

GEIRS/DIDES	
Protocolo nº 33902.107703/2017-18	
Data: 03/10/2017	Hora: 18:22
Assinatura: Danielle Bocca	



## Nota Técnica nº 2955/2017/GEIRS/DIDES/ANS

Rio de Janeiro, 03 de outubro de 2017.

À DIDES,

**Assunto:** Verificação de instabilidades no Protocolo Eletrônico do Ressarcimento ao SUS (PERSUS). Prorrogação dos prazos de impugnação aos ofícios de Aviso de Beneficiário Identificado (ABI) e prazos para apresentação de recursos às decisões em 1ª instância. RN nº 358/2014.

### I. Considerações iniciais

1. Trata-se de nota técnica que tem por finalidade abordar as providências que vêm sendo adotadas no âmbito do procedimento de ressarcimento ao SUS diante das instabilidades apresentadas pelo o Protocolo Eletrônico do Ressarcimento ao SUS (PERSUS).
2. Em que pese a existência de normativo na autarquia federal dispondo acerca dos prazos de impugnação e recurso das operadoras de planos de saúde contra o ressarcimento ao SUS, observou-se a necessidade de concessão de prazos suplementares para a defesa nos últimos Avisos de Beneficiários Identificados (ABIs).
3. Dessa maneira, para melhor compreensão da matéria, torna-se necessária a avaliação dos aspectos abaixo apresentados.

## **II. Do procedimento de impugnação e recurso ao ressarcimento ao SUS**

4. No início das atividades desempenhadas pela ANS no âmbito do ressarcimento ao SUS, o procedimento se desenvolvia integralmente por papel. Essa situação demandava, conseqüentemente, a existência de um setor exclusivamente destinado ao Protocolo, o qual era competente para: i) autuação e registro de documentos; ii) expedição, recebimento e controle de correspondências; iii) recebimento e registro de impugnações e de recursos; iv) montagem dos processos do ABI; v) expedição de parecer administrativo; vi) recebimento dos Avisos de Recebimento dos ofícios de notificações de pareceres, cobrança e CADIN; vii) encaminhamento e recebimento das AIHs da Secretaria de Atenção à Saúde/MS; ix) recebimento de documentos diversos; x) reenvio de documentos.

5. Em que pese o setor de Protocolo desempenhar atividades que eram fundamentais para o procedimento de ressarcimento ao SUS e que possibilitavam a gestão do fluxo de documentos da agência com as operadoras, inúmeros eram os obstáculos enfrentados pela ANS no dia a dia para conseguir realizar o seu mister.

6. Nesse sentido, considerando as adversidades e a urgência em se iniciar melhoramentos no procedimento, foi priorizada pela Diretoria de Desenvolvimento Setorial da ANS a disponibilização do módulo de Protocolo Eletrônico do Ressarcimento ao SUS (PERSUS).

7. Em 01/12/2014, foi implantado o módulo de gestão de contas, o qual passou a permitir às operadoras a criação e administração das contas de acesso ao PERSUS para seus funcionários e representantes. Ao longo do mês de dezembro daquele ano, a agência reguladora promoveu diversas oficinas para que as operadoras pudessem se adequar à nova realidade.

8. Em 06/01/2015, instaurou-se o serviço de protocolo eletrônico de impugnações e recursos, que se tornou, a partir da data mencionada, o único meio para impugnar os atendimentos identificados e para recorrer das decisões proferidas pela ANS.

9. Dessa maneira, com o PERSUS, procurou-se dar maior celeridade e economicidade no processamento do ressarcimento, de maneira a reduzir os custos

operacionais, agilizar o trâmite de informações e, conseqüentemente, aumentar os valores a serem repassados aos cofres públicos.

### **III. Dos prazos de impugnação/recurso e hipóteses de prorrogação**

10. 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.

11. 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.

12. 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.

