

Quadro comparativo para apresentação de proposta de revogação da RN 411

Norma original - RN Nº 411,DE 21/09/2016	Proposta	Justificativa
<p>Institui a comunicação eletrônica entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS e as operadoras de plano privado de assistência à saúde.</p>	<p>Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS em atos processuais por usuários externos; altera a Resolução Normativa - RN nº 408, de 6 de junho de 2016; revoga a Resolução Normativa nº 411, de 21 de setembro de 2016, a Instrução Normativa nº 52, de 21 de setembro de 2016, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras- DIOPE, a Instrução Normativa nº 52, de 27 de janeiro de 2017, da Diretoria de normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO, a Instrução Normativa nº 15, de 25 de abril de 2017, da Diretoria de Fiscalização – DIFIS, a Instrução Normativa nº 65, de 10 de fevereiro de 2017, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES e a Instrução Normativa nº 3, de 9 de março de 2017, da Diretoria Colegiada.</p>	<p>Ampliação do escopo do normativo que versa sobre comunicação eletrônica na ANS, passando a incluir outros usuários externos diversos às operadoras de planos de saúde; Necessidade de revogação das normas atualmente em vigor.</p>
<p>A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), no uso das atribuições que lhe confere o inciso III do artigo 9º do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, tendo em vista o disposto nos artigos 1º, 3º, 4º e 10 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e na alínea "a" do inciso II do artigo 86 da Resolução Normativa (RN) nº 197, de 16 de julho de 2009, bem como na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na MP nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, na Lei nº 12.682, de 09 de julho de 2012, e no Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015, em reunião realizada em 8 de setembro de 2016, adotou a seguinte Resolução, e eu, Diretor Presidente, determino a sua publicação.</p>	<p>A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso III do art. 9º do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, tendo em vista o disposto nos arts. 1º, 3º, 4º e 10 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e no § 4º do art. 30 da Resolução Regimental - RR nº 01, de 17 de março de 2017, bem como na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na MP nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, na Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, no Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, em reunião realizada em XX de XX de 2019, adotou a seguinte resolução, e eu, Diretor - Presidente Substituto, determino a sua publicação.</p>	<p>Ampliação do escopo do normativo que versa sobre comunicação eletrônica na ANS, passando a incluir outros usuários externos diversos às operadoras de planos de saúde; Necessidade de revogação das normas atualmente em vigor.</p>

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	-
<p>Art. 1º Esta Resolução institui a comunicação eletrônica entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e as operadoras de plano privado de assistência à saúde.</p> <p>Parágrafo único. Para o disposto neste normativo, considera-se:</p> <p>I - documento digital: informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional, podendo ser:</p> <p>documento nato-digital - documento criado originariamente em meio eletrônico; ou</p> <p>documento digitalizado - documento obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital;</p> <p>- meio eletrônico: qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;</p> <p>- transmissão eletrônica: toda a forma de comunicação a distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores;</p> <p>- assinatura digital: forma de identificação inequívoca do signatário baseada em certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ICP Brasil, nos termos da legislação em vigor; e</p> <p>- protocolo eletrônico: transmissão eletrônica de documentos realizada por meio de aplicativo disponibilizado pela ANS com o uso de assinatura digital.</p>	<p>Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico na Agência Nacional de Saúde Suplementar em atos processuais por usuários externos; altera a Resolução Normativa - RN nº 408, de 6 de junho de 2016; revoga a Resolução Normativa nº 411, de 21 de setembro de 2016, a Instrução Normativa nº 52, de 21 de setembro de 2016, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras- DIOPE, a Instrução Normativa nº 52, de 27 de janeiro de 2017, da Diretoria de normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO, a Instrução Normativa nº 15, de 25 de abril de 2017, da Diretoria de Fiscalização – DIFIS, a Instrução Normativa nº 65, de 10 de fevereiro de 2017, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES e a Instrução Normativa nº 3, de 9 de março de 2017, da Diretoria Colegiada.</p>	<p>Alteração na redação para ampliar o escopo da norma que passa a incluir a comunicação eletrônica como uma das funcionalidades do processo administrativo eletrônico na ANS. As definições, com redações readequadas, foram retiradas Art. 1º e dispostas no Art. 2º da proposta normativa</p>

