



PROCESSO Nº: 33910.012767/2017-24

NOTA TÉCNICA Nº 26/2018/COTEC/GEIRS/DIRAD-DIDES/DIDES

Interessados: DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL, DIRAD/DIDES, GERÊNCIA DE INTEGRAÇÃO E RESSARCIMENTO AO SUS

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

I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Em 03 de outubro de 2017, a Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (GEIRS) elaborou a Nota Técnica nº 2955/2017/GEIRS/DIDES/ANS, em que se solicitou a dilação de prazo de impugnação do 63º ABI, em virtude das instabilidades e falhas apresentadas pelo PERSUS.

O documento técnico mencionado foi aprovado durante a 474ª reunião da Diretoria Colegiada da ANS, que, na oportunidade, concedeu às operadoras mais 45 (quarenta e cinco) dias para realizarem suas impugnações.

A fim de solucionar as constantes instabilidades verificadas no PERSUS, a Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS, em trabalho conjunto com a equipe de TI da ANS, passou a disponibilizar, em agosto de 2018, um conjunto de sistemas que possibilitou às operadoras de planos de saúde uma maior estabilidade para protocolarem suas defesas, denominado de novo Protocolo Eletrônico (PERSUS 2.0).

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 71º 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.

Sucedendo, todavia, que as operadoras de planos de saúde ainda estão em fase de adaptação ao recente sistema, sendo frequentes as ligações 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.

A título ilustrativo, destaca-se o Ofício 042/2018/PRESI, encaminhado pela FENASAÚDE à ANS, em que foi informada a existência de dificuldades das operadoras em relação ao uso do PERSUS 2.0. Em 13/09/2018, atendendo ao solicitado, a GEIRS e a equipe de TI realizaram reunião para tentar esclarecer os pontos suscitados, porém é certo que diversas operadoras ainda estão entrando em contato com a agência.

Além disso, ressalte-se que são 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.

Nesse ponto, 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.

Em razão dessa situação, 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 célere.

Dessa maneira, apesar de o novo protocolo eletrônico proporcionar um ambiente eletrônico de menor instabilidade, 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 existência natural de dúvidas em relação ao uso da nova ferramenta, bem como diante da ausência de algumas funcionalidades anteriores no PERSUS 2.0, o tempo de protocolo das impugnações aumentou, o que vem trazendo transtornos às operadoras de planos de saúde no exercício do direito de defesa.

Diante dos esclarecimentos acima e da situação fática atualmente existente, esta Gerência sugere a prorrogação em **30 (trinta) dias** do prazo de impugnação referente às notificações lançadas no 71º 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,

Adriana Bion Wanderley

Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS – Substituta

Diretoria de Desenvolvimento Setorial

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

Daniel Meirelles Fernandes Pereira

Diretor Adjunto de Desenvolvimento Setorial

Diretoria 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

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



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Bion Wanderley, Gerente-Executivo (a) de Integração e Ressarcimento ao SUS (substituto)**, em 01/10/2018, às 16:20, 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 02/10/2018, às 14:50, 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 02/10/2018, às 15:07, 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 **8548346** e o código CRC **900F934F**.