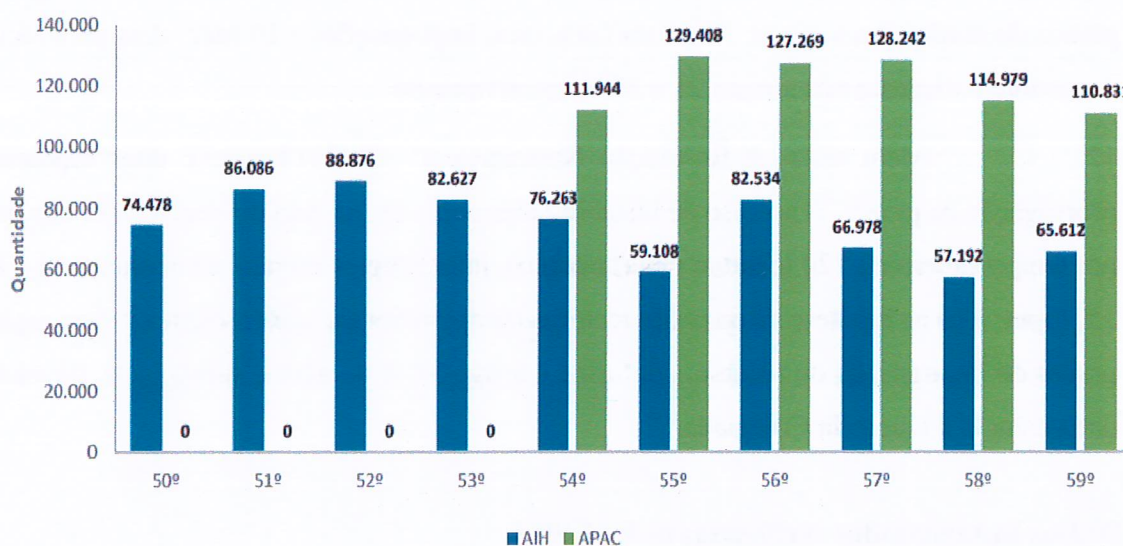
### **IV. Das instabilidades verificadas no PERSUS**

13. Não obstante os avanços proporcionados com a adoção do PERSUS, é cediço que a nova sistemática de protocolo e notificação demandou da agência um maior cuidado em razão da transição tecnológica que se estava propondo, tanto internamente, quanto em relação ao público externo do ressarcimento.

14. Nesse ponto, cumpre destacar que a utilização da nova ferramenta exigiu diversas homologações nos sistemas que já faziam parte da rotina do ressarcimento, integrando o PERSUS com o Sistema de Gestão do Ressarcimento (SGR) e o Sistema de Controle de Impugnações (SCI).

15. Em conjunto à implementação do protocolo eletrônico, a ANS lançou o 54º ABI, em 20 de maio de 2015, que continha, além das autorizações de internações hospitalares (AIHs), os procedimentos ambulatoriais (APACs), o que, praticamente, dobrou a quantidade de atendimentos notificados pela autarquia.

16. Apenas a título de ilustração do aumento no procedimento de ressarcimento ao SUS, vale conferir o gráfico a seguir que discrimina a quantidade de autorização de internações hospitalares (AIHs) e de procedimentos ambulatoriais (APACs) <sup>1</sup>:



17. Assim, em virtude do pouco amadurecimento quanto ao uso da nova plataforma e do impacto causado pelas notificações das APACs, os próprios técnicos da ANS, na utilização da referida ferramenta eletrônica, passaram a verificar que o sistema apontava instabilidades em diversas oportunidades, impedindo que fosse realizado o acesso e a análise dos documentos apresentados pelas operadoras.

<sup>1</sup> Boletim Informativo – Utilização do Sistema Público por Beneficiários de Planos de Saúde e Ressarcimento ao SUS: [http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Materiais\\_por\\_assunto/boletim\\_ressarcimento\\_julho\\_2017.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Materiais_por_assunto/boletim_ressarcimento_julho_2017.pdf)

18. Aliada à constatação da agência, foram – e continuam sendo – recebidos, a cada ABI publicado, pedidos de prorrogação de prazo de impugnação e de recurso pelas operadoras, as quais alegam dificuldades de acesso ao sistema, conforme documentos em anexo.

