

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 483, DE 29 DE MARÇO DE 2022

Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A presente Resolução Normativa estabelece os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Art. 2º No âmbito da ANS, os processos administrativos instaurados para apuração de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, que poderão resultar em aplicação de sanção administrativa, serão regidos pelas disposições desta Resolução Normativa.

§ 1º A ANS é responsável pela atividade de fiscalização do setor privado de assistência à saúde para apurar o descumprimento de todo e qualquer contrato, independente da data de sua celebração.

§ 2º Aplicam-se subsidiariamente ao processo administrativo de que trata a presente Resolução complementada pela norma da ANS que dispõe sobre o processo administrativo eletrônico, as disposições da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o tema no âmbito da Administração Pública Federal.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 3º Na ausência de normas que regulem matéria de processo administrativo, as disposições da Lei nº 13.105/2015 lhes serão aplicadas supletiva e subsidiariamente.

Art. 2º-A Salvo nos casos em que a presente norma expressamente preveja tratamento específico, todas as operadoras, inclusive administradoras de benefício, terão o mesmo tratamento.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE ATOS E PRAZOS

Art. 3º Os atos e termos processuais previstos nesta Resolução conterão somente o indispensável à sua finalidade, sem espaços em branco, entrelinhas, rasuras e emendas não ressalvadas.

§ 1º Os prazos começam a correr a partir da data da ciência oficial, iniciando-se sua contagem no primeiro dia útil subsequente e incluindo-se o do vencimento.

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia não útil.

§3º Para efeitos de contagem de prazo, a operadora deverá comprovar a ocorrência de feriado local.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 4º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo; os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

§ 5º Na prática dos atos processuais será observado o princípio da celeridade e da economia processual, não se permitindo exigências que não sejam estritamente necessárias à elucidação da matéria.

§ 6º O interessado acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos bem como deles extrair cópias na forma da regulamentação específica.

§ 7º Inexistindo preceito legal ou prazo determinado na regulamentação setorial, será de cinco dias úteis o prazo para a prática de ato processual a cargo da operadora, salvo em situações justificadas de urgência com fixação do respectivo prazo em ofício de solicitação ou requisição de informações.

§ 8º Admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real.

CAPÍTULO III

DA FASE PRÉ-PROCESSUAL

Art. 4º À ANS, compete, de ofício ou mediante provocação, cientificada do suposto cometimento de infração a dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, instaurar:

I – Procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar - NIP; ou

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

II – Procedimento administrativo preparatório, prévio à fase processual sancionatória;

Seção I

Da Notificação de Intermediação Preliminar

Subseção I

Das Disposições Preliminares

Art. 5º O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados de assistência à saúde - operadoras, inclusive as administradoras de benefícios, constituindo-se em uma fase pré-processual.

Parágrafo único. A NIP é classificada em:

I - NIP assistencial: a notificação que terá como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial; e

II - NIP não assistencial: a notificação que terá como referência outros temas que não a cobertura assistencial, desde que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação.

Subseção II

Do procedimento NIP

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Art. 6º Todas as demandas que se enquadrem nas definições do parágrafo único do art. 5º recebidas pela ANS por quaisquer de seus canais de atendimento serão automaticamente registradas no procedimento da NIP.

§ 1º São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu interlocutor relate o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais obrigatórias por parte de operadora.

§2º No registro de reclamação o interlocutor, caso não seja o próprio beneficiário, deverá declarar:

I - o vínculo que possui junto ao beneficiário;

II - que o beneficiário ou seu representante legal tem conhecimento da reclamação em seu nome; e

III - que não possui qualquer vínculo com o prestador de serviços interessado, evitando desvio de finalidade da NIP.

§3º A ANS estimulará a apresentação do número de protocolo gerado pelas operadoras em seus serviços de atendimento.

§5º Caso o beneficiário ou seu interlocutor alegue que a operadora não forneceu o protocolo de atendimento ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, será indagado a apresentar elementos mínimos, tais como:

I- data e hora da ligação ou outra forma de comunicação com o respectivo canal de atendimento da operadora;

II- data e local em que o beneficiário buscou atendimento presencial; ou

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

III- data em que o prestador comunicou uma eventual negativa de cobertura.

