

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, publicou em fevereiro de 2016, a Instrução Normativa nº 62 que dispõe sobre a regulamentação do processo de avaliação das reclamações e/ou denúncias recebidas pela Diretoria de Desenvolvimento – DIDES, relacionadas às regras para celebração de contratos, definição do índice de reajustes e substituição de prestadores de serviços de saúde conforme obrigações dadas pelas Resoluções Normativas nº 363, 364 e 365.

Toda solicitação recebida pela DIDES tanto do prestador como da operadora, é denominada como DEMANDA.

Para a ANS, a norma tem como objetivo facilitar a comunicação da agência com os prestadores e facilitar a eles o acesso às informações necessárias para abertura de demandas.

---

**Condição obrigatória para abertura de processo de avaliação das DEMANDAS/denúncia.**

- Apresentação por escrito
- CPF ou CNPJ do demandante/autor da solicitação.
- Informações para contato
- Número de registro na ANS da operadora de serviços de saúde.
- Cópia do contrato e aditivos pertinente à demanda.
- Declaração do demandante de que não houve acordo entre o prestador de serviços de atenção à saúde e a operadora de planos privados de assistência à saúde, quanto à definição de reajuste ao término do período de negociação.
- Descrição dos fatos e fundamentos normativos que sustentem a demanda, com a especificação das cláusulas contratuais que descumprem as resoluções normativas.
- Cópia do instrumento de rescisão ou rescisão do contrato de prestação de serviços, para o caso de infração referente à substituição de prestadores.

---

De acordo com art. 43 da resolução normativa nº 124/06, a operadora que deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde sofrer sanção – advertência e/ou multa de R\$ 35.000,00.

[INSTRUÇÃO NORMATIVA - IN Nº 62, DE 12 DE FEVEREIRO DE 2016.](#)