19. Muito embora tenha havido avanços para que o PERSUS mantivesse a sua funcionalidade à disposição dos usuários, ainda não é possível assegurar, durante o prazo de defesa contra o ressarcimento, a plena utilização desse protocolo eletrônico. Isso porque o sistema apresenta baixa performance quando do acesso simultâneo de várias operadoras nos períodos de vencimento de prazo, além de falhas no *upload* da documentação relativa à defesa de cada procedimento, momento em que o sistema apresenta intercorrências mostrando mensagens de erro ou de “excesso de conexões” que impedem o carregamento de arquivos.

20. Em razão disso, atenta às limitações técnicas de fato existentes e as consequências negativas para o exercício do contraditório e ampla defesa pelas operadoras diante da indisponibilidade do PERSUS, a ANS vem concedendo prazo superior ao previsto na norma da autarquia, através de Ofícios Circulares da DIDES divulgados no endereço eletrônico da agência e dos Ofícios de Notificação de Decisão.

21. Essa medida de prorrogação dos prazos foi devidamente exposta nas notas técnicas enviadas ao Egrégio Tribunal de Contas da União, que, entendendo ser uma questão de grande complexidade, eis que envolve não apenas aprimoramentos tecnológicos, mas também decorre de um aumento significativo de notificações, considerou em cumprimento a determinação de diminuição dos lapsos de apresentação de impugnação e recursos.

22. No que concerne aos recursos, esclarece-se que também estão sendo prorrogados os respectivos prazos, quando constatadas indisponibilidades, posto que estas repercutem negativamente no exíguo prazo recursal.

23. Dessa maneira, apesar do PERSUS traduzir ganhos significativos para o procedimento de ressarcimento ao SUS, não se pode negar que ainda haja entraves que impedem uma melhor performance da ferramenta tecnológica posta à disposição da agência e das operadoras, o que vem acarretando a ampliação dos prazos de impugnação e recursos em observância ao que preceitua o artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal.

## V.Do Projeto PERSUS 2.0

24. Na mitigação dos problemas relatados no tópico anterior, bem como para atender às determinações do Tribunal de Contas da União, a Gerência Executiva de Integração e Ressarcimento ao SUS (GEIRS) vem buscando a evolução do PERSUS, tendo como principais objetivos: i) desenvolver um sistema baseado em tecnologias abertas e padrões de arquitetura de sistemas e informações da ANS; ii) remover o uso do framework McFile e acabar com a dependência tecnológica nessa ferramenta; iii) tornar a manutenção e evolução da aplicação mais fácil com a utilização de tecnologias consolidadas no mercado e um conjunto de boas práticas.

25. Além das melhorias tecnológicas, novas funções também foram especificadas e estão em construção. O projeto está sendo estruturado com a previsão de cinco entregas parciais, das quais a primeira já se encontra em ambiente de produção com operação pelas operadoras. Conforme cronograma de acompanhamento, as entregas 2, 3 e 4 serão realizadas até novembro de 2017, e a entrega 5 na sequência. São elas:

Entrega 1 - PERSUS Consulta: disponibiliza, de forma estruturada, informações de atendimentos disponíveis para protocolo de impugnação ou recurso, decisões de 1ª e 2ª instâncias, ABI publicados e a lista de processos administrativos de ressarcimento ao SUS de cada operadora.

Entrega 2 - Petição de impugnação ou recurso: criação de *web services* referentes ao protocolo de petições de impugnação ou recurso. Ao término dessa fase, as operadoras poderão utilizar tanto o PERSUS 1.0 (atual) quanto efetuar as petições diretamente de seus aplicativos através da integração possibilitada pela disponibilização de serviços.

