

RESOLUÇÃO NORMATIVA – RN Nº 408, DE 6 DE JUNHO DE 2016

Estabelece os procedimentos para que o interessado obtenha vistas e cópias de documentos e de processos administrativos, certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações, bem como dispõe sobre as regras, critérios e procedimentos a serem observados para a realização de reunião com o particular, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e altera a RN nº 197, de 16 de julho de 2009, que instituiu o Regimento Interno da ANS.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os incisos I e II do artigo 10 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; a Lei nº 9.051, de 18 de maio de 1995; o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; o Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012; o Decreto nº 4.334, de 12 de agosto de 2002; e alínea “a” do inciso II, do artigo 86 da Resolução Normativa –RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 1, de junho de 2016, adotou a seguinte Resolução Normativa, e eu, Diretor- Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos para que o interessado obtenha vistas e cópias de documentos e de processos administrativos, certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações, bem como dispõe sobre as regras, critérios e procedimentos a serem observados para a realização de reunião com o particular, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e altera a RN nº 197, de 16 de julho de 2009, que instituiu o Regimento Interno da ANS.

Parágrafo único. O disposto nesta Resolução não se aplica aos requerimentos formulados com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações no âmbito da Administração Pública, sendo esta matéria objeto de normativo específico.

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

I - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato, podendo ou não estar contido em um processo administrativo;

II – 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.

III - procuração: instrumento do contrato de mandato no qual são estabelecidos os poderes que o outorgante conferiu ao outorgado para que este pratique atos representando aquele;

IV - informação pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, tais como as relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem;

V - informação sigilosa: informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

VI - vista de processo administrativo ou documento: disponibilização do processo administrativo ou do documento para exame do interessado, nas dependências da ANS;

VII - fornecimento de cópias: entrega de documentos reprográficos por solicitação do interessado;

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

IX - agente público: todo aquele que por força de lei, contrato, ou qualquer outro ato jurídico, detenha atribuição de se manifestar ou decidir, no âmbito da ANS, sobre ato ou fato sujeito à sua área de atuação;

X - particular: todo aquele que, mesmo ocupante de cargo ou função pública, solicita reunião para tratar de interesse privado seu ou de terceiros;

XI - certidão: documento expedido pela ANS que certifica de forma fiel os atos ou os fatos constantes de processo administrativo, livro, documento e sistema que se encontrem na ANS, bem como a regularidade quanto a uma determinada situação perante a ANS; e

XII - unidade organizacional: órgão previsto no Regimento Interno da ANS.

Art. 3º No caso de atuação em virtude de mandato para quaisquer das hipóteses de requerimento previstos nesta Resolução, deverá ser apresentado o respectivo instrumento de procuração, o qual deve conferir ao procurador poderes de representação junto a Administração Pública.

~~Parágrafo único. O instrumento de procuração deverá ser apresentado na forma original ou por meio de cópia autenticada, salvo na hipótese da procuração já constar nos autos do processo administrativo sobre o qual se refere o requerimento juntamente com correspondente documento legal de identificação.~~

Parágrafo único. O instrumento de procuração deverá ser apresentado em formato digitalizado ou nato-digital, conforme definido em Resolução Normativa específica sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico na ANS, salvo na hipótese da procuração já constar nos autos do processo administrativo sobre o qual se refere o requerimento juntamente com correspondente documento legal de identificação. (NR)

CAPÍTULO II

DA VISTA E CÓPIA DE DOCUMENTO E DE PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Dos procedimentos para requerimento de vista(s) e/ou fornecimento de cópia(s) de documento(s) ou processo(s) administrativo(s)

Art. 4º Qualquer interessado poderá apresentar à ANS requerimento de vista(s) e/ou de cópia(s) de documento(s) ou de processo(s) administrativo(s).