§ 7º A inobservância do disposto nos parágrafos desse artigo não será impeditivo para registro da demanda.

§ 8º Também serão recepcionadas pela ANS em seus canais de atendimento demandas de informação a respeito da normatização no setor de saúde suplementar.

Art. 7º No âmbito da NIP, os atos de comunicação trocados entre a ANS e as operadoras serão praticados exclusivamente por meio eletrônico, através de espaço próprio destinado no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.gov.br/ans).

§1º Para a prática dos atos mencionados no caput, as operadoras deverão se identificar por meio de login e senha, quando acessarão seu espaço exclusivo no endereço eletrônico da ANS, onde poderão verificar as notificações que lhes foram encaminhadas, visualizar os documentos e praticar os atos que lhes são pertinentes.

§ 2º A ANS poderá definir preenchimento de formulário próprio/parametrização para a apresentação da resposta à NIP.

Art. 8º O beneficiário ou seu interlocutor poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.gov.br/ans) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.

Parágrafo único. Independentemente do cadastro referido no caput, as pessoas nele relacionadas terão acesso à situação de sua demanda de reclamação pelos demais canais de atendimento da ANS e poderão solicitar vistas ou cópia dos documentos gerados e anexados à NIP nos Núcleos da ANS.

Art. 9º A NIP é constituída das seguintes fases, todas processadas exclusivamente por meio eletrônico:

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

I- intermediação preliminar; e

II- classificação da demanda, quando aplicável conforme art.13.

Subseção III

Da Fase de Intermediação Preliminar

Art. 10. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:

I - até 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial; e

II - até 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial.

§ 1º A operadora se considera notificada na data da disponibilização da notificação no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.gov.br/ans).

§ 2º O prazo para adoção das medidas necessárias para a solução da demanda começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data da notificação.

§ 3º A demanda de reclamação que envolver mais de um assunto deverá observar, quanto ao prazo, o disposto no inciso I deste artigo, com relação à eventual cobertura assistencial, e o disposto no inciso II deste artigo com relação aos demais assuntos.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Art. 11. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.gov.br/ans) em até 10 (dez) úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu interlocutor.

§ 1º A documentação anexada pela operadora deverá demonstrar de forma inequívoca:

I - a solução da demanda, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou

II - a não procedência da demanda.

Art. 12. Findo o prazo previsto no art. 10, salvo nas hipóteses do art. 13, § 1º, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário ou seu interlocutor, dentro dos dez dias subsequentes:

I - informe que o conflito foi solucionado pela operadora; ou

II - não efetue contato de retorno junto à ANS noticiando que sua demanda ainda carece de solução.

§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e considerada elegível para a Amostra para Análises Individualizadas, conforme art.13, § 1º.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário ou seu interlocutor será informado da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de dez dias após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.

§ 4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou seu interlocutor será novamente informado da necessidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará a presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo.

§ 5º O beneficiário ou seu interlocutor também será informado no fluxo da NIP:

I – que a não resolução da sua demanda na fase eletrônica de intermediação preliminar, poderá em fase posterior integrar ou não a Amostra para Análises Individualizadas, conforme art. 13; e

II – que sua demanda ainda que não integre a Amostra para Análises Individualizadas, conforme art.13, servirá de insumo para o planejamento de outras ações fiscalizatórias, além da produção de efeitos em indicadores da ANS.

Subseção IV

Da Fase de Classificação das Demandas

Art. 13. A Diretoria de Fiscalização gerará Amostra para Análises Individualizadas compatível com a capacidade da sua força de trabalho disponível, de forma a assegurar que o tempo médio das classificações de demandas em fase pré-processual não seja superior a cento e vinte dias, contados do respectivo registro, salvo situação excepcional.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§1º A Amostra para Análises Individualizadas será mensal, gerada até o vigésimo dia útil do mês civil subsequente, elaborada a partir do universo de demandas compatível com as seguintes situações (demandas elegíveis):

I – demanda com retorno do beneficiário informando que a questão não foi solucionada pela operadora;

II - demanda com registro de realização do procedimento no SUS ou com registro de determinação judicial para resolução do conflito, independentemente da resposta prevista no art. 12; e

III – demandas abertas de ofício ou reabertas.

