492, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_po](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_po)

## Parcelar multas aplicadas pela ANS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Este serviço permite que o devedor parcele um débito relativo a uma multa aplicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) desde que ainda não tenha sido enviado para cobrança como dívida ativa.

Após o envio para cobrança como dívida ativa, o parcelamento deve ser solicitado à Procuradoria Federal junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As multas aplicadas pela ANS podem ser: contratuais, por infração à regulação setorial, por descumprimento de Termo de Compromisso (TC), ou por descumprimento de Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC).

O parcelamento pode ser feito em até 60 parcelas mensais, cada qual com valor mínimo de R\$ 1.000,00.

A aprovação do pedido de parcelamento depende do pagamento da primeira parcela, e do envio da documentação exigida.

Débitos já parcelados ou com parcelamentos rescindidos poderão ser reparcelados. Nesse caso, a primeira parcela corresponderá à:

- 10% do valor total da dívida, ou
- 20%, caso a dívida já tenha sido objeto de reparcelamento anterior.

*O pedido de parcelamento é confissão irretratável da dívida e confissão extrajudicial, nos termos do Código de Processo Civil (artigos 389 e 395).*

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas multadas pela ANS, desde que o débito referente à multa não tenha sido encaminhado para inscrição em dívida ativa.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Requerer o parcelamento

O usuário deve acessar o protocolo eletrônico e solicitar o parcelamento. A solicitação deve indicar o número do processo, bem como o número de parcelas desejado.

## **Documentação**

### **Documentação em comum para todos os casos**

Solicitação de parcelamento, contendo o número do processo administrativo e o número de parcelas.

### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) .

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Receber a resposta da ANS**

Após emitir o parcelamento, a ANS encaminhará resposta ao usuário pelo protocolo eletrônico ou, se este não tiver registro na ANS, por via postal.

### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) ;

Postal

Devedores sem registro na ANS.

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Gerar a documentação**

Após a emissão do parcelamento pela ANS, o usuário deverá acessar o sistema de parcelamento e gerar os seguintes documentos:

- GRU para pagamento da primeira parcela;
- Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida);
- Declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso.

#### **Canais de prestação**

Web

GRU da 1ª parcela: [acesse aqui](#) ;

Web

Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida) e declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso: [acesse aqui](#)

.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 4 - Encaminhar documentação assinada à ANS**

O usuário deve:

- 1) pagar a primeira parcela até o último dia útil do mês em que o parcelamento foi emitido;
- 2) assinar digitalmente os documentos emitidos na terceira etapa, conforme os padrões descritos na Lei nº 14.063/2020;
- 3) encaminhar os documentos e o comprovante de pagamento da primeira parcela para ANS, por meio do protocolo eletrônico.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Comprovante de pagamento da primeira parcela;

Requerimento de Parcelamento de Débito (Confissão da Dívida) assinada digitalmente pelo representante legal ou seu procurador;

Declaração de inexistência de ação judicial, ou de renúncia a direito em ação judicial e de inexistência de outra ação judicial, conforme o caso, assinada digitalmente pelo representante legal ou seu procurador;

Procuração, em caso de assinatura por procurador.

#### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) corrido(s)

#### **Etapa 5 - Receber a resposta da ANS**

O usuário receberá a resposta da ANS em até 90 dias, contados a partir do envio da documentação.

A resposta será enviada pelo protocolo eletrônico e informará se o pedido de parcelamento foi aceito (deferido) ou negado (indeferido).

Enquanto a ANS não decidir, o usuário deve continuar pagando as parcelas todo mês.

#### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo Eletrônico \(somente operadoras\)](#) ;

Web

[Protocolo Eletrônico \(demais pessoas jurídicas\)](#) ;

Postal

Devedores sem registro na ANS.

**Tempo de duração da etapa**

Até 90 dia(s) corrido(s)

**Etapa 6 - Emitir e pagar as demais parcelas**

Se o parcelamento for aceito (deferido), o usuário deve, mensalmente, até a quitação total, emitir a GRU das parcelas e efetuar o pagamento.

O parcelamento será cancelado e o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa se houver falta de pagamento de:

- de 3 parcelas, seguidas ou não;
- de 2 parcelas, se todas as demais estiverem pagas; ou
- de 1 parcela, se esta for a última parcela vencida do parcelamento.

**Canais de prestação**

Web

Gerar as GRUs das parcelas: [acesse aqui](#) .

**Tempo de duração da etapa**

Até 59 mês(es)

**Outras Informações****Quanto tempo leva?**

Até 60 mês(es)

**Informações adicionais ao tempo estimado**

Se o processo administrativo ainda não estiver em cobrança, a resposta da ANS poderá levar mais tempo. Será necessário esperar até que entre nessa fase para que a ANS possa constituir oficialmente a multa.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail para contato: [parcelamento@ans.gov.br](mailto:parcelamento@ans.gov.br)

### **Legislação**

[Resolução Normativa nº 492, de 29 de março de 2022](#) : dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

[Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020](#) : Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos; e altera a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995, a Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, e a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- CNPJ da operadora
- Nome completo
- Número de inscrição no CPF
- RG
- Nacionalidade
- Endereço de e-mail
- Dados do dispositivo e registro de usuário, via cookies

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709.

