



Gestão Eletrônica de
Autorização de Reajuste – GEAR

Manual do Usuário

Sumário

1-INTRODUÇÃO.....	3
2-FAZENDO O LOGIN NO PORTAL OPERADORAS.....	4
3-ACESSANDO O GEAR.....	5
4-SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE REAJUSTE	6
4.1- SELECIONANDO A OPÇÃO DESEJADA	6
4.2- ESCOLHENDO E-MAIL PARA ENVIO DA MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO	7
4.3- CONFIRMANDO DECLARAÇÕES DE CIÊNCIA.....	8
4.4- ANEXANDO O COMPROVANTE DE PAGAMENTO DA TRC	9
4.5- CONCLUINDO A SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE REAJUSTE	10
5-ENCAMINHANDO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO.....	11
5.1- SELECIONANDO A OPÇÃO DESEJADA	11
5.2- ESCOLHENDO E-MAIL PARA ENVIO DA MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO	12
5.3- CONFIRMANDO DECLARAÇÕES DE CIÊNCIA.....	13
5.4- ANEXANDO DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA.....	14
5.5- CONCLUINDO O PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO.....	15
6-MENSAGENS DE ERRO	16
6.1- ETAPA: "FAZENDO O LOGIN"	16
6.2- ETAPA: "SELECIONANDO A OPÇÃO DESEJADA"	16
6.3- ETAPA: "ESCOLHENDO E-MAIL PARA ENVIO DA MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO"	16
6.4- ETAPA: "CONFIRMANDO DECLARAÇÕES DE CIÊNCIA"	17
6.5- ETAPA: "ANEXANDO ARQUIVOS"	17
6.6- ETAPA: "CONCLUINDO SOLICITAÇÃO OU PEDIDO"	17
7-CONSULTA À SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE REAJUSTE	18
8-SUPORTE	19
8.1-DÚVIDAS - INFORMAÇÕES - ORIENTAÇÕES	19

1

Introdução

A Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO, visando ao desenvolvimento e ao aperfeiçoamento do procedimento de autorização de aplicação de reajustes das contraprestações pecuniárias dos planos individuais e familiares de assistência suplementar à saúde que tenham sido contratados após 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, editou a Instrução Normativa – IN nº 51, de 27 janeiro de 2017, regulamentando os artigos 4º e 22 da Resolução Normativa – RN nº 171, de 29 de abril de 2008.

A partir de 01 de março de 2017, as solicitações de autorização para aplicação de reajuste e os pedidos de reconsideração deverão ser efetuados, diretamente no sítio institucional da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, por meio do Aplicativo de Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste – GEAR.

Tal medida irá proporcionar maior celeridade e segurança no recebimento das solicitações, eficiência na análise e no encaminhamento das decisões da Agência às operadoras, exclusivamente por via digital e, conseqüentemente, economicidade dos recursos públicos e diminuição do custo regulatório, refletindo na melhor qualidade dos serviços prestados.

2

Fazendo o *login* no PORTAL OPERADORAS

Para utilizar o aplicativo GEAR, o usuário deve acessar e fazer o *login* no Portal Operadoras. Para mais informações sobre o Portal Operadoras, acesse o [Manual do Usuário Portal Operadoras](#).

