
MANUAL DO PERSUS - OPERADORAS
MÓDULO DE PROTOCOLO DE
IMPUGNAÇÕES E RECURSOS
ANS – Agência Nacional de Saúde
Suplementar

Índice

1. MÓDULO DE PROTOCOLO DE IMPUGNAÇÕES E RECURSOS	3
2. REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO MÓDULO DE GESTÃO DE CONTAS.....	3
2.1. SOFTWARE	3
2.2. ACESSO À INTERNET	4
2.3. CONTA DE USUÁRIO.....	4
2.4. CERTIFICADOS DIGITAIS	4
2.5. ESCÂNER.....	4
3. DOCUMENTOS DIGITAIS OU DIGITALIZADOS	5
3.1. CONCEITOS.....	5
3.2. REQUISITOS GERAIS DE DOCUMENTOS DIGITAIS OU DIGITALIZADOS ENCAMINHADOS POR MEIO DO PERSUS	5
3.3. FORMULÁRIO DE IMPUGNAÇÃO OU RECURSO.....	5
3.4. DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS.....	6
4. NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA.....	8
5. ATENDIMENTOS IDENTIFICADOS DISPONÍVEIS PARA PROTOCOLO DE IMPUGNAÇÃO OU RECURSO	10
6. ACESSO AO SISTEMA	11
7. PASSO-A-PASSO DO PROTOCOLO DE IMPUGNAÇÃO OU RECURSO.....	12
7.1. ORIENTAÇÕES PRÉVIAS	12
7.2. INÍCIO	12
7.3. PASSO 1 – INFORMAR O TIPO DE PETIÇÃO	13
7.4. PASSO 2 – SELECIONAR O ATENDIMENTO IDENTIFICADO OBJETO DA PETIÇÃO	13
7.5. PASSO 3 – CARREGAR O ARQUIVO DO FORMULÁRIO DE IMPUGNAÇÃO/RECURSO	1314
7.6. PASSO 4 (OPCIONAL) – SELECIONAR DOCUMENTO COMPROBATÓRIO	16
7.7. PASSO 5 (OPCIONAL) – CARREGAR DOCUMENTO COMPROBATÓRIO	18
7.8. PASSO 6 – PROTOCOLO DA PETIÇÃO	22
7.9. DUPLICIDADE DE PROTOCOLO DE AIH NO PERSUS	24
7.10. PROTOCOLO DE AIH COM MESMA NUMERAÇÃO OU BENEFICIÁRIO.....	24
7.11. VALIDAÇÕES	25
8. ANEXO ELETRÔNICO.....	26
9. PESQUISAS E RELATÓRIOS	26
9.1. PESQUISA DE ANEXO ELETRÔNICO.....	26
9.2. PESQUISA DE AIH/APAC NO PERSUS	28
9.3. RELATÓRIO AVANÇADO DE AIH PROTOCOLADA	30
10. ATENDIMENTO	32

INTRODUÇÃO

O objetivo deste manual é fornecer orientações às equipes das operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) que lhes permitam protocolar eletronicamente impugnações e recursos em processos híbridos de ressarcimento ao SUS.

1. MÓDULO DE PROTOCOLO DE IMPUGNAÇÕES E RECURSOS

O Módulo de Protocolo de Impugnações e recursos possui funcionalidades que permitem que usuários credenciados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde protocolem por meio da Internet petições eletrônicas de impugnações e recursos em processos de ressarcimento ao SUS, assinadas digitalmente com certificado ICP-Brasil, bem como consultem comprovantes de protocolo e documentos protocolados eletronicamente.

2. REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO MÓDULO DE GESTÃO DE CONTAS

2.1. SOFTWARE

- Sistema operacional: Windows;
- Navegador:
 - Internet Explorer (versão 9 ou superior);
 - Chrome (versão 38 ou superior); ou
 - Mozilla Firefox (versão 33.1 ou superior);
- Java 6;
Importante: Para verificar qual versão do Java está instalada em seu computador, acesse o site http://www.java.com/pt_BR/download/installed.jsp.
- Visualizador de arquivo PDF (Ex: Adobe Acrobat, Foxit Reader, etc.);
- Driver do *token* ou do leitor de *smartcard*;
Importante: Instalar o software que acompanha o seu *token* ou *smartcard*, de acordo com as instruções do fabricante. Para que o seu certificado digital possa ser regularmente utilizado, esse software deve estar instalado em seu computador.
- Flash (Versão 11 ou superior).
- Editor de texto de sua preferência, como:
 - LibreOffice versão 4.3.4.1 ou superior;
 - Microsoft Office 2010 – Word ou superior;
- Conversor de documentos para o format PDF, como o PDFCreator 2.0 ou superior;
- Software de captura de imagens (ver requisitos do Escâner);

- Editor de PDF que permita a conversão de imagens em imagens pesquisáveis como o PDF-XChangeViewer, versão 2.5 ou superior.

2.2. ACESSO À INTERNET

- Acesso à Internet banda larga.

2.3. CONTA DE USUÁRIO

- Conta de usuário credenciada pela OPS com o perfil “impugnação/recurso em processo híbrido”.

Observação: Para obter mais informações sobre o credenciamento de usuários, consulte o “Manual do PERSUS – Operadoras - Módulo de Gestão de Contas” e o “Tutorial da operação de credenciamento de usuários do PERSUS”.

2.4. CERTIFICADOS DIGITAIS

- Certificado digital emitido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP/Brasil, tipo A3, dentro do período de vigência, não revogado, referente ao CPF do usuário do sistema, contido em *token* ou *smart card*.

Observação: A lista de fornecedores de certificados digitais da ICP-Brasil pode ser consultada na página <http://www.iti.gov.br/icp-brasil/estrutura>.

- Característica das conexões necessárias para as applets relacionadas ao assinador:
 - 1) TSL sobre TCP:443 para o endereço: <https://www.ans.gov.br/>.
 - Acesso ao protocolo TSL sem filtragem (a applet negocia a conexão TSL), ou seja, caso exista um Proxy, esse deverá ser configurado em modo “pass through”;
 - Caso exista algum appliance de firewall ou ips, com opção de aprendizado, esse deverá ser configurado para aprender essa conexão;
 - Caso exista balanceamento dos links da empresa (F5 Big Ip, etc.), a conexão deverá ser configurada para ir e voltar pelo mesmo link (requisito do TSL).

2.5. ESCÂNER

- Escâner de documentos e software de captura de imagens com as seguintes características:
 - Resolução máxima de, pelo menos, 300 dpi;
 - Opções de profundidade de cor – pelo menos preto-e-branco (1 bit), 256 cores ou escala de cinza (8 bits), 65.536 cores (16 bits) e 16,8 milhões de cores ou True Color (24 bits);
 - Formato de imagem – pelo menos JPG e TIFF;

- Formato do arquivo final – pelo menos PDF;
- Preferencialmente com reconhecimento de caracteres (OCR).

3. DOCUMENTOS DIGITAIS OU DIGITALIZADOS

3.1. CONCEITOS

Documento digital é aquele codificado em dígitos binários, produzido, tramitado, armazenado e visualizado por meio de sistemas computacionais. Seu original tem suporte em meio digital.

Documento digitalizado é a cópia digital de documento cujo original tem suporte físico.

3.2. REQUISITOS GERAIS DE DOCUMENTOS DIGITAIS OU DIGITALIZADOS ENCAMINHADOS POR MEIO DO PERSUS

Somente poderão ser protocolados no PERSUS documentos digitais ou digitalizados que atendam aos seguintes requisitos:

- Formato *PortableDocumentFormat* – PDF, preferencialmente com conteúdo pesquisável;
- Tamanho de, no máximo, 9,5 MB.

Além disso, para que o documento seja conhecido na análise e decisão da impugnação ou do recurso, é necessário que sua resolução e sua qualidade não comprometam a compreensão do conteúdo.

3.3. FORMULÁRIO DE IMPUGNAÇÃO OU RECURSO

O formulário de impugnação ou recurso é um documento digital. Ele deve ser produzido pela própria OPS, observando o modelo do Anexo III da Instrução Normativa - IN nº 54, 27 de novembro de 2014, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial.

Cada formulário de impugnação ou recurso deve tratar apenas de um único atendimento identificado. Não podem ser mesclados formulários de outros atendimentos identificados no arquivo de um formulário de impugnação ou recurso, tampouco nenhum outro documento.

Para elaborar o formulário de impugnação ou recurso, a OPS poderá utilizar editor de texto de sua preferência, desde que converta a versão final para PDF e o assine digitalmente em ambiente externo ao PERSUS.

Seguem abaixo opções para converter o arquivo da petição para PDF:

- LibreOffice versão 4.3.4.1:
 - No menu “Arquivo”, clique em “Exportar como PDF”;
 - Na janela “Opções do PDF”, guia “Geral”, marque a opção “PDF/A” e clique em “Exportar”;
 - Informe o local e o nome do arquivo e clique em “Salvar”.

- Microsoft Office 2010 – Word:
 - No menu “Arquivo”, clique em “Salvar como”;
 - Na janela “Salvar como”, selecione o formato “PDF” e clique em “Opções”;
 - Na janela “Opções”, marque a opção “Compatível com ISO 19005-1 (PDF/A)” e clique em “OK”;
 - De volta à janela “Salvar como”, informe o local e o nome do arquivo e clique em “Salvar”.
- Impressora PDFCreator versão 2.0:
 - No editor de texto de sua preferência, imprima o documento selecionando o PDFCreator como impressora;
 - Na tela do PDFCreator, selecione a opção “PDF/A (preservação a longo prazo)” e clique em “Salvar”;
 - Informe o local e o nome do arquivo e clique em “Salvar”.

3.4. DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS

Os documentos comprobatórios das petições de impugnação ou recurso podem ser encaminhados documentos digitais ou digitalizados, desde que observem os requisitos gerais de formato e tamanho do arquivo.

Os documentos comprobatórios das petições de impugnação ou de recurso devem ser encaminhados em formato digital ou digitalizado, e devem observar os requisitos gerais de formato e tamanho do arquivo, bem como devem ser assinados digitalmente em ambiente externo ao PERSUS.