§ 2º As demandas NIP registradas oriundas de ofícios ou assemelhados dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público e integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que venham acompanhadas de elementos mínimos para cadastro e caracterização da conduta e tratem de caso concreto com identificação de beneficiário, seguirão o mesmo fluxo e efeitos de demandas registradas pelos canais de atendimento da ANS, sem prejuízo da adoção de outras providências, quando cabíveis.

§3º A Diretoria de Fiscalização submeterá Nota Técnica à aprovação da Diretoria Colegiada, que será objeto de divulgação posterior, com os critérios norteadores para geração da Amostra para Análises Individualizadas, devendo ser observadas obrigatoriamente as seguintes diretrizes mínimas:

I – adoção de critérios de proporcionalidade ou risco que diferencie as operadoras com muitas reclamações das operadoras com poucas reclamações;

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

II – toda e qualquer demanda NIP descrita no §1º poderá integrar a Amostra para Análises Individualizadas, independentemente dos critérios definidos; e

III – a observância de critérios probabilísticos para geração da Amostra para Análises Individualizadas.

§4º Poderão ser estabelecidos critérios de enquadramento reduzido na amostra a fim de assegurar eficácia da medida fiscalizatória frente a outros instrumentos regulatórios, nos casos de autorização de funcionamento/registo cancelado ou situações análogas.

§ 5º Os principais documentos do processo de trabalho relacionados à Amostra para Análises Individualizadas serão divulgados, devidamente tratados, observado o sigilo aplicável, sem prejuízo da instrução completa a cada Amostra para Análises Individualizadas em processo administrativo próprio.

§ 6º O ato de que trata o §3º, com o mesmo rito de aprovação, poderá ser revisto a qualquer tempo, caso seja necessária a alteração de seus critérios em razão da dinamicidade do mercado de saúde suplementar.

§ 7º As demandas elegíveis na forma do §1º que não integrem a Amostra para Análises Individualizadas serão finalizadas de forma própria em sistema.

§ 8º A geração da Amostra para Análises Individualizadas não exaure a possibilidade de classificação individualizada de outras demandas em razão do interesse público, independentemente dos fluxos ordinariamente definidos, seguindo para a fase de processo administrativo sancionador quando classificada conforme art.14, inciso III.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Art. 14. A classificação da demanda, quando aplicável na forma do art. 13, se aterá ao relato do beneficiário e à resposta apresentada pela operadora, resultando nas seguintes indicações:

I – não há indício de infração;

II – resolvida através da reparação voluntária e eficaz - RVE;

III – não resolvida;

IV- beneficiário não pertence à operadora;

V- demanda em duplicidade;

VI - insuficiência de dados mínimos para identificação do beneficiário, da operadora e da infração relatada;

VII – agente regulado não responsável; ou

VIII - interlocutor com vínculo com o prestador de serviços interessado.

§1º O conteúdo do relatório conclusivo será disponibilizado à respectiva operadora no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.gov.br/ans).

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 2º O beneficiário que tenha ativado seu cadastro no endereço eletrônico da ANS será cientificado do conteúdo do relatório conclusivo por meio de espaço próprio no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.gov.br/ans).

§ 3º O beneficiário que não tenha ativado seu cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.gov.br/ans) poderá obter informações sobre a conclusão de sua demanda através da central de atendimento da ANS ou de qualquer dos Núcleos da ANS.

§ 4º A ANS poderá instaurar demanda NIP de ofício e as demandas finalizadas em fase pré-processual poderão ser reabertas.

