

Orientação para resposta à Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) A seguir temos listados, de acordo com tema e subtema, os documentos mínimos para a análise das demandas objeto de reclamação de NIP. Eles devem ser encaminhados junto à resposta da operadora para subsidiar a análise feita pela ANS. Cabe esclarecer que, conforme disposto na RN 388/2015 em seu Art. 11º, “a resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, **incluindo a comprovação de contato com o consumidor e o Código de Controle Operacional - CCO do beneficiário objeto da demanda**, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários - SIB. A documentação anexada pela operadora deverá demonstrar de forma inequívoca: I - a solução da demanda, comprovando, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP Não Assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou II - a não procedência da demanda. Dessa forma, o presente orientador não tem o intuito de esgotar as possibilidades de documentos encaminhados para a comprovação. Trata-se de uma listagem mínima que poderá ser acrescida de outros documentos de acordo com o caso específico.

Documentos mínimos por subtema	Carência		Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação		Demitidos, Exonerados e Aposentados	Documentos de Entrega Obrigatória ao Consumidor	Gerenciamento das Ações de Saúde (autorizações prévias, franquia, coparticipação e outros)	Inclusão de Dependentes do Consumidor	Itens Obrigatórios e Cláusulas Contratuais	Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária		Migração, Adaptação e Sucessão contratuais	Portabilidade de Carências	Reajuste Faixa Etária	Reajuste variação de Custo /Reajuste Sinistralidade		Rede de Atendimento	Reembolso	Suspensão e Rescisão contratuais	
	Contratos Individuais	Contratos Coletivos	Contratos Individuais	Contratos Coletivos						Contratos Individuais	Contratos Coletivos				Contratos Individuais	Contratos Coletivos			Contratos Individuais	Contratos Coletivos
Proposta de Adesão, Contrato e Aditivos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	
Comprovante de adaptação do contrato à Lei 9656/98	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	
Enquadramento na RN 309/2012 (Contrato ou Aditivo)										X					X					
Código do contrato / apólice utilizado para comunicação à ANS										X					X					
Comprovação da informação enviada ao RPC WEB - % reajuste										X					X					
Ficha Financeira do contrato, com período que compreenda o reajuste questionado, com informação individualizada por					X					X	X		X	X	X					

Documentos mínimos por subtema	Carência		Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação		Demitidos, Exonerados e Aposentados	Documentos de Entrega Obrigatória ao Consumidor	Gerenciamento das Ações de Saúde (autorizações prévias, franquia, coparticipação e outros)	Inclusão de Dependentes do Consumidor	Itens Obrigatórios e Cláusulas Contratuais	Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária		Migração, Adaptação e Sucessão contratuais	Portabilidade de Carências	Reajuste Faixa Etária	Reajuste variação de Custo /Reajuste Sinistralidade		Rede de Atendimento	Reembolso	Suspensão e Rescisão contratuais	
	Contratos Individuais	Contratos Coletivos	Contratos Individuais	Contratos Coletivos						Contratos Individuais	Contratos Coletivos				Contratos Individuais	Contratos Coletivos			Contratos Individuais	Contratos Coletivos
beneficiário e composição dos valores das mensalidades exigidas																				
Documento que demonstre a data da inclusão do beneficiário	X	X	X	X	X			X			X	X								
Cópia do pedido de permanência no plano de inativos pelo beneficiário					X															
Documentos apresentados para definição do tempo de manutenção no plano de saúde após demissão - RN 279					X															
Cópia das informações apresentadas pela empresa contratante sobre o pedido de exclusão do beneficiário do plano de ativos					X															
Tabela de preços do plano ofertado ao beneficiário					X					X						X				
Comprovação da relação de dependência (certidão de nascimento, adoção, casamento, declaração de união estável) apresentada pelo beneficiário			X	X				X												
Comprovação da compatibilidade do plano para migração - GUIA ANS (Documentação apresentada pelo beneficiário)											X	X								
Relação de procedimentos referentes à exigência de coparticipação, identificando: procedimento, data de realização e valor de coparticipação							X													
Comprovação da comunicação ao beneficiário (informação no site/comunicado impresso) - RN 365																X				

Documentos mínimos por subtema

	Carência		Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação		Demitidos, Exonerados e Aposentados	Documentos de Entrega Obrigatória ao Consumidor	Gerenciamento das Ações de Saúde (autorizações prévias, franquia, coparticipação e outros)	Inclusão de Dependentes do Consumidor	Itens Obrigatórios e Cláusulas Contratuais		Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária	Migração, Adaptação e Sucessão contratuais	Portabilidade de Carências	Reajuste Faixa Etária	Reajuste variação de Custo /Reajuste Sinistralidade		Rede de Atendimento	Reembolso	Suspensão e Rescisão contratuais		
	Contratos Individuais	Contratos Coletivos	Contratos Individuais	Contratos Coletivos					Contratos Individuais	Contratos Coletivos					Contratos Individuais	Contratos Coletivos			Contratos Individuais	Contratos Coletivos	
Comprovação do pedido de exclusão pela Pessoa Jurídica contratante					X															X	
Comprovação da Comunicação ao beneficiário de opção de manutenção no plano					X																
Cópia da Notificação de Inadimplência																			X		
Comprovação do recebimento da Notificação - SÚMULA 28																			X		
Cópia dos boletos							X			X	X					X	X			X	X
Ficha financeira, com identificação das datas de vencimento e de pagamento de cada mensalidade/ discriminação dos valores																			X	X	
Comprovante de que a rescisão se deu conforme previsto no contrato (motivada) ou após vigência de 12 meses mediante prévia notificação com antecedência mínima de 60 dias (imotivada).																				X	
Comprovante de encerramento do processo administrativo na ANS																			X		
Comprovante de comunicação ao beneficiário - período de portabilidade												X									
Comprovação do vínculo/elegibilidade do beneficiário			X	X						X	X		X		X	X			X	X	

Documentos mínimos por subtema	Carência		Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação		Demitidos, Exonerados e Aposentados	Documentos de Entrega Obrigatória ao Consumidor	Gerenciamento das Ações de Saúde (autorizações prévias, franquia, coparticipação e outros)	Inclusão de Dependentes do Consumidor	Itens Obrigatórios e Cláusulas Contratuais	Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária		Migração, Adaptação e Sucessão contratuais	Portabilidade de Carências	Reajuste Faixa Etária	Reajuste variação de Custo /Reajuste Sinistralidade		Rede de Atendimento	Reembolso	Suspensão e Rescisão contratuais	
	Contratos Individuais	Contratos Coletivos	Contratos Individuais	Contratos Coletivos						Contratos Individuais	Contratos Coletivos				Contratos Individuais	Contratos Coletivos			Contratos Individuais	Contratos Coletivos
Documentos entregues pelo beneficiário na Operadora de Destino para exercício da portabilidade (Proposta de Adesão, Contrato e Aditivos)												X								
Comprovante de resposta ao beneficiário - atendimento ao prazo RN 186												X								
Comprovante de comunicação à operadora de origem												X								
Comprovante de cobrança pro-rata ou devolução de valores ao beneficiário												X								
Resolução Operacional da ANS - portabilidade especial												X								
Documentos apresentados no pedido do reembolso (notas fiscais, recibos, relatório de cirurgias)																	X			
Comprovação de efetivação do reembolso (documento de transferência para conta do titular/estipulante)																	X			
Memória de cálculo do reembolso																	X			
Tabela de Reembolso utilizada (integral ou trecho relativo ao procedimento questionado)																	X			
Comprovação previsão do valor em R\$ da Unidade de Serviço utilizada																	X			