~~Art. 5º O requerimento de vista(s) e/ou cópia(s) de documento(s) ou de processo(s) administrativo(s) deverá ser promovido mediante o preenchimento de formulário próprio, conforme modelo constante do Anexo I desta Resolução, o qual pode ser obtido das seguintes formas:~~

~~Art 5º O requerimento de vista(s) e/ou cópia(s) de documento(s) ou de processo(s) administrativo(s) deverá ser promovido mediante o preenchimento de formulário próprio, conforme modelo constante do Anexo I desta Resolução, obtido do sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na Internet, mediante cadastro prévio. (NR)~~

~~I — no Protocolo Geral localizado na sede da ANS, ou em qualquer Núcleo da ANS; ou~~

~~II — diretamente no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br).~~

~~§ 1º Após o preenchimento integral de todos os dados solicitados no formulário constante do Anexo I, o interessado deverá juntar cópia de seu documento legal de identificação, a respectiva procuração, e ato constitutivo, se for o caso, podendo ser utilizado em substituição, as informações contidas no Sistema de Cadastro de Operadoras — CADOP, e:~~

~~§ 1º Após o preenchimento integral de todos os dados solicitados no formulário constante do Anexo I, o interessado deverá juntar cópia de seu documento legal de identificação, a respectiva procuração, e ato constitutivo, se for o caso, podendo ser utilizado em substituição, as informações contidas no Sistema de Cadastro de Operadoras — CADOP. (NR)~~

~~I — protocolá-lo no Protocolo Geral ou em qualquer Núcleo da ANS; ou~~

~~II — enviá-lo por via postal ou por meio de correio eletrônico para o Protocolo Geral ou para um dos Núcleos da ANS.~~

§ 2º Deverá ser formulado requerimento específico para cada documento avulso ou processo administrativo de que o interessado pretenda obter vistas ou cópias.

Art. 6º No caso do interessado ser pessoa jurídica será exigido, além dos documentos previstos no §1º do art. 5º, o ato constitutivo atualizado comprovando que o portador pessoa natural possui poderes específicos para a prática do ato, podendo ser utilizado em substituição, as informações contidas no Sistema de Cadastro de Operadoras - CADOP.

~~Art.7º Os documentos reprográficos ou digitalizados, que acompanhem o formulário enviado, respectivamente, por via postal ou por meio de correio eletrônico, devem estar devidamente autenticados, podendo o servidor público, em caso de dúvida, solicitar ao interessado a apresentação dos respectivos originais, para fins de conferência.~~

Seção II

Dos procedimentos para análise do requerimento de vista(s) e/ou fornecimento de cópia(s) de documento(s) ou de processo(s) administrativo(s)

~~Art. 8º Recebido o formulário de requerimento de vistas e/ou cópias e após confirmar que o mesmo foi devidamente preenchido e instruído pelo interessado, o Protocolo Geral ou o Núcleo da ANS (gostaria de tirar o Núcleo, porém algum documento pode chegar pelos Correios) o remeterá à unidade organizacional na qual esteja localizado o documento ou o processo administrativo, ou àquela que determinou o seu arquivamento, conforme registrado nos sistemas de gestão documental da ANS. (mesmo OBS do art.15)~~

Art. 8º Recebido o formulário de requerimento de vistas e/ou cópias e após confirmar que o mesmo foi devidamente preenchido e instruído pelo interessado, o Protocolo Geral o remeterá à unidade organizacional na qual esteja localizado o documento ou o processo administrativo, ou àquela que determinou o seu arquivamento, conforme registrado nos sistemas de gestão documental da ANS. (NR)

Art. 9º A unidade organizacional na qual se encontra o documento ou processo cujas vista(s) e/ou cópia(s) 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:

~~I - do dia seguinte ao protocolo do requerimento, quando for efetuado diretamente no Protocolo Geral na sede da ANS ou em um dos Núcleos da ANS; ou~~

I - do dia seguinte ao protocolo do requerimento no sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na Internet. (NR)

~~II - do dia seguinte ao protocolo de recebimento na ANS, quando o requerimento for efetuado por via postal ou por meio de correio eletrônico.~~

§2º São hipóteses de indeferimento total ou parcial do requerimento de vista ou de fornecimento de cópias de documento ou processo administrativo:

I - quando se tratar de informação sigilosa, definida na forma da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

II – quando se tratar de outras hipóteses de sigilo previstas em legislação específica; e

III - quando o requerimento estiver em desacordo com esta Resolução.

§ 3º As hipóteses de indeferimento previstas nos incisos I e II, ambos do § 2º deste artigo, não se aplicam 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 da parte sob sigilo.