§ 6º Na hipótese prevista no inciso IV, nova demanda será registrada em face da operadora a qual o beneficiário possui vínculo e, na hipótese prevista no inciso VII, em face da operadora ou da administradora responsável.

§ 7º As classificações de que tratam os incisos IV, V, VII e VIII serão prioritariamente antecipadas mediante declaração, sob as penas da lei e da regulamentação da ANS, por parte do representante do ente regulado no âmbito da resposta à NIP na área logada no espaço “Operadoras” no site da ANS, na forma dos Anexos I e II desta Resolução.

§ 8º Os conteúdos das declarações serão analisados periodicamente por amostragem ou método equivalente, ou ainda mediante pedido de reabertura por parte do interlocutor ou beneficiário ensejando quando verificado equívoco a reabertura da demanda e consequente análise e classificação na forma do art.14 desta Resolução.

§ 9º A amostragem ou método equivalente de que trata § 8º será insumo para a apuração agrupada da conduta prevista no art. 114-A da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022 em ciclos de monitoramento, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 10. A declaração referente ao art. 14, inciso IV não se aplica para demandas que tratam de negativa de participação/inclusão em plano.

§11. A declaração de que trata os Anexos I e II deve vir acompanhada de elementos probatórios, tendo em vista o exercício de amostragem previsto no Anexo I da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

Art. 15. A demanda classificada como não resolvida é a única hipótese que prosseguirá para abertura de processo administrativo sancionador conforme Capítulo IV da presente Resolução Normativa, enquanto as demais serão finalizadas após a fase de classificação. (Redação dada pela RN nº 579, de 13/06/2023)

Seção II

Do Procedimento Administrativo Preparatório

Art. 17. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, forem recebidas pela ANS, desde que contenham indícios suficientes de violação da lei ou de ato infra legal, bem como que não se enquadrem no procedimento da NIP, caracterizar-se-ão como denúncia, cuja apuração se dará de acordo com os procedimentos a seguir, ressalvado o rito disposto no art. 25 desta Resolução.

Parágrafo único. Poderão ser empreendidas diligências preliminares para a obtenção de informações adicionais previamente à instauração do Procedimento previsto nesta Seção sempre que necessárias.

Art. 18. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 10 (dez) dias, apresente resposta.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Art. 19. Findo o prazo previsto no art. 18, com ou sem resposta da operadora, o órgão competente procederá à análise dos documentos acostados aos autos do processo e concluirá pelo:

I - arquivamento da demanda, caso não procedente, ou não se verifique elementos suficientes para justificar o prosseguimento do feito, na forma do inciso III.

II – arquivamento da demanda, por reconhecimento da RVE; ou

III – prosseguimento do feito, iniciando-se a fase processual do processo administrativo sancionador.

Seção III

Da Reparação Voluntária e Eficaz

Art. 20. Considera-se reparação voluntária e eficaz - RVE a adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução da demanda, resultando na reparação dos prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação.

§ 1º Nos casos tratados através do procedimento NIP, a reparação voluntária e eficaz somente será reconhecida caso a operadora adote as medidas previstas no caput deste artigo nos prazos e na forma previstos nos arts. 10 e 11 desta Resolução.

§ 2º Nos demais casos, somente será reconhecida a RVE caso a operadora adote as medidas previstas no caput em data anterior à lavratura do auto de infração ou de representação.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 3º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a RVE, desde que observados os prazos previstos nos parágrafos 1º e 2º deste artigo.

CAPÍTULO IV

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 21. Ultrapassada a fase pré-processual, prevista no Capítulo III, será instaurado o processo administrativo para apuração de infração a dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar e aplicação de sanção, através da lavratura de:

I - Auto de Infração; ou

II – Representação.

Seção I

Do Auto de Infração

Art. 22. Identificados os indícios de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar será lavrado auto de infração em documento próprio e com numeração sequencial.

Art. 23. A lavratura do auto de infração incumbe, privativamente, aos agentes especialmente designados pela Diretoria de Fiscalização – DIFIS para exercício das atividades de fiscalização.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Art. 24. O auto de infração conterá os seguintes elementos:

I – numeração sequencial do auto;

II - nome, endereço e qualificação do autuado;

III – local e data da lavratura;

IV – resumo dos atos ou fatos geradores da infração.