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados pessoais coletados para prestação do serviço serão mantidos enquanto o serviço estiver disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão durante a navegação do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.956, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Resolução Normativa nº 492, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Pesquisar, conhecer e comparar opções de planos de saúde disponíveis para contratação

### Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos interessados em contratar ou aderir a um plano de saúde

Não há

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Pesquisar Planos de Saúde

Clique no botão "Iniciar" ou no canal indicado abaixo. Escolha a forma de acesso: login Gov.Br ou anônimo. Selecione "Pesquisa de Planos". Preencha os campos obrigatórios. Selecione os filtros de busca. Escolha o plano de interesse. Visualize e emita o relatório . Emita o protocolo. Preencha a pesquisa de satisfação.

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Dados pessoais do consumidor

#### Custos

- gratuito - R\$ 0,00

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

O interessado deverá aguardar a disponibilização do sistema para a consulta desejada.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Formalizar a solicitação diretamente com operadora do plano de interesse**

Em até 5 dias contados da data de emissão do relatório, entre em contato com a operadora do plano escolhido e formalize sua solicitação. A operadora terá até 10 dias para analisar o seu pedido e respondê-lo.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

não há

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Consultar Andamento do Protocolo Gerado**

Após a formalização de requerimento na Operadora do plano escolhido, o andamento do protocolo da sua consulta pode ser acompanhado no item “Consulta de Protocolo” disponível na página inicial do Guia de Planos da ANS ( <https://www.ans.gov.br/gpw-beneficiario/pages/inicial.xhtml> ).”

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Dados pessoais do consumidor

#### **Custos**

- gratuito - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Web

<https://www.ans.gov.br/gpw-beneficiario/pages/inicial.xhtml>

O interessado deverá aguardar a disponibilização do sistema para a consulta desejada.

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 10 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Após a emissão do relatório de consulta no Guia de Planos de Saúde, o interessado deve procurar diretamente a operadora do plano escolhido para formalizar a contratação.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

ggrep.dipro@ans.gov.br

#### **Validade do Documento**

5 dia(s)

#### **Informações adicionais ao tempo de validade**

O beneficiário deve formalizar sua solicitação na operadora do plano escolhido em até 5 (cinco) dias a partir da emissão do número de protocolo

## **Legislação**

RN nº 557/2022

<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=pdfAtualizado&format=raw&id=NDMyOQ==>

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Data de nascimento
- CPF
- Email do usuário

## **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

### **Este serviço trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	

Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
RN Nº 438, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018	Dispõe sobre a regulamentação da portabilidade de carências para beneficiários de planos privados de assistência à saúde, revoga a Resolução Normativa - RN nº 186, de 14 de janeiro de 2009, que dispõe sobre a regulamentação da portabilidade das carências previstas no inciso V do art. 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e sem a imposição de cobertura parcial temporária, e revoga os artigos 1º, 3º, 4º e 7º e o §2º do artigo 9º, todos da RN nº 252, de 28 de abril de 2011, que dispõe sobre as regras de portabilidade e de portabilidade especial de carências.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Os dados inseridos no início da pesquisa no Guia de planos são compartilhados com a operadora destino escolhida, por meio do protocolo gerado.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Protocolar documentos junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Avaliação: 1.7 Quantidade de votos: 6

### O que é?

#### ATENÇÃO:

Para reclamações de planos de saúde clique [AQUI](#)

Para reclamar do seu plano de saúde **NÃO** utilize o Protocolo GOV.BR da ANS . Este canal é **APENAS** para enviar seus documentos e solicitações para a ANS pela internet. **É oficial, rápido** e você faz tudo **sem sair de casa**.

**Você envia** seus pedidos e documentos **de qualquer lugar** , direto pelo computador ou celular. Simples, rápido e **sem filas** .

### Quem pode utilizar este serviço?

- \* Pessoa física, interessada ou não;
- \* Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- \* Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

ATENÇÃO: A ANS possui Tramita.Gov , se seu órgão também possui, utilize o Tramita.Gov para envio de processos à ANS.

\* É necessário possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço: < <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>>.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Protocolar solicitação

- \* acessar a página do serviço Protocolar documentos junto à ANS e clicar no botão Iniciar;
- \* fazer login no Portal GOV.BR;
- \* escolher o tipo de solicitação;
- \* preencher o formulário da solicitação;
- \* anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- \* conferir os dados e concluir a solicitação.

#### Documentação

#### Documentação em comum para todos os casos

ver orientações do formulário de solicitação

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

1 – Peticionamento Eletrônico, por meio do SEI – Acesso externo ANS:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/ans-digital-1/usuarios-externos-1/protocolo-eletronico>

2 – Pelos Correios, endereçando ao Setor de Protocolo Geral localizado na Av. Augusto Severo, nº 84, Glória  
– Rio de Janeiro, CEP: 20021-040.

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

#### Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento;  
\* A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada com base nas hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022.

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

1 – Peticionamento Eletrônico, por meio do SEI – Acesso externo ANS:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/ans-digital-1/usuarios-externos-1/protocolo-eletronico>

2 – Pelos Correios, endereçando ao Setor de Protocolo Geral localizado na Av. Augusto Severo, nº 84, Glória  
– Rio de Janeiro, CEP: 20021-040.

