

**RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 413, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2016**

Dispõe sobre a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, conferem vista do que dispõem os incisos II, XII e XXXII do artigo 4º e o inciso II do artigo 10, todos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000 e em conformidade com a alínea "a" do inciso II do art. 86 da Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 9 de novembro de 2016, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

**CAPÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A presente Resolução Normativa - RN dispõe sobre os procedimentos para a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

Parágrafo único. As disposições constantes nesta RN aplicam-se também às operadoras classificadas como administradoras de benefícios.

**CAPÍTULO II**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

~~Art. 2º É facultativo o oferecimento de contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.~~

Art. 2º É obrigatório o oferecimento de contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde. (Redação dada pela Resolução Normativa ANS nº XX, de 20XX)

Parágrafo único. A obrigatoriedade mencionada no caput deste artigo aplica-se a planos de contratação individual ou familiar, planos coletivos por adesão e planos coletivos empresariais para contratação por empresário individual. (Incluído pela Resolução Normativa ANS nº XX, de 20XX).

**Seção I**  
**Da Guarda e Segurança de Informações**

Art. 3º É de total responsabilidade das operadoras a guarda e segurança das informações relativas à contratação eletrônica, inclusive no que se refere aos dados pessoais dos interessados.

## **Seção II**

### **Das Informações Essenciais**

Art. 4º Durante o processo de contratação, anteriormente à sua finalização, as operadoras devem apresentar as informações inerentes ao contrato do plano de saúde, dentre as quais, destacam-se:

- I - nome comercial e nº de registro do plano na ANS;
- II - tipo de contratação e suas peculiaridades;
- III - segmentação assistencial do plano de saúde;
- IV - área geográfica de abrangência do plano de saúde;
- V - área de atuação do plano de saúde;
- VI - padrão de acomodação em internação;
- VII - formação do preço;
- VIII - serviços e coberturas adicionais; e
- IX - mecanismos de regulação da utilização dos serviços.

§ 1º Além dessas informações, todos os Guias e Manuais que sejam obrigatórios na contratação presencial devem estar disponíveis para impressão ou download e assinatura pelo interessado.

§ 2º O Guia de Orientação previsto no artigo 18 desta Resolução especificará outras informações que deverão ser destacadas.

## **Seção III**

### **Do Processo de Contratação e Do Início de Vigência dos Contratos**

Art. 5º O interessado na contratação de um plano ofertado eletronicamente deverá preencher todas as informações necessárias e enviar toda a documentação solicitada.

§ 1º O sistema eletrônico deverá gerar automaticamente um número de protocolo de visualização imediata, que também será encaminhado por correio eletrônico para o endereço de e-mail cadastrado pelo interessado, esclarecendo todas as etapas da contratação eletrônica.

§ 2º A operadora deverá, no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias corridos, concluir o processo de contratação eletrônica e disponibilizar as opções de pagamento.

§ 3º O prazo estabelecido no § 2º deste artigo se dará a partir da data do início da contratação eletrônica que corresponde ao primeiro dia de envio das informações necessárias.

§ 4º Caso seja necessária a realização de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer uma forma de escolha ao interessado, de ao menos três opções de data e horário, dentro do prazo definido no § 2º deste artigo.

§ 5º Caso o interessado não compareça à perícia ou à entrevista qualificada na data agendada, suspende-se a contagem do prazo estabelecido no § 2º deste artigo.

§ 6º Caso não haja resposta da operadora no prazo estipulado no § 2º deste artigo, com a finalização da contratação e disponibilização das opções de pagamento, o contrato de plano de saúde entrará em vigor automaticamente a partir do 26º (vigésimo sexto) dia, independentemente da ocorrência de pagamento pelo interessado, sem a possibilidade de alegação de doença ou lesão preexistente.

§ 7º Quando a operadora solicitar ao interessado alguma documentação, a mesma deverá ser apresentada em até 5 (cinco) dias úteis. Caso o interessado não apresente a documentação neste prazo, fica suspenso o prazo máximo previsto no § 2º deste artigo.

Art. 6º A data de início da vigência dos contratos celebrados por meio eletrônico será o dia do efetivo pagamento da primeira contraprestação pecuniária do plano de saúde.

§ 1º A disponibilização do pagamento ocorrerá ao final do processo de contratação em que o contratante assinará, na forma do artigo 7º desta Resolução, declarando ciência e concordância de um resumo dos termos de seu contrato.

§ 2º No caso dos planos da modalidade pós-pagamento, a vigência dos contratos inicia-se a partir da finalização do processo de contratação descrito no artigo 5º.

§ 3º Nos contratos coletivos empresariais e por adesão, caso haja estipulação contratual entre as partes sobre o início da vigência contratual, não se aplica o disposto neste artigo.

§ 4º Para o disposto no § 3º a data de vigência negociada entre as partes deve constar de forma clara no contrato.