V – indicação do dispositivo legal e/ou infra legal infringido, para cada infração contida no auto de infração;

VI – a sanção aplicável;

VII - identificação do autuante, com nome, cargo ou função, número de matrícula e assinatura; e

VIII – determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária.

Parágrafo único. As incorreções ou omissões do auto de infração não acarretarão sua nulidade, quando dele constarem elementos suficientes para identificar a infração e o dispositivo legal ou infra legal infringido e possibilitar a defesa do autuado.

Seção II

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Da Representação

Art. 25. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS, indícios suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:

I – instaurar o devido processo administrativo com vistas a apurar os indícios de irregularidades e instruir procedimento administrativo com os documentos que julgar pertinentes, observando-se, no que couber, as disposições do Capítulo II desta Resolução;

II – conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais, concedendo prazo de 10 (dez) dias para manifestação;

III – receber a resposta da operadora, se houver, e proceder à análise dos motivos apresentados por esta, manifestando-se fundamentadamente;

IV - caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de reparação voluntária e eficaz da conduta, arquivar o procedimento;

V – caso entenda pela manutenção dos indícios de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, observando-se o disposto na seção III do Capítulo IV;

VI - receber a resposta da operadora, se houver, e proceder à análise conclusiva sobre a configuração ou não da infração objeto de apuração e remeter o processo à DIFIS para proferir decisão de primeira instância;

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 1º A representação lavrada nos termos do inciso V deste artigo deverá observar o disposto no art. 24 desta Resolução Normativa, no que couber.

§ 2º O procedimento administrativo de que trata este artigo poderá ser instaurado para apurar um ou mais indícios de infração, cujo monitoramento, análise ou solicitação sejam de responsabilidade da mesma Diretoria.

§ 3º A ANS não instaurará o procedimento previsto neste artigo para apurar indícios de infrações relativas ao não envio ou ao envio irregular à ANS das informações ou dos documentos obrigatórios cometidas por operadoras que tenham tido sua autorização de funcionamento e/ou seu registro cancelados, e promoverá o arquivamento dos procedimentos e processos administrativos de representação envolvendo tais operadoras, quando pendentes de decisão.

§ 4º O disposto no §3º deste artigo não se aplica aos processos envolvendo as operadoras que tiveram o cancelamento de sua autorização de funcionamento ou registro em razão de cisão, fusão ou incorporação.

§ 5º Identificados indícios de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar que não sejam passíveis de representação, os órgãos da ANS deverão comunicar tais fatos à Diretoria de Fiscalização, para adoção das providências cabíveis, na forma desta Resolução.

Seção III

Da Comunicação dos Atos

Art. 26. O órgão competente perante o qual tramita o processo administrativo realizará a intimação da operadora para ciência da lavratura do auto de infração, da representação, da decisão ou de outro ato pertinente.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Art. 27. A intimação deverá conter:

I - identificação do intimado e nome do órgão da ANS que a expediu;

II – conteúdo do ato ou exigência a que se refere;

III - prazo para apresentação da defesa ou recurso, se for o caso;

IV - data, hora e local em que deve comparecer, se for o caso;

V - advertência quanto à indicação das provas a serem produzidas, se for o caso;
e

VI – determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária.

Parágrafo único. A cópia do auto de infração ou da representação será anexada à intimação para cientificar o administrado da lavratura do auto de infração ou da representação.

