



# GUIA PRÁTICO DA CONTRATUALIZAÇÃO

O equilíbrio entre os interesses  
dos prestadores de serviços e das  
operadoras de planos de saúde



# GUIA PRÁTICO DA CONTRATUALIZAÇÃO

O equilíbrio entre os interesses  
dos prestadores de serviços e das  
operadoras de planos de saúde

Elaboração, distribuição e informações:

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)  
Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES)  
Av. Augusto Severo, 84, Glória  
CEP: 20021-040, Rio de Janeiro – RJ  
Tel.: +5521 2105 0000  
Disque ANS: 0800 701 9656  
<http://www.ans.gov.br>  
[ouvidoria@ans.gov.br](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)

Elaboração Técnica:

Direção:

Bruno Sobral de Carvalho – Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Coordenação:

Wladimir Ventura de Souza – Diretor Adjunto de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Carlos Eduardo Porto da Costa Figueiredo – Gerente de Relações com Prestadores de Serviços – GERPS/GGISE/DIDES

Maurício Nunes da Silva – Coordenador de Monitoramento da Contratualização – CMOC/GERPS/GGISE/DIDES

Equipe Técnica da Gerência de Relações com Prestadores de Serviços – GERPS/GGISE/DIDES:

Aline Monte de Mesquita, Flávio Cardoso Rezende, Jorge Soares Vieira, Silvana do Bonfim Oliveira e Vânia Cristina dos Santos Tavares.

Projeto Gráfico:

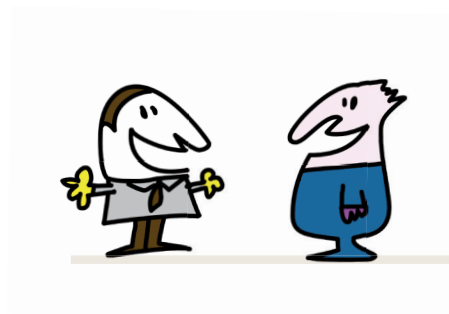
Gerência de Comunicação Social - GCOMS/DICOL

Fotografia (capa)

Thinkstock photos

Impresso no Brasil

## APRESENTAÇÃO



É com satisfação que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) apresenta o Guia Prático da Contratualização.

O objetivo do Guia é esclarecer as dúvidas mais comuns em contratos de serviços de saúde suplementar, como reajuste do contrato, definição de valores dos serviços contratados e relação entre cooperados e cooperativas, entre outras.

Este material foi desenvolvido com base em normas legais e infralegais que regem o setor de saúde suplementar, bem como em outras legislações pertinentes ao assunto.

Com esta iniciativa, a ANS espera tornar mais claras as obrigações das operadoras de planos de saúde no seu relacionamento com a rede prestadora de serviços, garantindo, assim, o equilíbrio esperado entre os agentes que buscam a excelência em saúde em nosso país.

Boa leitura!

## ÍNDICE



INTRODUÇÃO	7
I. AS CLÁUSULAS OBRIGATÓRIAS NOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS	9
II. PERGUNTAS FREQUENTES	15
DICAS	18
CANAIS DE RELACIONAMENTO DA ANS	19
NÚCLEOS DA ANS	20
ANEXO I - Tópicos sobre a Teoria Geral dos Contratos	24
ANEXO II - Quadro das Cláusulas Obrigatórias nos Instrumentos Jurídicos	29
ANEXO III - Instrução Normativa nº 49/2012 DIDES – Critério de Reajuste	33



## INTRODUÇÃO

Com o objetivo de esclarecer as principais dúvidas decorrentes do relacionamento entre as operadoras de planos de saúde e os prestadores de serviço de saúde, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) elaborou este Guia, no qual são apresentados, de maneira ágil e fácil, os normativos editados pela Agência, além de serem esclarecidas as dúvidas mais comuns referentes ao assunto.

A competência da ANS em estabelecer as características gerais dos instrumentos contratuais utilizados nas atividades das operadoras está disposta no inciso II do artigo 4º da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000.

Em 2003, por meio de Consultas Públicas, a ANS deu abertura à sociedade para participar da análise e da discussão do tema contratualização.

Com base nessas Consultas, foram editadas as seguintes resoluções normativas:

- Resolução Normativa nº 42, de 4 de julho de 2003 -  
Estabelece os requisitos para a celebração dos instrumentos jurídicos entre operadoras e **prestadores de serviços hospitalares**.

- Resolução Normativa nº 54, de 28 de novembro de 2003 -  
Estabelece os requisitos para a celebração dos instrumentos jurídicos entre operadoras e **prestadores de serviço auxiliar de diagnóstico e terapia (SADT) e clínicas ambulatoriais**.

- Resolução Normativa nº 71, de 17 de março de 2004 -  
Estabelece os requisitos para a celebração dos instrumentos jurídicos entre operadoras e **profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios**.

Essas Resoluções estabelecem critérios mínimos obrigatórios para a formalização de instrumentos contratuais/jurídicos, quaisquer que sejam: contratos, estatutos, regimentos e termos de referenciamento, entre outros.

As normas citadas acima, bem como outros instrumentos legais, serão mais bem detalhados ao longo desta edição e podem ser consultados na íntegra no portal da ANS: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)





## I - CLÁUSULAS OBRIGATÓRIAS NOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS

A seguir, são relacionadas as cláusulas obrigatórias mínimas que devem constar dos instrumentos jurídicos firmados entre as operadoras de planos de saúde e os prestadores de serviços.

Este é um resumo orientador, nessa condição, não substitui o disposto nos textos infralegais. Assim, para a elaboração dos instrumentos jurídicos, deve-se observar, na íntegra, os textos das Resoluções Normativas (RN nº 42, de 2003, RN nº 54, de 2003, e RN nº 71, de 2004).