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

[protocolo@ans.gov.br](mailto:protocolo@ans.gov.br)

#### **Legislação**

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

Decretos nº 8.539, de 08/10/2015 e nº 9.094, de 17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048/2000.

## Realizar primeiro acesso do representante legal de operadoras de planos de saúde no Portal Operadoras

Avaliação: Sem Avaliação Monitoração: Sim

### O que é?

Serviço necessário para que o representante legal de uma nova operadora ou novo representante em uma operadora existente possa acessar o Portal Operadoras .

### Quem pode utilizar este serviço?

Representante legal das Operadoras de Plano de saúde

A operadora de planos de saúde deve possuir um registro ANS válido e o representante legal deve estar no Cadastro de Operadoras da ANS (CADOP) .

O representante legal deve estar de posse do e- cnpj da operadora ou deve ter acesso ao e-mail cadastrado no CADOP.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Realizar primeiro acesso do representante legal de operadoras de planos de saúde no Portal Operadoras**

Para realização do primeiro acesso siga o passo a passo contido no video <https://www.youtube.com/watch?v=l7zeQlyoi9s> que tem as seguintes etapas:

- Plugar o token e-cnpj ou ter o certificado digital instalado na maquina que fará a solicitação
- Acesse o portal operadoras
- Escolha o certificado e-cnpj da operadora ou informar o pin do token

#### Canais de prestação

Web

[www.ans.gov.br/portal-operadora](http://www.ans.gov.br/portal-operadora)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 2 - Procedimento caso não seja possível identificar a operadora**

Caso não seja possível identificar a operadora o portal solicitará o CNPJ, nesse caso um código será enviado para o e-mail cadastrado pela operadora no CADOP.

**Canais de prestação**

Web

[www.ans.gov.br/portal-operadora](http://www.ans.gov.br/portal-operadora)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 3 - Envio do código**

- Caso ainda não seja possível identificar a operadora com o procedimento acima, será exibida uma tela com o nome do dono do certificado e da operadora para que o usuário confirme que é o certificado correto e a operadora correta
- Será enviado um código para o e-mail cadastrado pela operadora no CADOP

**Canais de prestação**

Web

[www.ans.gov.br/portal-operadora](http://www.ans.gov.br/portal-operadora)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

#### **Etapa 4 - Cadastro da senha**

- Após a identificação da Operadora será mostrado na tela o Responsável Legal da Operadora que deverá clicar em acessar (não clicar solicitar minha senha). A senha será cadastrada depois.
- Leia e concorde com o Termo de Responsabilidade
- Agora o representante Legal cadastrará sua senha seguindo a política indicada na tela e cadastrará também seu e-mail pessoal para recuperação de senha.

#### **Canais de prestação**

Web

[www.ans.gov.br/portal-operadora](http://www.ans.gov.br/portal-operadora)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

#### **Etapa 5 - Procedimento não funcionou**

- Caso o procedimento informado não tenha funcionado, favor entrar em contato via e-mail [portaloperadoras@ans.gov.br](mailto:portaloperadoras@ans.gov.br) solicitando o primeiro acesso

#### **Canais de prestação**

E-mail

[portaloperadoras@ans.gov.br](mailto:portaloperadoras@ans.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

portaloperadoras@ans.gov.br

## **Legislação**

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 534, DE 02 DE MAIO DE 2022

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8

de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo do representante legal
- Número de inscrição no CPF do representante legal
- E-mail do representante legal
- CNPJ da Operadora
- Razão Social da Operadora

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO coleta ou compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador

### **Finalidade do tratamento**

apoio e promoção de atividades do controlador ;

proteção, em relação ao titular, do exercício regular de seus direitos ou prestação de serviços que o beneficiem, respeitadas as legítimas expectativas dele e os direitos e liberdades fundamentais ;

### **Previsão legal do tratamento**

L ei 9.961 de 28 de Janeiro de 2000

Lei 9 .656 de 3 de Junho de 1998

Resolução Normativa ANS nº 543/2022

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados com outras instituições

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com outros países ou instituições internacionais

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Reclamar sobre plano de saúde (NIP)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Ao usar este serviço, o consumidor pode registrar reclamação contra um plano de saúde.

A [Agência Nacional de Saúde](#) (ANS) é a agência reguladora responsável pelo setor de **planos de saúde** no Brasil. Ao registrar uma reclamação, por meio da NIP - Notificação de Intermediação Preliminar, forma amigável de composição de conflitos, o consumidor terá **acesso à resposta da operadora ou administradora de benefícios** e poderá **informar para a ANS se seu problema foi realmente resolvido**. Em caso negativo, sua demanda pode virar um processo sancionador na ANS, que poderá resultar em aplicação de penalidade.