§ 5º A unidade organizacional responsável deverá motivar sua decisão de indeferimento total ou parcial do requerimento, conferir ciência ao interessado, bem como o informar sobre a possibilidade de apresentar recurso, indicando a autoridade que o apreciará, bem como o prazo de interposição.

Seção III

Do fornecimento de cópias de documentos ou de processo administrativo

Art. 10. Sendo deferido, total ou parcialmente, o requerimento de cópias, caberá à mesma unidade organizacional que procedeu à análise tomar as seguintes providências:

I - juntar o requerimento ao processo administrativo ou documento;

~~II - carimbar, numerar e rubricar as páginas do processo ou do documento requerido, conforme as normas vigentes nesta ANS;~~

~~III - calcular, nos casos em que haja o envio de cópia física do processo administrativo ou documentos, o custo a ser despendido com o transporte/postagem até a unidade organizacional aonde será retirado pelo interessado, ou no endereço indicado por este, conforme informação prestada no Anexo I.~~

~~IV - emitir e encaminhar ao interessado, para pagamento, a Guia de Recolhimento da União - GRU correspondente ao número de folhas do documento ou processo administrativo a ser copiado, bem como a GRU correspondente ao transporte/postagem;~~

~~V - receber o respectivo comprovante de pagamento da(s) GRU e juntá-lo ao correspondente processo administrativo ou documento;~~

~~VI - a partir do recebimento do comprovante da(s) GRU, providenciar as cópias do documento ou processo administrativo especificados no requerimento, junto ao serviço de reprografia da ANS existentes na sede, ou nos Núcleos, bem como disponibilizá-las para o requerente em até 5 (cinco) dias úteis, observado, quando for o caso, o disposto no art. 24; e~~

VI - disponibilizar os documentos para o requerente em até 5 (cinco) dias úteis, por meio do sistema de processo administrativo eletrônico, observado, quando for o caso, o disposto no art. 24. (NR)

~~VII - na entrega das cópias físicas, colher a assinatura do interessado, após conferência do documento de sua identificação legal, no recibo de vistas e cópias, conforme modelo constante do Anexo I.~~

~~§ 1º O comprovante de pagamento mencionado no inciso IV deste artigo poderá:~~

~~I - ser protocolado no Protocolo Geral localizado na sede da ANS ou em qualquer Núcleo da ANS;~~

~~II - ser enviado por via postal ou por meio de correio eletrônico para o Protocolo Geral da ANS ou para um dos Núcleos da ANS; ou~~

~~III - ser enviado por correio eletrônico para a unidade responsável pela análise.~~

~~§ 2º Cabe ao agente público responsável pela análise conferir a autenticidade do pagamento.~~

~~§ 3º As cópias solicitadas deverão ser retiradas no Protocolo Geral ou em um dos Núcleos da ANS, caso não haja opção no requerimento em receber via postal.~~

~~§ 4º A confirmação do recebimento das cópias encaminhadas pela ANS, para o requerente, via postal, se dará através do Aviso Recebimento - AR, devidamente encaminhado pela Empresa de Correios.~~

~~§ 5º Nos casos de encaminhamento de cópias digitalizadas, por meio de correio eletrônico, para fins de comprovação de recebimento, o agente público deverá marcar a opção de confirmação de entrega, disponível no aplicativo de e-mails instalado em seu computador.~~

~~§ 6º O interessado deverá arcar apenas com o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados, salvo nas hipóteses em que ele fizer jus à gratuidade.~~

~~§ 7º Após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias, a partir do recebimento do comprovante da(s) GRU, não sendo retiradas as cópias solicitadas, serão as mesmas descartadas, considerando-se o serviço concluído, não ocorrendo a restituição de valores pagos pela cópias.~~

Seção IV

Do procedimento de concessão de vista de documentos ou de processo administrativo

Art. 11. Sendo deferido, total ou parcialmente, o requerimento de vista, caberá à mesma unidade organizacional que procedeu à análise tomar as providências, na seguinte ordem:

I - juntar o requerimento ao processo administrativo ou documento;

~~II - carimbar, numerar e rubricar as páginas do processo ou do documento requerido, conforme as normas vigentes nesta ANS;~~

III - contatar o interessado a fim de informá-lo acerca do local e da data em que deverá tomar vista do processo e/ou documento; e

IV - colher a assinatura do interessado, após conferência do documento de sua identificação legal, no recibo de vista e cópias, conforme modelo constante do Anexo I.

