

PROCESSO Nº: 33910.013967/2020-08

NOTA TÉCNICA Nº 27/2020/COTEC/GEIRS/DIRAD-DIDES/DIDES

Interessado: COORDENADORIA TECNOLÓGICA DE RESSARCIMENTO AO SUS; GERÊNCIA INTEGRAÇÃO E RESSARCIMENTO AO SUS; DIRETORIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL.

ASSUNTO: Verificação de instabilidades e erros no Protocolo Eletrônico. Prorrogação dos prazos de impugnação aos ofícios do 82º Aviso de Beneficiário Identificado (ABI).

I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Trata-se de nota técnica que tem por finalidade abordar a necessidade de prorrogação do prazo de impugnação do 82º ABI, diante das instabilidades e dos erros verificados no Protocolo Eletrônico no período de impugnação das notificações referentes ao 82º ABI.

II - DOS PRAZOS DE DEFESA NO RESSARCIMENTO AO SUS

Ao tratar da primeira fase da defesa a ser apresentada contra o ressarcimento ao SUS, a Resolução Normativa nº 358/2014 estabeleceu dois prazos distintos a serem observados pelas operadoras de planos de saúde, quais sejam: 10 (dez) dias de ciência da notificação e 30 (trinta) dias para impugnações, consoante o disposto nos artigos 8º e 21, respectivamente.

Nesse diapasão, considerando que o lançamento do 82º ABI ocorreu no dia 31/08/2020 (segunda-feira), o termo final da defesa em 1ª instância estava previsto para 12/10/2020 (segunda-feira). Entretanto, considerando que a data final de protocolo ocorreu em um feriado nacional, o prazo em referência seria prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, isto é, dia 13/10/2020 (terça-feira), nos termos do artigo 10, § 2º, da RN 358/2014.

III - DO PROTOCOLO ELETRÔNICO

Com o compromisso de solucionar os entraves tecnológicos que dificultavam a apresentação de defesa das operadoras no ressarcimento ao SUS, a ANS passou a disponibilizar, a partir de agosto de 2018, um novo protocolo eletrônico, integrado com o sistema de gerenciamento de documentos e processos da agência (SEI), e que vem permitindo às operadoras a apresentação de defesa de maneira mais célere e eficiente.

Para as operadoras que desejavam obter uma maior integração e que possuíam uma área de TI apta a absorver a nova tecnologia, foi disponibilizada a Área do Desenvolvedor, que

ofereceu 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 sair do sistema de gestão da própria operadora.

Com a implementação dessa nova ferramenta, alcançou-se uma estabilidade maior no protocolo das defesas no âmbito do ressarcimento ao SUS, minimizando a necessidade de dilação de prazos de protocolo das operadoras.

Sucedem, todavia, que, apesar do avanço obtido pela equipe da ANS, verificou-se uma sucessão de instabilidades e erros no Protocolo Eletrônico nas duas últimas semanas de protocolo das impugnações do 82º ABI, conforme relatado pela equipe de TI da agência:

- **serviço indisponível / erro interno / erro de acesso à página:** ocorre quando um ou mais dos subsistemas do e-protocolo não está respondendo. Não tivemos uma indisponibilidade total mas, especialmente nas duas últimas semanas, tivemos ocorrências isoladas.

- **arquivos acima de 10mb:** desde a implantação desta funcionalidade, quando aumentamos o limite de 10MB para 20MB, identificamos mais recentemente algumas operadoras relatando dificuldade em enviar arquivos com mais de 10MB. Alteramos uma configuração no dia de hoje que esperamos corrigir o problema. Estamos aguardando feedback das operadoras para definir se o problema foi sanado em definitivo. Entretanto as operadoras não tiveram nenhuma dificuldade em enviar arquivos abaixo de 10MB que era o que elas já estavam acostumadas a enviar.

- **erros ao tentar enviar rascunhos:** Tivemos problema em aproximadamente 150 petições, onde a operadoras não conseguiam enviar os protocolos nesta situação. Os problemas foram corrigidos em definitivo ontem dia (08/10/2020) e problemas começaram a ocorrer a partir do dia 25/09/2020.

- **erros ao buscar objetos disponíveis pra peticionamento:** Ocorre quando o serviço do ressarcimento ao SUS consumido pelo serviço do e-protocolo está com problema, da mesma forma, não tivemos uma indisponibilidade total, mas, especialmente nas duas últimas semanas, tivemos ocorrências isoladas.

Dessa maneira, pode-se observar que o Protocolo Eletrônico não funcionou adequadamente durante o período do protocolo defesa das operadoras.

IV - DA PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE IMPUGNAÇÃO

Como mencionado no tópico anterior, durante o período de impugnação das notificações referentes ao 82º ABI, o sistema de protocolo da ANS apresentou significativas deficiências que impediram as operadoras de planos de saúde de exercer de maneira adequada o seu direito de defesa.

De acordo com o artigo 39-A da Resolução Normativa nº 358/2014, é possível a dilação de prazos para o protocolo de defesa das operadoras em razão de questões técnicas ou operacionais.

Dessa maneira, a fim de se assegurar o devido processo legal, sugere-se a **prorrogação do prazo de impugnação do 82º ABI até 20/10/2020 (terça-feira)**, sendo esse o último dia para protocolo.

V - CONCLUSÃO

À vista do exposto, a Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS sugere que seja prorrogado o prazo de impugnação referente às notificações lançadas no 82º 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,

Juliana Pires Machado

Coordenadoria Tecnológica de Ressarcimento ao SUS - COTEC

De acordo.

Fernanda Freire de Araújo

Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial

De acordo.

Daniel Meirelles Fernandes Pereira

Diretor Adjunto de Desenvolvimento Setorial

Diretoria de Desenvolvimento Setorial

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA PIRES MACHADO, Coordenador(a) de Tecnologia de Ressarcimento ao SUS**, em 13/10/2020, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA FREIRE DE ARAUJO, Gerente-Executivo(a) de Integração e Ressarcimento ao SUS**, em 13/10/2020, às 14:58, 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 13/10/2020, às 17:21, 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 **18446850** e o código CRC **2E5AF16E**.