### 1. Qualificação das partes contratantes

É o item em que se identificam adequadamente as partes contratantes. Dele devem constar os seguintes dados: nome, razão social, CPF, CNPJ, endereço, representante legal e, principalmente, a qualificação específica. A qualificação específica deve prever obrigatoriamente o registro da operadora na ANS e o registro do prestador de serviços no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).

### 2. Definição detalhada do objeto

Esta cláusula deve definir claramente quais os serviços/procedimentos que estão sendo contratados, para atendimento aos beneficiários da operadora.

Nela também devem constar todos os dados que caracterizem o prestador, ou seja: hospital geral, maternidade, hospital psiquiátrico, hospital-dia, clínicas ou hospitais especializados, bem como as especialidades e as áreas de atuação, o local e o horário de atendimento.

Caso o serviço não seja integral, os instrumentos jurídicos deverão identificar, com clareza, os procedimentos contratados. Por exemplo: artroscopia de joelho.

#### 2.1 Padrão de acomodação oferecido (apenas para prestadores de serviços hospitalares)

Neste item, devem ser especificados os tipos de acomodação contratados – se individual ou se coletivo, ou ambos –, devendo ficar expressamente previsto nos instrumentos jurídicos que:

a) Inexistindo vaga na acomodação contratada pelo beneficiário, o ônus adicional da internação em acomodação superior será da operadora.

b) Não havendo vaga na acomodação contratada pelo beneficiário, o prestador de serviços será obrigado a comunicar o fato imediatamente à operadora. Havendo disponibilidade de vaga, na acomodação contratada, em outro prestador de serviços, que seja integrante da rede prestadora do produto contratado, poderá a operadora remover o beneficiário, respeitadas suas condições clínicas e autorizada a sua remoção por parte do médico assistente. O ônus da remoção também ficará a cargo da operadora.

### 3. Prazos e procedimentos para faturamento e pagamento do serviço prestado

Este é um item de fundamental importância nos instrumentos. Nele devem ficar claros os direitos e as obrigações de ambas as partes. Devem ser elencados os prazos para a entrega e a análise das faturas, a apresentação de recursos pelo prestador e o pagamento pela operadora.

Observe-se que os procedimentos para faturamento, apresentação de análises de contas e recursos de glosas devem seguir o padrão TISS, conforme normas específicas da ANS.

*Para mais detalhes, vide Resolução Normativa nº 305, de 2012 (Padrão TISS).*

#### 3.1 Valores dos serviços contratados e dos insumos utilizados

Os instrumentos devem estabelecer claramente os valores para cada um dos serviços/procedimentos contratados.

No caso dos insumos (ex.: materiais, medicamentos), podem ser adotadas as listagens de conhecimento público, desde que os seguintes itens estejam devidamente detalhados: preço de referência, edição e vigência, acrescido da remuneração pelos serviços de seleção, programação, armazenamento, distribuição, manipulação, fracionamento, unitarização, dispensação, controle e aquisição dos medicamentos, quando aplicável. Pode-se adotar ainda uma lista acordada entre as partes, com os preços acertados.

#### 3.2 Rotina de auditoria técnica e administrativa, quando houver

Na auditoria técnica, serão identificados os profissionais e os interlocutores habilitados, os prazos, os meios utilizados, os locais, as referências técnicas, os esclarecimentos de procedimentos, entre outros aspectos.

Por sua vez, a auditoria administrativa deverá considerar: os valores acordados, os prazos, os locais, as autorizações de eventos, a identificação dos beneficiários e o preenchimento dos formulários, e os documentos exigidos.

### 3.3 Rotina para habilitação do beneficiário pelo prestador dos serviços

Esta cláusula deve especificar a rotina e os tipos de documentos que deverão ser apresentados ao prestador para a identificação do beneficiário.

É vedada a inclusão de cláusula que preveja a obrigatoriedade de apresentação, pelo beneficiário, de comprovante de pagamento atualizado.

### 3.4 Atos e eventos que necessitam de autorização administrativa da operadora

A cláusula deve elencar todos os serviços, procedimentos e insumos que impliquem autorização prévia por parte da operadora.

## 4. Vigência dos instrumentos jurídicos

### 4.1 Prazo de início e de duração do acordo

É a cláusula na qual se estabelece a data de início de prestação de serviços e a vigência do contrato.

### 4.2 Regras para prorrogação ou renovação do instrumento firmado com o prestador

Nos casos de instrumentos jurídicos com prazo determinado, deve ser prevista uma cláusula que defina as regras para a prorrogação ou a renovação do instrumento firmado, assim como deve ser definido o novo prazo de vigência, seja ele determinado ou indeterminado.

Nos casos excepcionais em que uma renegociação se estenda para além da vigência do contrato, devem ser previstas regras específicas sobre prazos, comunicação e continuidade do atendimento durante o período da renegociação.

### 4.3 Rescisão ou não renovação

#### 4.3.1 Prazo mínimo para a notificação da data pretendida para a rescisão do instrumento jurídico

Na hipótese de rescisão ou de encerramento do contrato, deve estar indicado o prazo mínimo para a notificação entre as partes.

Para os prestadores de serviços (pessoa física ou jurídica) cujas relações sejam regidas pela Resolução Normativa nº 71, e que possuam instrumentos jurídicos com prazo determinado, o prazo mínimo para a notificação deve ser de 30 dias. Caso o prazo seja indeterminado, o prazo mínimo de notificação para a rescisão deve ser de 60 dias.

No caso de contrato firmado com entidades hospitalares, deve haver uma cláusula que observe o disposto no art. 17 da Lei nº 9.656, de 1998. Por exemplo: exigência de comunicação prévia aos beneficiários, por parte da operadora, com no mínimo trinta dias de antecedência da data da rescisão. E, nos casos em que se configure a redução de rede, a exigência de autorização prévia dada pela ANS para descredenciamento.