§ 1º A vista do documento e/ou processo administrativo deverá ser acompanhada por um servidor público.

~~§ 2º Aplica-se também para a vista de processo administrativo ou documento, no que couber, o disposto no § 4º do art. 10.~~

~~Art. 12. A possibilidade de retirada ou carga de documento ou de processos administrativos será disciplinada no âmbito de cada Diretoria.~~

CAPÍTULO III

DAS REUNIÕES COM PARTICULARES

~~Art. 13. O requerimento de reunião efetuado pelo particular deverá ser promovido mediante o preenchimento de formulário próprio, conforme modelo constante do Anexo II desta Resolução, o qual pode ser obtido das seguintes formas:~~

Art 13 O requerimento de reunião efetuado pelo particular deverá ser promovido mediante o preenchimento de formulário próprio, conforme modelo constante do Anexo II desta Resolução, obtido do sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na Internet, mediante cadastro prévio. (NR)

~~I - no Protocolo Geral localizado na sede da ANS ou em qualquer Núcleo da ANS; ou~~

~~II - diretamente no sítio institucional da ANS na internet (www.ans.gov.br).~~

§ 1º O requerimento de reunião deve indicar:

I - a qualificação do requerente;

II - o endereço, o e-mail, 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; e

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

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

VIII - a opção pela realização de reunião presencial ou com uso de sistema de videoconferência. (NR)

§ 2º Após o preenchimento integral de todos os dados solicitados no formulário constante do Anexo II, o interessado deverá juntar:

I - no caso do interessado se tratar de pessoa natural: cópia de seu documento legal de identificação e a respectiva procuração, se for o caso; ou

II - no caso do interessado se tratar de representante de pessoa jurídica: cópia do ato constitutivo atualizado e a respectiva procuração, quando for o caso, podendo ser utilizado em substituição, as informações contidas no Sistema de Cadastro de Operadoras - CADOP.

~~§ 3º Após o preenchimento integral de todos os dados e juntados os documentos exigidos no incisos I e II do §2º do presente artigo, o requerimento deverá:~~

~~I - ser protocolado no Protocolo Geral localizado na sede da ANS ou em qualquer Núcleo da ANS; ou~~

~~II - ser enviado por via postal ou por meio de correio eletrônico para:~~

~~a) o Protocolo Geral;~~

~~b) um dos Núcleos da ANS; ou~~

~~c) diretamente para a unidade organizacional responsável, cujo endereço de correio eletrônico será informado a pedido.~~

§ 4º Deverá ser formulado um requerimento específico para cada pedido de reunião considerando o assunto e as atribuições regimentais da unidade organizacional.

Art. 14. A observância do disposto no art.13 pelo particular não gera direito à reunião, ou agendamento da reunião 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:

~~I - do dia seguinte ao protocolo do requerimento, quando for efetuado diretamente no Protocolo Geral na sede da ANS ou em um dos Núcleos da ANS; ou~~

I - do dia seguinte ao protocolo do requerimento no sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na Internet. (NR)

~~II - do dia seguinte ao protocolo de recebimento na ANS, quando o requerimento for efetuado por via postal ou por meio de correio eletrônico.~~

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

~~Art. 15. Quando o formulário de requerimento de reunião com particular for recebido pelo Protocolo Geral ou Núcleo da ANS e após confirmação que o mesmo foi devidamente preenchido e instruído pelo~~

~~requerente, será remetido para a unidade organizacional responsável, considerando o assunto e as atribuições regimentais da unidade organizacional.~~

Art. 15 Quando o formulário de requerimento de reunião com particular for recebido pelo Protocolo Geral e após confirmação que o mesmo foi devidamente preenchido e instruído pelo requerente, será remetido para a unidade organizacional responsável, considerando o assunto e as atribuições regimentais da unidade organizacional. (NR)

Art. 16. Recebido o requerimento, a unidade organizacional responsável terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para confirmar ou não, ou reagendar 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 a mesma.

