

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) está celebrando os 10 anos de criação da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), um dos instrumentos mais importantes na relação com os beneficiários de planos de saúde. Para marcar a ocasião, a reguladora realizará no dia 06/08 um webinar para discutir o tema.

O evento será realizado das 15h às 17h e terá como palestrantes os diretores da Agência e a equipe técnica da Diretoria de Fiscalização que atua diretamente com a NIP na sede da ANS; o ministro do STJ, Paulo de Tarso Sanseverino; o secretário Nacional do Consumidor (Senacon), Luciano Timm; e os diretores substitutos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Ricardo Bisinotto Catanant e Tiago Sousa Pereira.

Para participar do webinar, é necessária inscrição prévia. [Clique aqui para acessar o formulário](#).

A NIP é uma ferramenta para resolução de conflitos que visa solucionar, de forma ágil, as demandas entre consumidores e operadoras registradas pelos canais de atendimento da ANS. Instituída em 2010, com a publicação da Resolução Normativa nº 226, foi reformulada em 2014, quando passou a ser automática e a contemplar também as demandas de natureza não assistencial, ou seja, queixas que não são relacionadas à cobertura de procedimentos.

A partir de uma reclamação efetuada pelos beneficiários pelos canais de atendimento da ANS (telefone, formulário eletrônico ou presencialmente), uma notificação automática é enviada imediatamente à operadora. A empresa tem até cinco dias úteis para dirimir o conflito existente nos casos de demandas de natureza assistencial e até dez dias úteis em casos de demandas de natureza não assistencial (contratos e regulamentos, mensalidades e reajustes, por exemplo). Em qualquer das hipóteses aventadas, a operadora deve apresentar a resposta, tanto à ANS quanto ao beneficiário, em até 10 dias úteis. Desde que foi implementada, a resolutividade da NIP tem alcançado percentuais cada vez mais expressivos. Em 2019, o índice superou 90%.

[Confira aqui a programação do evento.](#)

Fonte: ANS, em 27.07.2020