#### Obrigação da identificação formal, pelo prestador à operadora, dos pacientes que se encontrem em tratamento continuado, pré-natal, pré-operatório ou que necessitem de atenção especial

No caso de notificação de rescisão, deve haver cláusula da qual conste a obrigação de identificação, por parte do prestador, dos pacientes em tratamento continuado (cardiopatas crônicas, diabetes, quimioterapia), pré-natal, pré-operatório, ou que necessitem de atenção especial (sem procedimento terapêutico em curso, mas com previsão de revisões periódicas), com o objetivo de garantir a esses pacientes as orientações necessárias para dar continuação ao seu tratamento em outro prestador.

#### CLÁUSULAS RELACIONADAS À RESCISÃO OU À NÃO RENOVAÇÃO DOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS FIRMADOS ENTRE PROFISSIONAIS DE SAÚDE OU PESSOAS JURÍDICAS CUJAS RELAÇÕES SÃO REGIDAS PELA RN Nº 71/2004 (consultórios e afins)

##### Manutenção da assistência aos pacientes já cadastrados pelo prestador até a data estabelecida para o encerramento do vínculo jurídico (data da rescisão)

Por força desta cláusula, para os pacientes cujos tratamentos já foram iniciados antes da notificação de rescisão, o instrumento jurídico deve estabelecer o compromisso do prestador em atendê-los até a data da rescisão.

##### Manutenção do pagamento, na forma acordada pela operadora, da assistência aos pacientes já cadastrados pelo prestador, até a data estabelecida para o encerramento da prestação do serviço

Da mesma forma como os prestadores devem se comprometer em atender os pacientes cujo tratamento já foi iniciado, a operadora deve se comprometer a pagar os prestadores, pelos atendimentos realizados a esses pacientes até a data da rescisão.

##### Comunicação pela operadora, aos pacientes que se encontrem em tratamento continuado, pré-natal, pré-operatório ou que necessitem de atenção especial, sobre a rescisão ou a não renovação do contrato

No instrumento jurídico, a operadora deve comprometer-se a informar, aos pacientes que se encontrem em tratamento continuado, em pré-natal, em pré-operatório, ou que necessitem de atenção especial, sobre a rescisão ou a não renovação do instrumento jurídico com o prestador, e garantir a manutenção da sua assistência.

Disponibilidade do prestador em fornecer as informações necessárias à continuidade do tratamento com outro profissional de saúde, desde que requisitado pelo paciente

O contrato deve conter dispositivo que estabeleça a obrigação do profissional de saúde ou da pessoa jurídica de fornecer as informações necessárias à continuidade do tratamento com outro profissional de saúde, sempre que requisitado pelo paciente.

## 5. Informação da Produção Assistencial

5.1 Disponibilização dos dados assistenciais dos atendimentos prestados aos beneficiários pelo prestador, quando requisitados pela ANS, em atendimento ao disposto no inciso XXXI do art. 4º da Lei nº 9.961, de 2000, observadas as questões éticas e o sigilo profissional

Desta cláusula deve constar o estabelecimento contratual da obrigação que tem o prestador de serviços de informar todos os dados da assistência prestada aos beneficiários da operadora, tornando-a apta a fornecer informações, quando requisitadas pela ANS, observadas as questões éticas e o sigilo profissional. Por exemplo: o Sistema de Informações de Produtos (SIP), por meio do qual as operadoras encaminham à ANS informações sobre eventos em saúde (consultas, internações, exames, terapias, etc.).

## 6. Direitos e obrigações relativos às condições gerais da Lei nº 9.656 e às estabelecidas pelo CONSU e pela ANS

São vedadas as cláusulas que estabelecem direitos ou obrigações que contrariem as disposições de lei 9.656, de 1998.

### 6.1 Fixação de rotinas para pleno atendimento ao disposto no art. 18 da Lei nº 9.656, de 1998

Devem ser definidas as rotinas para o pleno atendimento ao disposto no art. 18 da lei supracitada, tais como a prioridade na marcação de consultas, exames e quaisquer outros procedimentos, devendo-se proceder de forma que as necessidades dos consumidores sejam atendidas.

### 6.2 Prioridade de atendimento para os casos de urgência ou emergência, assim como às pessoas com mais de sessenta anos de idade, às gestantes, às lactantes, às lactentes e às crianças de até cinco anos de idade

As rotinas para atendimento, como prioridade, nos casos de urgência e emergência, assim como de pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, de gestantes, lactantes, lactentes e crianças até cinco anos de idade, devem estar claramente estabelecidas nos instrumentos jurídicos.

### 6.3 Critérios para reajuste, contendo forma e periodicidade

Nos instrumentos jurídicos, deve estar claro o reajuste a ser aplicado aos serviços prestados. Ou seja, devem ser estabelecidas a periodicidade e a forma de aplicação do reajuste, de maneira que ambas as partes possam calcular o novo valor dos serviços, decorrido o período para sua aplicação.

*Para mais detalhes, vide Instrução Normativa DIDES nº 49, de 17 de maio de 2012.*

#### Autorização expressa para a divulgação do nome do prestador

O prestador deve fornecer uma autorização expressa no instrumento jurídico, para que a operadora possa divulgar o nome do prestador aos seus beneficiários, em seus materiais de publicidade, tais como em livretos, sites, entre outros.

#### Penalidades cabíveis pelo não cumprimento das obrigações estabelecidas

Devem ser previstas todas as penalidades contratuais cabíveis para o não cumprimento das obrigações estabelecidas e as suas consequências (quaisquer que sejam, como: previsão de advertência, de multa, de suspensão ou até de rescisão do contrato).

#### Proibição de qualquer forma de discriminação do paciente, em atendimento ao disposto no art. 18 da Lei nº 9.656, de 1998

É preciso declarar a proibição de qualquer forma de discriminação do beneficiário, por parte dos prestadores. O prestador não promoverá nem permitirá que terceiros façam distinção, de qualquer natureza, entre os pacientes.

#### Vedação de exclusividade na relação contratual

Neste item, deve ficar estabelecido que a contratação não impedirá o prestador de participar ou de contratar com outra operadora de planos de saúde.