### Antes de registrar uma reclamação na ANS, lembre-se:

1. É possível que sua dúvida esteja contemplada na **busca por perguntas e respostas**.
2. Entre primeiramente em contato com operadora de plano de saúde ou administradora e obtenha **número de protocolo** de atendimento.
3. Espere os prazos legais previsto na RN nº 566/2022 para que a operadora ou administradora resolva sua solicitação.
4. Qualquer solicitação de procedimentos e eventos em saúde deve ser realizada diretamente à operadora ou administradora e caso haja alguma negativa de cobertura ou impedimento de acesso, registre sua reclamação na ANS, fornecendo **número de protocolo**.
5. Caso não informe o **número de protocolo da operadora ou administradora no registro de sua reclamação, será considerada a data do cadastro da reclamação na ANS** para fins de contagem dos prazos máximos de atendimento previstos na RN nº 566/2022.
6. Reclamação sobre a atuação de prestadores e estabelecimentos de saúde (profissionais, clínicas e hospitais) em que a ANS não tem competência para atuar ou fiscalizar? Confira as orientações para esses casos: [Esclarecimentos](#)
7. Casos em que a mediação não se mostre possível (ex.: descredenciamento de prestador sem narrativa de negativa de cobertura, elegibilidade na adesão a plano coletivo e operadora sem registro), não seguirão o fluxo NIP, sendo encaminhados para área de análise competente.
8. Não cabe à ANS compelir operadora a realizar procedimento, devolver valores, etc, o que pode ocorrer voluntariamente na NIP. Ultrapassada mediação eletrônica, reclamação segue para um agente de fiscalização, não resultará em determinação de resolução em concreto do conflito. Análise do agente de fiscalização será de verificação da conduta ser passível ou não de penalidade (a multa pecuniária é a penalidade mais habitual).

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas: consumidores, em nome próprio ou para terceiros, respondidas as perguntas de cadastro.

### Etapas para a realização deste serviço

## Etapa 1 - Registrar a reclamação

O consumidor entrará em contato com ANS, relatando o problema. Ao final, **receberá um protocolo do registro da reclamação** . Com registro da reclamação, a operadora/administradora de benefícios é **imediatamente notificada por sistema e deve apresentar resposta** em até 10 dias úteis. A operadora ou administradora de benefícios deve entrar em contato com o beneficiário em até 5 dias úteis (demanda assistencial) ou em até 10 dias úteis (não assistencial).

### Documentação

#### Documentação em comum para todos os casos

Não se exige apresentação de documentação, mas serão solicitados dados de cadastro e sobre o conteúdo da reclamação.

Obs: em caso de interlocutor (terceiro que reclama no interesse de outro consumidor), além das exigências acima deve ser informado o vínculo com o beneficiário e se o beneficiário ou seu representante legal tem conhecimento da reclamação. Além disso deve o interlocutor responder a outras perguntas obrigatórias, conforme tema da demanda.

### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Telefone

**Entre em contato com Disque ANS, ligando 0800 701 9656**

Atenção! O Disque ANS funciona de **segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais) , das 8 às 20h .**

Para deficientes auditivos, favor entrar em contato pelo número 0800 021 2105.

**A ligação é gratuita de qualquer localidade do país .**

- Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

Presencial

O consumidor pode também optar pelo atendimento presencial.

### **Agendar Atendimento Presencial**

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 10 dia(s) útil(eis)

## **Etapa 2 - Retornar à ANS relatando se o problema foi resolvido**

Após finalizado o prazo de resposta da operadora ou administradora, o consumidor informa a ANS se o problema foi resolvido.

#### **Canais de prestação**

Web

Acesse o [Espaço do consumidor](#)

**Ou entre em contato com Disque ANS por telefone, ligando 0800 701 9656**

Atenção! O Disque ANS funciona de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais), das 8 às 20h.

Para deficientes auditivos, favor entrar em contato pelo número 0800 021 2105.

A ligação é gratuita de qualquer localidade do país.

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 10 dia(s) útil(eis)

### **Etapa 3 - Receber e-mail da ANS com fluxo detalhado de tratamento da demanda, nos casos em que o problema não foi resolvido**

Caso o problema não tenha sido resolvido e o consumidor tiver retornado à ANS indicando a sua não solução, o consumidor receberá e-mail da ANS indicando o fluxo de análise da demanda.

#### **Canais de prestação**

E-mail

Resposta pelo e-mail indicado no registro da reclamação.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 20 dia(s) útil(eis)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Esclarecimentos sobre a primeira etapa do serviço:

Até 10 dias úteis para a operadora responder a demanda em sistema; 5 dias úteis para tentar resolver o conflito com o beneficiário se a demanda for assistencial e 10 dias úteis se a demanda for não assistencial.

Caso o seu problema não tenha sido resolvido, deverá informar essa situação no prazo. Na hipótese de violação à legislação vigente, seu caso poderá virar um processo de apuração e resultar em aplicação de penalidade na operadora de plano de saúde ou administradora de benefícios.

Leia a resposta da operadora/administradora de benefícios antes de informar que o problema não foi resolvido.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

**Outras informações**

[Acompanhamento das solicitações](#) ou pelo Disque ANS.