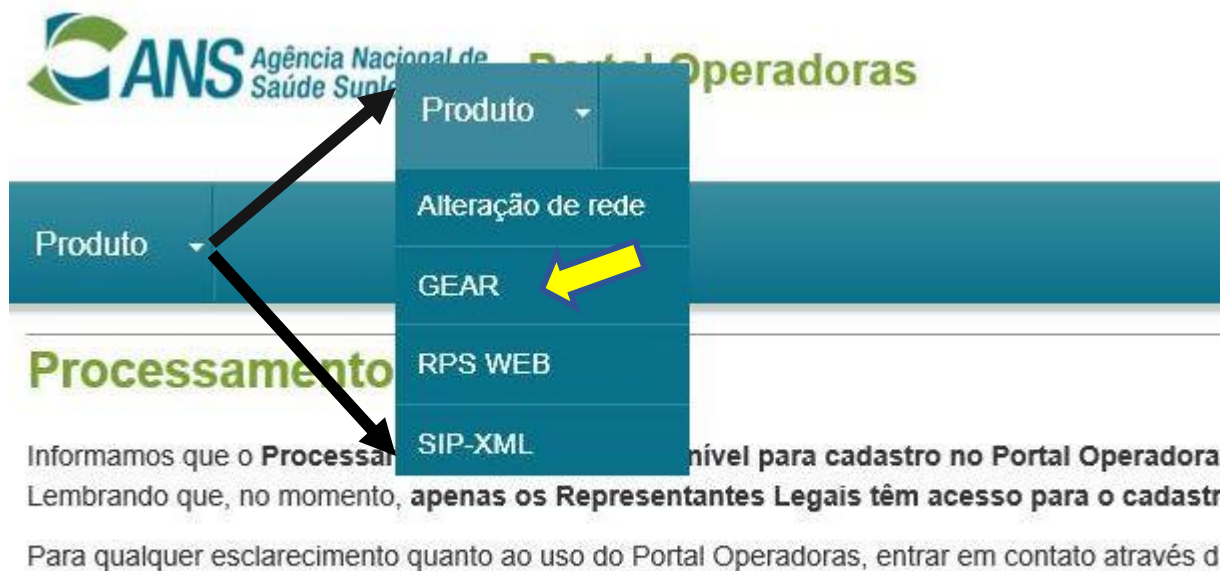
The screenshot shows the ANS website interface. At the top, there are navigation links for accessibility and search. Below that is a header with the ANS logo and a search bar. A main navigation bar contains links for 'Principal', 'A ANS', 'Planos e Operadoras', 'Legislação', 'Participação da Sociedade', 'Prestadores', 'Dados do Setor', 'Gestão em Saúde', and 'Central de Atendimento'. The breadcrumb trail indicates the user is in 'Planos e Operadoras' > 'Espaço da Operadora' > 'Aplicativos ANS'. The main content area features a banner for 'ANS 18 ANOS' and a sidebar with 'Espaço do Consumidor' and 'Espaço da Operadora'. The 'Espaço da Operadora' sidebar lists various services, including 'Aplicativos ANS'. The main content area is titled 'Aplicativos ANS' and includes a section for 'Área Restrita das Operadoras (Portal Operadoras)'. This section contains a description of the portal and a list of links. A yellow arrow points to the link 'Acesse a Área Restrita de Operadoras (Portal Operadora)'. Other links listed include 'Manual do usuário, vídeos, acesso ao sistema e outras informações', 'Solicitação de alteração de rede hospitalar', 'GEAR - Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste', 'DIOPS - Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde', 'RPS - Sistema de Registro de Planos de Saúde', 'SIB - Sistema de Informações de Beneficiários', and 'SIP - Sistema de Informações de Produtos'. At the bottom, there is a link for 'Outros aplicativos da ANS'.

Caso o usuário clique diretamente no Aplicativo GEAR, ele será direcionado para o Portal Operadoras.

3

Acessando o GEAR

Após fazer o *login* no Portal Operadoras, o usuário deve acessar o GEAR. Para isso, basta clicar na aba “Produto” e depois, em “GEAR”:



4

Solicitando Autorização para Aplicação de Reajuste

4.1- Selecionando a opção desejada:

Para solicitar autorização para aplicação de reajuste, selecione a opção correspondente.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Sair

Registro ANS:

Razão Social:

E-mail CADOP:

O que você deseja fazer?

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste

Pedido de Reconsideração

Desejo informar outro e-mail para recebimento de mensagens de confirmação

Continuar



4.2- Escolhendo o e-mail para o envio de mensagem de confirmação:

É possível escolher o e-mail para o qual será enviada a confirmação do recebimento da solicitação de autorização para aplicação de reajuste.