Cada documento comprobatório deve ser enviado na íntegra em um único arquivo, não podendo ser fracionado em mais de um arquivo ou mesclado com outro documento no mesmo arquivo. Isso significa que a operadora não pode, por exemplo:

- Dividir um contrato em mais de um arquivo;
- Mesclar em um único arquivo um contrato coletivo e um termo de adesão de um beneficiário.

Há, contudo, exceções.

- a) Podem ser mesclados em um único arquivo documentos correlatos, como os exemplos abaixo:
 - Um contrato e seus termos aditivos;
 - Um contrato individual/familiar assinado e a proposta de adesão do beneficiário.
- b) Documentos com mais de cem páginas também podem ser fracionados em mais de um arquivo. O ideal nesse caso é que cada arquivo contenha partes bem definidas do

documento. Por exemplo, um arquivo pode conter o contrato e outros arquivos podem conter anexos do contrato.

Caso o original digital ou a cópia digital esteja em outro formato, deve ser convertido para PDF utilizando, por exemplo, uma impressora PDF como a do PDFCreator.

No caso de haver apenas original ou a cópia em meio físico, é necessário que o documento seja digitalizado conforme as orientações abaixo:

- **Profundidade de cor:** prefira sempre em preto e branco (P&B). Utilize tons de cinza somente se o documento não ficar legível em P&B e cores apenas para originais de documentos de identidade e fotos.
- **Resolução:** 200 dpi para P&B e 150 dpi para tons de cinza ou colorido. Aumente a resolução caso a letra seja muito pequena ou se houver detalhes pequenos que não fiquem visíveis.
- **Formato das imagens:** TIFF (TaggedImage File Format) para P&B e JPG para tons de cinza ou colorido.
- **Formato do arquivo:** PDF/A.
- **Reconhecimento de caracteres:** caso o software de captura de imagens permita, ative a funcionalidade de reconhecimento de caracteres para criar um PDF com imagem pesquisável do documento. Ainda que o software de captura de imagens não tenha essa funcionalidade, você pode converter as imagens do PDF criado em imagens pesquisáveis por meio de software de edição de PDF, como o PDF-XChangeViewer. A conversão da imagem em imagem pesquisável permite que o PERSUS indexe o conteúdo dos documentos protocolados, facilitando sua pesquisa pela operadora.

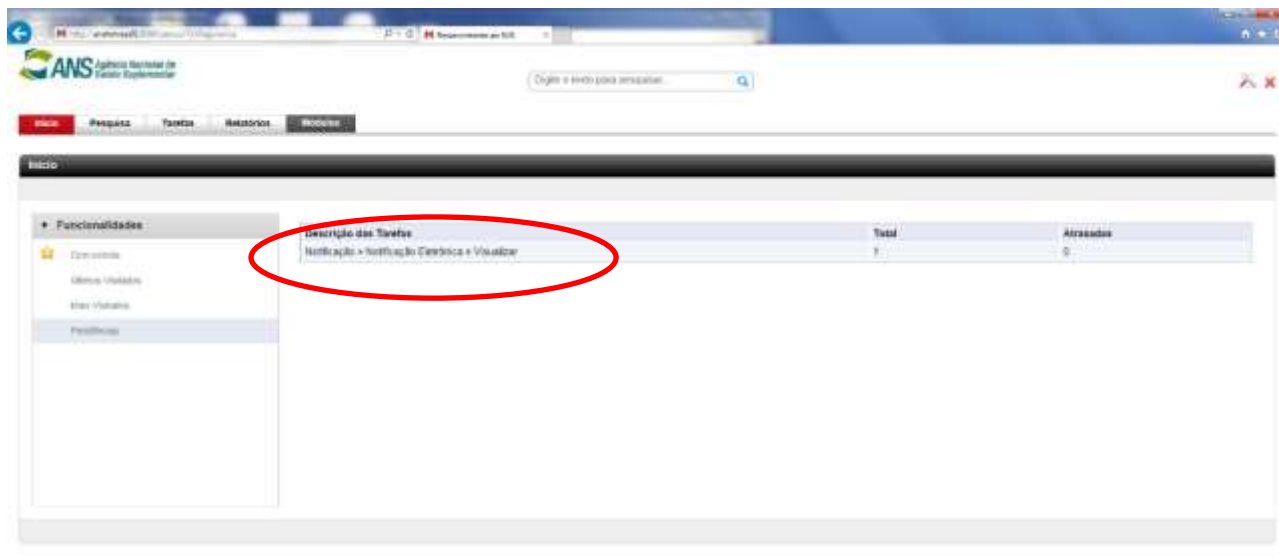
Essas orientações possibilitam um bom equilíbrio entre o tamanho do arquivo e a qualidade da imagem digitalizada. Segue abaixo um quadro com o resumo dessas orientações:

Profundidade de cores	Resolução	Formato da imagem	Tamanho por página
Preto e Branco	200 dpi	TIFF	50KB
Tons de cinza	150 dpi	JPEG	150KB
Colorido	150 dpi	JPEG	200KB

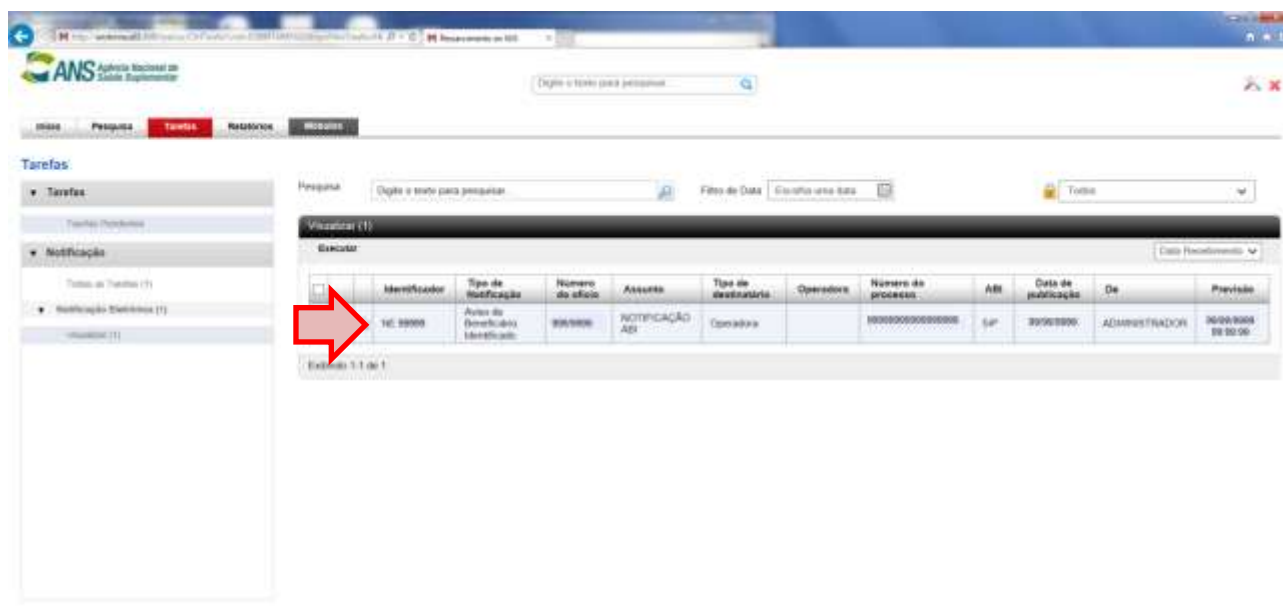
Com o limite de 9,5MB por arquivo, essas configurações permitem, em média, digitalizar 204 página em P&B, 68 páginas em tons de cinza ou 51 páginas coloridas.

4. NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA

A tela inicial do PERSUS mostra a descrição das tarefas, que indica se existem notificações a serem visualizadas pela operadora, conforme tela abaixo:

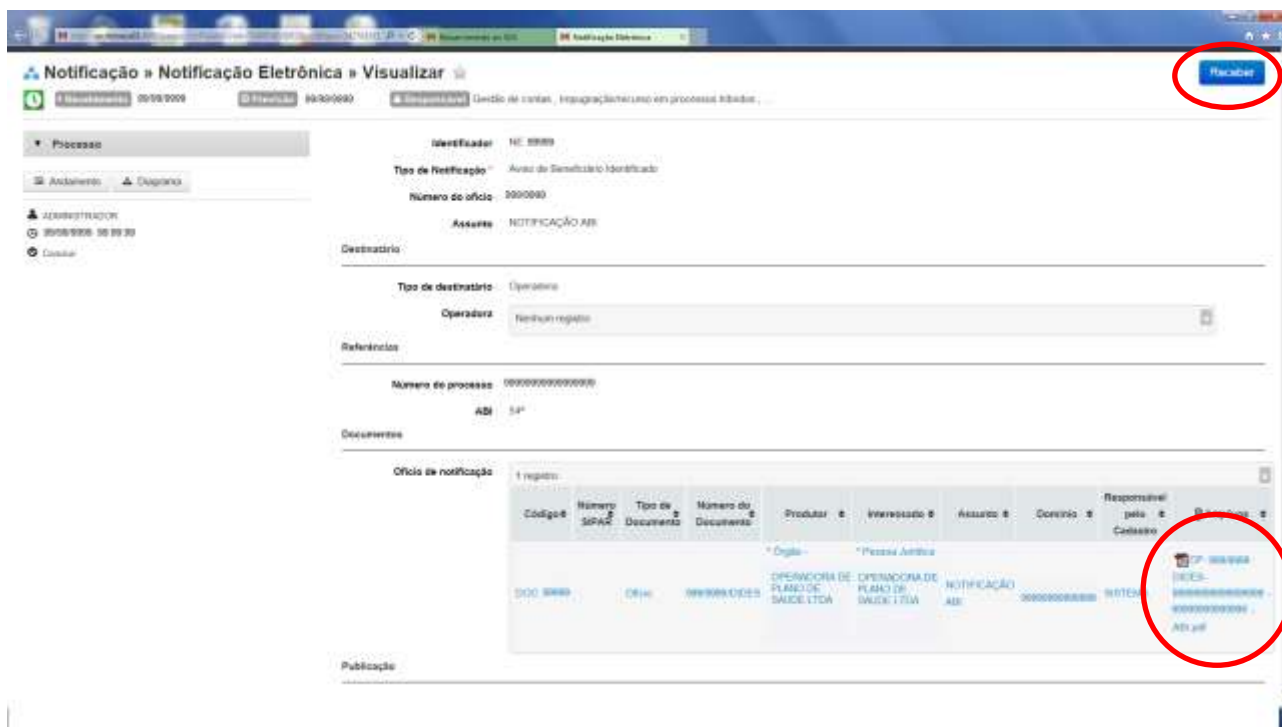


No exemplo acima sistema indica que existe uma notificação eletrônica. Clicando sobre ela podemos visualizar uma indicação de que o sistema possui uma notificação de ABI. Basta clicar em qualquer campo da notificação...



