

CONTEÚDO

[CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES](#) [CAPÍTULO II - DA COMUNICAÇÃO](#)
[ELETRÔNICA](#) [Seção I - Do](#)
[Protocolo Eletrônico](#)

[Seção II - Da comunicação eletrônica realizada pela ANS](#)

[CAPÍTULO III - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS](#)

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 411, DE 21.09.2016

Institui a comunicação eletrônica entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e as operadoras de plano privado de assistência à saúde.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS), no uso das atribuições que lhe confere o inciso III do artigo 9º do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, tendo em vista o disposto nos artigos 1º, 3º, 4º e 10 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e na alínea "a" do inciso II do artigo 86 da Resolução Normativa (RN) nº 197, de 16 de julho de 2009, bem como na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na MP nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, na Lei nº 12.682, de 09 de julho de 2012, e no Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015, em reunião realizada em 8 de setembro de 2016, adotou a seguinte Resolução, e eu, Diretor - Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução institui a comunicação eletrônica entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e as operadoras de plano privado de assistência à saúde.

Parágrafo único. Para o disposto neste normativo, considere-se:

I - documento digital: informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional, podendo ser:

a) documento nato-digital - documento criado originariamente em meio eletrônico; ou

b) documento digitalizado - documento obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital;

II - meio eletrônico: qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;

III - transmissão eletrônica: toda a forma de comunicação a distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores;

IV - assinatura digital: forma de identificação inequívoca do signatário baseada em certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil, nos termos da legislação em vigor; e

V - protocolo eletrônico: transmissão eletrônica de documentos realizada por meio de aplicativo disponibilizado pela ANS com o uso de assinatura digital.

CAPÍTULO II **DA COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA**

Seção I **Do Protocolo Eletrônico**

Art. 2º As operadoras poderão encaminhar por meio de protocolo eletrônico documentos à

ANS nas hipóteses definidas em Instrução Normativa.

§1º A instituição do protocolo eletrônico não extingue a possibilidade de envio de documentos por serviço postal ou sua entrega presencial no Protocolo da ANS.

§2º O protocolo eletrônico de que trata o caput só será admitido mediante uso de assinatura digital do representante legal da operadora.

Art. 3º Considera-se realizado o protocolo eletrônico no dia e na hora do recebimento do documento pelo sistema da ANS, que fornecerá recibo eletrônico, conforme horário oficial de Brasília.

§1º Quando o protocolo eletrônico for utilizado para atender prazo, será considerado tempestivo quando efetivado até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do último dia do prazo, no horário oficial de Brasília.

§2º Na hipótese do §1º, se o sistema da ANS se tornar indisponível por motivo técnico no último dia de um prazo, o prazo será automaticamente prorrogado até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do primeiro dia útil seguinte ao da resolução do problema, no horário oficial de Brasília, quando:

I - a indisponibilidade for superior a 180 (cento e oitenta) minutos, ininterruptos ou não, se ocorrida entre as 6 horas e as 23 horas; ou

II - ocorrer indisponibilidade das 23 horas às 24 horas.

§3º As indisponibilidades ocorridas entre 0 hora e as 6 horas em dias úteis e as ocorridas em dias não úteis, a qualquer hora, não produzirão o efeito do §2º.

Art. 4º Os documentos nato-digitais e assinados digitalmente serão considerados originais para todos os efeitos legais.

§1º Os documentos digitalizados enviados pelas operadoras serão considerados como cópia simples.

§2º O teor e a integridade dos documentos digitalizados são de responsabilidade das operadoras, que responderão civil, penal e administrativamente por eventuais fraudes, omissões e incorreções.

§3º Havendo controvérsia quanto ao teor e à integridade do documento digitalizado, a operadora deverá encaminhar o documento objeto da controvérsia para verificação pela ANS.

§4º Os originais dos documentos digitalizados deverão ser preservados pelas operadoras até que decaia o direito da ANS de rever os atos praticados.

§5º A ANS poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados, que a operadora apresente original do documento digitalizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

Seção II

Da comunicação eletrônica realizada pela ANS

Art. 5º A ANS encaminhará documentos às operadoras por meio eletrônico, disponibilizando-os em sistema definido em Instrução Normativa.

§1º Os documentos de que trata o caput poderão consistir em ofícios, convocações, requisições de informação, notificações, intimações, avisos e atos de ciência em geral.

§2º Será gerado um registro eletrônico com a data da disponibilização do documento no sistema da ANS e com a data de seu download pela operadora.

§3º As operadoras 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.

§4º Quando por motivo técnico for inviável o uso do meio eletrônico, a comunicação poderá ser realizada mediante outras formas previstas na legislação.

§5º Eventualmente e no interesse da Administração Pública, poderá ser enviada à operadora, em caráter informativo, mensagem eletrônica alertando para a existência de comunicação eletrônica no sistema da ANS.

§6º A comunicação feita na forma prevista neste artigo será considerada pessoal para todos os efeitos legais.

Art. 6º Considerar-se-á realizada a comunicação, na forma prevista nesta Resolução, na data em que a operadora realizar o download do documento.

§1º Se a operadora realizar o download do documento em dia não útil, a comunicação será considerada realizada no primeiro dia útil seguinte.

§2º Caso a operadora não realize o download do documento no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da disponibilização do documento no sistema da ANS, a comunicação será considerada realizada na data do término desse prazo.

§3º O prazo previsto no §2º será contado da seguinte forma:

I - o dia inicial da contagem é o dia seguinte ao da disponibilização do documento no sistema, independentemente de esse dia ser ou não útil; e

II - o dia da consumação da comunicação é o quinto dia a partir do dia inicial da contagem, caso seja útil, ou, caso contrário, o primeiro dia útil seguinte.

Art. 7º Os prazos para a prática de atos processuais pelas operadoras começarão a correr no primeiro dia útil seguinte àquele em que se considerar realizada a comunicação.

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

Art. 8º O sistema da ANS para a comunicação eletrônica estará disponível vinte e quatro horas por dia, ininterruptamente, ressalvados os períodos de manutenção.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 9º Os documentos, rotinas, critérios, procedimentos, fluxos e o sistema para a operacionalização da comunicação eletrônica, e demais detalhamentos desta Resolução, serão definidos em Instrução Normativa.

Art. 10º Esta Resolução Normativa entrará em vigor trinta dias após sua publicação.

JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO
Diretor-Presidente

(DOU de 22.09.2016 – págs. 33 e 34 – Seção 1)