

CONTEÚDO

[CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES](#)   [CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES GERAIS](#)  
[CAPÍTULO III - DOS REQUERIMENTOS](#)

[CAPÍTULO IV - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS](#)

---

**RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 534, DE 02.05.2022**

Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico e sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso III do art. 9º do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, tendo em vista o disposto nos arts. 1º, 3º, 4º e 10 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e no inciso IV do art. 42 da Resolução Regimental - RR nº 21, de 26 de janeiro de 2022, bem como na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, na Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, na Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, no Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020, no Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em reunião realizada em 25 de abril de 2022, aprovou a seguinte Resolução, e eu, Diretor-Presidente, determino sua publicação.

CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** Esta Resolução estabelece os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico na Agência Nacional de Saúde Suplementar.

**Art. 2º** Para fins desta Resolução, considera-se:

I - documento digital: documento armazenado sob a forma eletrônica e codificado em dígitos binários, podendo ser:

a) nato-digital: produzido originariamente em meio eletrônico; ou

b) digitalizado: representante digital do processo de digitalização do documento físico e seus metadados;

II - comunicação eletrônica realizada pela ANS: envio, por parte da ANS, de ofícios, convocações, requisições de informação, notificações, intimações, avisos e atos de ciência em geral destinados a usuários externos;

III - protocolo eletrônico: transmissão eletrônica, por usuário externo previamente cadastrado, de petições ou documentos digitais, visando a formar novo processo ou a compor processo já existente, diretamente em sistema de processo administrativo eletrônico;

IV - usuário externo: pessoa natural externa à ANS que, mediante cadastro prévio, está autorizada a ter acesso diretamente ou por via de integração de outros sistemas informatizados ao processo administrativo eletrônico, para a prática de atos processuais em nome próprio ou na qualidade de representante de pessoa jurídica ou de pessoa natural;

V - assinatura eletrônica: registro realizado eletronicamente por usuário identificado de modo inequívoco com vistas a firmar documentos, podendo ser:

a) baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada junto à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil); ou

b) por autenticação e autorização em sistema de processo administrativo eletrônico, mediante login e senha de acesso do usuário;

VI - nível de acesso: forma de controle de acesso a processos e documentos no sistema de processo administrativo eletrônico, quanto à informação neles contida, segundo as seguintes regras:

a) público: irrestrito e visível a todos os usuários, internos e externos;

b) restrito: acesso limitado aos usuários internos das unidades em que o processo esteja aberto ou por onde tramitou e aos usuários externos cadastrados e com permissão de acesso integral ou parcial ao processo; ou

c) sigiloso: limitado aos usuários internos e credenciados da ANS, nos termos do art. 4º;

VII - interessados:

a) pessoas naturais ou jurídicas que iniciem o processo administrativo como titulares de direitos ou interesses individuais ou no exercício do direito de representação;

b) aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;

c) as organizações e associações representativas, no tocante a direitos e interesses coletivos;  
e

d) as pessoas ou as associações legalmente constituídas quanto a direitos ou interesses difusos;

VIII - vista de processo administrativo ou documento: acesso aos autos do processo administrativo ou ao documento através de sistema informatizado;

IX - cópia de processo administrativo ou documento: possibilidade de o usuário gerar arquivo digital com a cópia do processo; e

X - reunião com particular: audiência concedida a particular por agente público em exercício na ANS, para tratar de assuntos afetos às suas atribuições regimentais.

Parágrafo único. Independentemente da atribuição do nível de acesso ao processo, cada documento também deve ter seu nível de acesso atribuído segundo seu conteúdo.

**Art. 3º** A consulta a processos e a documentos com nível de acesso público ocorrerá diretamente na página de consulta processual disponível no sítio institucional da ANS na internet.

§1º A consulta a processos e a documentos com nível de acesso restrito ocorrerá por meio de requerimento de vista e cópia, na forma desta Resolução e observada a legislação sobre acesso à informação.

§2º A classificação do nível de acesso será atribuída de acordo com o tipo de processo e de documento, segundo as normas que os regem.

**Art. 4º** O nível de acesso sigiloso somente deve ser atribuído ao processo que contenha informação sigilosa não classificada que deva, temporariamente, ter seu acesso limitado aos usuários internos que possuam Credencial de Acesso sobre o correspondente processo.