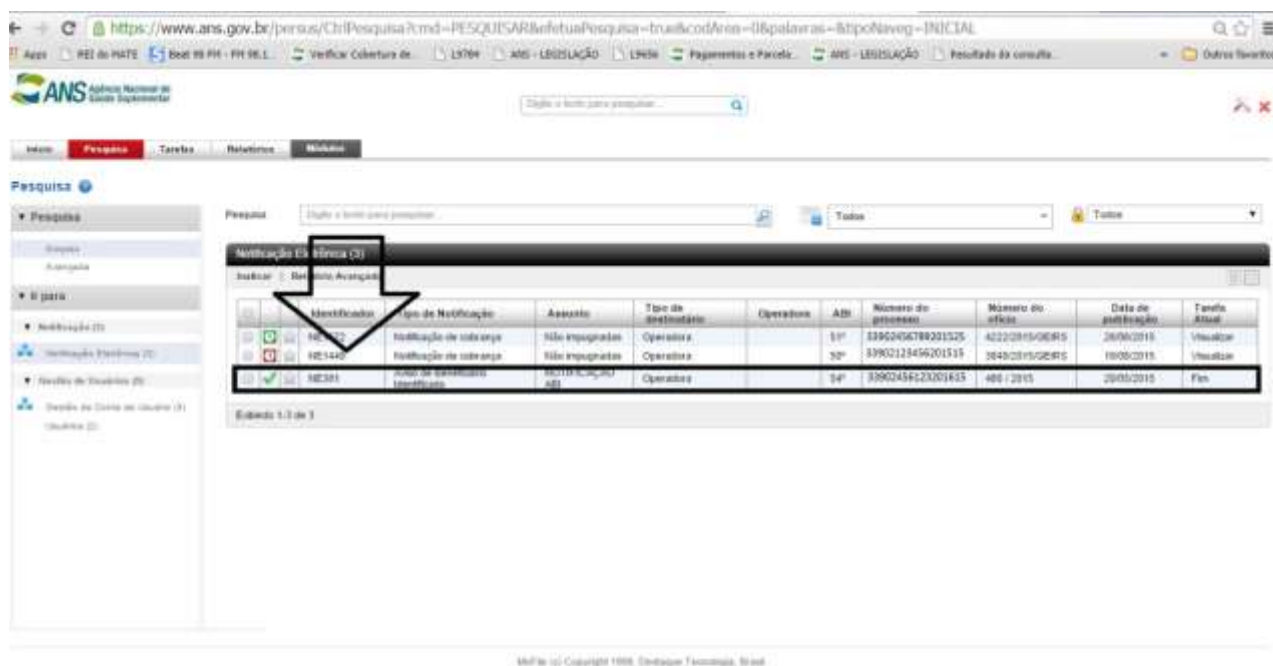
...o sistema exibe uma tela contendo diversas informações do ofício, além de disponibilizar o ofício no formato PDF para download.

Clicando no botão “Receber” em destaque, esta notificação sairá das pendências de visualização no sistema.





Observamos, no entanto, que de acordo com o artigo 8º da RN 358, a operadora será considerada intimada após o decurso de dez dias corridos a partir da disponibilização do ofício no sistema. Sendo assim, a contagem de prazo independe de a operadora clicar ou não no botão “Receber”.


Para exemplificar este caso específico mostramos na tela abaixo, três notificações diferentes:



Identificador	Tipo de Notificação	Assunto	Tipo de destinatário	Operadora	Ano	Número do processo	Número do ofício	Data de publicação	Tarefa Atual
1021442	Notificação de cobrança	Não impugnadas	Operadora		10*	33962406788201325	422201506945	26/06/2015	Visualizar
1021442	Notificação de cobrança	Não impugnadas	Operadora		30*	33962123496201513	384001506945	18/06/2015	Visualizar
1021442	Aviso de beneficiário identificado	Notificação de identificação	Operadora		34*	3396243422301433	40612015	20/06/2015	Fim

A notificação em destaque possui o símbolo . Isto indica que a notificação já foi visualizada pela OPS e a mesma já deu “recebimento” no sistema.

A notificação com o símbolo  indica que a mesma não foi “recebida” no sistema pela OPS, mas ainda está dentro do prazo para “recebimento”.

Por último, a notificação com o símbolo  indica que ela ainda não foi “recebida” pela OPS e o citado prazo para fazê-lo já foi esgotado.

Vale reforçar que este “recebimento” no sistema serve apenas de controle para a OPS. Como informado acima, o prazo legal para protocolar impugnação/recurso é contado de acordo com o artigo 8º da RN 358, independentemente do “recebimento” da Notificação no sistema.

5. ATENDIMENTOS IDENTIFICADOS DISPONÍVEIS PARA PROTOCOLO DE IMPUGNAÇÃO OU RECURSO

Estão disponíveis para protocolo de petição de impugnação por meio do PERSUS todas as AIHs:

- Cujo ofício do Aviso de Beneficiário Identificado tenha sido expedido a partir de 06/01/2015;
- Que ainda não tenha sido objeto de impugnação;
- Cuja cobrança ainda não tenha sido emitida.

Estão disponíveis para protocolo de petição de recurso por meio do PERSUS todas as AIHs:

- Cujo ofício de notificação da decisão de impugnação tenha sido expedido a partir de 06/01/2015;
- Cuja identificação não tenha sido anulada pela decisão de primeira instância;
- Que ainda não tenha sido objeto de recurso;
- Cuja cobrança ainda não tenha sido emitida.

IMPORTANTE: O PERSUS não valida a tempestividade das petições, a qual é avaliada apenas no momento da análise e da decisão da impugnação ou do recurso. Isso significa que o fato de o PERSUS permitir o protocolo da petição não significa que a impugnação ou o recurso será admitido.

6. ACESSO AO SISTEMA

O sistema pode ser acessado por meio do portal da ANS na Internet <http://www.ans.gov.br/>.

A autenticação do acesso é feita por meio de *login* e senha.



The image shows a screenshot of the ANS login interface. On the left is the ANS logo. On the right, there are two input fields labeled 'Usuário' and 'Senha'. Below them is a checkbox for 'Continuar conectado'. A red error message reads 'Usuário/ Senha inválidos ✘'. At the bottom left, there is a link 'Novo Usuário ou Senha Incorreta?'. At the bottom right, there is a red 'Login' button.

A funcionalidade de protocolo eletrônico somente está disponível para contas com o perfil “impugnação/recurso em processo híbrido”.

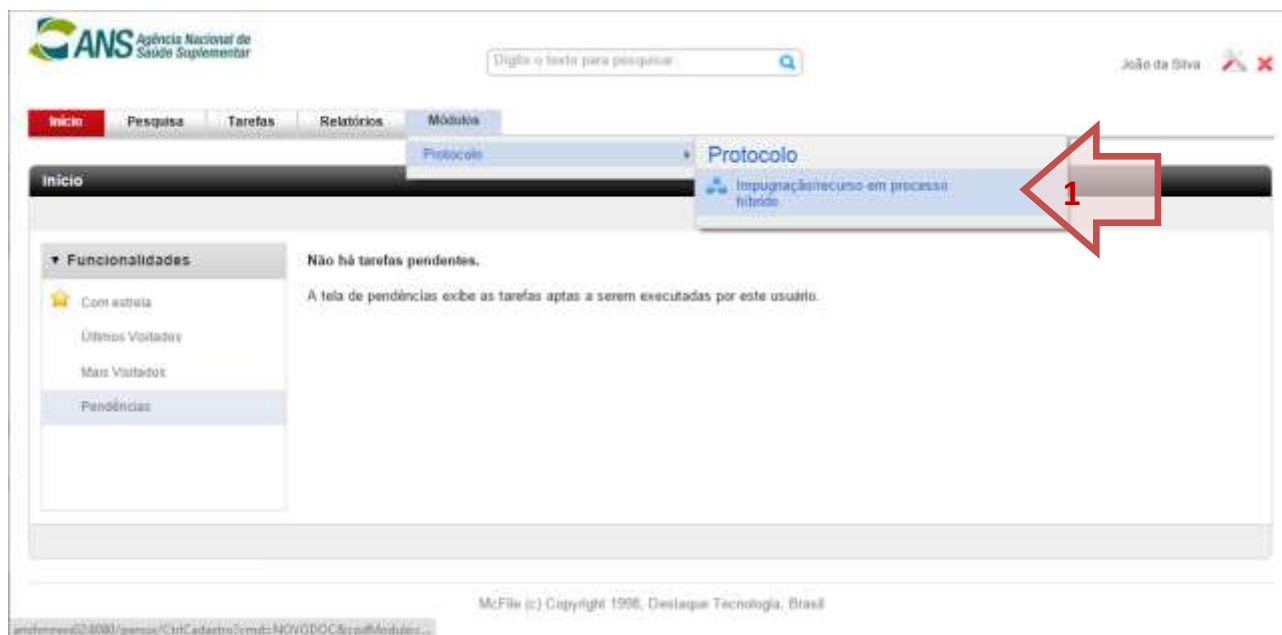
7. PASSO-A-PASSO DO PROTOCOLO DE IMPUGNAÇÃO OU RECURSO

7.1. ORIENTAÇÕES PRÉVIAS

Antes de iniciar o protocolo da impugnação ou do recurso, assegure-se de que já estejam preparados os arquivos PDF do formulário de impugnação/recurso e dos documentos comprobatórios.

