

**PROCESSO Nº: 33910.029923/2018-77**

**NOTA TÉCNICA Nº 32/2018/COTEC/GEIRS/DIRAD-DIDES/DIDES**

Interessado:

GERÊNCIA DE INTEGRAÇÃO E RESSARCIMENTO AO SUS, COORDENADORIA TECNOLÓGICA DE RESSARCIMENTO AO SUS, COORDENADORIA DE SISTEMAS E APLICATIVOS, COORDENADORIA DE SEGURANÇA E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

**ASSUNTO**

Novo Protocolo Eletrônico do Ressarcimento ao SUS (PERSUS 2.0). Transição. Prorrogação dos prazos de impugnação aos ofícios de Aviso de Beneficiário Identificado (ABI). RN nº 358/2014.

**I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Ao longo de 2017 e durante todo o ano de 2018, a Gerência de Integração e Ressarcimento vem trabalhando junto com a equipe de TI da ANS para solucionar as constantes instabilidades verificadas no serviço de Protocolo Eletrônico do Ressarcimento ao SUS – PERSUS.

Com efeito, a partir de agosto de 2018, foi disponibilizado novo Protocolo Eletrônico (PERSUS 2.0), que passou a ser a nova forma das operadoras protocolizarem suas defesas relativas ao ressarcimento ao SUS, pelo acesso ao Portal Operadoras.

Desde o início da utilização da nova plataforma, as características da aplicação têm sido paulatinamente aperfeiçoadas, bem como a estabilidade e a segurança no *link* para acesso ao protocolo vem sendo tratado para que as melhoras sejam definitivas.

Em que pese a inovação tecnológica estar trazendo benefícios para o processo de ressarcimento ao SUS, verifica-se também um aumento no tempo de protocolo das impugnações pelas operadoras. Isso porque, além da existência de diversas dúvidas acerca da utilização do PERSUS 2.0, algumas funcionalidades que facilitavam o protocolo no sistema anterior ainda não se encontram totalmente migradas para a nova ferramenta, o que somente deverá ocorrer nos próximos meses.

Dessa maneira, considerando que a recente implantação do novo Protocolo Eletrônico (PERSUS 2.0) requer um período de transição e de adaptação das operadoras de planos de saúde, torna-se prudente a avaliação da prorrogação do prazo de impugnação do 73º ABI.

**II - DOS PRAZOS DE IMPUGNAÇÃO/RECURSO E HIPÓTESES DE PRORROGAÇÃO**

Com o início da utilização do PERSUS, em virtude da nova operacionalidade

implementada, a agência reguladora editou a Resolução Normativa nº 358/2014, a qual dispõe acerca dos procedimentos administrativos físico e híbrido e estabelece o repasse dos valores recolhidos a título de ressarcimento ao SUS.

Ao tratar da defesa a ser apresentada contra o ressarcimento ao SUS, o referido diploma normativo estabeleceu dois prazos distintos a serem observados pelas operadoras de planos de saúde, quais sejam: 30 (trinta) dias para impugnações e 10 (dez) dias para recursos, consoante o disposto nos artigos 21 e 28, respectivamente.

Além disso, a Resolução Normativa nº 358/2014 trouxe duas hipóteses de prorrogação de prazos, i) no caso de instabilidades pontuais, na data do vencimento dos prazos, por tempo superior a 120 (cento e vinte) minutos, ininterruptos ou não, de acordo com o artigo 15, caput; e ii) na hipótese de questões técnicas ou operacionais que ensejem a prorrogação dos prazos de impugnação ou recurso, conforme o artigo 39-A da norma supracitada, devendo ser dada ciência à Diretoria Colegiada.

### III - DO NOVO PROTOCOLO ELETRÔNICO (PERSUS 2.0)

A fim de solucionar os problemas decorrentes das instabilidades do PERSUS, a ANS passou trabalhar na evolução do sistema de protocolo eletrônico, com o projeto do PERSUS 2.0.

A vantagem da nova ferramenta situa-se no fato de que, além de possibilitar a integração com outros sistemas utilizados no ressarcimento ao SUS, o PERSUS 2.0 apresenta evolução tecnológica em relação ao sistema superado, sendo mais estável e com performance mais ágil.