## II - PERGUNTAS FREQUENTES

**É obrigatório ter um contrato formalizado entre a operadora e o prestador?**

Sim. A formalização da relação comercial é feita por meio do contrato, que estabiliza as obrigações e os deveres das partes. O art. 1º das Resoluções Normativas nº 42, de 2003, nº 54, de 2003, e nº 71, de 2004, estabelece essa obrigatoriedade.

**Esses contratos podem ser negociados entre operadoras e prestadores?**

Sim. Esses contratos sempre devem ser negociados entre operadoras e prestadores. Sem negociação não há acordo. A concordância de ideias é característica marcante do contrato.

**Há previsão de multa para as operadoras que não formalizarem a relação por meio do contrato, ou deixarem de adequar esses contratos conforme o disposto nas normas de contratualização?**

Sim. As operadoras de planos de saúde que descumprirem as normas da contratualização serão multadas, conforme disposto no art. 43 da Resolução Normativa nº 124, de 2003.

### **Contratualização**

*Art. 43. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde:*

*Sanção – advertência;*

*Multa de R\$ 35.000,00.*

**E se a operadora descumprir o contrato?**

O descumprimento contratual por qualquer das partes gera o dever de indenizar a outra parte pelos danos causados, conforme cláusula penal prevista no próprio contrato. Some-se a isso a possibilidade de que tais danos sejam reparados por meio de ação judicial.

**O que é um critério de reajuste claro e objetivo?**

Segundo dispõe o art. 2º da Instrução Normativa nº 49/12 (DIDES), entende-se como critério de reajuste claro e objetivo:

• **Quanto à periodicidade do reajuste:** o intervalo de tempo cujos termos inicial e final são demarcados para a efetivação do reajuste.

• **Quanto à forma do reajuste:** a maneira pela qual as partes definem a correção dos valores dos serviços contratados.

### Quais são as cláusulas de reajuste aceitas pela ANS?

Segundo dispõe o art. 4º da Instrução Normativa nº 49/12 (DIDES), são cláusulas aceitas:

- índice vigente e de conhecimento público;
- percentual prefixado;
- variação pecuniária positiva; e
- fórmula de cálculo do reajuste.

A livre negociação será admitida no instrumento jurídico desde que fique estabelecido que, não havendo acordo até o termo final para a efetivação do reajuste, aplicar-se-á automaticamente uma das formas listadas anteriormente, que deverá ser expressamente estabelecida no mesmo instrumento.

### Quais são as cláusulas de reajuste não aceitas pela ANS?

Segundo dispõe o art. 5º da Instrução Normativa nº 49/12 (DIDES), são vedadas cláusulas de reajuste baseadas em:

- formas de reajuste condicionadas à sinistralidade da operadora; e
- fórmulas de cálculo do reajuste ou percentual prefixado no qual o valor do serviço contratado seja mantido ou reduzido.

### A ANS tem competência legal para definir os preços dos serviços contratados?

Não. A ANS não tem competência legal para definir tais preços. A definição dos valores dos serviços contratados deve ser negociada exclusivamente entre as partes (operadoras e prestadores).

### A ANS pode interferir nos processos de glosa e de falta de pagamento pelas operadoras aos prestadores?

Não, por se tratar de assunto de natureza comercial. Entretanto, a prática reiterada de glosa sistemática pode caracterizar um desequilíbrio econômico-financeiro da operadora, ensejando a possibilidade de instauração do Regime de Direção Fiscal pela ANS.

### E os medicamentos, como são remunerados?

Os preços de medicamentos utilizáveis devem constar dos contratos ou de anexos a esses. Na sua falta, deve ser estabelecida uma cláusula que preveja a utilização de determinada tabela e eventual índice multiplicador. Em relação aos medicamentos de uso restrito a hospitais e clínicas, por determinação expressa prevista na RN nº 241, de 2010, as operadoras deverão remunerar os serviços de seleção, programação, armazenamento, distribuição, manipulação, fracionamento, unitarização, dispensação, controle e aquisição.



Quem pagará a utilização de acomodação superior, quando não houver vaga para internação na acomodação contratada pelo beneficiário?

O ônus excedente pela acomodação em categoria superior oferecida pelas entidades hospitalares aos beneficiários, quando não houver disponibilidade na acomodação à qual o beneficiário fizer jus, é da operadora de planos de saúde, conforme dispõe a Resolução Normativa nº 286, de 2012.

Lembramos que:

Não havendo vaga na acomodação contratada pelo beneficiário, o prestador de serviços será obrigado a comunicar o fato imediatamente à operadora. Havendo disponibilidade de vaga, na acomodação contratada, em outro prestador de serviços, que seja integrante da rede prestadora do produto contratado, poderá a operadora remover o beneficiário, respeitadas suas condições clínicas e autorizada a sua remoção por parte do médico assistente. O ônus da remoção também ficará a cargo da operadora.

As operadoras de planos privados de saúde, nas modalidades de cooperativa médica ou odontológica, devem observar, no relacionamento com seus cooperados, a Resolução Normativa nº 71, de 2004?

Sim, por meio de qualquer instrumento jurídico que cumpra o previsto na citada Resolução Normativa.

## DICAS

Antes de assinar o contrato, siga as seguintes orientações:



- Não assine sem ler.



- Analise atentamente as partes que compõem o instrumento jurídico (anexos, manuais e tabelas).



- Negocie o que for possível: valores, condições.



- Verifique se os termos estão de acordo com as normas da ANS.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO ANS

Os canais de atendimento da ANS estão à disposição para denúncias, reclamações e esclarecimentos:

- Disque ANS: 0800 701 9656.
- Fale com a ANS: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

## NÚCLEOS DA ANS

- Consulte os núcleos da ANS, presentes em todas as regiões do País.

