

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) colocará em consulta pública, a partir da próxima segunda-feira (11/11), Resolução Normativa que revisa as regras para celebração de contratos entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços. A reguladora também colherá sugestões para a criação de um canal de comunicação específico destinado à intermediação de conflitos sobre temas pertinentes à contratualização. Os documentos já estão disponíveis para apreciação da sociedade no site da ANS. O período de contribuição será de 45 dias.

**[Clique aqui para acessar os materiais.](#)**

A nova norma vai substituir a Resolução nº 363/2014 e foi amplamente discutida no âmbito da Câmara Técnica de Contratualização (Catec) instituída pela ANS. O objetivo é aprimorar as regras para celebração de contratos firmados entre operadoras e prestadores de serviços, harmonizando as relações e promovendo a mitigação de conflitos. Entre as novidades da resolução está a obrigatoriedade da definição, no contrato, das multas decorrentes do descumprimento das obrigações estabelecidas.

“Esse normativo visa conferir mais estabilidade, previsibilidade e segurança jurídica na relação entre operadoras e prestadores. É uma resolução mais detalhada, estabelece regras mais precisas do que a que está em vigor, contribuindo para a mitigação dos conflitos no setor”, explica Rodrigo Aguiar, diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS. “Com essas medidas, estamos enfrentando problemas que têm como origem comum a dificuldade de interlocução entre os agentes que atuam no setor. A ANS atua, assim, promovendo uma ampliação deste diálogo”, destaca o diretor.

A resolução valerá apenas para contratos novos ou para alterações contratuais realizadas a partir da entrada em vigor das novas regras.

### **Canal para reclamações e denúncias**

O outro documento que estará em consulta pública é uma Instrução Normativa que trata da implementação, pela ANS, de um canal específico para resolução de conflitos envolvendo o relacionamento entre operadoras e prestadores. O processo será realizado totalmente de forma eletrônica, através do portal da Agência, utilizando o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Serão recepcionadas reclamações e denúncias relativas às regras para celebração dos contratos, ao índice de reajuste a ser aplicado pelas operadoras aos seus prestadores em situações específicas e à substituição de prestadores não-hospitalares.

O normativo deverá orientar as partes sobre quais informações e documentos são necessários para que seja possível a análise de um caso específico, devendo, ainda, criar incentivos para que as partes resolvam suas pendências antes de ser aberto um processo administrativo para apuração de infração. Também determina prazos para a análise das demandas: a partir da reclamação feita à ANS, o demandante (operadora ou prestador) será notificado e terá 10 dias úteis adotar as medidas necessárias à solução do conflito e responder ao demandado.

O canal prevê a possibilidade de apresentação de denúncias de forma anônima por parte dos prestadores. As operadoras, por sua vez, também poderão apresentar denúncias sobre condutas dos prestadores de serviço, que serão encaminhadas aos respectivos conselhos profissionais, através da ANS. A previsão é que esse canal entre em vigor no início de 2020.

“A busca por meios alternativos para a resolução de conflitos vem ganhando força no ordenamento jurídico e, recentemente, foram editadas leis que tratam da mediação e utilização da arbitragem no âmbito das Agências Reguladoras, sendo um momento oportuno para se fomentar tais práticas”, ressalta o diretor Rodrigo Aguiar.

**[Clique aqui para saber mais sobre a Câmara Técnica de Contratualização \(Catec\).](#)**

**Fonte:** ANS, em 05.11.2019