[Confira a Cartilha sobre mediação de conflitos no plano de saúde](#)

[Outras cartilhas para o consumidor](#)

[Espaço do Consumidor](#)

**Legislação**

Resolução Normativa nº 483/2022

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade;- Respeito; Acessibilidade;- Cortesia;- Presunção da boa-fé do usuário;- Igualdade;- Eficiência;- Segurança; e- Ética

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

**Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

**Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Interlocutor (Igual em todos os meios de atendimento)
- Nome - importado dos dados da Receita Federal
- Data de nascimento - importado dos dados da Receita Federal
- Sexo - importado dos dados da Receita Federal

- Nome social - importado dos dados da Receita Federal (facultativo)
- Telefone residencial (facultativo)
- Celular (importado do gov.br a partir do login feito por esse meio)
- Telefone comercial (facultativo)
- E-mail (importado do gov.br a partir do login feito por esse meio)
- Endereço - importado dos dados da Receita Federal
- CEP - importado dos dados da Receita Federal
- Bairro - importado dos dados da Receita Federal
- UF - importado dos dados da Receita Federal
- Município - importado dos dados da Receita Federal
- Beneficiário (igual em todos os meios de atendimento - única particularidade em nome social)
- CPF – se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Nome - se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Nome social (não pode ser alterado no site)
- Data de Nascimento - se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Sexo - se o interlocutor for o mesmo a informação será coletada do que consta para o próprio interlocutor
- Município (não se exige mais o logradouro)
- Unidade Federativa (não se exige mais o logradouro)
- Vínculo - se o interlocutor for diferente do beneficiário se exige a informação sobre o vínculo que detém com o beneficiário. OBS: Pergunta adicional sobre vínculo em demandas de reembolso – se o interlocutor for diferente do beneficiário se exige a informação se possui vínculo com o prestador de serviço em que o procedimento foi realizado.
- Conhecimento do beneficiário da abertura desta demanda?
- Também são coletadas informações sobre o ente regulado e plano, além de perguntas relacionadas ao tema objeto de registro, sendo que boa parte desses campos é objeto de consulta prévia em sistemas pelo atendente quando o registro se dá pelo DISQUE ANS ou por atendimento presencial.
- Ao final do registro há um campo de preenchimento livre para Descrição da situação (texto livre – campo específico para o beneficiário/interlocutor relatar seu caso, o que potencialmente pode trazer dados pessoais cadastrais e dados sensíveis, como condição de saúde) – diferença do Disque é apenas para ajudar no poder de síntese.
- OBS 1: Login e senha é exigido para prosseguimento no site. Atendimento pelo DISQUE/atendimento presencial não.
- OBS 2: demandas de informação: não há coleta de dados do beneficiário, apenas do interlocutor. Após preenchidos os dados do interlocutor em uma demanda de informação segue direto para o campo livre de descrição da dúvida.
- Como decorrência lógica do serviço outros dados pessoais podem surgir em etapas posteriores, como por exemplo, em uma resposta da operadora de planos de saúde ou administradoras de benefícios.

**Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Dados sensíveis como condição de saúde podem constar no texto livre resumo da demanda (descrição da situação).
- Como decorrência lógica do serviço outros dados pessoais sensíveis podem surgir em etapas posteriores, como por exemplo, em uma resposta da operadora de planos de saúde ou administradoras de benefícios.

### **Este serviço trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados coletados são mantidos no Banco de Dados do Sistema Integrado de Fiscalização -SIF por tempo indeterminado para cumprimento das competências legais da Agência Reguladora, que pode necessitar da informação a qualquer tempo, não se esgotando a utilidade potencial dos dados apenas na própria demanda. A título de exemplo, pode ser utilizada para outros Programas da ANS, como indicadores e ainda para fins de estudos regulatórios ou, ainda, atendimento a respostas a demandas externas provenientes de órgãos de controle, como TCU, CGU, Poder Judiciário, Ministério Público, Poder Executivo, Congresso Nacional, dentre outros, de acordo com a LGPD.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de políticas públicas

#### **Finalidade do tratamento**

Identificação do Usuário e dados que propiciam a compreensão da demanda para posterior tratamento/fiscalização na forma da normatização vigente.

Cumprimento da missão institucional como órgão regulador/fiscalizador do setor de saúde suplementar conforme art. 4º, XXIX e XXX da Lei nº. 9.961/2000; art. 25, da Lei nº. 9.656/1998; art. 3º, I e II da Lei nº. 10.871/2004; art. 6º, VI, "a" e "b", art. 8º da Lei nº. 13.460/2017; Lei nº. 8.078/1990 e art. 28 da Resolução Regimental 21/2022.

A finalidade enquadra-se na categoria do tratamento de dados pessoais pelo Poder Público como previsto pelo legislador no art. 23, combinado com os arts, 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

#### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências
Lei nº 10,871, de 20 de maio de 2004	Dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências.
Resolução Regimental nº 21/2022	Dispõe sobre o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Resolução Normativa nº 483/2022	Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para estruturação e realização de suas atividades fiscalizatórias
Resolução Normativa nº489/2022	Dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde

Instrução Normativa ANS nº1/2022.

Regulamenta a Resolução Normativa nº 483/2022, no que tange aos procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar -ANS, para estruturação e realização das suas atividades fiscalizatórias

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Operadora ou administradora de benefícios para exercer o seu direito de resposta, conforme o rito estabelecido pela RN nº 483/2022: dados pessoais e sensíveis.

Empresa que opera o Disque ANS para viabilizar a execução do atendimento, com previsão contratual quanto ao tratamento com zelo das informações sigilosas: dados pessoais e sensíveis.

De toda forma o serviço se enquadra na categoria do tratamento de dados pessoais pelo Poder Público como previsto pelo legislador no art. 23, combinado com os arts, 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.