Art. 28. A intimação realizar-se-á:

I - por meio eletrônico, na forma prevista em resolução que trata do processo administrativo eletrônico no âmbito da ANS;

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

II – por via postal, quando for inviável o uso do meio eletrônico, remetida para o endereço de correspondência informado pela operadora, cuja entrega será comprovada pelo Aviso de Recebimento (AR) ou documento equivalente;

III – pessoalmente, pelo servidor a quem for conferida tal atribuição, comprovando-se pelo ciente do intimado, ou seu representante ou preposto ou, no caso de sua ausência ou de recusa de aposição de assinatura, pela declaração expressa de quem proceder à intimação;

IV - por qualquer outro meio que assegure a certeza da ciência do intimado, do seu representante ou preposto; ou

V - por edital, a ser publicado uma única vez no Diário Oficial da União, quando restarem frustrados os meios de intimação previstos neste artigo ou quando registrado no cadastro da ANS a invalidade do endereço, ou, ainda, no caso de interessados indeterminados, desconhecidos ou com domicílio indefinido.

§ 1º Presumem-se válidas as comunicações remetidas especificamente para o endereço de correspondência, assim apontado pela própria operadora no Cadastro de Operadoras da ANS, cumprindo à operadora atualizar o respectivo endereço sempre que houver modificação temporária ou definitiva.

§2º Após o cancelamento do registro de operadora ou da autorização de funcionamento, caso a pessoa jurídica não mantenha atualizado seu endereço de correspondência para fim de intimação por via pessoal, postal ou por qualquer outro meio ou via, e sendo frustrados os meios de intimação previstos nos incisos do caput, será feita publicação dos atos dos processos administrativos sancionadores em curso no Diário Oficial da União, para ciência e defesa dos interessados.

Art. 29. Considera-se efetuada a intimação:

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

I – se por meio eletrônico, na forma prevista em resolução que trata do processo administrativo eletrônico no âmbito da ANS;

II – se por via postal, na data do recebimento aposta no Aviso de Recebimento (AR) ou documento equivalente, ou, se omitida, 15 (quinze) dias após a data da entrega da intimação ao serviço postal;

III – se pessoalmente, na data da ciência do intimado, seu representante ou preposto, ou, no caso de recusa de ciência, na data declarada pelo servidor que efetuar a intimação;

IV – se o intimado, ou seu representante ou preposto, comparecer para tomar ciência do processo ou justificar sua omissão, a partir desse momento; e

V – se por edital, na data de sua publicação.

Seção IV

Da Requisição, Apreensão de Documentos e do Embarço à Fiscalização

Art. 30. Os agentes, especialmente designados pela ANS, para o exercício de suas atividades e nos limites por ela estabelecidos, têm livre acesso para requisição e apreensão de quaisquer documentos.

§ 1º O ato de apreensão deve ser formalizado por meio de documento que ateste sua execução.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 2º A requisição deve ser formalizada com a indicação expressa do prazo para atendimento e da consequência de incidência de multa diária em caso de descumprimento, nos termos da legislação.

§ 3º Entende-se por Embarço à Fiscalização a infração prevista no artigo 20, § 2º da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, que se configura pela imposição de dificuldades por parte da operadora à consecução dos objetivos da fiscalização.

§ 4º Ação fiscalizatória específica poderá ser adotada no caso de não serem efetivos os instrumentos de apreensão ou requisição.

Seção V

Da Defesa ao Auto de Infração

Subseção I

Da defesa de impugnação

Art. 31. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 10 (dez) dias para, querendo, apresentar defesa, a qual deve ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações.

Parágrafo único. A defesa deverá ser apresentada por escrito, subscrita por seu representante legal constituído, ou por advogado habilitado, hipótese em que será obrigatória a apresentação do correspondente instrumento de mandato.

Art. 32. A defesa será apresentada na forma prevista em resolução que trata do processo administrativo eletrônico no âmbito da ANS, sendo a tempestividade aferida pela data de envio do documento.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Subseção II

Do pagamento antecipado e à vista da multa

Art. 33. Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação.

§1º Na hipótese de apresentação do requerimento previsto no caput, o interessado fará jus a um desconto percentual de 40% (quarenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, a qual não poderá, entretanto, ser inferior, tampouco superior aos limites previstos no art. 27 da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998.