### Núcleo da ANS Belém/PA

Rua Dom Romualdo de Seixas, nº 1.560, Edifício Connex Office,  
7º pavimento, Espaços Corporativos 4 e 5. Bairro Umarizal.  
Belém, Pará – CEP 66055-200

Abrangência: Amapá, Amazonas, Pará e Roraima.

### Núcleo da ANS Belo Horizonte/MG

Rua Paraíba, nº 330, 11º andar, sala 1.104, Edifício Seculus.  
Bairro Funcionários.  
Belo Horizonte, Minas Gerais – CEP: 30130-917

Abrangência: Minas Gerais (com exceção da Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais) e Espírito Santo.

### Núcleo da ANS Brasília/DF

SAS, Quadra 1, Lote 2, Bloco N, 1º andar, Edifício Terra Brasilis.  
Brasília, Distrito Federal – CEP: 70070-941.

Abrangência: Distrito Federal, Goiás e Tocantis.

### Núcleo da ANS Cuiabá/MT

Av. Historiador Rubens de Mendonça, nº 1.894, salas 102, 103 e 104.  
Av. do CPA, Centro Empresarial Maruanã. Bairro Bosque da Saúde.  
Cuiabá, Mato Grosso - CEP: 78050-000.

Abrangência: Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Rondônia.

### Núcleo da ANS Curitiba/PR

Alameda Dr. Carlos de Carvalho, nº 373, Conjunto 902. Bairro Centro.  
Curitiba, Paraná – CEP: 80410-180.

Abrangência: Paraná e Santa Catarina.

#### Núcleo da ANS Fortaleza/CE

Av. Dom Luís, 807, 23º pavimento, Edifício Etevaldo Nogueira Business.  
Bairro: Meireles, Fortaleza/CE - CEP: 60160-230

Abrangência: Ceará, Maranhão, Piauí e Rio Grande do Norte.

#### Núcleo da ANS Porto Alegre/RS

Rua dos Andradas, nº 1.276, 6º andar, sala 602. Bairro Centro.  
Porto Alegre, Rio Grande do Sul – CEP: 90020-008.

Abrangência: Rio Grande do Sul.

#### Núcleo da ANS Recife/PE

Av. Lins Pettit, nº 100, 9º andar, Empresarial Pedro Stamford.  
Bairro Ilha do Leite. Recife, Pernambuco – CEP: 50070-230.

Abrangência: Alagoas, Paraíba e Pernambuco.

#### Núcleo da ANS Ribeirão Preto/SP

Rua São Sebastião, nº 506, 2º andar, salas 209 a 216, Edifício Bradesco.  
Bairro Centro. Recife, Pernambuco – CEP: 14015-040.

Abrangência: Ribeirão Preto, Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais, Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto.

#### Núcleo da ANS Rio de Janeiro/RJ

Rua Teixeira de Freitas, nº 31, 5º andar, Edifício Unisys. Bairro Lapa.  
Rio de Janeiro, Rio de Janeiro – CEP: 20021-35.

Abrangência: Rio de Janeiro.

#### Núcleo da ANS Salvador/BA

Av. Antônio Carlos Magalhães, nº 771, salas 1.601-1.604 e 1.607-1.610.  
Bairro Itagira. Salvador, Bahia – CEP: 41825-000.

Abrangência: Bahia e Sergipe.

### Núcleo da ANS São Paulo/SP

Av. Bela Cintra, nº 986, 5º andar, Edifício Rachid Saliba. Bairro Jardim Paulista. São Paulo, São Paulo – CEP: 01415-000.

Abrangência: São Paulo, com exceção das Mesorregiões de Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto.

# ANEXOS

## ANEXO I - TÓPICOS DA TEORIA GERAL DOS CONTRATOS

### O que é um contrato?

É o acordo de vontades livres, conscientes e igualmente capazes, conforme a ordem jurídica vigente<sup>1</sup>, destinado a regulamentar os interesses entre as partes, com o objetivo de adquirir, modificar ou extinguir relações jurídicas obrigacionais de natureza patrimonial.

### Quais são os princípios aplicáveis ao contrato?

• **Princípio do Consensualismo.** O simples acordo de duas ou mais vontades livres e conscientes do que estão contratando é fundamental para gerar o contrato.

• **Princípio da Autonomia da Vontade.** As partes podem estipular livremente a regulação dos seus interesses – limitadas pelo Princípio da Função Social do Contrato, pelo respeito à dignidade da pessoa, pelas normas de ordem pública, pelos bons costumes e pela revisão judicial dos contratos –, o que melhor lhes convier, mediante acordo livre e consciente de vontades.

• **Princípio da Força Obrigatória dos Contratos.** O contrato constitui lei entre as partes. Assim, as estipulações feitas pelos contratantes deverão ser fielmente cumpridas, sob pena de execução patrimonial contra o inadimplente.

• **Princípio da Relatividade dos Efeitos do Contrato.** O contrato deriva da vontade das partes e vincula apenas os contratantes, não aproveitando nem prejudicando terceiros, salvo raras exceções.

• **Princípio da Função Social do Contrato.** Os contratos devem alcançar, além da finalidade individualmente pretendida pelos contratantes, uma finalidade social, ou seja, respeito aos valores comuns, e deverá produzir benefícios para a maioria da sociedade<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Código Civil, Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I - agente capaz;

II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III - forma prescrita ou não defesa em lei.

<sup>2</sup> Código Civil, Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.



• **Princípio da Probidade e da Boa-Fé.** Os contratantes devem agir com lealdade e confiança recíprocas, na formação, na execução e na conclusão dos contratos, ou seja, na crença da realização do avençado<sup>3</sup>.

• **Princípio do Respeito à Dignidade da Pessoa Humana.** A dignidade da pessoa humana é composta de valores que lhe asseguram a existência plena em todos os seus aspectos físicos, psíquicos, morais e patrimoniais. Assim, valores fundamentais, como a vida, a saúde física e mental, a liberdade, a imagem, a privacidade e a propriedade, devem ser respeitados em face da exigência de qualquer prestação contratual.