► Caso a mensagem de confirmação deva ser enviada para o endereço eletrônico da operadora, cadastrado na ANS, clique em **“Continuar”** e passe para o item **“4.3- Confirmando declarações de ciência”**.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR Sair

Registro ANS:
Razão Social:
E-mail CADOP:

O que você deseja fazer?

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste
 Pedido de Reconsideração

Desejo informar outro e-mail para recebimento de mensagens de confirmação

Ou

► Caso deseje informar outro e-mail, diferente do endereço cadastrado na ANS, clique para habilitar a opção.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR Sair

Registro ANS:
Razão Social:
E-mail CADOP:

O que você deseja fazer?

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste
 Pedido de Reconsideração

Desejo informar outro e-mail para recebimento de mensagens de confirmação

Este endereço eletrônico será utilizado apenas para envio de confirmação do recebimento da solicitação para aplicação de reajuste ou de pedido de reconsideração, e não alterará o e-mail cadastrado na ANS.

E-mail:
Confirmar e-mail: *

Após digitar e confirmar o e-mail informado, clique em **“Continuar”**.

4.3- Confirmando declarações de ciência:

Na tela de solicitação de autorização para aplicação de reajuste, confirme as declarações de ciência.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste

Sair

À ANS

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO

A [REDACTED], inscrita sob o CNPJ nº [REDACTED], Registro na ANS nº [REDACTED], vem solicitar à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, autorização para aplicação de reajuste da contraprestação pecuniária aos planos individuais e familiares, no máximo no percentual estabelecido pela ANS, conforme previsto na RN nº 171/08, para os contratos com aniversário no período compreendido entre os meses de **maio/2017** e **abril/2018**.

Declara estar ciente de que a solicitação apenas será analisada caso a operadora atenda aos critérios de admissibilidade conforme o artigo 3º da Instrução Normativa nº 51/2017 da DIPRO.

Declara estar ciente de que se analisada a solicitação, a operadora apenas será autorizada a aplicar reajuste caso cumpra todos os requisitos previstos no artigo 4º da Instrução Normativa nº 51/2017 da DIPRO.

Voltar

Continuar

4.4- Anexando o comprovante de pagamento da TRC:

Após confirmar as declarações de ciência, será aberta a tela para anexar comprovante de pagamento da Taxa por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária (TRC).

O(s) arquivo(s) enviado(s) pela operadora deverá(ão) estar no formato PDF (*Portable Document Format*), respeitando o padrão de nomenclatura estabelecido no Anexo I, da Instrução Normativa – IN nº 51, de 27 de janeiro de 2017, da Diretoria de Habilitação e Normas dos Produtos – DIPRO. Deverá ser anexado pelo menos um arquivo.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste

Sair

À ANS

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO

A [REDACTED] inscrita sob o CNPJ nº [REDACTED], Registro na ANS nº [REDACTED], vem solicitar à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, autorização para aplicação de reajuste da contraprestação pecuniária aos planos individuais e familiares, no máximo no percentual estabelecido pela ANS, conforme previsto na RN nº 171/08, para os contratos com aniversário no período compreendido entre os meses de **maio/2017** e **abril/2018**.

Declara estar ciente de que a solicitação apenas será analisada caso a operadora atenda aos critérios de admissibilidade conforme o artigo 3º da Instrução Normativa nº 51/2017 da DIPRO.

Declara estar ciente de que se analisada a solicitação, a operadora apenas será autorizada a aplicar reajuste caso cumpra todos os requisitos previstos no artigo 4º da Instrução Normativa nº 51/2017 da DIPRO.