	<p>Art. 2º Para fins deste Regulamento, considera-se:</p> <p>I - documento digital: é o documento armazenado sob a forma eletrônica e codificado em dígitos binários, podendo ser:</p> <p>a) nato-digital: produzido originariamente em meio eletrônico; e,</p> <p>b) digitalizado: obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital.</p> <p>II - comunicação eletrônica realizada pela ANS: envio, por parte da ANS, de ofícios, convocações, requisições de informação, notificações, intimações, avisos e atos de ciência em geral destinados a usuários externos;</p> <p>III - protocolo eletrônico: transmissão eletrônica, por usuário externo previamente cadastrado, de petições ou documentos digitais, visando a formar novo processo ou a compor processo já existente, diretamente em sistema de processo administrativo eletrônico;</p> <p>IV - usuário externo: pessoa natural externa à ANS que, mediante cadastro prévio, está autorizada a ter acesso diretamente ou por via de integração de outros sistemas informatizados ao processo administrativo eletrônico para a prática de atos processuais em nome próprio ou na qualidade de representante de pessoa jurídica ou de pessoa natural;</p>	<p>Adequação dos conceitos e definições anteriormente previstos no art.1º da RN nº411/2016 para a nova realidade da proposta normativa.</p>
--	--	---

	<p>V - assinatura eletrônica: registro realizado eletronicamente por usuário identificado de modo inequívoco com vistas a firmar documentos, podendo ser:</p> <p>a) baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada junto à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil); ou</p> <p>b) através de autenticação e autorização em sistema de processo administrativo eletrônico, mediante login e senha de acesso do usuário.</p> <p>VI - nível de acesso: forma de controle de acesso dos usuários aos documentos que integram o processo administrativo eletrônico, quanto à informação neles contida, segundo as seguintes regras:</p> <p>a) público: irrestrito e visível a todos os usuários;</p> <p>b) restrito: limitado aos usuários externos cadastrados e com permissão de acesso ao processo</p>	
<p align="center">CAPÍTULO II DA COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA</p> <p align="center">Seção I Do Protocolo Eletrônico</p> <p>Art. 2º As operadoras poderão encaminhar por meio de protocolo eletrônico documentos à ANS nas hipóteses definidas em Instrução Normativa.</p>		<p>As regras de protocolo eletrônico foram levadas ao Capítulo V Do Protocolo Eletrônico e dos Prazos da proposta normativa.</p>

<p>§1º A instituição do protocolo eletrônico não extingue a possibilidade de envio de documentos por serviço postal ou sua entrega presencial no Protocolo da ANS.</p> <p>§2º O protocolo eletrônico de que trata o caput só será admitido mediante uso de assinatura digital do representante legal da operadora</p>		
<p>Art. 3º Considera-se realizado o protocolo eletrônico no dia e na hora do recebimento do documento pelo sistema da ANS, que fornecerá recibo eletrônico, conforme horário oficial de Brasília.</p> <p>§ 1º Quando o protocolo eletrônico for utilizado para atender prazo, será considerado tempestivo quando efetivado até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do último dia do prazo, no horário oficial de Brasília.</p> <p>§ 2º Na hipótese do § 1º, se o sistema da ANS se tornar indisponível por motivo técnico no último dia de um prazo, o prazo será automaticamente prorrogado até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do primeiro dia útil seguinte ao da resolução do problema, no horário oficial de Brasília, quando:</p> <p>I - a indisponibilidade for superior a 180 (cento e oitenta) minutos, ininterruptos ou não, se ocorrida entre as 6 horas e as 23 horas; ou</p> <p>II - ocorrer indisponibilidade das 23 horas às 24 horas.</p> <p>§ 3º As indisponibilidades ocorridas entre 0 hora e as 6 horas em dias úteis e as ocorridas em dias não úteis, a qualquer hora, não produzirão o efeito do § 2º.</p>		<p>As regras de protocolo eletrônico foram levadas ao Capítulo V Do Protocolo Eletrônico e dos Prazos da proposta normativa.</p>
<p>Art. 4º Os documentos nato-digitais e assinados digitalmente serão considerados originais para todos os efeitos legais.</p>	<p>CAPÍTULO II</p>	<p>Nova redação que dispõe sobre regras gerais dos documentos digitais.</p>