Para as operadoras interessadas em obter uma maior integração e que possuam uma área de TI apta a absorver a nova tecnologia, foi disponibilizada a Área do Desenvolvedor, que oferece um conjunto de webservices integrado com os demais sistemas da agência por meio de *Application Programming Interfaces* (APIs), de modo a propiciar o recebimento de notificações e envio de petições sem que seja necessário sair do sistema de gestão da própria operadora.

Sucedee, todavia, que as operadoras de planos de saúde ainda estão em fase de adaptação ao recente sistema, sendo frequentes os e-mails para a agência reguladora e a abertura de chamados via Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Relacionamento) com o intuito de esclarecerem dúvidas sobre como utilizar o novo protocolo eletrônico.

Ademais, como já ressaltado no âmbito dos ABIs anteriores, registra-se que têm sido constantes os questionamentos das operadoras no que se refere à ausência de algumas funcionalidades que estavam presentes no sistema anterior e que tornavam a impugnação mais célere. Inclusive, argumentam as operadoras que passaram a ter que informar manualmente o número do processo administrativo e os dados do atendimento, indicando também o seu número, a competência e a sua data final, o que torna o procedimento de protocolo mais elaborado.

Desde o início da utilização do novo Protocolo Eletrônico, com o recebimento das sugestões apresentadas pelas operadoras, a TI focou em melhoramentos na área de estrutura, vindo a garantir mais estabilidade e segurança no *link* de acesso ao protocolo. Além disso, nos últimos meses, foi inserida no sistema nova mensagem de erro diferenciada para aviso de atendimento já protocolizado.

Em razão dessa situação, não obstante os melhoramentos que têm sido paulatinamente providos, verifica-se que o tempo de protocolo de defesa aos atendimentos notificados aumentou consideravelmente para as operadoras, sendo certo que, somente nos meses seguintes, de acordo com a TI, haverá a transposição completa das ferramentas do PERSUS 1.0 que tornavam o processo de defesa mais simples.

Dessa maneira, apesar de o novo protocolo eletrônico proporcionar um ambiente eletrônico de maior estabilidade, deve-se considerar, em observância ao direito de defesa e ao princípio da razoabilidade, a possibilidade de prorrogação do prazo de impugnação, uma vez que as operadoras ainda estão aprendendo a utilizar o PERSUS 2.0 e que algumas funcionalidades do sistema anterior ainda não foram totalmente migradas para o atual.

#### IV - CONCLUSÃO

À vista do exposto, conclui-se que o trabalho desenvolvido pela agência com o PERSUS 2.0 vem possibilitando a diminuição da instabilidade do processo de apresentação de defesa no ressarcimento ao SUS.

Entretanto, considerando a manutenção da situação fática verificada nos ABIs anteriores, com o início da adaptação das operadoras ao novo sistema, bem como com a não finalização e homologação de algumas funcionalidades anteriores no PERSUS 2.0, o tempo de protocolo das impugnações, nesse período de transição, aumentou, o que vem trazendo transtornos às operadoras de planos de saúde no exercício do direito de defesa.

Diante dos esclarecimentos acima e dos fatos apontados, esta Gerência sugere a prorrogação em **15 (trinta) dias** do prazo de impugnação referente às notificações lançadas no 73º ABI, com fundamento no disposto no artigo 39-A, da Resolução Normativa 358/2014, dando-se o amplo conhecimento às operadoras através do endereço eletrônico da agência e via PTA.

À consideração superior.

Atenciosamente,

**Fernanda Freire de Araújo**  
Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS

De acordo, encaminhe-se à Diretora de Desenvolvimento Setorial para apreciação.

**Daniel Meirelles Fernandes Pereira**  
Diretor Adjunto de Desenvolvimento Setorial

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Colegiada para conhecimento e providências que entender cabíveis.

**Rodrigo Rodrigues de Aguiar**  
Diretor de Desenvolvimento Setorial



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA FREIRE DE ARAUJO, Gerente-Executivo(a) de Integração e Ressarcimento ao SUS**, em 19/12/2018, às 17:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL MEIRELLES FERNANDES PEREIRA, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIDES**, em 20/12/2018, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO RODRIGUES DE AGUIAR, Diretor(a) de Desenvolvimento Setorial**, em 20/12/2018, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **10796646** e o código CRC **92DF7B1E**.