

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou a Resolução Normativa (RN) nº 464, que disciplina os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico no âmbito da reguladora. A medida, que faz parte do projeto ANS Digital, garante legitimidade à implantação de serviços digitais e dá segurança jurídica às partes envolvidas, ou seja, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços, beneficiários, fornecedores e demais usuários que interagem com a ANS. O uso do meio eletrônico nos processos administrativos promove ainda a celeridade, economia de recursos, amplia a segurança e garante maior transparência na tramitação processual.

A RN foi publicada no Diário Oficial da União no dia 31/12/2020 e entrará em vigor em 90 dias contados a partir dessa data. A partir disso, o processo administrativo eletrônico passará a ser obrigatório no âmbito da reguladora, não sendo mais admitida a abertura de novos processos em papel.

“A medida altera a forma com que os interessados acessam os serviços da ANS. Os requerimentos passam a ser feitos exclusivamente por meio de protocolo eletrônico, assim como as intimações e comunicações da ANS aos usuários. Com isso, a Agência avança ainda mais na sua transformação digital que vem sendo implementada pelos órgãos da administração pública federal”, explica o diretor de Gestão substituto, Bruno Rodrigues.

“A transformação digital visa aproveitar ao máximo potencial das tecnologias para melhorar a jornada do cidadão na interação com a ANS. Essa normativa é parte importante desse processo – que vai possibilitar a redução de custos, maior agilidade, transparência e mais eficiência. Estamos, assim, evoluindo para uma ANS mais simples e mais inteligente”, completa o diretor.

Além de disciplinar a interação por via eletrônica, a normativa também disponibiliza novas funcionalidades, como a pesquisa pública, que permite que os usuários e toda a sociedade consultem processos com nível de acesso público, que passará a ocorrer diretamente pelo portal da ANS na internet; e inclui a possibilidade de o usuário optar pela realização de reuniões com sistema de videoconferência.

Para isso, a RN detalha os níveis de acesso a processos e documentos no sistema de processo administrativo eletrônico, a partir da classificação da informação neles contida. O sistema permite os seguintes tipos de classificação e acesso:

- **Público:** processos e documentos assinados disponíveis para visualização de todos os cidadãos;
- **Restrito:** processos e documentos disponíveis para visualização de usuários externos cadastrados e com permissão de acesso integral ou parcial ao processo e aos usuários internos das unidades pelas quais o processo tramitar.
- **Sigiloso:** acesso limitado apenas aos usuários internos da ANS, ou seja, apenas para servidores e colaboradores da ANS.

É importante ressaltar que, para garantir a segurança e proteção das informações de todos os usuários, os processos classificados como restritos poderão ser disponibilizados por ato das unidades da ANS apenas para os respectivos interessados, que devem estar cadastrados previamente como usuário externo.

Uso e serviços

Todo o público irá se relacionar com a ANS através do meio eletrônico. Existe apenas uma diferença na forma de acesso: as operadoras de planos de saúde devem enviar e receber documentos a partir do Portal Operadoras ([clique aqui](#)), enquanto fornecedores, prestadores de serviços de saúde e pessoas físicas irão acessar pelo SEI - Acesso de Usuário Externo ([clique aqui](#)).

As operadoras de planos de saúde que já possuem cadastro no Portal Operadoras não precisam realizar um novo cadastro. Já para uso do [SEI - Acesso de Usuário Externo](#), é obrigatória a realização de um cadastro de usuário externo – o que deve ocorrer desde já e no prazo máximo de até 90 dias a partir da data de publicação da Resolução. Os demais dispositivos da RN entrarão em vigor em 31/03/2021.

Com o sistema, o usuário irá protocolar documentos, acompanhar os processos em que peticionar ou aos quais ele tenha acesso, receber comunicação eletrônica quanto a atos processuais ou para apresentação de informações ou documentos complementares e assinar contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a ANS.

A nova Resolução Normativa implica na revogação de dispositivos das RNs nº 358, 388 e 408 (veja detalhamento abaixo) e na revogação da RN nº 411/2016 e das INs nº 52/2016 (DIOPE), nº 52/2017 (DIPRO), nº 15/2017 (DIFIS), nº 65/2017 (DIDES) e nº 3/2017 da Diretoria Colegiada da ANS.

Dispositivos revogados:

- **RN 358/2014:** incisos VII a XIX do art. 2º; e §2º do art. 12.
- **RN 388/2015:** §6º do art. 3º; incisos I a IV e o parágrafo único do art. 32; e §2º do art. 42.
- **RN 408/2016:** incisos I e II do caput e os incisos I e II do §1º do art. 5º; incisos I e II do §1º do art. 9º; incisos III a VII e §§ 1º a 7º do art. 10; incisos I e II do caput e o §3º do art. 13; inciso I e II do art. 14; incisos I e II do art. 18; incisos I e II do caput e os §§ 2º e 5º do art. 19; incisos I e II do §2º e o §3º do art. 20; arts. 7º, 25 e 30; e Seção IV do Capítulo II.

[Clique aqui e acesse a íntegra da Resolução Normativa nº 464.](#)

Fonte: ANS, em 12.01.2021.