<p>§ 1º Os documentos digitalizados enviados pelas operadoras serão considerados como cópia simples.</p> <p>§ 2º O teor e a integridade dos documentos digitalizados são de responsabilidade das operadoras, que responderão civil, penal e administrativamente por eventuais fraudes, omissões e incorreções.</p> <p>§ 3º Havendo controvérsia quanto ao teor e à integridade do documento digitalizado, a operadora deverá encaminhar o documento objeto da controvérsia para verificação pela ANS.</p> <p>§ 4º Os originais dos documentos digitalizados deverão ser preservados pelas operadoras até que decaia o direito da ANS de rever os atos praticados.</p> <p>§ 5º A ANS poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados, que a operadora apresente original do documento digitalizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias.</p>	<p style="text-align: center;">DAS DISPOSIÇÕES GERAIS</p> <p style="text-align: center;">Seção I</p> <p style="text-align: center;">Dos documentos digitais que integram o processo administrativo eletrônico</p> <p>Art.3º Todos os documentos objeto desta regulamentação integrarão processos administrativos eletrônicos.</p> <p>§ 1º Os documentos nato-digitais juntados aos processos eletrônicos serão considerados originais para todos os efeitos legais.</p> <p>§ 2º Os usuários externos poderão enviar documentos digitais por meio de protocolo eletrônico, sendo que os documentos digitalizados terão valor de cópia simples.</p> <p>§ 3º A apresentação dos originais dos documentos digitalizados enviados na forma do § 2º será necessária somente quando a regulamentação ou a lei expressamente o exigir ou nas hipóteses previstas nos §§ 5º e 7º deste artigo.</p> <p>§ 4º O teor e a integridade dos documentos enviados na forma do § 2º são de responsabilidade do usuário externo, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais adulterações ou fraudes.</p> <p>§ 5º Havendo controvérsia quanto ao teor e à integridade do documento digitalizado, o usuário externo deverá encaminhar o documento objeto da controvérsia para verificação pela ANS.</p>	<p>Inclusão dos §§1º, 2º e 3º para dar maior clareza as regras sobre os documentos digitais que passarão a integrar o processo administrativo eletrônico.</p>
--	---	---

	<p>§ 6º Os originais dos documentos digitalizados deverão ser preservados pelos usuários externos até que decaia o direito da ANS de rever os atos praticados.</p> <p>§ 7º A ANS poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados, que o usuário externo apresente original do documento digitalizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias.</p>	
	<p>Art. 4º O processo eletrônico deve ser gerado e mantido de forma a permitir sua eficiente localização e controle, mediante o preenchimento dos campos próprios do sistema, observados os seguintes requisitos:</p> <p>I - ser formado de maneira cronológica, lógica e contínua;</p> <p>II - possibilitar a consulta a conjuntos segregados de documentos, ressalvados os processos físicos já existentes que forem digitalizados e convertidos em processo eletrônico;</p> <p>III - permitir a vinculação entre processos;</p> <p>IV - observar a publicidade das informações como preceito geral e o sigilo como exceção; e</p> <p>V - ter o nível de acesso de seus documentos individualmente atribuído, quanto à informação neles contida, e alterado sempre que necessário, ampliando ou limitando o acesso.</p>	<p>Nova redação que estabelece regras sobre os documentos que integram o processo eletrônico.</p>

<p>Art. 5º Quando admitidos, os documentos de procedência externa recebidos em suporte físico pelo Protocolo da ANS serão digitalizados e inseridos no sistema de processo administrativo eletrônico, observado que:</p> <p>§ 1º A assinatura digital do servidor público confere integridade e autenticidade ao documento digitalizado, sendo que:</p> <p>I - o ato da conferência deverá registrar se foi apresentado documento original, cópia autenticada em cartório, cópia autenticada administrativamente ou cópia simples.</p> <p>II - o documento resultante da digitalização de original será considerado cópia autenticada administrativamente;</p> <p>III - o documento resultante da digitalização de cópia autenticada em cartório, de cópia autenticada administrativamente ou de cópia simples terá valor de cópia simples.</p> <p>§2º No recebimento de documentos de procedência externa em suporte físico o Protocolo da ANS poderá:</p> <p>I - proceder à digitalização do documento apresentado e devolvê-lo imediatamente ao interessado;</p> <p>II – atestar a conferência da cópia com o original, quando a protocolização de documento original for acompanhada de cópia simples, devolvendo o documento original imediatamente ao interessado e descartando a cópia simples após sua digitalização;</p> <p>III - receber o documento em papel para posterior digitalização, considerando que:</p>	<p>Inclusão de redação que esclarece sobre o tratamento destinado à documentação física, quando admitida seu recepcionamento pela ANS.</p>
---	--