§1º As unidades que precisarem criar determinado processo com o nível de acesso sigiloso devem formular solicitação justificada à unidade gestora do sistema de processo administrativo eletrônico na ANS, dentro das seguintes hipóteses exaustivas de informações sensíveis:

I - informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas; ou

II - procedimentos correcionais que ainda não estejam concluídos.

§2º A criação de processo sigiloso só deve ser utilizada quando não for possível a utilização do nível de acesso restrito, limitando o acesso aos autos a determinados servidores.

§3º Os documentos classificados em lei com grau de sigilo não são passíveis de inserção no sistema de processo administrativo eletrônico, sendo admitida sua tramitação física vinculada ao processo eletrônico correspondente.

§4º Na hipótese do §3º deste artigo, deverá ser aberto, no sistema de processo administrativo eletrônico, processo indexado por Número Único de Protocolo - NUP, em que estarão indicadas a referência aos documentos físicos e a tramitação entre os órgãos da Administração Pública.

**Art. 5º** Os documentos preparatórios e informações neles contidas deverão ter nível de acesso restrito, segundo a hipótese legal correspondente, até a conclusão do ato ou decisão subsequente, momento a partir do qual é obrigatória a redefinição de seu nível de acesso para público, exceto se incidir outra hipótese legal de restrição sobre os correspondentes documentos.

§ 1º Caberá à unidade competente pela conclusão do ato ou da decisão redefinir o nível de acesso do documento.

§ 2º O disposto no caput não se aplica quando ao documento preparatório tiver sido dada publicidade em decorrência de Consulta Pública ou de outras hipóteses previstas na legislação.

## CAPÍTULO II DISPOSIÇÕES GERAIS

### Seção I

Dos documentos que integram o processo administrativo eletrônico

**Art. 6º** Os usuários externos cadastrados no sistema poderão enviar documentos digitais por meio de protocolo eletrônico, que passarão a integrar os processos administrativos eletrônicos.

§1º Os documentos nato-digitais juntados aos processos eletrônicos serão considerados originais para todos os efeitos legais.

§2º Os documentos digitalizados terão valor do documento físico original, conquanto observados os requisitos para a digitalização definidos na legislação.

§3º A apresentação dos originais dos documentos digitalizados será necessária somente quando a regulamentação ou a lei expressamente o exigir ou na hipótese prevista no § 5º deste artigo.

§4º O teor e a integridade dos documentos digitalizados são de responsabilidade do usuário externo, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais adulterações ou fraudes.

§5º A ANS poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados e sem prejuízo de eventuais prazos legais pertinentes à matéria, que o usuário externo apresente original do documento digitalizado no prazo máximo de 10 (dez) dias.

§6º A assinatura eletrônica de advogado legitimado para atuar no processo confere integridade e autenticidade ao documento digitalizado.

§7º Serão aceitas as procurações apresentadas em formato digitalizado ou nato-digital, observado o disposto no §2º deste artigo.

§8º Após recebidos os documentos de usuários externos, os servidores responsáveis por analisá-los podem reclassificar os respectivos níveis de acesso.

**Art. 7º** O processo eletrônico deve ser gerado e mantido de forma a permitir sua eficiente localização e controle, mediante o preenchimento dos campos próprios do sistema, observados os seguintes requisitos:

I - ser formado de maneira cronológica, lógica e contínua;

II - possibilitar a consulta a conjuntos segregados de documentos, ressalvados os processos físicos já existentes que forem digitalizados e convertidos em processo eletrônico;

III - permitir a vinculação entre processos;

IV - observar a publicidade das informações como preceito geral e o sigilo como exceção; e

V - ter o nível de acesso de seus documentos individualmente atribuído, quanto à informação neles contida, e alterado sempre que necessário, ampliando ou limitando o acesso.

**Art. 8º** A critério da Administração, os documentos de procedência externa recebidos em suporte físico pelo Protocolo da ANS serão digitalizados e inseridos no sistema de processo administrativo eletrônico.

§1º A digitalização pela ANS observará a legislação que define a técnica e os requisitos para a digitalização de documentos públicos ou privados.