Art. 17. No caso do requerente se tratar de representante de pessoa jurídica, distinto do relacionado no requerimento do Anexo II, será exigida, por ocasião da realização da reunião, a apresentação de procuração, que deverá ser anexada à respectiva ata.

Art. 18. A reunião terá sempre caráter oficial, e deverá atender aos seguintes requisitos:

~~I - realizar-se, preferencialmente, na sede ou em Núcleo da ANS; e~~

II - realizar-se, 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 ao 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 outro servidor público.

§ 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 o objeto da mesma, devendo constar em ata o respectivo registro.

CAPÍTULO IV DAS CERTIDÕES

~~Art. 19. O requerimento para expedição de certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações será dirigido por escrito à ANS, por meio do preenchimento de formulário próprio constante do Anexo III, que pode ser obtido da seguinte forma:~~

Art 19 O requerimento para expedição de certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações deverá ser promovido por meio do preenchimento de formulário próprio constante do Anexo III desta Resolução, obtido do sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na Internet, mediante cadastro prévio. (NR)

~~I - no Protocolo Geral localizado na sede da ANS ou em qualquer Núcleo da ANS; ou~~

~~II — diretamente no sítio institucional da ANS na internet (www.ans.gov.br).~~

§ 1º Após o preenchimento integral de todos os dados solicitados no formulário constante do Anexo III, o requerente deverá juntar:

I - no caso do interessado se tratar de pessoa natural: cópia de seu documento legal de identificação e a respectiva procuração, se for o caso; ou

II – no caso do interessado se tratar de representante de pessoa jurídica: cópia do ato constitutivo atualizado e a respectiva procuração, quando for o caso, podendo ser utilizado, em substituição, as informações contidas no Sistema de Cadastro de Operadoras - CADOP.

~~§ 2º Após o preenchimento integral de todos os dados e juntados os documentos exigidos no incisos I e II do §1º do presente artigo, o requerimento deverá:~~

~~I — ser protocolizado no Protocolo Geral localizado na sede da ANS ou em qualquer Núcleo da ANS; ou~~

~~II — ser enviado por via postal ou por meio de correio eletrônico para o Protocolo Geral da ANS ou para um dos Núcleos da ANS.~~

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

§4º Nos requerimentos que objetivam a obtenção das certidões a que se refere esta Resolução, deverão os interessados fazer constar esclarecimentos relativos aos fins e às razões do seu pedido.

~~§ 5º Os documentos reprográficos ou digitalizados, que acompanhem o formulário enviado, respectivamente, por via postal ou por meio de correio eletrônico, devem estar devidamente autenticados, podendo o servidor público, em caso de dúvida, solicitar ao interessado a apresentação dos respectivos originais, para fins de conferência.~~

~~Art. 20. Recebido o formulário com o requerimento de expedição de certidão e após confirmar que o mesmo foi devidamente preenchido e com os documentos exigidos, o Protocolo Geral ou o Núcleo da ANS o remeterá à unidade organizacional considerando o assunto e as atribuições regimentais da unidade organizacional.~~

~~Art. 20 Recebido o formulário com o requerimento de expedição de certidão e após confirmar que o mesmo foi devidamente preenchido e com os documentos exigidos, o Protocolo Geral o remeterá à unidade organizacional considerando o assunto e as atribuições regimentais da unidade organizacional.
(NR)~~

§ 1º A chefia imediata da unidade organizacional competente é a responsável pela expedição da certidão.

§ 2º A certidão requerida será expedida no prazo de até 15 (quinze) dias contínuos, contados a partir:

~~I — do dia seguinte ao protocolo do requerimento, quando for efetuado diretamente no Protocolo Geral na sede da ANS ou em um dos Núcleos da ANS; ou~~

~~I - do dia seguinte ao protocolo do requerimento no sistema de processo administrativo eletrônico, disponível no sítio institucional da ANS na Internet. (NR)~~

~~II — do dia seguinte ao protocolo de recebimento na ANS, quando o requerimento for efetuado por via postal ou por meio de correio eletrônico.~~

~~§ 3º A unidade organizacional que emitir a certidão será a responsável por contatar o requerente a fim de solicitar seu comparecimento para o recebimento da certidão.~~

§ 4º A unidade organizacional poderá indeferir o pedido de certidão, motivadamente, nos limites previstos em Lei, sendo dado ciência da decisão ao interessado.