Ainda como ressalva, é possível que sejam compartilhados com órgãos de controle, como TCU, CGU, Poder Judiciário, Ministério Público, Poder Executivo, Congresso Nacional, dentre outros, de acordo com a LGPD.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao__APDI_111223_.pdf)

## Registrar plano de saúde

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Para que a operadora de planos de saúde possa comercializar um produto, é obrigatório seu registro junto à ANS.

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de plano de saúde

Possuir registro ativo de operadora de plano de saúde na ANS

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Pagamento de Taxa de Registro de Produtos (TRP)

Gerar a Guia de Recolhimento da União (GRU) através do Portal Operadoras no site <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/> e efetuar o pagamento

da TRP – Taxa de Registro de Produtos no valor correspondente ao porte de operadora e efetuar o pagamento na rede bancária.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Emissão de GRU com pagamento de Taxa de Registro de Produtos correspondente

Solicitação de registro através de preenchimento e encaminhamento de arquivo através do sistema RPS, disponível no site da Agência <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

Encaminhamento de solicitação de registro através da protocolização de correspondência assinada pelo representante legal junto à ANS, através do Peticionamento Eletrônico da Agência constante do link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>

#### Custos

- Taxa de Registro de Produtos - Variável de acordo com o porte da operadora

#### **Canais de prestação**

Web

peticionamento eletrônico através do portal operadora pelo link [Acesse o site](#)

não há

Web

ttp:// [Acesse o site](#)

não há

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Em média 7 dia(s) corrido(s)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

email: [ggrep.dipro@ans.gov.br](mailto:ggrep.dipro@ans.gov.br)

#### **Legislação**

RN 543/2022 [ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

IN 28/2022 [ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- CPF

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

#### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

## Previsão legal do tratamento

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.
RN 543 de 09/09/22	

RN Nº 534, DE 02 DE MAIO DE 2022

Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Regularizar dívida ativa com a ANS

Avaliação: 3.9 Quantidade de votos: 7

### O que é?

Serviço online para que cidadãos (pessoa física) e empresas (pessoa jurídica) possam:

- Obter Relatório de Débitos inscritos em Dívida Ativa da ANS.
- Solicitar o Parcelamento de débitos inscritos em Dívida Ativa da ANS.
- Solicitar o Pagamento de débitos inscritos em Dívida Ativa da ANS.

O acesso é feito com sua conta Gov.br.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas Jurídicas e Pessoas Físicas com débitos inscritos em dívida ativa da ANS.

Conta ativa no Portal Gov.br. Caso seja representante de pessoa jurídica, possui conta Gov.br com vínculo a empresa solicitante.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Preencher e enviar a solicitação online

Acesse o formulário online com sua conta Gov.br, selecione o tipo de serviço desejado (relatório, parcelamento ou pagamento de débitos), preencha as informações solicitadas e envie sua solicitação.

#### Documentação

**Documentação em comum para todos os casos**

**Informe nos campos solicitados o número do processo e o número da CDA, se for solicitar parcelamento ou pagamento.**

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Até 15 minuto(s)

**Etapa 2 - Acompanhar a solicitação e receber notificações**

Após o envio, você será informado sobre o status da sua solicitação e poderá acompanhar o progresso online. Notificações sobre alterações de status serão enviadas para o seu e-mail cadastrado no Gov.br." Ao finalizar a solicitação, você será direcionado para uma tela informativa sobre o seu pedido.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Será solicitada após análise, se precisar

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Até 10 dia(s) útil(eis)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Até 10 dia(s) útil(eis)

**Informações adicionais ao tempo estimado**

Os prazos podem ser estendidos em casos de necessidade de análise mais aprofundada ou alto volume de solicitações, sempre com comunicação ao solicitante.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

pfans-i@ans.gov.br

### **Legislação**

A Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, no §18 do art. 37-B, que previu a possibilidade do parcelamento extrajudicial dos débitos inscritos em dívida ativa das autarquias federais, foi regulamentada pela Portaria PGF nº 419, de 10 de julho de 2013 - DOU de 12/07/2013 do Procurador-Geral Federal.

Lei nº 9.961/2000, que cria a ANS.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Solicitar homologação de acreditação de operadoras de planos de saúde

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Permite a validação de certidões de acreditação concedidas às operadoras de planos privados de assistência à saúde.

### Quem pode utilizar este serviço?

Entidades Acreditoras de Operadoras de Planos de Saúde e Operadoras de Planos de Saúde

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Encaminhar a solicitação de homologação e a documentação obrigatória.

##### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

- A entidade acreditadora deverá encaminhar os seguintes documentos:
- Certidão de acreditação da operadora com o nível e o período de vigência;
- Relatório de avaliação da acreditação da operadora, conforme diretrizes descritas no Anexo IV da [RN 507/22](#) ;
- Cópia dos certificados de graduação e/ou pós-graduação dos auditores que conduziram a acreditação.

##### Canais de prestação

Web

Meios formais de protocolo na ANS ( [Acesse o site](#) )

Entrar em contato pelo Disque ANS (0800-701-9656) ou enviar e-mail para [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

- Enviar correspondência para os endereços da Sede ou Núcleos da ANS :

Postal

Enviar documentação para os endereços da ANS  
([https://www.gov.br/ans/pt-br/canais\\_atendimento/nossos-enderecos](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/nossos-enderecos))

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Consultar, no portal da ANS, nome da operadora acreditada, nível da acreditação e a respectiva data de início e fim de validade da certidão.**

Além da publicação, no sítio eletrônico da ANS na internet, o resultado do requerimento da homologação de acreditação junto à ANS é formalmente comunicado à Entidade Acreditadora e à Operadora avaliada, por Ofício (protocolo eletrônico ), e-mail, e/ou Correios.