§2º Na hipótese de ser vedada ou inviável a digitalização do documento recebido ou a anexação do documento ao processo administrativo eletrônico, este ficará sob a guarda da ANS e será admitida sua tramitação física vinculada a processo eletrônico correspondente.

## Seção II

Da disponibilidade do sistema de processo administrativo eletrônico

**Art. 9º** O sistema de processo administrativo eletrônico estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, ininterruptamente, ressalvados os períodos de indisponibilidade em razão de manutenção programada ou por motivo técnico.

§1º Considera-se indisponibilidade do sistema de processo administrativo eletrônico a falta de oferta dos seguintes serviços ao público externo:

I - consulta aos autos digitais; ou

II - protocolo eletrônico diretamente pelo sistema de processo administrativo eletrônico ou por meio de integração.

§2º As manutenções programadas do sistema serão sempre informadas com antecedência de 5 (cinco) dias úteis no sítio institucional da ANS na internet.

§3º A indisponibilidade será considerada por motivo técnico quando:

I - for superior a 60 (sessenta) minutos, ininterruptos ou não, se ocorrida após as 7 (sete) horas



e antes da 0 (zero) hora do dia seguinte; ou

II - ocorrer nos últimos 60 (sessenta) minutos do último dia do prazo.

§4º As indisponibilidades ocorridas entre a 0 (zero) hora e as 7 (sete) horas em dias úteis e as ocorridas em dias não úteis, a qualquer hora, não produzirão o efeito do §6º deste artigo.

§5º A indisponibilidade será aferida por sistema de monitoramento da área de tecnologia da informação da ANS, que promoverá seu registro no sítio institucional da ANS na internet, devendo conter pelo menos as seguintes informações:

I - data, hora e minuto do início e do término da indisponibilidade; e

II - serviços que ficaram indisponíveis.

§6º Se o sistema da ANS se tornar indisponível por motivo técnico no último dia de prazo, este será automaticamente prorrogado por mais um dia útil subsequente ao da solução do problema, no horário oficial de Brasília.

§7º Não caracterizarão indisponibilidade as falhas de transmissão de dados entre a estação de trabalho do usuário externo e a rede de comunicação pública, assim como a impossibilidade técnica que decorrerem de falhas nos equipamentos ou programas do usuário, assim como o uso incorreto do sistema pelo usuário externo.

§8º As indisponibilidades no sistema de processo administrativo eletrônico não influenciam nos prazos de cumprimento de outras obrigações, tais como pagamento de tributos regidos por legislação específica e envio de informações relacionadas a outros sistemas que não exijam a utilização do processo administrativo eletrônico previsto nesta Resolução.

Seção III

Do cadastro e da responsabilidade do usuário externo

**Art. 10.** O cadastro como usuário externo é ato pessoal, intransferível e indelegável e dar-se-á a partir de solicitação efetuada por meio de sistema disponibilizado pela ANS em seu sítio eletrônico da internet.

**Art. 11.** O cadastro como usuário externo é obrigatório para:

I - o representante legal de pessoas jurídicas reguladas pela ANS;

II - diretores técnicos, diretores fiscais e liquidantes extrajudiciais designados pela ANS; e

III - fornecedores que tenham ou pretendam ter contrato de fornecimento de bens ou serviços com a ANS, ressalvados os casos em que a ANS figure como usuária de serviço público.

§1º A utilização do processo administrativo eletrônico torna necessário o cadastro do usuário externo devendo ser realizado em até 90 (noventa) dias a partir da publicação desta Resolução.

§2º A partir do cadastro todos os atos e comunicações processuais entre a Agência e os usuários externos previstos neste artigo ou as pessoas jurídicas por eles representadas se darão por meio eletrônico, não sendo admitida protocolização por meio diverso, exceto quando previsto na legislação e nas hipóteses do §3º do art. 4º; do §2º do art. 8º e do parágrafo único do art. 16.

§3º Em alternativa ao cadastro dos usuários externos previstos neste artigo, a ANS poderá disponibilizar ferramenta de administração de perfis de usuários a ser gerida pelo representante legal de pessoa jurídica, via sítio eletrônico da ANS na internet, permitindo a inclusão e exclusão de outros usuários externos vinculados a esta.

