

ANS - Processo administrativo eletrônico entra em vigor

---

---

***RN nº 464 integra o projeto ANS Digital e contribui para dar mais agilidade e transparência***



A partir de hoje (31/03), o processo administrativo eletrônico passará a ser obrigatório no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com a vigência da Resolução Normativa nº 464, não será mais admitida a abertura de novos processos em papel. A medida, que faz parte do projeto ANS Digital, garante legitimidade à implantação de serviços digitais e dá segurança jurídica às partes envolvidas, ou seja, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços, beneficiários, fornecedores e demais usuários que interagem com a Agência. O uso do meio eletrônico nos processos administrativos promove ainda a celeridade,

economia de recursos, amplia a segurança e garante maior transparência na tramitação processual.

“A medida altera a forma com que os interessados acessam os serviços da ANS. Os requerimentos passam a ser feitos por meio de protocolo eletrônico, assim como as intimações e comunicações da ANS aos usuários. Com isso, a Agência avança ainda mais na sua transformação digital que vem sendo implementada pelos órgãos da Administração Pública Federal”, explica o diretor de Gestão substituto, Bruno Rodrigues, ratificando que a transformação digital visa aproveitar ao máximo o potencial das tecnologias para melhorar a jornada do cidadão na interação com a ANS. “Essa normativa é parte importante desse processo – que vai possibilitar a redução de custos, maior agilidade, transparência e mais eficiência. Estamos, assim, evoluindo para uma ANS mais simples e mais inteligente”, completou.

Além de disciplinar a interação de documentos por via eletrônica, a Resolução Normativa também disponibiliza novas funcionalidades, como a possibilidade de o usuário optar pela realização de reuniões com sistema de videoconferência.

### **Encontro virtual**

Com o objetivo de apresentar as principais mudanças e esclarecer dúvidas referentes à norma que disciplina os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico, a ANS realizou, no dia 25/03, o evento virtual <https://www.youtube.com/watch?v=fGEgcz3ly5M>. Clique ou toque se você confiar neste link. >"Processo Administrativo Eletrônico da ANS: Saiba o que muda com a Resolução Normativa nº 464", dirigido a todo o público que se relaciona com o órgão regulador.

Na abertura, o diretor Bruno Rodrigues enfatizou a importância da normativa para a cultura de transparência da ANS e explicou que o dispositivo que trata da pesquisa pública aos processos eletrônicos da ANS teve o prazo ampliado, e deverá entrar em vigor em 180 dias contados a partir de 24/03. “Essa medida está alinhada à cultura de responsabilidade da Agência pela qualidade das ferramentas disponibilizadas e pela responsabilidade das informações privadas conforme critérios da LGPD.”

Em seguida, a gerente de Qualificação Institucional, Andréa Lozer; a gerente de Tecnologia da Informação, Luciene Capra; a coordenadora de Gestão Documental e Protocolo, Claudia Aquino; e o coordenador de Sistemas e Aplicativos, Bruno Conde, realizaram apresentações contextualizando as diversas fases do ANS Digital, ações estruturais, cronograma e a normatização do processo administrativo na ANS pela RN 464.

“O processo da transformação digital tem como foco a melhoria da jornada dos usuários que interagem com a ANS, e o Processo Administrativo Eletrônico está alinhado a esse objetivo. A fim de garantir mais qualidade ao serviço público prestado pela ANS, faremos um monitoramento através das críticas e sugestões, primeiramente via correio eletrônico. Será implementada uma avaliação bem intuitiva e será realizado acompanhamento por meio de indicadores para melhorar a prestação dos serviços”, destacou Andréa.

### Uso e serviços

Todo o público irá se relacionar com a ANS através do meio eletrônico. Existe apenas uma diferença na forma de acesso: as operadoras de planos de saúde devem enviar e receber documentos a partir do Portal Operadoras ( [clique aqui](#) ), enquanto fornecedores, prestadores de serviços de saúde e pessoas físicas irão acessar pelo SEI - Acesso de Usuário Externo ( [clique aqui](#) ).

Com o sistema, o usuário irá protocolar documentos, acompanhar os processos em que peticionar ou aos quais ele tenha acesso, receber comunicação eletrônica quanto a atos processuais ou para apresentação de informações ou documentos complementares e assinar contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a ANS.

A nova Resolução Normativa implica na revogação de dispositivos das RNs nº 358, 388 e 408 (veja detalhamento abaixo) e na revogação da RN nº 411/2016 e das INs nº 52/2016 (DIOPE), nº 52/2017 (DIPRO), nº 15/2017 (DIFIS), nº 65/2017 (DIDES) e nº 3/2017 da Diretoria Colegiada da ANS.

### Dispositivos revogados:

RN 358/2014: incisos VII a XIX do art. 2º; e §2º do art. 12.

RN 388/2015: §6º do art. 3º; incisos I a IV e o parágrafo único do art. 32; e §2º do art. 42.

RN 408/2016: incisos I e II do caput e os incisos I e II do §1º do art. 5º; incisos I e II do §1º do art. 9º; incisos III a VII e §§ 1º a 7º do art. 10; incisos I e II do caput e o §3º do art. 13; inciso I e II do art. 14; incisos I e II do art. 18; incisos I e II do caput e os §§ 2º e 5º do art. 19; incisos I e II do §2º e o §3º do art. 20; arts. 7º, 25 e 30; e Seção IV do Capítulo II.

[Clique aqui e acesse a íntegra da Resolução Normativa nº 464.](#)

**Fonte:** ANS, em 31.03.2021

---