	<p>a) os documentos em papel recebidos que sejam originais ou cópias autenticadas em cartório devem ser devolvidos, preferencialmente, ao interessado ou ser mantidos sob a guarda da ANS, nos termos da sua tabela de temporalidade e destinação; e</p> <p>b) os documentos em papel recebidos que sejam cópias autenticadas administrativamente ou cópias simples poderão ser descartados após realizada sua digitalização, nos termos do caput e do §1º do art. 5º desta Resolução.</p> <p>§ 3º Na hipótese de ser impossível ou inviável a digitalização do documento recebido ou ser impossível ou inviável a anexação do documento ao processo administrativo eletrônico, este ficará sob a guarda da ANS e será admitida sua tramitação física vinculada ao processo eletrônico pertinente.</p>	
--	---	--

	<p>Art. 6º Os documentos que contenham informações que devam ter seu acesso público limitado deverão ser registrados no sistema de processo administrativo eletrônico com a sinalização do adequado nível de acesso, em conformidade com o disposto na legislação pertinente.</p> <p>Parágrafo único. O uso do sistema de processo administrativo eletrônico para o armazenamento de informação classificada em grau e sigilo, de acordo com o art. 23 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, observará as regras, limites e diretrizes estabelecidas no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.</p>	<p>Nova redação sobre restrição de acesso, de acordo com o estabelecido na legislação específica.</p>
--	---	---

<p align="center">Seção II Da Comunicação Eletrônica Realizada pela ANS</p> <p>Art. 5º A ANS encaminhará documentos às operadoras por meio eletrônico, disponibilizando-os em sistema definido em Instrução Normativa.</p> <p>§ 1º Os documentos de que trata o caput poderão consistir em ofícios, convocações, requisições de informação, notificações, intimações, avisos e atos de ciência em geral.</p> <p>§ 2º Será gerado um registro eletrônico com a data da disponibilização do documento no sistema da ANS e com a data de seu download pela operadora.</p> <p>§ 3º As operadoras têm o dever de consultar a área do sistema da ANS na qual os documentos estarão disponibilizados pelo menos uma vez a cada dois dias.</p> <p>§ 4º Quando por motivo técnico for inviável o uso do meio eletrônico, a comunicação poderá ser realizada mediante outras formas previstas na legislação.</p> <p>§ 5º Eventualmente e no interesse da Administração Pública, poderá ser enviada à operadora, em caráter informativo, mensagem eletrônica alertando para a existência de comunicação eletrônica no sistema da ANS.</p> <p>§ 6º A comunicação feita na forma prevista neste artigo será considerada pessoal para todos os efeitos legais.</p>		<p>As regras sobre comunicação eletrônica se encontram na Seção II do Capítulo IV da norma proposta.</p>
<p>Art. 6º Considerar-se-á realizada a comunicação, na forma prevista nesta Resolução, na data em que a operadora realizar o download do documento.</p> <p>§ 1º Se a operadora realizar o download do documento em dia não útil, a comunicação será considerada realizada no primeiro dia útil seguinte.</p>		<p>As regras sobre comunicação eletrônica se encontram na Seção II do Capítulo IV da norma proposta.</p>

<p>§ 2º Caso a operadora não realize o download do documento no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da disponibilização do documento no sistema da ANS, a comunicação será considerada realizada na data do término desse prazo.</p> <p>§ 3º O prazo previsto no § 2º será contado da seguinte forma:</p> <p>I - o dia inicial da contagem é o dia seguinte ao da disponibilização do documento no sistema, independentemente de esse dia ser ou não útil; e</p> <p>II - o dia da consumação da comunicação é o quinto dia a partir do dia inicial da contagem, caso seja útil, ou, caso contrário, o primeiro dia útil seguinte.</p>		
<p>Art. 7º Os prazos para a prática de atos processuais pelas operadoras começarão a correr no primeiro dia útil seguinte àquele em que se considerar realizada a comunicação.</p> <p>Parágrafo único. Se o vencimento do prazo cair em dia não útil, o prazo ficará prorrogado até o primeiro dia útil seguinte.</p>		<p>As regras sobre prazos se encontram na Seção II do Capítulo V da norma proposta.</p>
<p>Art. 8º O sistema da ANS para a comunicação eletrônica estará disponível vinte e quatro horas por dia, ininterruptamente, ressalvados os períodos de manutenção.</p>	<p style="text-align: center;">Seção II</p> <p style="text-align: center;">Da disponibilidade do sistema de processo administrativo eletrônico</p> <p>Art. 7º O sistema de processo administrativo eletrônico estará disponível 24 horas por dia, ininterruptamente, ressalvados os</p>	<p>Nova redação sobre disponibilidade do sistema</p>