§4 As pessoas que não estiverem previstas no caput deste artigo, mas que realizarem cadastro de usuário externo no sistema de processo administrativo eletrônico da ANS, sujeitam-se às normas desta Resolução, observado ainda o §2º deste artigo.

**Art. 12.** O cadastro importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo administrativo eletrônico na ANS, conforme previsto nesta Resolução e demais normas aplicáveis, habilitando o usuário externo a:

I - protocolar documentos eletronicamente;

II - acompanhar os processos em que peticionar ou aos quais lhe tenha sido concedido acesso;

III - receber comunicação eletrônica quanto a atos processuais ou para apresentação de informações ou documentos complementares; e

IV - assinar contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a ANS.

**Art. 13.** São da exclusiva responsabilidade do usuário externo:

I - o sigilo de sua senha de acesso;

II - a veracidade das informações enviadas por meio de protocolo eletrônico;

III - a confecção da petição e dos documentos digitais em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo sistema, no que se refere ao formato e ao tamanho dos arquivos

transmitidos eletronicamente;

IV - a qualidade ou legibilidade dos documentos anexados ao sistema de processo administrativo eletrônico por meio de digitalização;

V - a conservação dos originais de documentos digitalizados enviados por meio de protocolo eletrônico, nos termos da legislação em vigor;

VI - a verificação, por meio do recibo eletrônico de protocolo, da transmissão eletrônica de petições e dos documentos;

VII - a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com a ANS, salvo exceção prevista em legislação;

VIII - a observância do tempo para a realização dos atos processuais, observado o disposto no art. 17;

IX - a consulta periódica ao sistema de processo administrativo eletrônico, a fim de verificar o recebimento de comunicações eletrônicas, observado o disposto no §3º do art.14;

X - a verificação das condições de sua rede de comunicação, o acesso a seu provedor de internet e a configuração do computador utilizado nas transmissões eletrônicas; e

XI - a observância dos relatórios de interrupções de funcionamento previstos nos §§ 2º e 5º do art. 9º.

Parágrafo único. A não obtenção do cadastro como usuário externo, bem como eventual erro de transmissão ou recepção de dados não imputáveis a falhas do sistema de processo

administrativo eletrônico não serão considerados como justificativa para o descumprimento de obrigações e prazos.

#### Seção IV

Da comunicação eletrônica realizada pela ANS

**Art. 14.** O envio de documentos destinados aos usuários externos cadastrados na forma desta Resolução, ou de pessoa jurídica por eles representada, será feito por meio eletrônico e considerado pessoal para todos os efeitos legais.

§ 1º Será gerado registro eletrônico com a data da disponibilização do documento no sistema da ANS e com a data de sua consulta pela operadora.

§2º Considerar-se-á realizada a comunicação, na forma prevista nesta Resolução, na data em que o usuário externo efetivar a consulta eletrônica ao teor do documento correspondente.

§3º As operadoras de planos de assistência à saúde têm o dever de consultar a área do sistema da ANS na qual os documentos estarão disponibilizados pelo menos uma vez a cada dois dias.

**Art. 15.** Caso o usuário externo não realize a consulta do documento no prazo de 5 (cinco) dias, a comunicação será considerada realizada na data do término desse prazo.

§1º Excetuam-se o disposto no caput deste artigo os prazos definidos em legislação própria para efeito de inscrição no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal - Cadin.

§2º Eventual envio de mensagem com aviso de comunicação eletrônica terá caráter meramente informativo, não implicando alteração de prazos, e seu não envio não poderá ser alegado para quaisquer finalidades.

**Art. 16.** As comunicações eletrônicas que viabilizem o acesso ao processo serão consideradas vista pessoal do interessado para todos os efeitos legais.

Parágrafo único. Quando for inviável o uso do meio eletrônico para a realização da comunicação eletrônica pela ANS, esses atos processuais poderão ser praticados em meio físico, digitalizando-se o documento correspondente.

Seção V  
Do protocolo eletrônico

**Art. 17.** Para todos os efeitos, os atos processuais realizados por meio eletrônico consideram-se realizados no dia e na hora do registro pelo sistema de processo administrativo eletrônico.