7.2. INÍCIO

O protocolo de impugnação ou recurso pode ser iniciado por conta com o perfil “impugnação/recurso em processos híbridos” acessando Módulos >>Protocolo>>Impugnação/recurso em processos híbridos (1).



7.3. PASSO 1 – INFORMAR O TIPO DE PETIÇÃO

Na tela “Protocolo » Impugnação/recurso em processo híbrido » Registrar Petição”, selecione o tipo de petição - impugnação ou recurso - (2).



7.4. PASSO 2 – SELECIONAR O ATENDIMENTO IDENTIFICADO OBJETO DA PETIÇÃO

Em seguida clique na lupa (3) do campo “Atendimento Identificado” para selecionar o atendimento identificado objeto da petição de impugnação ou do recurso.



O sistema exibirá uma lista de atendimentos identificados disponíveis para impugnação ou recurso. Essa lista poderá ser refinada por meio de filtro. Localizado o atendimento identificado desejado, basta clicar nele (4).



7.5. PASSO 3 – CARREGAR O ARQUIVO DO FORMULÁRIO DE IMPUGNAÇÃO/RECURSO

[O formulário de impugnação/recurso precisa ser assinado digitalmente em ambiente externo ao PERSUS. Assim, antes de selecionar o atendimento para protocolar impugnação/recurso no](#)

sistema, a Operadora deverá certificar-se de que: 1), não só se o arquivo corresponde à AIH em que se está trabalhando; e 2), como também deverá verificar se o arquivo em questão já foi assinado externamente.

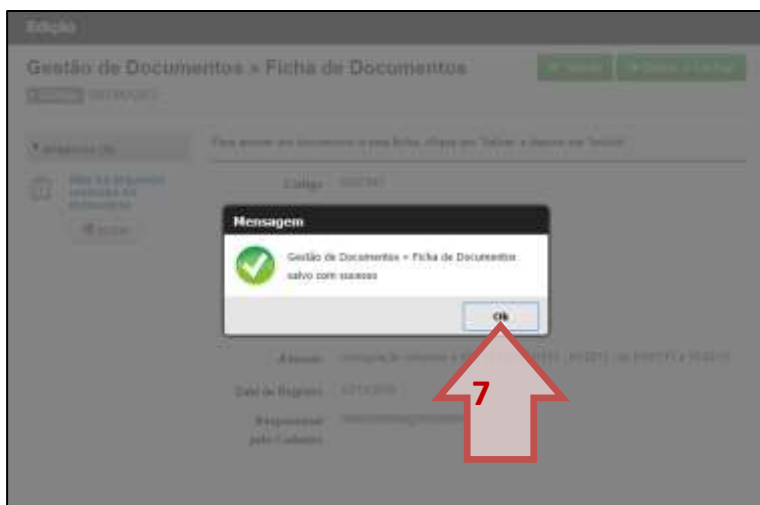
Selecionado o atendimento identificado, clique no botão “Novo” (5) do campo “Formulário de Impugnação/Recurso”.



O sistema exibirá a ficha de documento do formulário de impugnação/recurso. Clique em “Salvar” (6).



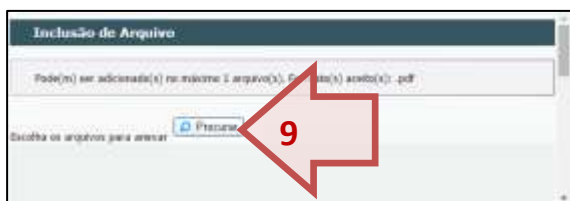
Exibida a mensagem de salvamento da ficha, clique no botão “Ok” (7).



Após salvar a ficha de documento, clique no botão “Incluir” (8).



O sistema exibirá uma janela de inclusão de arquivo. Clique em “Procurar” (9) e selecione o arquivo PDF do formulário de impugnação/recurso a ser anexado.



Selecionado o arquivo, clique no botão “Incluir” (10).



De volta à ficha de documento, clique no botão “Salvar e fechar” (11).



7.6. PASSO 4 (OPCIONAL) – SELECIONAR DOCUMENTO COMPROBATÓRIO

Se um documento comprobatório já tiver sido utilizado em protocolo anterior, ele poderá ser selecionado como documento comprobatório de qualquer protocolo posterior, **sem necessidade de carregar e assinar o arquivo novamente.**

Para selecionar documento comprobatório, clique no botão “Selecionar” (13) do campo “Documentos Comprobatórios”.




O sistema exibirá uma janela de pesquisa. Você poderá pesquisar pelos metadados registrados da ficha do documento, ou pelo conteúdo do arquivo, em se tratando de texto ou imagem pesquisável. Preenchidos os parâmetros da pesquisa, clique em “OK” (14).



The screenshot shows a search form titled 'Inclusão' and 'Cadastro Existente'. The search criteria include 'Tipo' (Gestão de Documentos - Ficha de Documentos), 'Pesquisa' (contrato gold), and 'Área' (21409400010). A red arrow points to the 'OK' button, which is labeled with the number 14.

Exibido o resultado da pesquisa, basta clicar no documento desejado (15).



The screenshot shows the search results table. A red arrow points to the selected document row, which is labeled with the number 15. The table has columns for 'Código', 'Número SIPAR', 'Tipo de Documento', 'Assunto', 'Domínio', and 'Responsável pelo Cadastro'.

Código	Número SIPAR	Tipo de Documento	Assunto	Domínio	Responsável pelo Cadastro
DOC84	Contrato	Contrato	Contrato coletivo empresarial Gold, empresa AAAAAA, CNPJ 88888888000188.	99999999999999999999	99999999999999999999

O documento selecionado será incluído no campo “Documentos Comprobatórios” (16).



The screenshot shows the 'Registrar Petição' form. A red dashed box highlights the 'Documentos Comprobatórios' section, which is labeled with the number 16. The form includes fields for 'Identificador', 'Tipo de Petição', 'Atendimento Identificado', 'Processo Administrativo', 'ABI', and 'Formulário de Impugnação/Recurso'.

Ordem	Código	Título	Tipo de Documento	Número do Documento	Data do Documento	Assunto
	DOC84	Contrato Gold	Contrato	11111	01/02/2008	Contrato coletivo empresarial Gold, empresa AAAAAA, CNPJ 88888888000188.

7.7. PASSO 5 (OPCIONAL) – CARREGAR DOCUMENTO COMPROBATÓRIO

[Assim como ocorre com o formulário de impugnação/recurso, os documentos comprobatórios anexados no sistema devem estar assinados digitalmente.](#)

Caso o documento comprobatório não esteja disponível para seleção, [ele esse documento](#) ~~pre~~ [precisará](#) ser cadastrado no sistema. Na tela de registro do protocolo, clique no botão “Novo” (17) do campo “Documentos Comprobatórios”.



Protocolo » Impugnação/recurso em processo híbrido » Registrar Petição

Protocolar Petição Cancelar

12/12/2014 10:28:48 13/12/2014 10:28 João da Silva

Processo: PF356

Identificador: PF356

Tipo de Petição: IMPUGNAÇÃO

Atendimento Identificado: A01 321310094096 - 04/2013 - de 225

Processo Administrativo: 33002610675201417

ABI: 5ª

Formulário de Impugnação/Recurso: 1 registro

Código	Tipo de Documento	Número do Documento	Assunto
DOC847	Petição		Impugnação referente à A01 321310094096 - 04/2013 - de 01/01/13 a 15/01/13

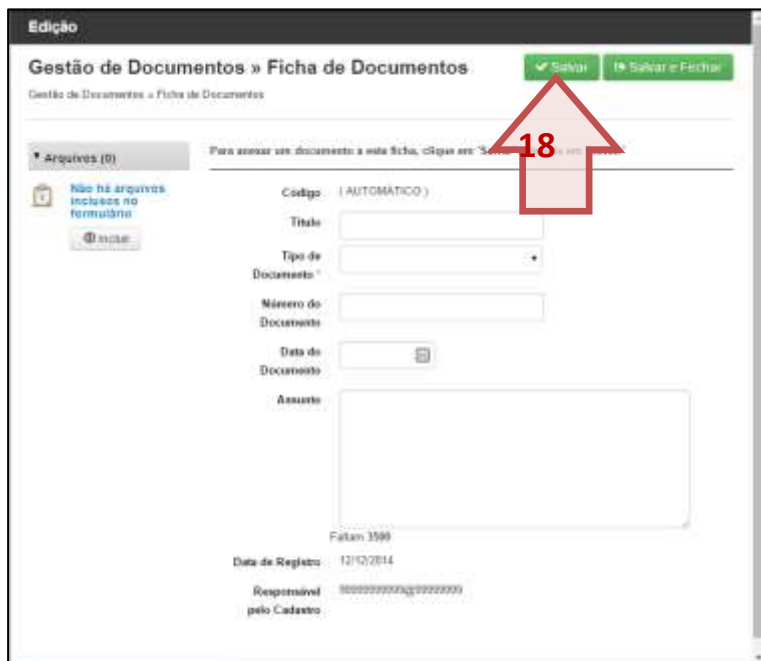
Documentos Comprobatórios: 1 registro

Ordem	Código	Título	Tipo de Documento	Número do Documento	Data do Documento	Assunto
	DOC844	Contrato Gold	Contrato	11111	01/02/2008	Contrato coletivo empresarial Gold, empresa AAAAAA, CNPJ 88888899000188.