§ 1º - A. Quando a operadora atender aos critérios de meta de Excelência do IGR trimestral delineados em ficha técnica específica, conforme classificação da operadora divulgada no site da ANS na forma do Anexo II da Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, o desconto percentual previsto no § 1º será de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração referente aos tipos descritos nos artigos 101 ao 102 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, observados os requisitos descritos neste artigo. (Redação dada pela RN nº 623, de 17/12/2024)

§ 1º - B. Quando a operadora atender aos critérios da Meta de Redução do IGR trimestral delineados em ficha técnica específica, conforme classificação da operadora divulgada no site da ANS na forma do Anexo II da Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, o desconto percentual previsto no § 1º será de 60% (sessenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração referente aos tipos descritos nos artigos 101 ao 102 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, observados os requisitos descritos neste artigo. (Redação dada pela RN nº 623, de 17/12/2024)

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 1º - C. Na hipótese do valor da multa com desconto ser inferior ao mínimo legal previsto no art. 27 da Lei nº 9.656/1998 será ajustado para o respectivo piso. (Redação dada pela RN nº 623, de 17/12/2024)

§2º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS.

§3º O desconto percentual previsto no caput não se aplica para as infrações de natureza potencialmente coletivas.

§4º O requerimento previsto no caput deste artigo servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta, de modo que qualquer elemento de defesa eventualmente constante do pedido de requerimento será desconsiderado, uma vez que a apresentação deste pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.

§5º Recebido o requerimento a que se refere o § 1º, seja após a lavratura de auto de infração ou representação, será proferida decisão homologando o desconto, que será objeto de intimação pelo órgão técnico que a proferiu.

§6º Após intimado o interessado, os autos serão encaminhados ao órgão responsável pela cobrança para disponibilização da Guia de Recolhimento da União – GRU para pagamento com desconto, o qual deverá ser efetivado no prazo de 30 (trinta) dias.

§7º Caso o interessado não efetue o pagamento previsto no § 6º, terá seu nome incluído no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Federais – Cadin e o débito, sem os descontos concedidos, será encaminhado ao órgão responsável para fins de inscrição em dívida ativa, na forma da legislação.

§ 8º O desconto previsto nesse artigo não se aplica para multa diária.

Subseção III

Da Reparação Posterior

Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz – RVE previstos no art. 10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração lavrado.

§1º O desconto previsto no caput somente será aplicável se a operadora apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, na petição em que apresentar sua defesa.

§2º Não será admitida como reparação da conduta, para efeito de obtenção do desconto, os seguintes casos:

I – demandas relativas à negativa de cobertura para procedimento de urgência e emergência;

II - cobertura garantida apenas por força de determinação judicial;

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

III – quando constatado que a cobertura se deu no âmbito do SUS;

IV - nos casos de procedimentos eletivos, ambulatorial ou hospitalar, quando a operadora não comprovar a efetiva realização do procedimento dentro do prazo previsto no caput;

V - na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, quando não houver a prova inequívoca da devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária; e

VI - infrações de natureza potencialmente coletivas.

§3º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS.

§4º Na hipótese prevista no caput deste artigo será elaborada decisão e o órgão técnico competente que lavrou o auto de infração ou a representação intimará a operadora da decisão.

§5º Após intimado o interessado, os autos serão encaminhados ao órgão responsável pela cobrança para disponibilização da Guia de Recolhimento da União – GRU para pagamento com desconto, o qual deverá ser efetivado no prazo de trinta dias.

§6º Caso o interessado não efetue o pagamento previsto no § 5º, terá seu nome incluído no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais – Cadin e o débito, sem os descontos concedidos, será encaminhado ao órgão responsável para fins de inscrição em dívida ativa, na forma da legislação.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Seção VI

Da Instrução e Julgamento

Art. 35. Para fins de apuração, as demandas poderão ser agrupadas por operadora, por tipo infrativo, por tema, por natureza, área geográfica, ou qualquer outro critério definido pela DIFIS.

Art. 36. Na fase de instrução do processo, a(s) parte(s) poderá(ão) requerer, fundamentadamente, a juntada de documentos e pareceres supervenientes (novos), bem como requerer informações.