Parágrafo único. Quando o ato processual tiver que ser praticado em determinado prazo, por meio eletrônico, serão considerados tempestivos os efetivados, salvo disposição em contrário, até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do último dia do prazo, tendo por referência o horário oficial de Brasília.

**Art. 18.** O documento protocolado no sistema de processo administrativo eletrônico só será admitido mediante uso de assinatura eletrônica dos usuários externos cadastrados nos termos desta Resolução, observado o disposto no §3º do art. 11.

**Art. 19.** O documento eletrônico protocolado será registrado automaticamente pelo processo administrativo eletrônico, que fornecerá recibo eletrônico, contendo ao menos os seguintes dados:

I - número do processo correspondente;

II - lista dos documentos enviados, com seus números de protocolo; e

III - data e horário do recebimento do documento eletrônico protocolado.

**Art. 20.** No caso de atuação em virtude de mandato deverá ser apresentada a procuração, nos termos do §7º do art. 6º, que deve conferir ao procurador poderes de representação junto à Administração Pública.

**Art. 21.** A utilização de correio eletrônico ou de outros instrumentos congêneres não é admitida para fins de protocolo eletrônico.

### CAPÍTULO III DOS REQUERIMENTOS

#### Seção I

#### Da Vista ou Cópia de Documento ou Processo Administrativo

**Art. 22.** Qualquer interessado poderá apresentar à ANS requerimento de vista ou de cópia de documento ou de processo administrativo.

**Art. 23.** O requerimento de vista ou cópia de documento ou de processo administrativo deverá ser feito diretamente no processo, em formulário próprio, obtido do sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na internet, mediante cadastro prévio.

Parágrafo único. Deverá ser formulado requerimento específico para cada documento avulso ou processo administrativo de que o interessado pretenda obter vistas ou cópias.

**Art. 24.** O formulário de requerimento de vista ou cópia será recebido:

I - no protocolo geral, quando o documento ou o processo for físico; ou

II - na unidade organizacional em que se encontra o documento ou processo, ou a que determinou o arquivamento, quando o processo ou documento for eletrônico.

Parágrafo único. Após confirmar que o formulário foi devidamente preenchido e instruído pelo interessado, o Protocolo Geral o remeterá à unidade organizacional em que esteja localizado o documento ou o processo administrativo, ou àquela que determinou o seu arquivamento, conforme registrado nos sistemas de gestão documental da ANS.

**Art. 25.** A unidade organizacional em que se encontra o documento ou processo cujas vista ou cópia foram solicitadas, ou aquela que determinou o arquivamento, receberá o formulário de requerimento e decidirá a respeito, podendo deferir ou indeferir total ou parcialmente o pleito no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, conferindo ciência ao interessado.

§1º O prazo de que trata o caput será contado a partir do dia seguinte ao protocolo do requerimento no sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na internet.

§2º São hipóteses de indeferimento total ou parcial do requerimento de vista ou cópia de documento ou processo administrativo, quando:

I - se tratar de informação sigilosa definida em lei;

II - o requerimento estiver em desacordo com esta Resolução; ou



III- não houver nenhum tipo de restrição de acesso ao processo solicitado ou o interessado já tenha acesso diretamente pelo sistema.

§ 3º O indeferimento previsto no inciso I do § 2º deste artigo não se aplica quando o sigilo não for oponível ao interessado.

§ 4º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação do trecho sob sigilo.

§5º No caso de deferimento, o acesso será permitido imediatamente, pelo sistema de processo administrativo eletrônico.

§6º Em situações excepcionais, quando o volume de documentos a serem digitalizados impossibilitar o cumprimento do prazo, este poderá ser prorrogado, mediante comunicação ao interessado.

§7º No caso de indeferimento, a unidade organizacional competente deverá motivar o ato, dar ciência ao interessado e informar sobre a possibilidade de apresentar recurso, indicando a autoridade que o apreciará, bem como o prazo de interposição.

**Art. 26.** Sendo deferido, total ou parcialmente, o requerimento de cópia ou vista, caberá à mesma unidade organizacional que procedeu à análise tomar as seguintes providências:

I - juntar o requerimento ao processo administrativo ou documento; e

II - disponibilizar os documentos para o requerente na forma dos §§ 5º e 6º do art 25.