	<p>períodos de indisponibilidade em razão de manutenção programada ou por motivo técnico.</p> <p>Parágrafo único. As manutenções programadas do sistema serão sempre informadas com antecedência no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br).</p>	
	<p>Art. 8º Considera-se indisponibilidade do sistema de processo administrativo eletrônico a falta de oferta dos seguintes serviços ao público externo:</p> <p>I - consulta aos autos digitais; ou</p> <p>II - protocolo eletrônico diretamente pelo sistema de processo administrativo eletrônico ou por meio de integração.</p> <p>§ 1º A indisponibilidade será considerada por motivo técnico quando for superior a 60 minutos, ininterruptos ou não, se ocorrida entre 7 horas às 23 horas, 59 minutos e 59 segundos.</p> <p>§ 2º A indisponibilidade definida neste artigo será aferida por sistema de monitoramento da área de tecnologia da informação da ANS, que promoverá seu registro no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br), devendo conter pelo menos as seguintes informações:</p> <p>I - data, hora e minuto do início e do término da indisponibilidade;</p> <p>II - serviços que ficaram indisponíveis.</p>	<p>Nova redação sobre indisponibilidade do sistema.</p>

	<p>§ 3º Constatada indisponibilidade por motivo técnico por mais de 24 (vinte e quatro) horas seguidas, o Diretor-Presidente da Agência poderá suspender o curso de todos os prazos processuais em ato que será publicado, nos parâmetros previstos no §2º do art. 8º desta Resolução.</p> <p>§ 4º Não caracterizarão indisponibilidade as falhas de transmissão de dados entre a estação de trabalho do usuário externo e a rede de comunicação pública, assim como a impossibilidade técnica que decorrerem de falhas nos equipamentos ou programas do usuário, assim como o uso incorreto do sistema pelo usuário externo.</p>	
	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III</p> <p style="text-align: center;">DO CADASTRO E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO EXTERNO</p> <p>Art. 9º O cadastro como usuário externo é ato pessoal, intransferível e indelegável e dar-se-á a partir de solicitação efetuada por meio de sistema disponibilizado pela Agência em seu Portal na Internet.</p>	<p>Nova redação sobre cadastro e responsabilidades do usuário externo.</p>
	<p>Art. 10 O cadastro como usuário externo é obrigatório:</p> <p>I - para o representante legal da operadora;</p> <p>II – para os demais representantes da operadora;</p> <p>III – para diretores técnicos, diretores fiscais e liquidantes extrajudiciais designados pela Diretoria Colegiada;</p>	<p>Nova redação que define regras sobre o cadastro do usuário externo.</p>

	<p>IV - para fornecedores que tenham ou pretendam ter contrato de fornecimento de bens ou serviços com a ANS, ressalvados os casos em que a ANS figure como usuária de serviço público;</p> <p>§ 1º A utilização do processo administrativo eletrônico torna necessário o cadastro do usuário externo.</p> <p>§ 2º A partir do cadastro do usuário externo todos os atos e comunicação processual entre a Agência e o usuário externo ou sua entidade representada se darão por meio eletrônico, não sendo admitida protocolização por meio diverso, exceto nas situações em que for tecnicamente inviável ou outra exceção prevista em legislação.</p> <p>§ 3º Em alternativa ao cadastro dos usuários externos previstos neste artigo, a ANS poderá disponibilizar ferramenta de administração de perfis de usuários a ser administrada pelo representante legal de sociedade empresarial, permitindo a inclusão e exclusão de outros usuários externos vinculados a esta.</p> <p>§4º O usuário externo previsto no inciso I deste artigo poderá, no momento do cadastro, optar pelo recebimento por meio eletrônico das notificações previstas no art. 2º e seguintes do Decreto nº 9.194 de 7 de novembro de 2017.</p>	
	<p>Art.11 O cadastro importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo administrativo eletrônico na ANS, conforme previsto nesta resolução e demais normas aplicáveis, habilitando o usuário externo a:</p>	<p>Nova redação que define as regras sobre o cadastro do usuário externo.</p>