**Canais de prestação**

Web

Portal da ANS: [Acesse o site](#)

Entrar em contato com o Disque ANS ou enviar e-mail para [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

Postal

A ANS comunica o resultado do Requerimento às Operadoras de Planos de Saúde por Ofício, enviado pelos Correios.

Web

A ANS comunica o resultado do Requerimento às Operadoras de Planos de Saúde por Ofício.

Entrar em contato com o Disque ANS ou enviar e-mail para [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail: [qualidade.dides@ans.gov.br](mailto:qualidade.dides@ans.gov.br)

Telefone: Disque ANS (0800.701.9656)

#### **Legislação**

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 507, DE 30 DE MARÇO DE 2022 ([Acesse](#))

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Cópia dos certificados de graduação e/ou pós-graduação dos auditores que conduziram a acreditação.

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Dados pessoais mantidos armazenados durante a existência da política pública.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral

#### **Finalidade do tratamento**

Os documentos solicitados serão utilizados para a homologação da certidão de acreditação de operadora pela ANS, a Entidade Acreditadora deverá enviar os seguintes documentos:

#### **Previsão legal do tratamento**

Os documentos são exigência da Resolução Normativa nº 507/22 como exigência para a homologação da certidão de acreditação de operadora pela ANS, e compõe os documentos que a entidade Acreditadora deverá enviar À ANS.

#### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados.

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Solicitar reconhecimento como entidade acreditadora de serviços em saúde no QUALISS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O **Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss)**, regulamentado pela Resolução Normativa nº 510/2022, tem como objetivos principais ajudar os beneficiários de planos de saúde e a sociedade a fazer escolhas mais informadas e estimular a melhoria da qualidade dos serviços de saúde suplementar.

O Qualiss:

- (1) define critérios de qualificação para os prestadores de serviços de saúde (hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde);
- (2) estabelece a forma de obter e avaliar esses critérios; e
- (3) divulga publicamente os resultados, para garantir mais transparência.

Para desenvolver o programa, a ANS conta com a participação de **Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde**, que possuem reconhecimento de competência ou de metodologia de acreditação emitido pela The International Society For Quality in Health Care (ISQua) para executar programas de acreditação de prestadores de serviços de saúde.

Essas entidades podem **pedir à ANS o reconhecimento oficial** por sua atuação como participante do Qualiss. Esse reconhecimento é **válido pelo mesmo período do certificado emitido pela ISQua**.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas que têm reconhecimento de competência ou de metodologia de acreditação emitidos pelo ISQua para executar programas de acreditação de prestadores de serviços de saúde.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Preencher e enviar solicitação

- 1) Acessar o [Protocolo Eletrônico](#) ;
- 2) Selecionar : “Processo Novo” → “Tipo do Processo” → “Protocolo Eletrônico → Solicitações Gerais”;
- 3) Preencher e enviar o Formulário de Solicitação;

4) Anexar os documentos exigidos pela [RN nº 510/2022](#) .

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

1. Formulário de solicitação devidamente preenchido ( [anexo I](#) )
2. Comprovação de reconhecimento de competência ou de metodologia de acreditação emitido pela ISQua;
3. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral;
4. Documentação comprobatória da representatividade legal;
5. Manual da metodologia de acreditação reconhecido pela ISQUA.

#### **Canais de prestação**

Web

[Protocolo eletrônico da ANS](#)

Enviar e-mail para [monitoramento.qualidade@ans.gov.br](mailto:monitoramento.qualidade@ans.gov.br)

Postal

Você pode optar por enviar a solicitação e demais documentos para um dos Núcleos da ANS. [Confira aqui os endereços](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 2 - Aguardar o retorno da ANS**

Após o envio aguarde a manifestação da ANS. O resultado será informado em até 15 (quinze) dias úteis, por meio do [mesmo canal utilizado para o envio](#) . As entidades oficialmente reconhecidas pela ANS estão disponíveis na [página do Qualiss no portal da ANS](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

Acessar [Página do Qualiss](#) no Portal da ANS.

Enviar e-mail para [monitoramento.qualidade@ans.gov.br](mailto:monitoramento.qualidade@ans.gov.br)

Postal

A resposta será encaminhada para o endereço do remetente da solicitação OU para o endereço fornecido pela entidade.

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 15 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Em média 15 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail: [monitoramento.qualidade@ans.gov.br](mailto:monitoramento.qualidade@ans.gov.br)

Telefone: Disque ANS (0800.701.9656)

#### **Legislação**

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 510, DE 30 DE MARÇO DE 2022 ( [acesse](#) )

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome do Representante Legal
- CPF do Representante Legal
- Assinatura do Representante Legal

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Dados pessoais mantidos armazenados durante a existência da política pública.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral

### **Finalidade do tratamento**

Solicitar dados pessoais de representante legal para conhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS).