Seção II

Das Reuniões com Particulares

**Art. 27.** O requerimento de reunião efetuado pelo particular deverá ser preenchido em formulário próprio, obtido do sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na internet, mediante cadastro prévio.

§ 1º O requerimento de reunião deve indicar:

I - a qualificação do requerente;

II - o endereço, o e-mail e o número de telefone e ou número do fax do requerente;

III - sugestão de data e hora em que pretende ser ouvido;

IV - o assunto a ser abordado;

V - o interesse do requerente em relação ao assunto a ser abordado;

VI - o número do processo administrativo ou judicial, e ou documento relacionado ao assunto a ser abordado, se for o caso;

VII - a qualificação daqueles que pretendem acompanhar o requerente na reunião e o respectivo interesse no assunto; e

VIII - a opção pela forma de realização de reunião:

a) se presencial, preferencialmente na sede ou em Núcleo da ANS; ou

b) por videoconferência.

§ 2º Deverá ser formulado requerimento específico para cada pedido de reunião, considerando o assunto e as atribuições regimentais da unidade organizacional.

**Art. 28.** A observância do disposto no art.27 pelo particular não gera direito à reunião, ou seu agendamento na data e horário solicitados no requerimento.

§ 1º A data e hora do pedido sugerido pelo particular para a reunião deverá respeitar o prazo mínimo de 6 (seis) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao protocolo do requerimento no sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na internet.

§ 2º O indeferimento da solicitação de reunião deverá ser motivado, observando-se, em especial, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e informado dando-se ciência ao particular pela unidade organizacional demandada.

**Art. 29.** O formulário de requerimento de reunião com particular será recebido pelo Protocolo Geral e, após confirmado que foi devidamente preenchido e instruído, será remetido à unidade organizacional competente, considerando o assunto e suas atribuições regimentais.

**Art. 30.** Recebido o requerimento, a unidade organizacional responsável terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para confirmar ou não a reunião, ou reagendá-la a reunião com o particular.

Parágrafo único. O responsável pela unidade organizacional a que foi direcionado o pedido de reunião deverá contatar o interessado confirmando o local, hora e a data em que deverá ser

realizada.

**Art. 31.** Em se tratando de representante de pessoa jurídica que não conste do requerimento, será exigida a apresentação de sua procuração quando da realização da reunião, que será anexada à respectiva ata.

**Art. 32.** A reunião terá sempre caráter oficial e deverá se realizar em dia útil, no horário normal de funcionamento da ANS, podendo ser concluída após esse horário quando, a critério do agente público, o adiamento for prejudicial a seu curso regular, ou causar dano ao particular ou à ANS.

§ 1º O agente público deve estar acompanhado de ao menos um servidor público.

§ 2º Nas reuniões realizadas fora da ANS, o agente público pode dispensar, motivadamente, o acompanhamento de um servidor.

§ 3º O diretor fiscal, o diretor técnico e o liquidante extrajudicial, em decorrência da natureza de suas funções, poderão realizar reuniões sem a presença de servidor.

§ 4º Ao final de cada reunião será confeccionada a sua ata que será assinada por todos os participantes e conterá o conteúdo resumido ou o assunto discutido e o registro do local e dia em que se realizou.

§ 5º A cópia ou vista de documento ou de processo administrativo poderá ser disponibilizada em reunião, caso tenha relação com seu objeto, devendo constar em ata o respectivo registro.

Seção III  
Das Certidões

**Art. 33.** A expedição de certidões para defesa de direitos e esclarecimentos de situações poderá ser obtida no sítio institucional da ANS na internet, mediante cadastro prévio.

§ 1º As certidões que contenham informações públicas dispensam cadastro prévio.

§ 2º Na hipótese de certidão não disponível no sítio institucional da ANS, o interessado poderá requerê-la mediante formulário próprio, obtido do sistema de processo administrativo eletrônico disponível no sítio institucional da ANS na internet, devendo constar esclarecimentos relativos aos fins e às razões do seu pedido.