CAPITULO V DA PRIORIDADE

Art. 21. Terão prioridade nos procedimentos previstos nesta Resolução, as pessoas portadoras de deficiência física ou mental, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, bem como as pessoas elencadas na Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

§ 1º A pessoa interessada na obtenção do benefício da prioridade deverá juntar por ocasião da apresentação do requerimento, prova de sua condição e requerê-lo ao setor competente, que determinará as providências a serem cumpridas.

§ 2º Deferida a prioridade, o requerimento receberá identificação própria que evidencie o regime de tramitação prioritária.

CAPITULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

~~Art. 22. Os endereços físicos e eletrônicos do Protocolo Geral e dos Núcleos podem ser encontrados no sítio institucional da ANS na internet (www.ans.gov.br).~~

Art.22. O sistema de processo administrativo eletrônico necessário para realizar os requerimentos previstos nesta Resolução pode ser encontrado no sítio institucional da ANS na internet (www.ans.gov.br).
(NR)

Art. 23. Para complementar informação ou solicitar esclarecimentos, a comunicação com o requerente poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, correspondência, telegrama, fax ou correio eletrônico, registrando-se a circunstância.

Art. 24. O requerente, no momento da realização de um dos pedidos de que trata esta Resolução, poderá requerer urgência, apresentando justificativa adequada e o prazo em que pretende ser atendido.

Parágrafo único. Desde que exequível, os prazos para atendimento dispostos na presente Resolução poderão ser reduzidos caso a unidade organizacional competente verifique pertinência do requerimento de urgência.

~~Art. 25. Até que entre em vigor norma geral sobre comunicação eletrônica no âmbito da ANS, cada Diretoria, observados os princípios que regem a Política de Segurança da Informação, tais como confidencialidade, integridade e disponibilidade, poderá implementá-la em seus processos de trabalho, sem prejuízo da manutenção dos canais de comunicação por meio eletrônico existentes.~~

Art. 26. O disposto nesta Resolução referente à audiência com particular não se aplica às hipóteses de atendimento direto ao público realizado pelos Núcleos da ANS.

Art. 27. As solicitações de reunião com os membros que atuam na Procuradoria Federal junto a ANS regem-se por norma própria.

Parágrafo único. Também deverão ser observadas eventuais normas próprias existentes dos outros órgãos vinculados à ANS quando elas dispuserem sobre reunião com particulares.

Art. 28. As solicitações de vistas, cópias, certidões e audiências promovidas por órgãos ou entidades públicas, no exercício de suas funções institucionais, observarão as legislações próprias quando dispuserem de forma distinta desta Resolução.

Art. 29. 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.30. Compete à Diretoria de Gestão da ANS expedir ato para definir os valores referentes ao custeio de cópias, transporte/postagem e digitalização.~~

Art.30. Compete à Diretoria de Gestão da ANS expedir ato para definir os valores referentes ao custeio de mídias de armazenamento de dados e transporte/postagem. (NR)

Art.31. Os casos omissos serão decididos pela Diretoria Colegiada – DICOL.

Art. 32. O artigo 86, da Resolução Normativa – RN nº197, de 16 de julho de 2009, passa a vigorar acrescida do seguinte parágrafo:

“Art. 86.

.....

§ 4º A DICOL, levando em consideração a relevância e a produção simultânea de efeitos internos e externos de ato normativo que dispõe sobre a matéria definida na alínea “d” do inciso II deste artigo, poderá determinar sua edição por meio de Resolução Normativa.”

Art. 33. O item 3.9 da Instrução de Serviço - IS nº 3, de 18 de dezembro de 2003, da Diretoria de Gestão – DIGES, passa a vigorar sem o texto que sucede o título “Documento”, mantidos os subitens.

Art. 34. Ficam revogados o item 4.13 e respectivos subitens da Instrução de Serviço - IS nº 3, de 18 de dezembro de 2003, da Diretoria de Gestão - DIGES.

Art. 35. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data da sua publicação.

JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO

Diretor-Presidente