**Quais são os elementos essenciais à formação do contrato?** A proposta e a aceitação são os elementos indispensáveis à formação do contrato. Na fusão delas está a relação contratual, a força obrigatória do contrato e o momento e o local da celebração do negócio jurídico, bem como está a vontade dos contratantes, expressa ou tácita, pela oferta e aceitação.

**Quais são as fases da formação do contrato?**

• **Negociações pré-contratuais.** São as sondagens e os estudos prévios, de acordo com os interesses dos contratantes, com o propósito de ofertar ou aceitar em contrato futuro, sem qualquer vínculo jurídico.

• **Proposta.** É uma declaração de vontade, unilateral, que obriga o proponente perante o solicitado, se este último aceitar.

• **Aceitação.** É a manifestação da vontade, expressa ou tácita, da parte do destinatário de uma proposta, feita dentro do prazo, que concorde livre, igual e conscientemente com todos os termos da proposta, tornando o contrato definitivamente concluído.

**Quais são os tipos de contrato?**

São muitas as classificações para contratos. A seguir, algumas das mais importantes:

• **Unilaterais.** Serão unilaterais se apenas uma das partes assumir obrigações em face da outra. Por exemplo: no comodato e na doação.

• **Bilaterais.** Cada contratante é credor e devedor do outro, havendo direitos e obrigações para ambos. Por exemplo: na compra e na venda, na troca, na locação, na empreitada, na prestação de serviços ou em consórcios e sociedades.

• **Onerosos.** São contratos que trazem ônus e proveitos para ambos os contratantes. Por exemplo: locação.

---

<sup>3</sup> Código Civil, Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

•**Gratuitos.** São contratos que oneram apenas um dos contratantes. Por exemplo: doação.

•**Adesão.** São aqueles em que um dos contratantes está em desigualdade com o outro para contratar, e apenas adere à vontade do outro, anuindo à sua proposta, sem condições de alterá-la. Por exemplo: planos de saúde.

•**Contratos-tipo.** São contratos pré-redigidos, que admitem discussão e consenso das partes para a fixação, a alteração, a substituição ou o cancelamento de determinadas cláusulas, como taxa de juros, prazos e condições de financiamento.

•**Prazo determinado.** Termo final estipulado pelos contratantes ou lei.

•**Prazo indeterminado.** Termo final não estipulado pelos contratantes ou indeterminação definida ou permitida por lei.

#### Quais as formas de extinção do contrato?

•**Extinção normal do contrato.** Extingue-se o contrato pela sua execução. Neste caso, o credor atestará o pagamento pela quitação.

•**Nulidade.** A nulidade é uma sanção pela qual a lei priva o contrato dos seus efeitos jurídicos, em virtude do não cumprimento dos pressupostos de validade do negócio jurídico, previstos no art. 104 do Código Civil.

•**Nulidade absoluta.** É a sanção aplicável ao contratante que transgredir preceito de ordem pública, operando de pleno direito, de sorte que o contrato não poderá ser confirmado, não convalidará pelo decurso de tempo e não produzirá efeitos desde a formação. A nulidade absoluta produz efeitos retroativos (ex tunc)<sup>4</sup>.

•**Nulidade relativa ou anulabilidade.** É a sanção aplicável aos contratos celebrados por relativamente incapazes ou por pessoas cujo consentimento se deu por erro, dolo, coação, estado de perigo, lesão e fraude contra credores. Todavia, produzirão efeitos até a decretação da sua nulidade, reconhecendo o seu defeito, admitindo confirmação e purificando-se com o decurso do tempo. A nulidade relativa tem efeitos apenas ulteriores (ex nunc)<sup>5</sup>.

---

4 Código Civil, Art. 166. É nulo o negócio jurídico quando:

I - celebrado por pessoa absolutamente incapaz;

II - for ilícito, impossível ou indeterminável o seu objeto;

III - o motivo determinante, comum a ambas as partes, for ilícito;

IV - não revestir a forma prescrita em lei;

V - for preterida alguma solenidade que a lei considere essencial para a sua validade;

VI - tiver por objetivo fraudar lei imperativa;

VII - a lei taxativamente o declarar nulo, ou proibir-lhe a prática, sem cominar sanção.

5 Código Civil, Art. 171. Além dos casos expressamente declarados na lei, é anulável o negócio jurídico:

I - por incapacidade relativa do agente;

II - por vício resultante de erro, dolo, coação, estado de perigo, lesão ou fraude contra credores.

- **Condição resolutiva.** É a condição para a dissolução do contrato por descumprimento da obrigação avençada, autorizando o lesado a pedir rescisão contratual se não preferir exigir o cumprimento, e indenização das perdas e dos danos pela mora. Pode ser tácita ou expressa.
- **Resilição unilateral.** É a dissolução do contrato baseada na declaração de vontade de uma das partes, autorizada pelo próprio contrato ou pela lei.
- **Resolução por inexecução voluntária.** É quando ocorre o descumprimento da obrigação convencionada por culpa (imperícia, imprudência e/ou negligência) de um dos contratantes.
- **Resolução por inexecução involuntária.** A inexecução poderá advir de fatos alheios à vontade dos contratantes, que impossibilitem o cumprimento da obrigação por um deles. É o caso da inexecução por caso fortuito ou força maior, cujos efeitos não podem ser evitados pelo devedor, em que a resolução se opera sem ressarcimento de perdas e danos<sup>6</sup>.
- **Resolução por onerosidade excessiva.** Se ocorrer onerosidade excessiva induzida por evento extraordinário e imprevisível, por ocasião da formação do contrato, que dificulte o adimplemento por uma das partes na execução e gere vantagem excessiva para a outra, o lesado poderá desligar-se da obrigação, requerendo judicialmente a rescisão do contrato ou o reajustamento das prestações recíprocas.

---

<sup>6</sup> Código Civil, Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.

Parágrafo único - O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir.