§ 3º Deverá ser formulado requerimento específico para cada pedido de certidão, considerando o assunto e as atribuições regimentais da unidade.

**Art. 34.** Recebido o formulário com o requerimento de expedição de certidão, após confirmado que foi devidamente preenchido e instruído, o Protocolo Geral o remeterá à unidade organizacional competente, considerando o assunto e suas atribuições regimentais.

§ 1º A certidão requerida será expedida no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do dia seguinte ao protocolo do requerimento no sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na Internet.

§ 2º A unidade organizacional poderá indeferir o pedido de certidão, motivadamente, nos limites previstos em lei, dando-se ciência ao particular pela unidade organizacional demandada.

#### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 35.** A partir da publicação desta Resolução Normativa, o uso do processo administrativo eletrônico é obrigatório no âmbito da ANS, salvo nos casos de envio de dados, que permanecerão por meio dos respectivos sistemas de informação.

Parágrafo único. No caso de indisponibilidade do sistema que impeça a abertura de novos processos, a produção de documentos físicos inadiáveis é permitida, seguida de digitalização tão logo seja possível utilizar o processo administrativo eletrônico.

**Art. 36.** Terão prioridade na tramitação de processos administrativos previstos nesta Resolução as pessoas previstas na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, devendo o processo ou requerimento receber identificação própria que evidencie o regime de tramitação prioritária.

Parágrafo único. A pessoa interessada na obtenção do benefício da prioridade deverá juntar prova de sua condição e requerê-lo ao setor competente, que determinará as providências a serem cumpridas.

**Art. 37.** O uso inadequado do processo administrativo eletrônico fica sujeito à apuração de responsabilidade, na forma da legislação em vigor.

**Art. 38.** Caso ocorra eventual direcionamento equivocado de pedido protocolado à unidade organizacional da ANS não relacionado à sua área de atuação, esta deverá encaminhá-lo ao setor competente ou ao Protocolo Geral da ANS, tão logo verifique sua incompetência.

**Art. 39.** As solicitações de vista, cópia, certidões e reuniões promovidas por órgãos ou entidades públicas, no exercício de suas funções institucionais, observarão as legislações próprias, quando dispuserem de forma distinta desta Resolução.

Parágrafo único. As solicitações de reunião com os membros que atuam nas unidades vinculadas da ANS regem-se por norma própria.

**Art. 40.** O disposto nesta Resolução referente à reunião com particular não se aplica às hipóteses de atendimento direto ao público realizado pelos Núcleos da ANS.

**Art. 41.** Os prazos de que trata esta Resolução começam a correr no primeiro dia útil seguinte àquele em que se considerar realizada a comunicação, ou disponibilizado o documento, e incluem o dia do vencimento.

§ 1º Se a consulta a documento foi feita em dia não útil, a comunicação será considerada realizada no primeiro dia útil seguinte.

§ 2º Se o vencimento do prazo cair em dia não útil, o prazo ficará prorrogado até o primeiro dia útil seguinte.

§ 3º Para efeitos de contagem de prazo, o interessado deverá comprovar a ocorrência de feriado local.

**Art. 42.** Poderá ser solicitada urgência no momento da realização de um dos requerimentos de que trata o Capítulo III desta Resolução, mediante apresentação de justificativa e do prazo em que pretende ser atendido.

Parágrafo único. Desde que exequível, o prazo poderá ser reduzido, caso a unidade organizacional competente verifique pertinência do requerimento de urgência.

**Art. 43.** Os casos omissos serão solucionados pela unidade gestora do processo administrativo eletrônico da ANS, no âmbito da Diretoria de Gestão, na forma do Regimento Interno da ANS, salvo os de competência da Diretoria Colegiada da ANS.

**Art. 44.** Revogam-se:

I - a Resolução Normativa nº 408, de 6 de junho de 2016;

II - a Resolução Normativa nº 464, de 29 de dezembro de 2020; e

III - a Resolução Normativa nº 466, e 25 de março de 2021.

**Art. 46.** Esta Resolução Normativa entrará em vigor em 1º de Junho de 2022.

PAULO ROBERTO REBELLO FILHO

(DOU de 06.05.2022 - págs. 168 a 170 - Seção 1)