### **Previsão legal do tratamento**

[RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 510, DE 30 DE MARÇO DE 2022](#)

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento de dados.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento de dados com países e instituições internacionais.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_po](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_po)

## Solicitar reunião com a ANS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Mediante solicitação, poderá ser concedida audiência a particular por agente público em exercício na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para tratar de assuntos afetos às suas atribuições regimentais.

### Quem pode utilizar este serviço?

Inte re ssados e m proce ssos administrativos e m posse da ANS.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Acessar o Protocolo Eletrônico da ANS

ATENÇÃO: Existem duas formas de acesso ao Protocolo Eletrônico da ANS:

1. **Portal Operadoras** : exclusivo para as operadoras de planos de saúde e seus representantes;
2. **SEI** : para fornecedores, prestadores de serviços de saúde e pessoas físicas.

#### Canais de prestação

Web

Portal Operadoras: [Acesse o site](#)

Web

SEI: [Acesse o site](#)

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Solicitar reunião**

Enviar documentação necessária à formalização da solicitação de reunião.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Formulário de solicitação de reunião;

Documento legal de identificação;

Procuração, se for o caso;

Ato constitutivo, se for o caso, podendo ser utilizado em substituição às informações contidas no Sistema de Cadastro de Operadoras – CADOP.

### **Canais de prestação**

Web

Portal Operadoras: [Acesse o site](#)

Web

SEI: [Acesse o site](#)

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 3 - Receber resposta sobre o pedido de reunião**

O responsável pela unidade organizacional a que foi direcionado o pedido de reunião entrará em contato com o interessado confirmando o local, hora e a data em que deverá ser realizada a reunião. Na ocasião da reunião, caso o participante seja distinto do relacionado no formulário de solicitação, será exigida a apresentação de procuração, que deverá ser anexada à respectiva ata.

#### **Canais de prestação**

Web

Portal Operadoras: [Acesse o site](#)

Web

SEI: [Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 05 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 05 dia(s) útil(eis)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

A data e hora do pedido sugerido pelo particular para a reunião deverá respeitar o prazo mínimo de 6 (seis) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao protocolo de recebimento na ANS.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Disque ANS 0800 7019656

#### **Legislação**

RN 408

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**ATENÇÃO:** Diante da suspeição temporária do atendimento presencial como medida de combate ao Coronavírus (COVID-19), as reuniões serão realizadas através de aplicativo de reunião online.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- Nome social
- Data de nascimento
- Sexo
- Filiação
- Nacionalidade

- Naturalidade
- Número de inscrição no CPF
- Endereço de e-mail
- Endereço
- Número de telefone
- RG
- Dados do dispositivos e registro de usuários, via cookies
- Localização do usuário

### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço não coleta dados pessoais sensíveis nos termos do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.709/2018.

### **Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível.

### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.

Resolução Normativa ANS nº 534, de 02 de maio de 2022, que dispõe sobre os procedimentos para funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Decreto nº 8.539/2015, que dispõe sobre o uso do processo eletrônico para realização do processo administrativo.

Lei 14,063/2020, que dispõe sobre o uso de assinatura eletrônica.

Decreto nº 10.543/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal.

Além das demais previstas na Política de privacidade da ANS.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)

## Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A operadora de planos de saúde pode solicitar a suspensão de produtos que não deseja comercializar por um período e/ou a reativação de produtos que estejam com a comercialização suspensa por sua solicitação.

### Quem pode utilizar este serviço?

Operadoras de plano de saúde

Possuir registro ativo de operadora de plano de saúde junto à ANS e o produto apresentar status ativo ou ativo com comercialização suspensa por solicitação da operadora

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar a reativação e/ou suspensão do produto

A operadora deve protocolizar junto à ANS, através do protocolo eletrônico, disposto no link <https://www2.ans.gov.br/ans-idp/>, a suspensão ou reativação de produto, através de correspondência assinada pelo representante legal, com observância ao prazo estabelecido no Art. 19, inciso I, da IN ANS nº 28/2022

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Correspondência assinada pelo representante legal da operadora junto à ANS.

#### Custos

- gratuito - R\$ 0,00

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

não há

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 30 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O prazo de 30 dias é estimado para a solicitação efetuada nas conformidades do Art. 20-A da Instrução Normativa IN DIPRO nº 23.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

ggrep.dipro@ans.gov.br

#### **Legislação**

RN 543/2004

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

e IN 28/2022

[ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar](#)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome completo
- CPF

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Este serviço NÃO compartilha dados sensíveis

**Este serviço não trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Os dados serão utilizados enquanto o serviço permanecer disponível

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular

#### **Finalidade do tratamento**

O tratamento dos dados tem a finalidade de identificação do usuário dentro do serviço e para armazenar o identificador da sessão PHP do usuário. Ele permite ao servidor identificar e manter o estado da sessão PHP durante a navegação do usuário

#### **Previsão legal do tratamento**

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação

Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar e dá outras providências
Lei nº 9.656, de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.
RN 543 de 09/09/22	Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos.

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço.

**País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não há compartilhamento dos dados coletados para execução deste serviço com nenhum país ou instituição internacional.

**Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

[https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo\\_de\\_Uso\\_padrao\\_APDI\\_111223\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais/Termo_de_Uso_padrao_APDI_111223_.pdf)