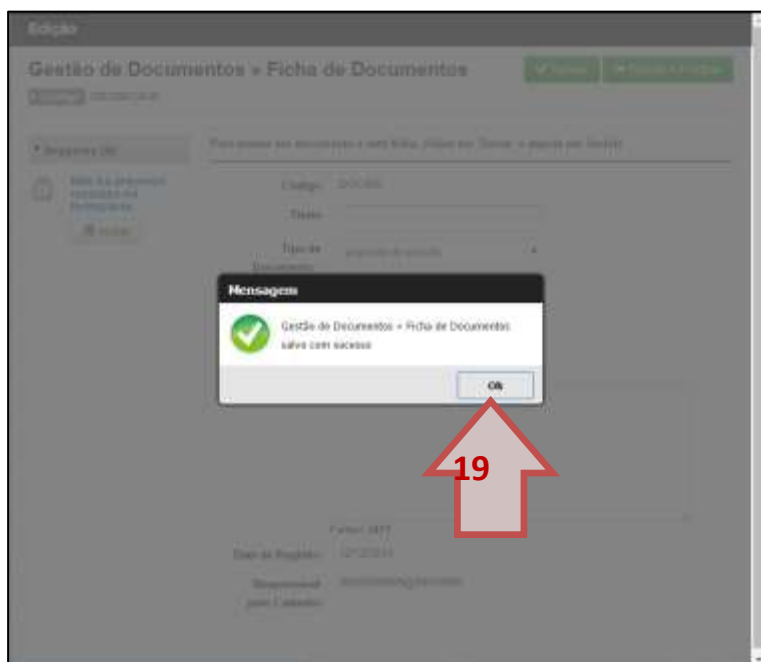
O sistema exibirá uma ficha de documento em branco. Preencha o campo “Tipo de Documento” e demais campos que desejar.

Observação: Apesar de ser obrigatório o preenchimento apenas do campo “Tipo de Documento”, é recomendável que sejam preenchidos outros campos para facilitar a pesquisa e permitir o reaproveitamento desse documento em outras impugnações e recursos. Por exemplo, em se tratando de ficha de um contrato coletivo de plano de saúde, o registro do nome e do CNPJ da empresa contratante facilita a reutilização desse documento na impugnação outros atendimentos identificados de beneficiários desse contrato.

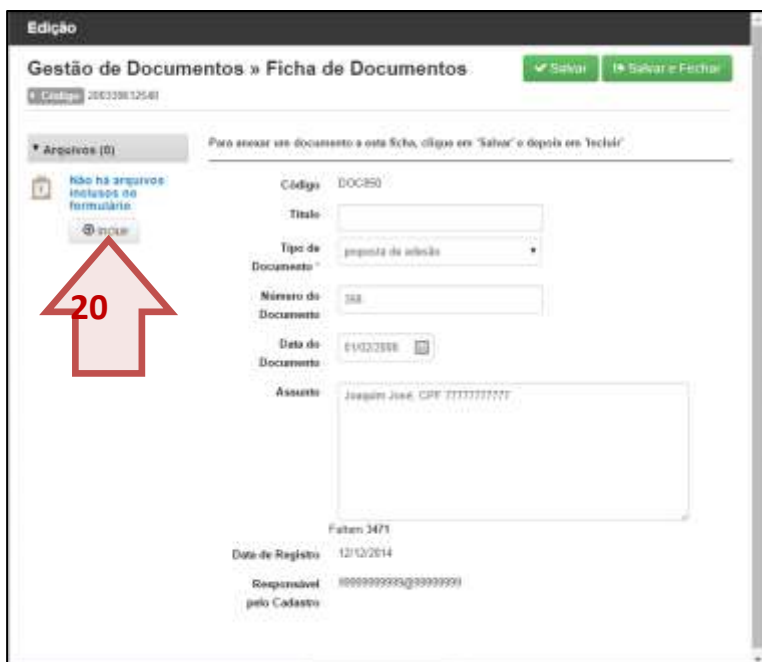
Concluído o preenchimento, clique em “Salvar” (18).



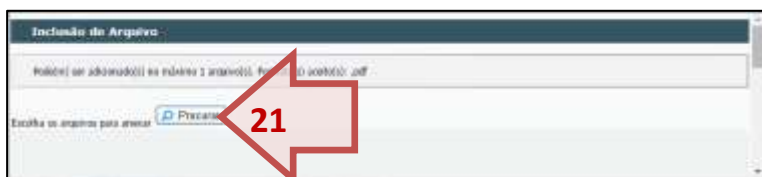
Exibida a mensagem de salvamento da ficha, clique no botão "Ok"-(19).



Após salvar a ficha de documento, clique no botão “Incluir” (20).



O sistema exibirá uma janela de inclusão de arquivo. Clique em “Procurar” (21) e selecione o arquivo PDF do formulário de impugnação/recurso.



Selecionado o arquivo, clique no botão “Incluir” (22).



De volta à ficha de documento, clique no botão “Salvar e fechar” (23).



Edição

Gestão de Documentos » Ficha de Documentos.

2003398125481

Arquivos (1)

Revoões X Excluir

Proposta 309530 - Joaquim José.pdf
140.1 KB
K2 - Versão: 1.0
Joaquim José
12/12/2014 10:47:39

Mais ...

Para anexar um documento a esta ficha, clique em "Salvar" e depois em "Fechar".

Código: DOC850

Título:

Tipo de Documento: proposta de adesão

Número do Documento: 553

Data do Documento: 6/10/2008

Assunto: Joaquim José, CPF 71177777777

Faltam 3471

Data de Registro: 12/12/2014

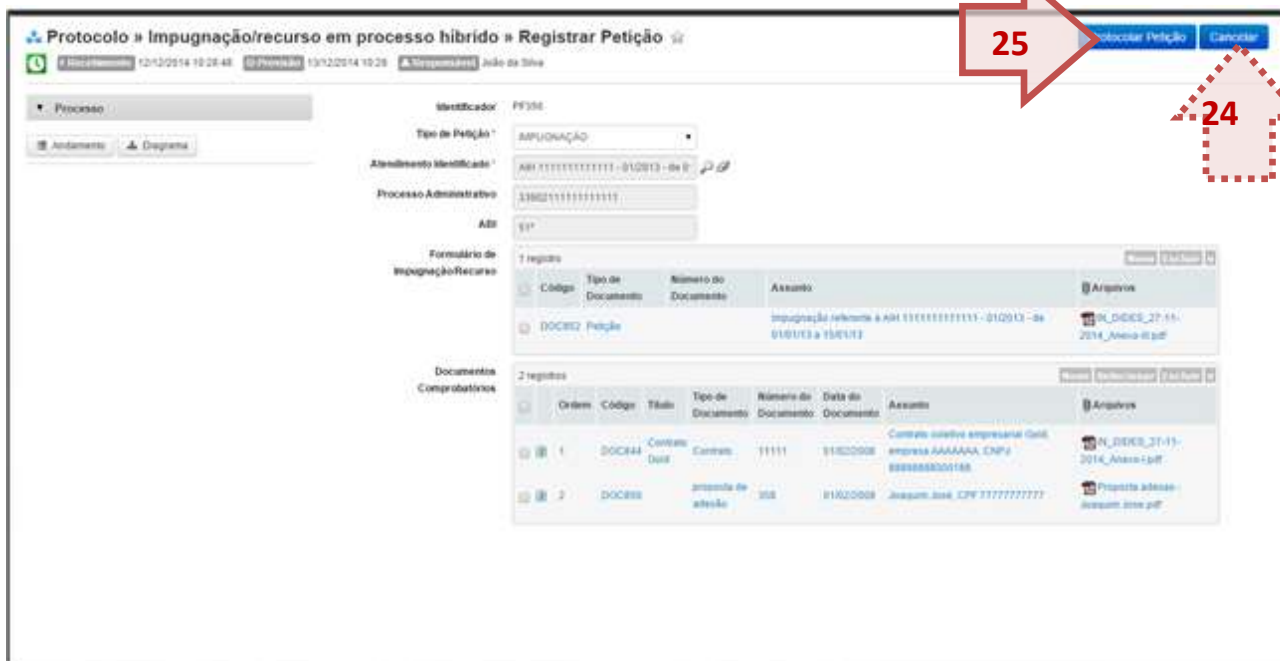
Responsável pelo Cadastro: 888888888888@88888888

7.8. PASSO 6 – PROTOCOLO DA PETIÇÃO

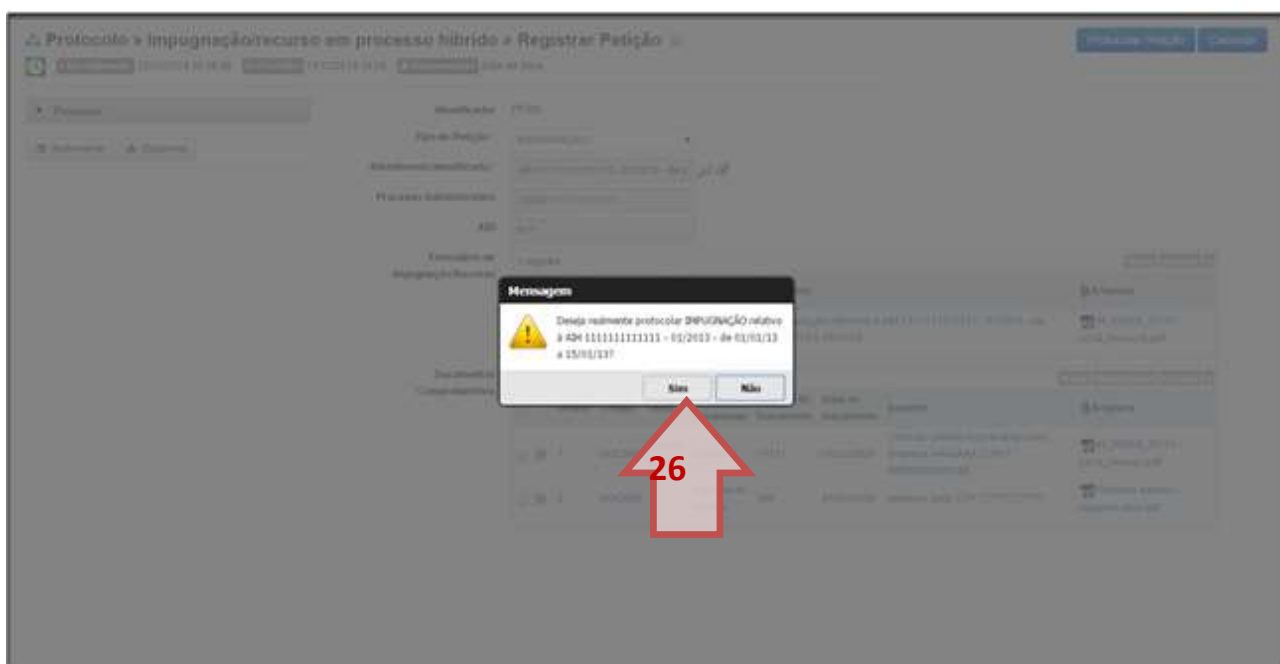
Concluída a inclusão dos documentos, há você tem as opções de cancelar a operação (24), ou protocolar a petição (25).

Atenção: Após clicar em “Protocolar Petição”, não é possível anexar outro documento, nem fazer qualquer alteração.

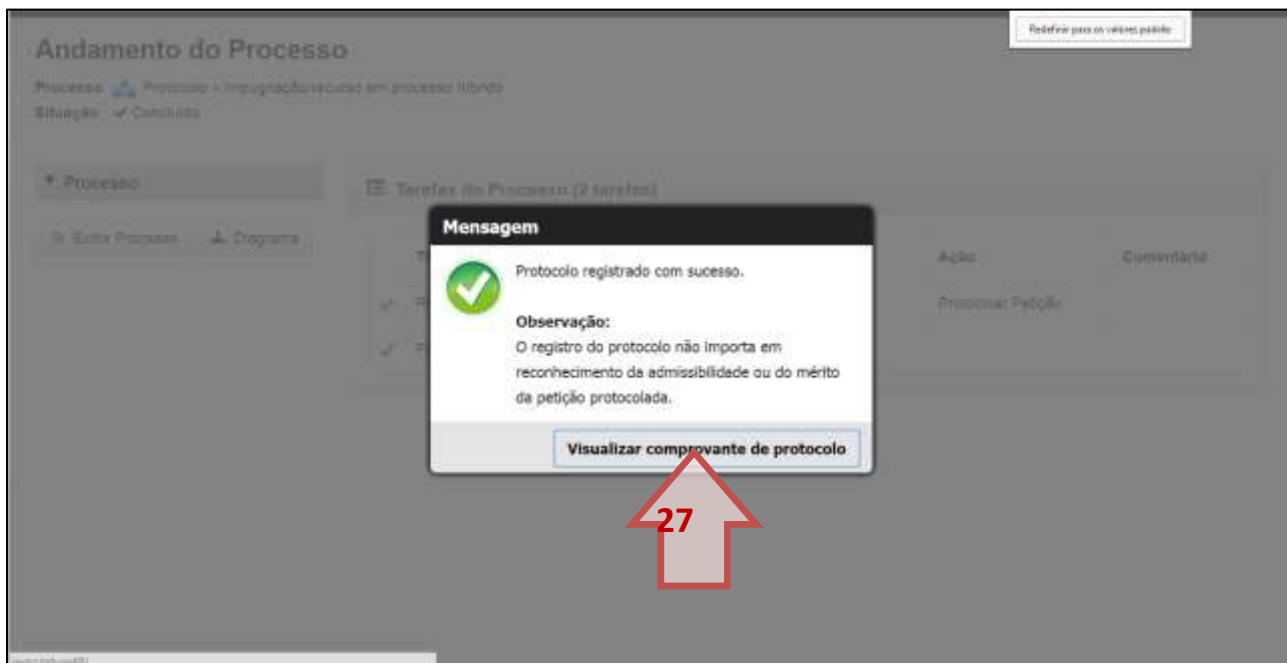
Para prosseguir com o protocolo, clique em “Protocolar Petição” (25).



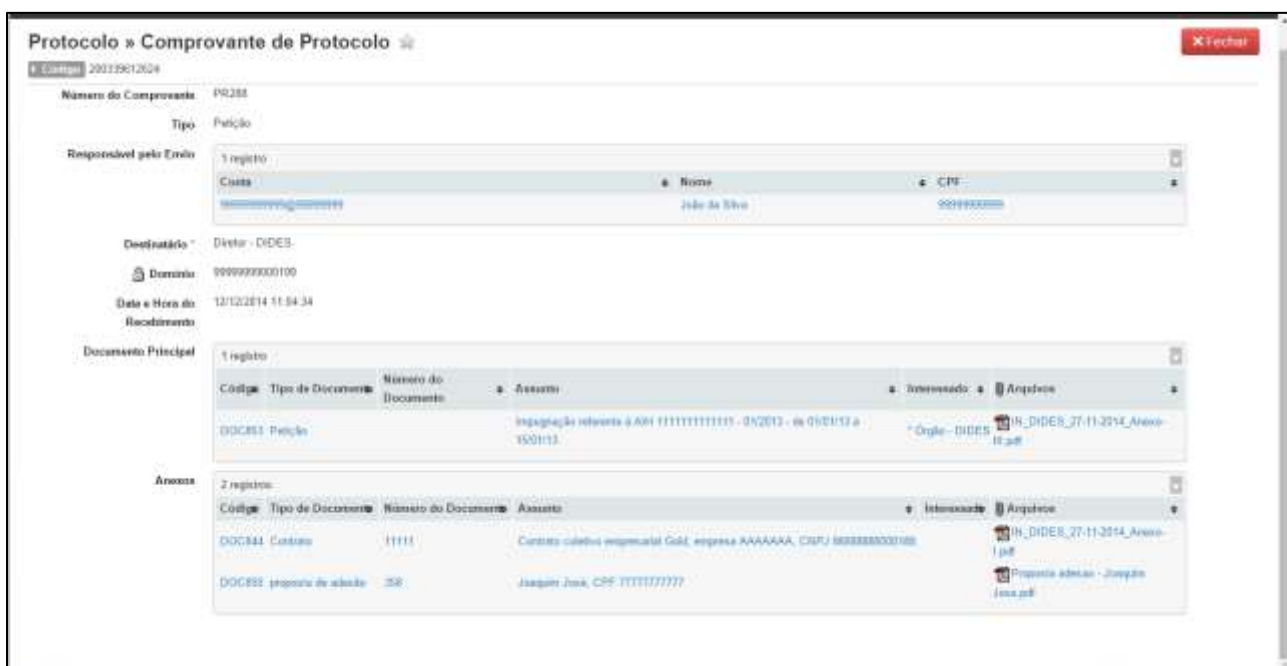
O sistema exibirá uma mensagem de confirmação. Basta clicar em “Sim” (26).



Será exibida uma mensagem de sucesso do registro do protocolo. Clicando no botão “Visualizar comprovante de protocolo” (27)...



... o sistema exibirá o comprovante do protocolo da petição e dos documentos comprobatórios.

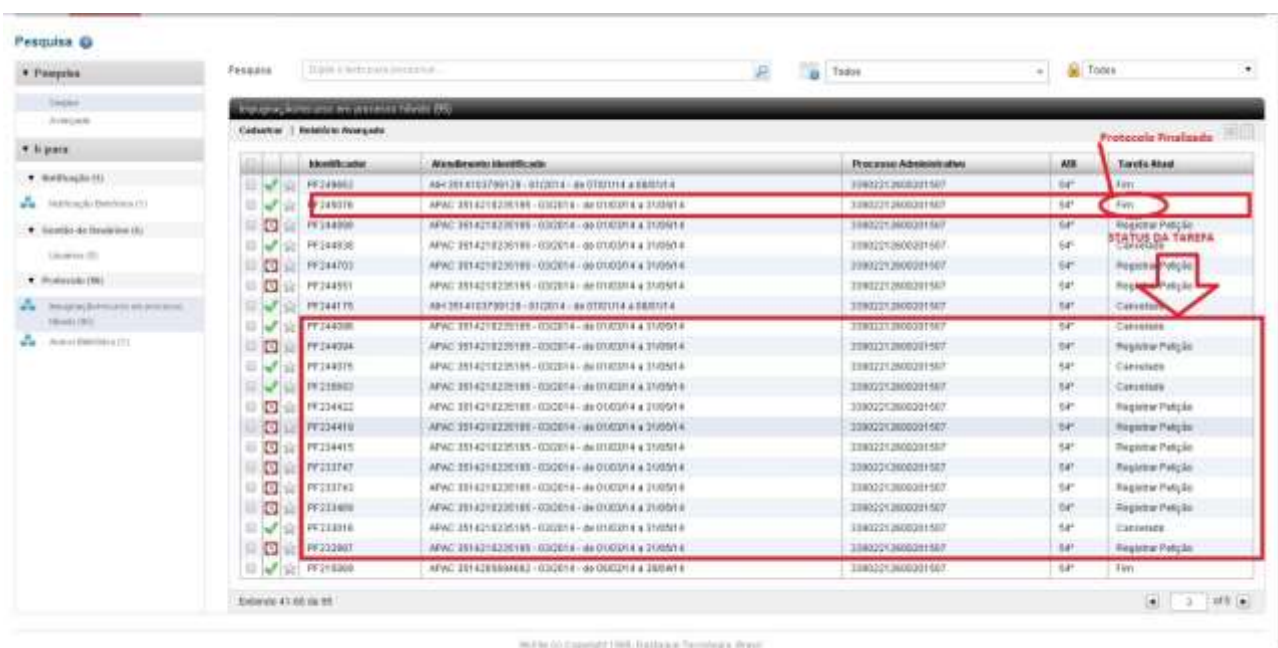


7.9. DUPLICIDADE DE PROTOCOLO DE AIH NO PERSUS

Existirão algumas ocasiões em que não será possível finalizar de imediato um protocolo de um atendimento (AIH/APAC) iniciado no PERSUS. Isto pode acontecer por diversos motivos, como por exemplo: quando é necessário aguardar algum documento comprobatório para ser anexado no sistema. Nestes casos é importante não clicar em “Protocolar Petição”, pois uma vez finalizado o protocolo não será possível alterá-lo.

Não existindo mais pendências ao protocolo, basta realizar uma pesquisa da AIH/APAC no PERSUS (Veja Item 9.2) e continuar o protocolo da AIH/APAC até finalizá-la conforme o item “7.8” deste manual.

Abaixo exemplificamos um caso de uma APAC para qual foram iniciados vários protocolos. Evitando estas duplicidades a área de trabalho ficará menos poluída o trabalho será facilitado.



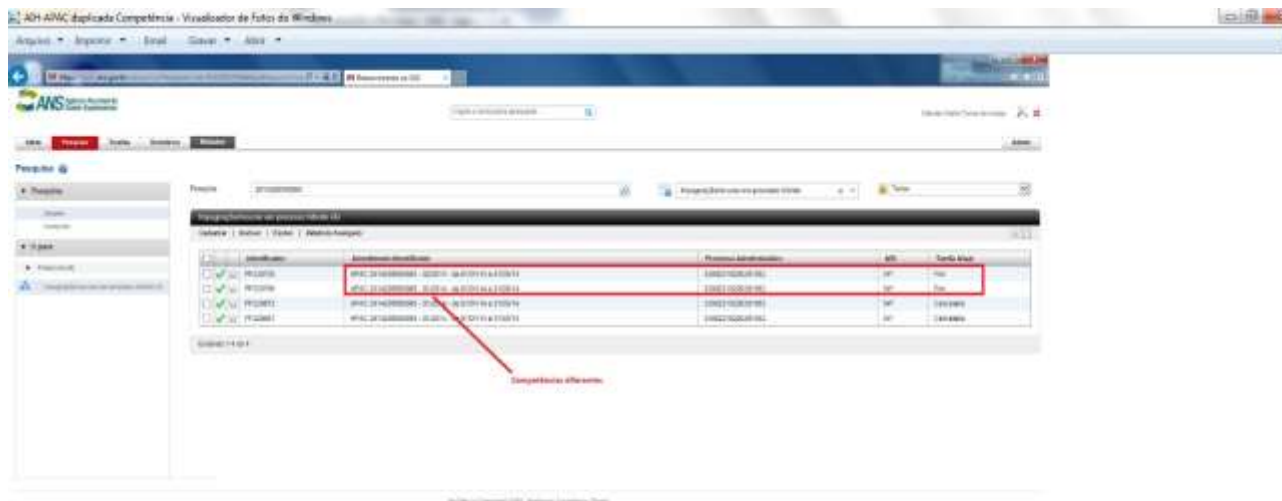
Identificador	Atendimento Identificado	Processo Administrativo	AIB	Tarefa Atual
PF244862	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Fem
PF244870	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Fem
PF244880	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244890	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244900	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244910	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244920	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244930	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244940	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244950	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244960	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244970	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244980	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF244990	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245000	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245010	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245020	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245030	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245040	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245050	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245060	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245070	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245080	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245090	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245100	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245110	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245120	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245130	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245140	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245150	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245160	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245170	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245180	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245190	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição
PF245200	APAC 3814218235185 - 03/2014 - de 01/02/14 a 31/05/14	33802212600201507	54*	Registrar Petição

7.10. PROTOCOLO DE AIH COM MESMA NUMERAÇÃO OU BENEFICIÁRIO

É importante frisar que, de acordo com a IN 54 Art. 21 parágrafo 2º, cada atendimento deve ser protocolado individualmente mesmo que possua a mesma numeração ou até o mesmo beneficiário.

No exemplo abaixo, visualizamos duas APAC com mesma numeração, mas com competências diferentes (01/2014 e 02/2014).

Observe que cada uma teve o seu protocolo finalizado no PERSUS de forma individualizada.



Caso a OPS não realize o protocolo individual para cada atendimento, o atendimento não impugnado/recorrido será cobrado.

7.11. VALIDAÇÕES

A tabela abaixo lista as mensagens de exceção exibidas pelo fluxo de gestão de conta e orienta o usuário sobre o que ele deve fazer.

Mensagem	Orientação
Certificado não possui informação do CNPJ da operadora nos campos esperados.	Verifique se o certificado digital selecionado é o certificado do CNPJ da operadora.
Certificado não possui informação de CPF do titular nos campos esperados.	Verifique se o certificado digital selecionado é o certificado do CPF do usuário logado.
O proprietário do certificado não tem permissão para assinar o documento de gestão de contas.	Verifique se o certificado digital selecionado é o correto.
O seguinte arquivo não está assinado:	Assine o documento antes de concluir a tarefa.
O seguinte arquivo possui assinatura inválida:	Tente assinar novamente. Se o erro persistir, cancele a operação e a inicie novamente.
O atendimento selecionado não está disponível para impugnação ou recurso pois já foi emitida a cobrança por meio da GRU _____. Em caso de dúvida sobre essa cobrança, entre em contato com recolhimento@ans.gov.br	Não há mais como protocolar impugnação ou recurso referente a esse atendimento por meio do PERSUS, pois foi emitida cobrança. Caso haja algum erro nessa cobrança, entre em contato com a ANS pelo meio informado.
Não foi possível registrar a petição. Por favor, tente novamente.	Tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte da ANS.

O atendimento selecionado não está disponível para impugnação ou recurso.

Verifique se há outro protocolo concluído para esse atendimento identificado de impugnação ou recurso, conforme o caso.

8. ANEXO ELETRÔNICO

Os documentos encaminhados por meio do PERSUS são juntados em “anexo eletrônico” do processo híbrido de ressarcimento ao SUS.

Podem ser juntados, em um anexo eletrônico, documentos referentes à impugnação ou a recurso cujo prazo tenha sido iniciado pelo mesmo ofício. Assim, um anexo eletrônico pode agrupar as impugnações de um ofício de Aviso de Beneficiário Identificado, ou os recursos em face das decisões notificadas por um ofício de notificação de decisão de impugnações.

Antes da análise e da decisão das petições, o anexo eletrônico será encerrado e será produzido termo de juntada por anexação, o qual integrará os autos físicos do processo de ressarcimento ao SUS. O encerramento do anexo eletrônico impedirá que sejam juntadas a ele novas petições. Caso haja protocolo de novas petições relativas a ofício cujo anexo já tenha sido encerrado, será aberto novo anexo eletrônico.

9. PESQUISAS E RELATÓRIOS

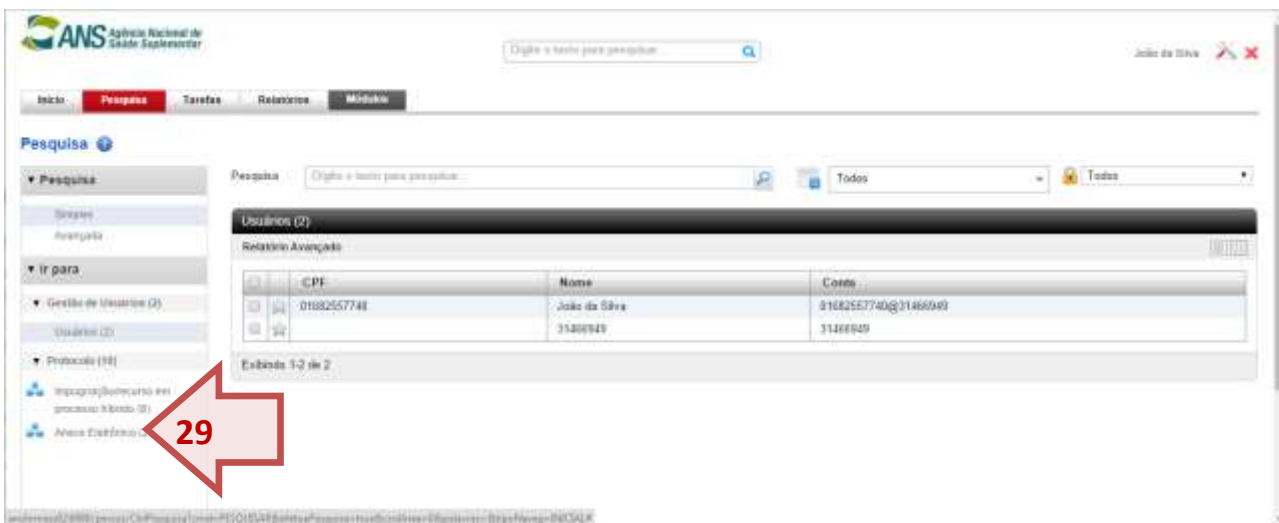
O PERSUS permite realizar diversas pesquisas e produzir alguns relatórios. Listamos abaixo alguns exemplos, que de acordo com a necessidade da empresa, podem ser tomados como parâmetro para realizar outras pesquisas e relatórios:

9.1. PESQUISA DE ANEXO ELETRÔNICO

Para consultar o anexo eletrônico clique na aba “Pesquisa” (28).

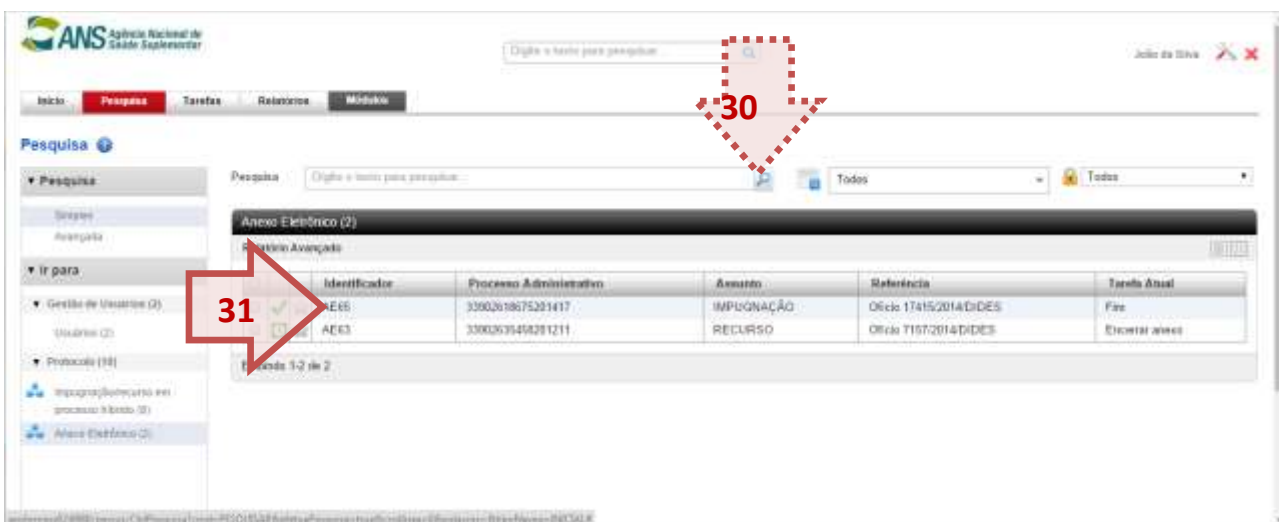


Em seguida, na coluna à esquerda, clique em “Anexo Eletrônico” (29).



O sistema exibirá a lista com todos os anexos eletrônicos. Você poderá refinar essa lista incluindo parâmetros de pesquisa e clicando na lupa (30).

Localizado o anexo eletrônico desejado, clique na linha de seu registro (31).



O sistema exibirá a tela do anexo eletrônico. Clicando em "Peças" (32)...

Identificador único

Número sequencial no processo

32

Protocolo » Anexo Eletrônico » Fim

Processo Administrativo: 3350211111111111

Assunto: IMPUGNAÇÃO

Referência: Ofício 595992614/DIDES

Peças

Código	Tipo de Documento	Número do Documento	Assunto	Arquivos
DOC80	Termo	AESS	Jurado em Processo Administrativo nº 3350211111111111 (do Anexo Eletrônico AESS)	TermoJurado_1.pdf

... você poderá consultar a lista de documentos do anexo eletrônico.

Protocolo » Anexo Eletrônico » Peças

Identificador: AESS

Processo Administrativo: 3350211111111111

Assunto: IMPUGNAÇÃO

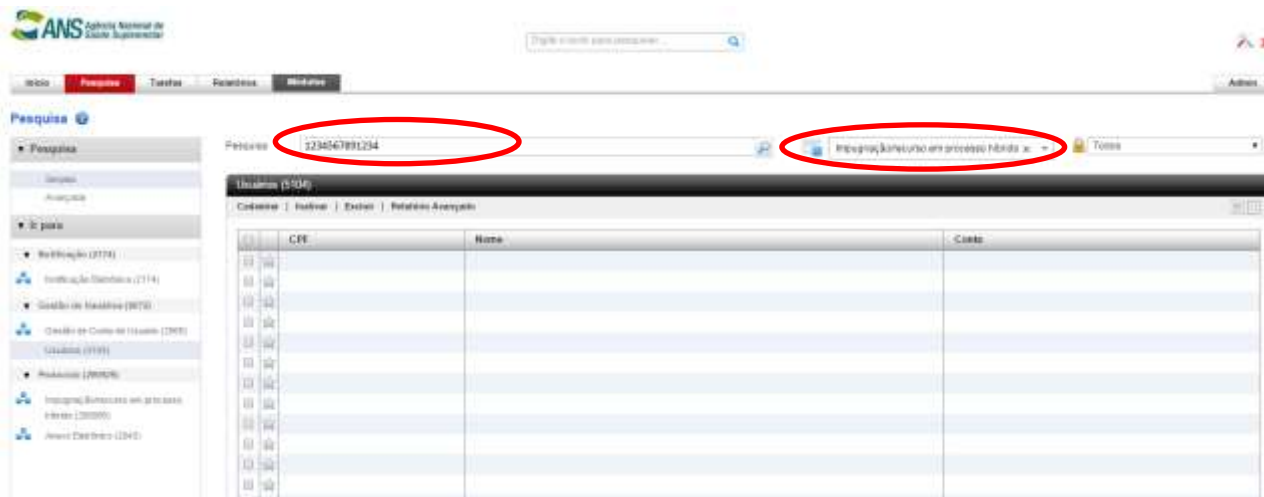
Referência: Ofício 595992614/DIDES

Peças

Ordem	Código	Tipo de Documento	Assunto	Identificador do Protocolo	Data do Protocolo	Arquivos
1	DOC82	Petição	Impugnação referente à AIH 88888800000 - 01/2013 - de 01/01/13 a 15/01/13	PF348	12/12/2014 10:22:05	IN_DIDES_27-11-2014_Annex-1.pdf
2	DOC84	Contrato	Contrato coletivo empresarial G&L - empresa AAAAAA, CNPJ 8888888800188	PF348	12/12/2014 10:22:05	IN_DIDES_27-11-2014_Annex-1.pdf
3	DOC83	Petição	Impugnação referente à AIH 11111111111111 - 01/2013 - de 01/01/13 a 15/01/13	PF356	12/12/2014 11:04:34	IN_DIDES_27-11-2014_Annex-11.pdf
4	DOC84	proposta de adesão	Joaquim José, CPF 77777777777	PF356	12/12/2014 11:04:34	Proposta adesão / Joaquim Jose.pdf

9.2. PESQUISA DE AIH/APAC NO PERSUS

Para realizar pesquisa de algum atendimento no PERSUS, basta digitar o número do atendimento no campo de pesquisa, selecionar “impugnação/recurso em processo híbrido” no campo à direita e clicar na lupa...



A tela exibirá o atendimento procurado...



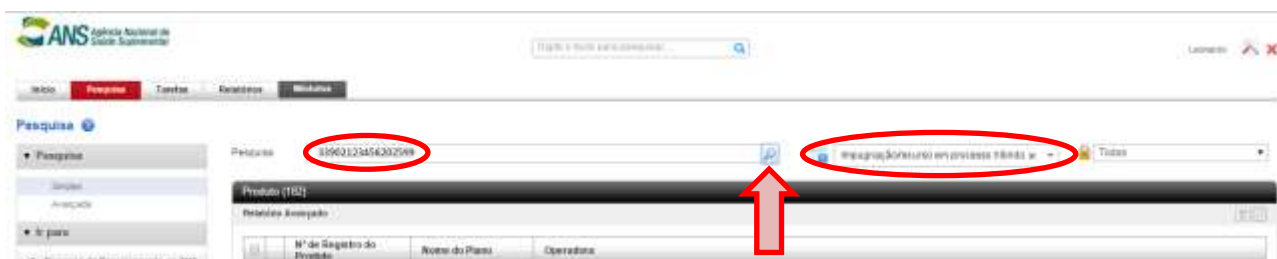
Basta dar um clique sobre o atendimento que ele será aberto e o processo de protocolo poderá ser continuado.

9.3. RELATÓRIO AVANÇADO DE AIH PROTOCOLADA PQ?

Para gerar relatório de AIH protocoladas clique na aba “Pesquisa” (33).



Na tela que aparece digite o número do processo administrativo, selecione como parâmetro de pesquisa a opção “Impugnação/Recurso em processo híbrido” e clique na lupa, conforme destaque abaixo:



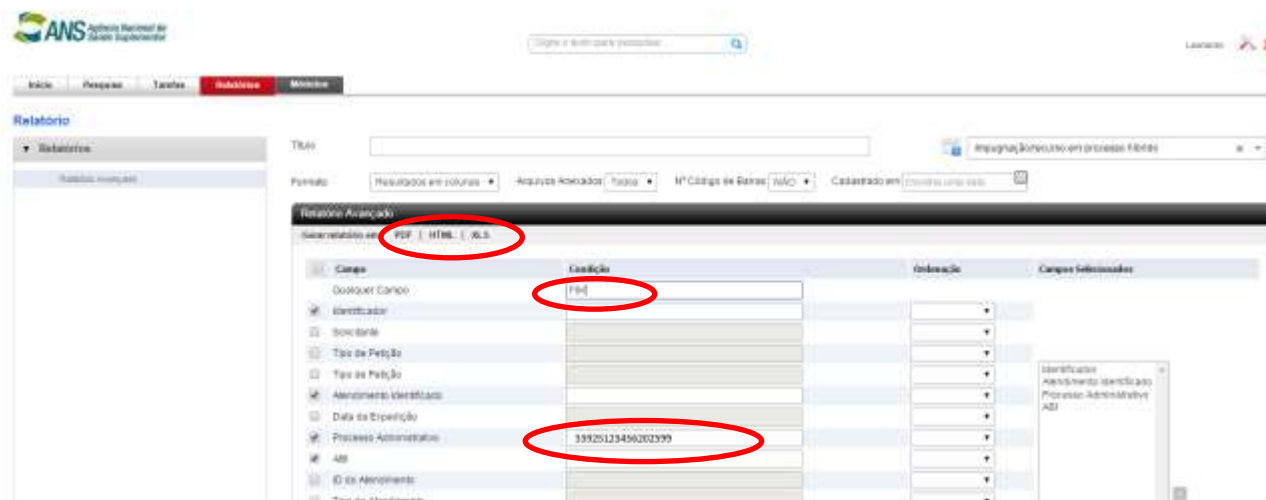
Surgirá uma tela contendo todas as AIH contidas neste processo. Neste exemplo foram listadas duas AIH: uma com protocolo finalizado e uma com protocolo cancelado pela operadora, conforme destaque abaixo. Clicando em “Relatório Avançado”...



... A tela abaixo será aberta. Nela, basta digitar o número do processo no campo “Processo Administrativo” e “Fim” no campo “Qualquer Campo”, para listar todas as AIH com o fluxo de protocolo finalizado. Após o

preenchimento dos campos, clique no tipo de arquivo que deseja que o relatório seja gerado (PDF, HTML e XLS).

Observação: Para outros tipos de pesquisa você poderá preencher outros campos de acordo com a sua necessidade.



Após clicar no tipo de Arquivo o seu relatório será gerado. No caso exemplificado escolhemos a extensão PDF.

Relatório Avançado

Protocolo » Impugnação/recurso em processo híbrido

Arquivos Anexados: Todos

Parâmetros: Qualquer Campo » FIM; Processo Administrativo » 33902885090201401

Identificador	Atendimento Identificado	Processo Administrativo	ABI
PF23	AIH 123456789101 12/2013 - de 27/11/13 a 29/11/13	33902123456202599	53º

Total de Registros: 1

Observe que foi listada apenas a AIH que está com o seu fluxo de protocolo finalizado. Para listar todas as AIH do processo, basta deixar "em branco" o campo "Qualquer Campo".

10. ATENDIMENTO

Em caso de sugestões, dúvidas ou problemas com o sistema, **entre em contato com a ANS através da nossa Central de Atendimento localizada no menu superior do site www.ans.gov.br ou ligue diretamente para o Disque ANS 0800 701 9656.**

Em caso de sugestões, dúvidas ou problemas com o sistema, **envie mensagem para o e-mail persus@ans.gov.br**, incluindo imagens de tela com a mensagem de erro e com o identificador do protocolo afetado.