Entrega 3 - Notificação: criação de *web services* que possibilitem o encaminhamento da notificação pela ANS e o recebimento da notificação pelas operadoras. Ao término dessa fase, as operadoras poderão utilizar tanto o PERSUS 1.0 quanto receber a notificação e efetuar o download dos documentos diretamente de seus aplicativos através da integração possibilitada pela disponibilização dos serviços.

Entrega 4 - Gestão de contas e aplicação no espaço operadoras: disponibilização dos serviços das entregas 1, 2 e 3 às operadoras de menor porte tecnológico. Ao término dessa fase, o acesso ao PERSUS 1.0 deve ser interrompido.

Entrega 5 - Migração dos dados do PERSUS para o PERSUS 2.0: o modelo de dados utilizado pelo PERSUS é fundamentado no modelo de metadados do framework McFile, e por isso, sua estrutura não será aproveitada. Desta forma, todas as petições e notificações eletrônicas do PERSUS 1.0 deverão ser migrados para o PERSUS 2.0. Essa é uma entrega interna à ANS, sem visibilidade pelas operadoras.

26. Dessa maneira, espera-se que o PERSUS 2.0 possa proporcionar um ambiente eletrônico de menor instabilidade para os seus usuários, de modo que deixe de ser necessária a prorrogação dos prazos para apresentação de impugnação e recursos pelas operadoras.

## **VI. Conclusão**

27. À vista do exposto, conclui-se que o PERSUS significou um grande avanço para o ressarcimento ao SUS em relação aos períodos anteriores à sua implementação, dando maior eficiência no cumprimento do que estabelece o artigo 32, da Lei 9.656/98.
28. Todavia, trata-se de uma ferramenta que exige constante manutenção e aperfeiçoamento, tendo em vista que ainda se verificam falhas que acabam por prejudicar o

contraditório e ampla defesa das operadoras, motivo pela qual a agência entende ser necessário conceder prazos superiores aos previstos no normativo da autarquia federal.

29. A fim de solucionar os problemas detectados no referido protocolo eletrônico, está sendo desenvolvido o Projeto do PERSUS 2.0, o qual busca proporcionar um ambiente mais favorável para a troca de informações entre as operadoras e a ANS, de modo a minimizar a necessidade de ampliação dos prazos de impugnação e recursos no ressarcimento ao SUS.

30. Por fim, diante dos esclarecimentos acima e da situação fática atualmente existente, esta Gerência sugere a prorrogação do prazo de impugnação referente às notificações lançadas no 63º ABI, com fundamento no disposto no artigo 39-A, da Resolução Normativa 358/2014, garantindo, assim o efetivo direito ao contraditório e à ampla defesa.

31. À consideração superior.

Atenciosamente,

  
**Fernanda Freire de Araujo**

Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS  
Diretoria de Desenvolvimento Setorial

32. De acordo em 03/10/14, encaminhe-se à Diretora de Desenvolvimento Setorial para apreciação.

  
**Daniel Meirelles Fernandes Pereira**

Diretor Adjunto de Desenvolvimento Setorial  
Diretoria de Desenvolvimento Setorial

**Daniel Meirelles Fernandes Pereira**  
Diretor Adjunto Substituto DIRAD/DIRDES  
Mat. SIAPE nº 1627630

33. De acordo em 03/10/14, encaminhe-se à Diretoria Colegiada para conhecimento e providências que entender cabíveis.

  
**Rodrigo Rodrigues de Aguiar**

Diretor de Desenvolvimento Setorial



ANEXOS<sup>2</sup>

- I) Ofícios Circulares de Prorrogação
- II) Reclamação das Operadoras
- III) Reclamação das Operadoras – 63º ABI
- IV) Manifestação da FENASAÚDE
- V) Manifestação da TI

---

<sup>2</sup> Os documentos podem ser encontrados no seguinte endereço: “K:\Ressarcimento\GEIRS\Assessoria\PERSUS - Anexos NT”

123456789

---

---

---

---