+ Adicionar arquivos X Limpar todos

123456_PAGAMENTO_TRC_01.pdf.pdf	Excluir
Feito	

Voltar Continuar

► Para anexar um arquivo, clique em

+ Adicionar arquivo

► Para excluir todos arquivos anexados, clique em

X Limpar todos

► Para excluir um determinado arquivo, clique em **“Excluir”**

Após terminar de anexar o(s) arquivo(s), clique em

Continuar

4.5- Concluindo a Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste:

O GEAR efetuará as verificações necessárias ao processamento de recebimento da solicitação de autorização para aplicação de reajuste.

Ao ser exibida a *Tela de Conclusão*, abaixo, encerre o Aplicativo, clicando em

Concluir



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Sair

Registro ANS:

Razão social:

Após encerrar o Aplicativo, verifique a caixa de entrada do endereço eletrônico escolhido para receber a mensagem de confirmação.

Caso não receba e-mail de recebimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste, em até 24 horas, efetue a consulta ao **Andamento do Processo de Solicitação de Reajuste**, no sítio institucional da ANS (<Planos e Operadoras> <Espaço da Operadora> <Compromissos e Interações com a ANS> <Solicitações e Consultas> <Consulta de Processos de Reajuste e Autorizações por Operadora>).

Caso não conste informação sobre processo de reajuste e data do protocolo de solicitação igual à data em que foi realizada, efetue nova solicitação.

Concluir

Atenção!

Após encerrar o Aplicativo, verifique a caixa de entrada do endereço eletrônico escolhido para receber a mensagem de confirmação.

Caso não receba o e-mail de confirmação de recebimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste, em até 24 horas, efetue a consulta ao **Andamento do Processo de Solicitação de Reajuste**, no sítio institucional da ANS, conforme **item 7** deste Manual.

Caso não conste informação sobre processo de reajuste e data do protocolo de solicitação igual à data em que foi realizada, efetue nova solicitação. “

5

Encaminhando Pedido de Reconsideração

5.1- Selecionando a opção desejada:

Para encaminhar pedido de reconsideração de indeferimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste, selecione a opção correspondente.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Sair

Registro ANS:

Razão Social:

E-mail CADOP:

O que você deseja fazer?

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste

Pedido de Reconsideração

Desejo informar outro e-mail para recebimento de mensagens de confirmação

Continuar



5.2- Escolhendo o e-mail para envio de mensagem de confirmação:

É possível escolher o e-mail para o qual será enviada a confirmação do recebimento de pedido de reconsideração de indeferimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste.

► Caso a mensagem de confirmação deva ser enviada para o endereço eletrônico da operadora, cadastrado na ANS, clique em **“Continuar”** e passe para o item **“5.3- Confirmando declarações de ciência”**.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR Sair

Registro ANS:
Razão Social:
E-mail CADOP:

O que você deseja fazer?

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste
 Pedido de Reconsideração

Desejo informar outro e-mail para recebimento de mensagens de confirmação

Ou

► Caso deseje informar outro e-mail, diferente do endereço cadastrado na ANS, clique para habilitar a opção.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR Sair

Registro ANS:
Razão Social:
E-mail CADOP:

O que você deseja fazer?

Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste
 Pedido de Reconsideração

Desejo informar outro e-mail para recebimento de mensagens de confirmação

Este endereço eletrônico será utilizado apenas para envio de confirmação do recebimento da solicitação para aplicação de reajuste ou de pedido de reconsideração, e não alterará o e-mail cadastrado na ANS.

E-mail:
Confirmar e-mail: *

Após digitar e confirmar o e-mail informado, clique em **“Continuar”**.

5.3- Confirmando declarações de ciência:

Na tela de pedido de reconsideração de indeferimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste, confirme as declarações de ciência.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Pedido de Reconsideração

Sair

À ANS

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO

A **UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO DO RIO DE JANEIRO**, inscrita sob o CNPJ nº **42163881000101**, Registro na ANS nº **393321**, vem encaminhar à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, pedido de reconsideração de indeferimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste da contraprestação pecuniária aos planos individuais e familiares, no máximo no percentual estabelecido pela ANS, conforme previsto na RN nº 171/08, para os contratos com aniversário no período compreendido entre os meses de **maio/2017** e **abril/2018**.