## ANEXO II - QUADRO DAS CLÁUSULAS OBRIGATÓRIAS NOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS

 <b>prestadores</b>	<b>HOSPITAIS</b> (RN Nº 42, DE 2003)	<b>CLÍNICAS AMBULATORIAIS/SADT</b> (RN Nº 54, DE 2003)	<b>PROFISSIONAIS DE SAÚDE/PESSOAS JURÍDICAS QUE ATENDEM EM CONSULTÓRIO</b> (RN Nº 71, DE 2004)
<b>QUALIFICAÇÃO ESPECÍFICA</b>			
Registro da operadora na ANS	●	●	●
Registro no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES	●	●	●
<b>OBJETO E NATUREZA</b>			
Definição detalhada do objeto	●	●	●
Perfil assistencial, as especialidades e os serviços contratados, inclusive os de Apoio ao Diagnóstico e Terapia	●	●	●
Procedimentos para os quais a entidade hospitalar está indicada, quando a prestação do serviço não for integral	●	●	●
Regime de atendimento	●	●	●
Padrão de acomodação oferecido	● Cumprir o disposto na RN nº 286, de 2012		

continuação

	<b>HOSPITAIS</b> (RN Nº 42, DE 2003)	<b>CLÍNICAS AMBULATORIAIS/SADT</b> (RN Nº 54, DE 2003)	<b>PROFISSIONAIS DE SAÚDE/PESSOAS JURÍDICAS QUE ATENDEM EM CONSULTÓRIO</b> (RN Nº 71, DE 2004)
---	---	---	---

**PRAZOS E PROCEDIMENTOS PARA FATURAMENTO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Prazos e procedimentos para faturamento e pagamento do serviço prestado	●	●	●
Valores dos serviços contratados e os insumos utilizados	● Observar a RN nº 241, de 2010	● Observar a RN nº 241, de 2010	●
Rotina de auditoria técnica e administrativa, quando houver	●	●	●
Rotina para habilitação do beneficiário junto ao prestador	●	●	●
Atos ou eventos que necessitam de autorização administrativa da operadora	●	●	●

**VIGÊNCIA DOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS**

Prazo de início e de duração do acordado	●	●	●
Regras para prorrogação ou renovação do contrato firmado com o prestador	●	●	●

continuação

 <p><i>prestadores</i></p>	<b>HOSPITAIS</b> (RN Nº 42, DE 2003)	<b>CLÍNICAS</b> <b>AMBULATORIAIS/SADT</b> (RN Nº 54, DE 2003)	<b>PROFISSIONAIS DE</b> <b>SAÚDE/PESSOAS</b> <b>JURÍDICAS QUE</b> <b>ATENDEM EM</b> <b>CONSULTÓRIO</b> (RN Nº 71, DE 2004)
---	---	---	---


#### CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS PARA RESCISÃO OU NÃO RENOVAÇÃO DO INSTRUMENTO JURÍDICO

Prazo mínimo para a notificação da data pretendida para a rescisão do instrumento jurídico	● Cumprir o disposto no artigo 17 da Lei nº 9656, de 1998	●	● Observar o prazo de 60 dias (vigência indeterminada) e 30 dias (vigência determinada)
Obrigação da identificação formal pelo prestador à operadora dos pacientes que se encontrem em tratamento continuado, pré-natal, pré-operatório ou que necessitam de atenção especial	●	●	●
Manutenção da assistência aos pacientes já cadastrados pelo prestador será mantida até a data estabelecida para encerramento da prestação de serviço			●
O pagamento da assistência aos pacientes já cadastrados pelo prestador será mantido na forma já acordada pela operadora, até a data estabelecida para encerramento da prestação de serviço			●
Comunicação pela operadora aos pacientes que se encontrem em tratamento continuado, pré-natal, pré-operatório ou que necessitem de atenção especial, a rescisão ou não renovação do contrato			●
Disponibilidade do prestador em fornecer as informações necessárias à continuidade do tratamento com outro profissional de saúde, desde que requisitado pelo paciente			●

#### INFORMAÇÃO DA PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

Disponibilização dos dados assistenciais dos atendimentos prestados aos beneficiários, pelo prestador, quando requisitados pela ANS, em atendimento ao disposto no inciso XXXI do art. 4º da Lei nº 9.961, de 2000, observadas as questões éticas e o sigilo profissional	●	●	●
---	---	---	---

continuação

 <b>prestadores</b>	<b>HOSPITAIS</b> (RN Nº 42, DE 2003)	<b>CLÍNICAS</b> <b>AMBULATORIAIS/SADT</b> (RN Nº 54, DE 2003)	<b>PROFISSIONAIS DE</b> <b>SAÚDE/PESSOAS</b> <b>JURÍDICAS QUE</b> <b>ATENDEM EM</b> <b>CONSULTÓRIO</b> (RN Nº 71, DE 2004)
<b>DIREITOS E OBRIGAÇÕES RELATIVOS ÀS CONDIÇÕES GERAIS DA LEI Nº 9.656, DE 1998 E ÀS ESTABELECIDAS PELO CONSU E PELA ANS</b>			
Fixação de rotinas para pleno atendimento ao disposto no art. 18 da Lei 9.656, de 1998.	●	●	●
Prioridade no atendimento para os casos de urgência ou emergência, assim como às pessoas com mais de sessenta anos de idade, as gestantes lactantes, lactentes e crianças até cinco anos de idade	●	●	●
Os critérios para reajuste, contendo forma e periodicidade	●	●	●
Autorização expressa para a divulgação do nome do prestador	●	●	●
As penalidades cabíveis pelo não cumprimento das obrigações estabelecidas	●	●	●
Estabelecer que não será permitida a discriminação dos pacientes, em atendimento ao disposto no art. 18 da Lei 9.656/98	●	●	●
Vedação de exclusividade na relação contratual	●	●	●



## ANEXO III - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 49/2012 DIDES - CRITÉRIO DE REAJUSTE

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 49, DE 17 DE MAIO DE 2012

Regulamenta o critério de reajuste, conforme disposto na alínea “c” do inciso VII do parágrafo único do artigo 2º das Resoluções Normativas - RN’S nº 42, de 4 de julho de 2003, nº 54, de 28 de novembro de 2003 e nº 71, de 17 de março de 2004.