	<p>I - protocolar eletronicamente;</p> <p>II - acompanhar os processos em que peticionar ou aos quais lhe tenha sido concedido acesso;</p> <p>III – receber comunicados eletrônicos quanto a atos processuais ou para apresentação de informações ou documentos complementares;</p> <p>IV - assinar contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a ANS.</p>	
	<p>Art. 12 São da exclusiva responsabilidade do usuário externo:</p> <p>I - o sigilo de sua senha de acesso;</p> <p>II - a veracidade das informações enviadas por meio de protocolo eletrônico;</p> <p>III - a confecção da petição e dos documentos digitais em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo sistema, no que se refere ao formato e ao tamanho dos arquivos transmitidos eletronicamente;</p> <p>IV - a qualidade e/ou legibilidade dos documentos anexados ao sistema de processo administrativo eletrônico por meio de digitalização;</p>	<p>Nova redação que define as regras sobre o cadastro do usuário externo.</p>

	<p>V - a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados enviados por meio de protocolo eletrônico nos termos da legislação em vigor;</p> <p>VI - a verificação, por meio do recibo eletrônico de protocolo, da transmissão eletrônica de petições e dos documentos;</p> <p>VII - a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com a ANS, salvo exceção prevista em legislação;</p> <p>VIII - a observância de que os atos processuais em meio eletrônico se consideram realizados no dia e na hora do recebimento pelo sistema de processo administrativo eletrônico, considerando-se tempestivos os atos praticados de acordo com os prazos previstos no §1º do art. 14 desta Resolução;</p> <p>IX - a consulta periódica ao sistema de processo administrativo eletrônico a fim de verificar o recebimento de comunicações eletrônicas, considerando-se realizadas na data em que efetuar sua consulta no sistema ou, não efetuada a consulta, no prazo estabelecido no §2º do art. 13 desta Resolução.</p> <p>X – a verificação das condições de sua rede de comunicação, o acesso a seu provedor de internet e a configuração do computador utilizado nas transmissões eletrônicas;</p> <p>XI - a observância dos relatórios de interrupções de funcionamento previstos no §2º do art. 8º desta Resolução.</p>	
--	--	--

	<p>Parágrafo único. A não obtenção do cadastro como usuário externo, bem como eventual erro de transmissão ou recepção de dados não imputáveis a falhas do sistema de processo administrativo eletrônico não servirão de escusa para o descumprimento de obrigações e prazos.</p>	
	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IV</p> <p style="text-align: center;">DA COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA REALIZADA PELA ANS E DOS PRAZOS</p> <p>Art. 13 O envio de documentos destinados aos usuários externos cadastrados na forma deste Regulamento ou de pessoa jurídica por eles representada será feito por meio eletrônico e considerado pessoal para todos os efeitos legais.</p> <p>§ 1º Considerar-se-á realizada a comunicação eletrônica pela ANS no dia em que o usuário externo efetivar a consulta eletrônica ao teor do documento correspondente, certificando-se nos autos a sua realização.</p> <p>§ 2º A consulta referida no § 1º deste artigo deverá ser feita em até 15 (quinze) dias contados da data do envio da comunicação eletrônica realizada pela ANS, exceto para as intimações previstas no §3º deste artigo, sob pena de considerar-se automaticamente realizada na data do término desse prazo.</p> <p>§ 3º Na hipótese do § 1º deste artigo, nos casos em que a consulta se dê em dia não útil, e na hipótese do § 2º, nos casos em que o</p>	<p>Nova redação sobre a comunicação eletrônica realizada pela ANS e prazos no sistema de processo administrativo eletrônico.</p>

	<p>prazo terminar em dia não útil, a comunicação eletrônica será considerada realizada no primeiro dia útil seguinte.</p> <p>§4º Estarão aptos a receberem comunicados eletrônicos destinados à operadora de plano de saúde, o representante legal ou os usuários que obtiveram acesso via sistema de administração de perfis disponibilizado pela ANS.</p> <p>§ 5º Em caráter informativo, poderá ser efetivada remessa de correspondência eletrônica avisando sobre o envio da comunicação eletrônica realizada pela ANS e a abertura automática do prazo processual nos termos do § 3º deste artigo.</p> <p>§ 6º As comunicações eletrônicas que viabilizem o acesso à íntegra do correspondente processo serão consideradas vista pessoal do interessado para todos os efeitos legais.</p> <p>§ 7º Quando, por motivo técnico, for inviável o uso do meio eletrônico para a realização da comunicação eletrônica realizada pela ANS, esses atos processuais poderão ser praticados em meio físico, digitalizando-se o documento físico correspondente.</p>	
	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO V</p> <p style="text-align: center;">DO PROTOCOLO ELETRÔNICO E DOS PRAZOS</p> <p>Art. 14 Para todos os efeitos, os atos processuais protocolados em meio eletrônico consideram-se realizados no dia e na hora do recebimento pelo sistema de processo administrativo eletrônico.</p>	<p>Nova redação sobre o protocolo eletrônico e prazos no sistema de processo administrativo eletrônico.</p>