Declara estar ciente de que o prazo para encaminhamento de pedido de reconsideração é de 10 (dez) dias, contados da ciência do indeferimento, conforme art. 6º da Resolução Normativa nº 171/08, e que o não cumprimento do prazo acarretará em indeferimento por intempetividade.

Declara estar ciente de que se o pedido de reconsideração não vier acompanhado de provas documentais de que a operadora já havia atendido aos requisitos descritos no artigo 4º da Instrução Normativa nº 51/2017 da DIPRO, antes da data do indeferimento, ou quando não for confirmado o atendimento das exigências descritas no referido artigo, o pedido de reconsideração será sumariamente indeferido, conforme art. 6º da Resolução Normativa nº 171/08.

Voltar

Continuar

5.4- Anexando a documentação comprobatória:

Após confirmar as declarações de ciência, será aberta a tela para anexar a documentação comprobatória de que a operadora já havia atendido aos requisitos descritos no art. 4º, antes da data do indeferimento.

O(s) arquivo(s) enviado(s) pela operadora deverá(ão) estar no formato PDF (*Portable Document Format*), respeitando o padrão de nomenclatura estabelecido no Anexo I, da Instrução Normativa – IN nº 51, de 27 de janeiro de 2017, da Diretoria de Habilitação e Normas dos Produtos – DIPRO. Deverá ser anexado pelo menos um arquivo.



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Pedido de Reconsideração

Sair

À ANS

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO

A [REDACTED], inscrita sob o CNPJ nº [REDACTED] Registro na ANS nº [REDACTED], vem encaminhar à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, pedido de reconsideração de indeferimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste da contraprestação pecuniária aos planos individuais e familiares, no máximo no percentual estabelecido pela ANS, conforme previsto na RN nº 171/08, para os contratos com aniversário no período compreendido entre os meses de **maio/2017** e **abril/2018**.

Declara estar ciente de que o prazo para encaminhamento de pedido de reconsideração é de 10 (dez) dias, contados da ciência do indeferimento, conforme art. 6º da Resolução Normativa nº 171/08, e que o não cumprimento do prazo acarretará em indeferimento por intempestividade.

Declara estar ciente de que se o pedido de reconsideração não vier acompanhado de provas documentais de que a operadora já havia atendido aos requisitos descritos no artigo 4º da Instrução Normativa nº 51/2017 da DIPRO, antes da data do indeferimento, ou quando não for confirmado o atendimento das exigências descritas no referido artigo, o pedido de reconsideração será sumariamente indeferido, conforme art. 6º da Resolução Normativa nº 171/08.

+ Adicionar arquivos X Limpar todos

123456_COMPROVANTE_SIB_01.pdf.pdf Feito	Excluir
123456_COMPROVANTE_SIP_01.pdf.pdf Feito	Excluir
123456_COMPROVANTE_DIOPS_01.pdf.pdf Feito	Excluir

Voltar Continuar

► Para anexar um arquivo, clique em

+ Adicionar arquivo

► Para excluir todos arquivos anexados, clique em

X Limpar todos

► Para excluir um determinado arquivo, clique em

“Excluir”

Após terminar de anexar o(s) arquivo(s), clique em

Continuar

5.5- Concluindo o Pedido de Reconsideração:

O GEAR efetuará as verificações necessárias ao processamento de recebimento do pedido de reconsideração.

Ao ser exibida a *Tela de Conclusão*, abaixo, encerre o Aplicativo, clicando em

Concluir



Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste - GEAR

Sair

Registro ANS:

Razão social:

Caso não receba e-mail de confirmação de recebimento de pedido de reconsideração, em até 24 horas, efetue novo pedido.

Concluir



Atenção!

Após encerrar o Aplicativo, verifique a caixa de entrada do endereço eletrônico escolhido para receber a mensagem de confirmação. Caso não receba o e-mail de confirmação de recebimento de pedido de reconsideração, em até 24 horas, efetue nova solicitação.

6

Mensagens de Erro

Durante o processamento de recebimento de solicitação de autorização para aplicação de reajuste ou de pedido de reconsideração, o GEAR poderá exibir mensagens de erro. Seguem, abaixo, as mensagens de erro (em vermelho), por etapas, e os respectivos motivos:

6.1- Etapa: “Fazendo o *Login*”

Erro

Senha não confere ou CNPJ não está no cadastro


► **Motivo:** Digitação incorreta de usuário ou senha, ou operadora não possui senha cadastrada na ANS.


6.2- Etapa: “Selecionando a opção desejada”

 Selecione uma opção

► **Motivo:** Operadora clicou em  sem selecionar uma opção.

6.3- Etapa: “Escolhendo o e-mail para o envio de mensagem de confirmação”

 Preencha os campos de e-mail para prosseguimento.

► **Motivo:** A operadora não tem e-mail cadastrado na ANS e clicou em  sem selecionar a opção de informar outro e-mail.

Email informado inválido
Preencha os campos de e-mail para prosseguimento.

► **Motivo:** E-mail digitado não possui formato válido.

Confirmação do e-mail não confere.

► **Motivo:** E-mail digitado não é igual à confirmação do e-mail.

6.4- Etapa: “Confirmando declarações de ciência”

Confirme Declarações de Ciência.

► **Motivo:** Operadora clicou em **Continuar** sem confirmar as duas declarações de ciência.

6.5- Etapa: “Anexando arquivos”

Anexe comprovante de recolhimento de GRU referente à Taxa por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária.

Ou

Anexe um ou mais arquivos com provas documentais de que a Operadora já havia atendido aos requisitos previstos no artigo 4º da Instrução Normativa nº 51/2017 da DIPRO, antes da data do indeferimento.

► **Motivo:** Operadora clicou em **Continuar** sem anexar pelo menos um arquivo.

6.6- Etapa: “Concluindo Solicitação ou Pedido”

Operadora já autorizada a aplicar reajuste - Ofício

► **Motivo:** Operadora que **já foi autorizada** a aplicar reajuste não pode efetuar nova Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste, nem encaminhar Pedido de Reconsideração.

Não existe solicitação de autorização para aplicação de reajuste indeferida.

► **Motivo:** Operadora que não teve Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste, **indeferida**, não pode encaminhar Pedido de Reconsideração.

7

Consulta à Solicitação de Autorização para Aplicação de Reajuste – Andamento do Processo

A ANS disponibiliza, em seu sítio institucional, a consulta à situação das solicitações de autorização para aplicação de reajuste, pela qual é possível acompanhar o andamento dos processos.

Basta acessar o site da ANS e clicar em <Planos e Operadoras>, <Espaço da Operadora>, <Compromissos e Interações com a ANS>, <Solicitações e Consultas> e <Consulta de Processos de Reajuste e Autorizações por Operadora> de preços de planos de saúde>

Se preferir, [clique aqui e acesse](#).

8

Suporte

8.1- Dúvidas – Informações - Orientações

Para esclarecer dúvidas, solicitar informações ou orientações, o usuário pode entrar em contato com a ANS pelos canais abaixo:

- **E-mail GEAR:**

Esclarecimento de dúvidas, solicitação de informações ou orientações podem ser encaminhados para o e-mail:

gear.dipro@ans.gov.br

- **Central de Atendimento a Operadoras e Prestadores**

A ANS disponibiliza, em seu site, o canal **Central de Atendimento a Operadoras e Prestadores**, pelo qual o usuário poderá esclarecer dúvidas, obter informações e receber orientações a respeito do aplicativo.

[Clique aqui e acesse.](#)

- **DISQUE ANS**

Se preferir, pode entrar em contato pelo **DISQUE ANS 08007019656**.