O Diretor responsável pela Diretoria de Desenvolvimento Setorial da Agência Nacional de Saúde Suplementar - DIDES/ANS, em vista do que dispõem a alínea “c” do inciso VII do parágrafo único do artigo 2º das Resoluções Normativas - RN’s nº 42, de 4 de julho de 2003, nº 54, de 28 de novembro de 2003 e nº 71, de 17 de março de 2004, e os artigos 23, inciso XVII; 76, inciso I, alínea “a”; e o artigo 85, inciso I, alínea “a”, todos da RN nº 197, de 16 de julho de 2009, resolve:

Art. 1º Esta IN regulamenta a forma e a periodicidade do reajuste, conforme disposto na alínea “c” do inciso VII do parágrafo único do artigo 2º das Resoluções Normativas - RN’S nº 42, de 4 de julho de 2003, nº 54, de 28 de novembro de 2003 e nº 71, de 17 de março de 2004.

Art. 2º Para fins de aplicação desta IN define-se:

I - periodicidade do reajuste: é o intervalo de tempo cujos termos inicial e final são demarcados para efetivação do reajuste; e

II - forma do reajuste: a maneira pela qual as partes definem a correção dos valores dos serviços contratados.

Art. 3º A forma e a periodicidade do reajuste devem ser expressas no instrumento jurídico de modo claro, objetivo e de fácil compreensão.

Art. 4º As partes deverão escolher uma das seguintes formas de reajuste:

I - índice vigente e de conhecimento público;

II - percentual prefixado;

III - variação pecuniária positiva;

IV - fórmula de cálculo do reajuste.

Parágrafo único. Será admitida a previsão de livre negociação no instrumento jurídico, desde que fique estabelecido que em não havendo acordo até o termo final para a efetivação do reajuste, aplicar-se-á automaticamente uma das formas listadas nos incisos de I a IV deste artigo, que deverá ser expressamente estabelecida no mesmo instrumento.

Art. 5º É vedada cláusula de reajuste baseada em:

I - formas de reajuste condicionadas à sinistralidade da operadora;

II - fórmula de cálculo do reajuste ou percentual prefixado que o valor do serviço contratado seja mantido ou reduzido.

Art. 6º No relacionamento entre cooperativas e cooperados, a deliberação da Assembléia Geral, de que trata a Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, atende à alínea “c” do inciso VII do parágrafo único do artigo 2º das Resoluções Normativas - RN’S nº 42, de 4 de julho de 2003, nº 54, de 28 de novembro de 2003 e nº 71, de 17 de março de 2004.

Art. 7º Para os instrumentos jurídicos que não estiverem em conformidade com as regras estabelecidas nesta Instrução Normativa, as operadoras de planos privados de saúde terão que se adequar no prazo máximo de 180 dias, a partir da publicação desta IN.

Art. 8º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

BRUNO SOBRAL DE CARVALHO

*Este texto não substitui o texto normativo original e nem o de suas alterações, caso haja, publicados no Diário Oficial.*

# Veja o endereço da ANS mais próximo de você:

Núcleo	Endereço	Abrangência
Belém/PA	Rua Dom Romualdo de Seixas, nº 1560 Edifício Connex Office, 7º pavimento, Espaços corporativos 4 e 5. Bairro: Umarizal - CEP: 66055-200	Amapá, Amazonas, Pará e Roraima
Belo Horizonte/MG	Rua Paraíba, 330 - 11º andar Sala 1104 Edifício Seculus Bairro: Funcionários - CEP: 30130-917	Minas Gerais (com exceção da Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais) e Espírito Santo
Brasília/DF	SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N, 1º andar, Edifício Terra Brasília - CEP: 70070-941	Distrito Federal, Goiás e Tocantins
Cuiabá/MT	Av. Historiador Rubens de Mendonça, 1894 Salas 102,103 e 104 Av do CPA Centro Empresarial Maruanã Bairro: Bosque da Saúde - CEP: 78050-000	Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Rondônia
Curitiba/PR	Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 373 Conjunto 902 Bairro: Centro - CEP: 80410-180	Paraná e Santa Catarina
Fortaleza/CE	Avenida Dom Luís, 807, 23º pavimento Edifício Etevaldo Nogueira Business Bairro: Meireles, Fortaleza/CE - CEP: 60160-230	Ceará, Maranhão, Piauí e Rio Grande do Norte
Porto Alegre/RS	Rua dos Andradas, n.º 1276 - 6º andar - Sala 602 Bairro: Centro - CEP: 90020-008	Rio Grande do Sul
Recife/PE	Av. Lins Pettit, nº 100, 9º andar - Empresarial Pedro Stamford - Bairro: Ilha do Leite - CEP: 50070-230	Alagoas, Paraíba e Pernambuco
Ribeirão Preto/SP	Rua São Sebastião, 506 - 2º andar - Salas 209 a 216 Edifício Bradesco Bairro: Centro - CEP: 14015-040	Ribeirão Preto, Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais, Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto
Rio de Janeiro/RJ	Av. Augusto Severo, 84 - térreo - Edifício Barão de Mauá - Bairro: Glória - CEP: 20021-040	Rio de Janeiro
Salvador/BA	Av. Antonio Carlos Magalhães, 771 - Salas 1601-1604 e 1607-1610 - Edifício Torres do Parque Bairro: Itaipara - CEP: 41.825-000	Bahia e Sergipe
São Paulo/SP	Av. Bela Cintra, 986 - 5º andar Edifício Rachid Saliba Bairro: Jardim Paulista - CEP: 01415-000	São Paulo, com exceção das Mesorregiões de Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto