

De: "protocolo" <protocolo@ans.gov.br>
Para: xxx
Cc: xxx
Enviadas: Quinta-feira, 29 de outubro de 2020 9:47:43
Assunto: RES: Dúvidas sobre ANS digital

Prezado Cidadão bom dia,

Cumprimentando-o cordialmente, informamos que compreendemos suas dúvidas e que o cidadão pode nos contatar sempre que julgar necessário, pois, o nosso objetivo é prestar o melhor atendimento possível, sendo grande a satisfação em atendê-lo.

Em relação a sua dúvida em comento cumpre-nos informar que o peticionamento intercorrente através do Portal Operadoras **ainda está em fase de construção** e que em breve estará disponível, nesse rumo, recomendamos as operadoras **sempre** efetuarem os peticionamentos através do Portal Operadoras, pois, no "Protocolo Eletrônico" - Solicitações Gerais" **na opção outras solicitações, é possível enviar qualquer tipo de petição, inclusive** (requerimentos, respostas a ofícios, defesas, recursos, impugnações, etc.), onde permite a inserção de arquivos somente em formato PDF (20MB por arquivo), no entanto, também é possível inserir documentos em outros tipos de formatos como planilhas e áudios **desde que zipados**, ressaltamos que no Portal Operadoras está disponível o manual do passo a passo.

Obs.: Ao efetuar o envio de documentos através do Protocolo Eletrônico **no Portal Operadoras** é gerado nº de processo automático, contudo, é válido ressaltar que todos os documentos após recepcionados são devidamente analisados e conforme as informações de correlação contidas nos mesmos como nº de processo, demanda, resposta a ofício, assunto etc., são encaminhados ao respectivo setor pertinente que por sua vez **procede a devida juntada ao respectivo processo de destino.**

Agradecemos o contato, esperamos ter ajudado, satisfação em atendê-lo,

Att,

Protocolo Geral

De: XXX
Enviada em: quarta-feira, 28 de outubro de 2020 17:28
Para: SEI <sei@ans.gov.br>
Cc: Protocolo - ANS <protocolo@ans.gov.br>; Nip <nip@ans.gov.br>
Assunto: Dúvidas sobre ANS digital

Prezados,

A Unimed XXX com registro na ANS sob o número XXX, recebeu o ofício XXX, anexo, comunicando que a resposta a ser encaminhada por correspondência via processo eletrônico à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, aos cuidados do NÚCLEO-XX,

por meio de **peticionamento intercorrente**, conforme orientações constantes da página <http://www.ans.gov.br/ans-digital>.

Entretanto, a própria página da ANS DIGITAL informa que o **peticionamento intercorrente** está habilitado somente para acesso externo pelo SEI não sendo possível o acesso pelo Protocolo Eletrônico/Portal Operadora.

Peticionamento Intercorrente

Recebendo processos existentes.

Os usuários que utilizam o SEI – Acesso de Usuário Externo poderão enviar documentos para processos em andamento na ANS através do Peticionamento Intercorrente.

Esses documentos não passarão pelo protocolo pois serão recebidos diretamente na unidade onde o processo está aberto.

Veja as regras abaixo:

- Caso o processo esteja aberto em apenas uma unidade, ele deverá permanecerá nela;
- Se o processo estiver totalmente concluído, ele ficará na última unidade onde foi encerrado;
- Caso esta unidade seja desativada devido à reestruturações de órgãos, o processo seguirá a sequência das unidades por onde passou, da última até a primeira, a qual deverá reabri-lo para realizar as operações;
- Se o processo estiver aberto em mais de uma unidade, ele será inserido na última unidade onde foi aberto ou enviado;
- Quando o processo estiver aberto em mais de uma unidade, por mais que o usuário tenha que escolher a última, o e-mail interno enviará um alerta para todas as unidades avisando que um peticionamento ocorreu no processo;
- O processo ficará vermelho somente na unidade base onde ocorrem as operações, mesmo se ele já estiver aberto na unidade escolhida;
- O processo atribuído não perde a atribuição.

Veja também a tela de controle de processos com um processo novo recebido por meio do SEI - Acesso de Usuário Externo:

The screenshot shows a table with columns for checkboxes, 'Recebidos', 'Prazo', and 'Dias'. The 'Recebidos' column contains three rows of 'XXXXXXXXXX'. A red box on the left points to a blue warning icon in the 'Recebidos' column of the third row. Below this icon, a yellow box contains the text 'Peticionamento Eletrônico Intercorrente: 24/06/2020'.

O usuário que utiliza o Portal Operadoras receberá os documentos para inserção num processo existente por meio de um novo processo do tipo Protocolo Eletrônico - Solicitações Gerais. O processo será aberto na unidade protocolo, que o enviará à unidade responsável para anexá-lo ao processo existente.

É possível cadastrar colaboradores que receberão e-mails do setor onde o processo está ou será aberto. O e-mail informa se o peticionamento é de um processo novo, processo intercorrente (existente) ou resposta à intimação,

Desde modo, solicitamos orientações de como deveremos proceder na resposta do ofício através de qual acesso SEI ou protocolo eletrônico?