	<p>§ 1º Quando o ato processual tiver que ser praticado em determinado prazo, por meio eletrônico, serão considerados tempestivos os efetivados, salvo disposição em contrário, até as 23 horas e 59 minutos e 59 segundos do último dia do prazo, tendo sempre por referência o horário oficial de Brasília.</p> <p>§ 2º Para efeitos de contagem de prazo não serão considerados feriados os estaduais, municipais ou distritais.</p> <p>§ 3º A indisponibilidade do sistema de processo administrativo eletrônico por motivo técnico no último dia do prazo prorroga-o para o primeiro dia útil seguinte à resolução do problema.</p>	
	<p>Art. 15 O documento protocolado no sistema de processo administrativo eletrônico só será admitido mediante ao uso de assinatura eletrônica dos usuários externos cadastrados nos termos desta Resolução.</p>	<p>Nova redação sobre o uso do protocolo eletrônico no sistema de processo administrativo eletrônico</p>
	<p>Art. 16 O documento eletrônico protocolado será registrado automaticamente pelo processo administrativo eletrônico, que fornecerá recibo eletrônico contendo pelo menos os seguintes dados:</p> <p>I - número do processo correspondente;</p> <p>II - lista dos documentos enviados com seus respectivos números de protocolo;</p> <p>III - data e horário do recebimento do documento eletrônico protocolado.</p>	<p>Nova redação sobre o uso do protocolo eletrônico no sistema de processo administrativo eletrônico</p>

	<p>Art. 17 Serão aceitas as procurações eletrônicas que contenham assinatura eletrônica, nos termos do inciso V do art. 1º desta Resolução.</p>	<p>Nova redação sobre o uso do protocolo eletrônico no sistema de processo administrativo eletrônico</p>
	<p>Art. 18 Os documentos originais em suporte físico cuja digitalização seja tecnicamente inviável e os documentos nato-digitais em formato originalmente incompatíveis ou de tamanho superior ao suportado pelo sistema deverão ser apresentados fisicamente ao Protocolo da ANS no prazo de dez dias contados do envio da petição eletrônica que deveria encaminhá-los, independentemente de manifestação da Agência.</p> <p>§ 1º A petição a que se refere o caput indicará expressamente os documentos que serão apresentados posteriormente.</p> <p>§ 2º O prazo disposto no caput para apresentação posterior do documento em meio físico não exime o interessado do atendimento do prazo processual pertinente, que deve ser cumprido com o peticionamento dos documentos cujo envio em meio eletrônico seja viável.</p> <p>§ 3º A definição de digitalização tecnicamente inviável de documentos em suporte físico e os formatos e tamanho máximo de arquivos suportados pelo sistema serão informados no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br) ou no próprio sistema por meio do qual efetivar o protocolo eletrônico.</p> <p>§ 4º Acaso os documentos apresentados na forma do caput não observem as definições previstas no § 3º, o prazo processual</p>	<p>Nova redação sobre o uso do protocolo eletrônico no sistema de processo administrativo eletrônico</p>

	pertinente será considerado cumprido na data de apresentação física dos documentos ao Protocolo da ANS.	
	Art.19 Os prazos para envio de documentos digitais, visando a formar novo processo ou a compor processo já existente, deverão respeitar ao estabelecido no normativo específico ao tema objeto da petição, caso existente.	Nova redação sobre o uso do protocolo eletrônico no sistema de processo administrativo eletrônico
	Art. 20 A utilização de correio eletrônico ou de outros instrumentos congêneres não é admitida para fins de protocolo eletrônico, ressalvados os casos em que regulamentação ou a lei expressamente o permitir.	Nova redação sobre o uso do protocolo eletrônico no sistema de processo administrativo eletrônico
	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO VI</p> <p style="text-align: center;">DA CONSULTA AOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAM O PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO</p> <p>Art. 21 A consulta aos documentos com nível de acesso público ocorrerá a qualquer momento e sem formalidades diretamente na página de consulta processual disponível no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br).</p> <p>§ 1º A consulta aos documentos com nível de acesso restrito ocorrerá por meio de requerimento de vistas e cópias, conforme observado na RN nº 408, de 2016, e legislação pertinente ao acesso à informação.</p> <p>§2º A ANS poderá disponibilizar acesso direto aos documentos classificados com nível de acesso restrito quando o interessado for um usuário externo previamente cadastrado.</p>	Nova redação sobre a consulta a processos no sistema de processo administrativo eletrônico