#### **Seção IV**

##### **Da Validade das Assinaturas Eletrônicas**

Art. 7º Na contratação eletrônica, os documentos poderão ser assinados das seguintes formas:

- I - certificação digital;
- II - login e senha após cadastro;
- III - identificação biométrica; ou
- IV - assinatura eletrônica certificada.

§ 1º Serão admitidas outras formas de assinatura, desde que assegurem a sua autenticidade e sejam legalmente permitidas.

§ 2º Antes de iniciar a contratação, o interessado deverá ser informado no sentido de que, toda vez em que for solicitada a sua assinatura em qualquer documento, conforme o § 1º do artigo 4º, nas formas previstas no caput deste artigo, significa que estará assinando o documento.

§ 3º As reproduções digitalizadas de documentos assinados e enviados pelo interessado fazem a mesma prova que os originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração.

#### **Seção V**

##### **Do Exercício do Direito de Arrependimento**

Art. 8º O contratante poderá exercer seu direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente no prazo de 7 (sete) dias de duração a partir da data de vigência do contrato.

§ 1º O formulário de rescisão por arrependimento deverá conter declaração do consumidor, com destaque, de ciência de que a rescisão sem ônus está condicionada à não utilização do plano por ele ou seus dependentes, e que, em caso de uso, a operadora poderá cobrar o custeio dos procedimentos efetuados.

§ 2º O custeio dos procedimentos efetuados será até o limite do valor da multa rescisória prevista contratualmente.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 9º Os planos da operadora ofertados para contratação eletrônica deverão ser ofertados também presencialmente por pelo menos 12 (doze) meses, a partir da vigência desta Resolução.

§ 1º Não se aplica a regra descrita no caput para os casos em que a operadora ofertar a contratação eletrônica para a totalidade dos planos de uma mesma segmentação assistencial prevista na Lei nº 9.656, de 1998.

§ 2º Excetua-se a regra do caput aos planos da segmentação odontológica.

Art. 10. Será de responsabilidade da operadora o envio de todas as informações requisitadas pela ANS.

Art. 11. Todas as regras que dispõem sobre a contratação presencial continuam em vigor, aplicando-se, no que couber, à contratação eletrônica.

Art. 12. O plano referência deve ser oferecido para todas as contratações eletrônicas de planos médico-hospitalares, excetuando-se as operadoras de autogestão, conforme § 3º do artigo 10 da lei nº 9.656, de 1998.

Art. 13. A operadora deverá disponibilizar, durante a contratação eletrônica, serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao interessado a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato.

Art. 14. As operadoras deverão aplicar soluções adequadas com vistas à garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência visual, conforme melhores práticas e diretrizes adotadas nas normas pertinentes.

Art. 15. As formas de assinatura eletrônica descritas no artigo 7º desta Resolução podem ser aplicadas aos contratos celebrados presencialmente.

Art. 16. As regras pertinentes à contratação eletrônica, inclusive relativas à assinatura eletrônica, aplicam-se, no que couber, a qualquer ato referente à criação, modificação ou cancelamento da relação contratual, tais como contratação, adesão, aditivo, migração, adaptação, portabilidade ou rescisão, ainda que a contratação inicial não tenha ocorrido em meio eletrônico.

Parágrafo único. Os prazos previstos em normativos específicos para a prática dos demais atos aos relacionados no caput permanecem em vigor.

Art. 17. Aplicam-se, no que couber e subsidiariamente, as disposições constantes do Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

Art. 17-A O descumprimento do disposto nesta Resolução implicará nas sanções previstas em normativos da ANS. (Incluído pela Resolução Normativa ANS nº XX, de 20XX).

Art. 18. A ANS disponibilizará, em seu sítio eletrônico, Guia de Orientação para detalhar o disposto nesta Resolução.



Documento assinado eletronicamente por **DANIELE RODRIGUES CAMPOS, Gerente Econômico-Financeiro e Atuarial dos Produtos**, em 09/12/2024, às 13:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA SANTOS FIGUEIRA, Técnico em Regulação de Saúde Suplementar**, em 09/12/2024, às 13:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **GLAUCO CARREIRA, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 09/12/2024, às 13:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **RODOLFO NOGUEIRA DA CUNHA, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 09/12/2024, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **JOAO BOAVENTURA BRANCO DE MATOS, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 09/12/2024, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIA GOLTARA VASCONCELLOS FAEDRICH, Gerente-Geral de Regulação da Estrutura dos Produtos**, em 09/12/2024, às 15:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO CORREIA SANTANA, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 09/12/2024, às 15:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **HEITOR FRANCO WERNECK, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 10/12/2024, às 13:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Claudia Akemi Ramos Tanaka, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 10/12/2024, às 18:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **31143600** e o código CRC **2CA93EEB**.