	<p>§ 3º Os requerimentos de vista ou de cópia de documentos sobre os quais não incorra nenhum tipo de restrição de acesso ou aos quais o interessado já possua acesso diretamente pelo sistema serão indeferidos e não suspenderão o prazo de defesa, interposição de recurso administrativo ou pedido de reconsideração, ou apresentação de qualquer outra manifestação.</p>	
	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO VII</p> <p style="text-align: center;">DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS</p> <p>Art. 22 A partir da publicação desta resolução normativa, o uso do processo administrativo eletrônico é obrigatório no âmbito da ANS e fica vedada a abertura de novos processos por meio diverso ao sistema de processo administrativo eletrônico, salvo hipótese prevista no parágrafo único do art. 6º desta Resolução.</p>	<p>Nova redação que define a obrigação de uso do processo administrativo eletrônico na ANS</p>
	<p>Art. 23 O uso inadequado do processo administrativo eletrônico fica sujeito à apuração de responsabilidade, na forma da legislação em vigor.</p>	<p>Nova redação que define regras de uso do processo administrativo eletrônico na ANS</p>
	<p>Art. 24 A RN nº 408, de 2016, passa a vigorar com as seguintes alterações:</p>	<p>Redação para dispor sobre as alterações na RN nº 408 em função da norma proposta (detalhada em quadro específico)</p>

<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS</p> <p>Art. 9º Os documentos, rotinas, critérios, procedimentos, fluxos e o sistema para a operacionalização da comunicação eletrônica, e demais detalhes desta Resolução, serão definidos em Instrução Normativa.</p>	<p>Art. 25 Revogam-se a Resolução Normativa – RN nº 411, de 2016, e as Instruções Normativas dela derivadas: a Instrução Normativa nº 52, de 2016, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras-DIOPE, a Instrução Normativa nº 52, de 2017, da Diretoria de normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO, a Instrução Normativa nº 15, de 2017, da Diretoria de Fiscalização – DIFIS, a Instrução Normativa nº 65, de 2017, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, a Instrução Normativa nº 3, de 2017, da Diretoria Colegiada.</p>	<p>Todos os normativos que regulamentam a RN nº411 e, inclusive a própria RN nº411, serão revogados na proposta normativa.</p>
	<p>Art. 26 Ficam revogados os seguintes dispositivos da RN nº408, de 2016:</p> <p>I - o incisos I e II e incisos I e II do §1º do art.5º;</p> <p>II - o art.7º;</p> <p>III - o inciso II do §1º do art.9º;</p> <p>IV – os incisos II, III, IV V, VII e parágrafos 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º do art.10;</p> <p>V – o inciso II e §2º do art.11;</p> <p>VI – o art.12;</p> <p>VII – os incisos I e II e o §3º do art.13;</p> <p>VIII – o inciso II do art.14;</p> <p>IX – o inciso I do art.18;</p>	<p>Redação para dispor sobre as revogações na RN 408 em função da norma proposta (detalhada em quadro específico)</p>

	<p>X – os incisos I e II e parágrafos 2º e 5º do art.19;</p> <p>XI – o inciso II e o §3º do art.20;</p> <p>XII – art.25;</p>	
	Art. 27 Os casos não previstos serão solucionados pela Diretoria Colegiada da ANS.	Nova redação
	Art. 28 A ANS admitirá a recepção de documentos protocolados em suas unidades administrativas, originados de postagem ou que seguirem as regras dispostas nos normativos mencionados no art.25 até o 30º dia após a entrada em vigor desta Resolução Normativa.	Nova redação para estabelecer regra transitória para adaptação dos usuários externos aos novos procedimentos
Art. 10º Esta Resolução Normativa entrará em vigor trinta dias após sua publicação.	Art. 29 Esta Resolução Normativa entrará em vigor no dia XX de XXXXX de 2019, aplicando-se desde logo aos processos pendentes.	Nova redação para estabelecer a data certa de vigor da norma, deixando expresso que, por se tratar de regra processual, sua aplicação se dará imediatamente