Art. 37. O requerimento de que trata o artigo anterior deverá ser relevante para o deslinde da questão e será indeferido, mediante decisão fundamentada, quando se tratar de prova ilícita, impertinente, desnecessária e protelatória.

Parágrafo único. A recusa do fiscal estará sujeita à anuência da autoridade hierarquicamente superior.

Art. 38. Concluída a instrução do processo, o Diretor de Fiscalização proferirá decisão devidamente fundamentada.

Art. 39. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma da regulamentação específica.

Art. 40. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 10 (dez) dias para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Parágrafo único. Decorridos os prazos estabelecidos neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.

Art. 41. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.

Parágrafo único. Uma vez efetuado o pagamento da multa fixada, sem apresentação de recurso, o processo será remetido à Diretoria de Fiscalização para arquivamento.

Seção VII

Do Recurso e da Revisão

Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 10 (dez) dias.

§1º O recurso deverá ser dirigido à autoridade que proferiu a decisão e poderá ser protocolado na sede da ANS ou nos Núcleos da ANS, salvo possibilidade de apresentação por meio eletrônico.

§2º Na hipótese de recurso encaminhado pelo correio, a tempestividade será aferida pela data da postagem.

§3º Os recursos terão efeito suspensivo, salvo quando a matéria que lhe constituir o objeto envolver risco à saúde dos consumidores.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Art. 43. Recebido o recurso poderá a autoridade que proferiu a decisão recorrida reconsiderá-la de forma fundamentada.

§1º Caso reconsidere sua decisão, o Diretor de Fiscalização remeterá o processo à Diretoria Colegiada para conhecimento, arquivando-o posteriormente.

§ 2º Se no exercício do juízo de reconsideração decorrer gravame à situação do recorrente, este deverá ser cientificado para que formule suas alegações antes da decisão.

§3º O não conhecimento do recurso não impede a ANS de rever de ofício, a qualquer tempo, o ato ilegal.

§4º Mantida ou reconsiderada parcialmente a decisão, o Diretor de Fiscalização remeterá o processo à Diretoria Colegiada para julgamento.

§ 5º Após a remessa de que trata o § 4º, o processo será distribuído a um dos demais diretores para relatoria do recurso.

§6º O recurso não será admitido quando interposto:

I – fora do prazo;

II - perante órgão incompetente;

II por quem não seja legitimado; e

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

IV - depois de exaurida a esfera administrativa.

§7º O processo poderá ser remetido à Procuradoria Federal junto à ANS para análise e manifestação, por solicitação do relator do recurso, quando apresentar controvérsia jurídica relevante ou complexa, devidamente justificada nos autos.

§8º Quando outro Diretor que não o relator do recurso suscitar controvérsia jurídica relevante ou complexa devidamente justificada, poderá enviar a solicitação de encaminhamento do processo à Procuradoria Federal junto à ANS ao relator, que irá apreciá-la, motivando sua decisão.

§9º Após o pronunciamento da Procuradoria, quando for caso de sua intervenção, o processo será devolvido ao demandante.

§10. No caso de provimento parcial ou de não provimento do recurso, a decisão da Diretoria Colegiada será publicada, em extrato, no órgão de imprensa oficial e o processo encaminhado à área técnica responsável para intimar a operadora a efetuar o pagamento do valor atualizado da multa, no prazo de 30 (trinta dias), sob pena de inscrição do débito na dívida ativa da ANS e inscrição do devedor no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais – Cadin.

§11. No caso de provimento total do recurso, a decisão da Diretoria Colegiada será publicada, em extrato, no órgão de imprensa oficial e o processo arquivado.

Art. 44. Quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação de sanção imposta, o processo poderá ser revisto pela Diretoria Colegiada, a pedido ou de ofício.

§1º O relator negará seguimento à revisão quando a seu juízo não houver fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação de sanção

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

imposta, encaminhando para a Diretoria Colegiada apenas os processos que considere aptos à revisão.

§2º Não se aplica a regra do parágrafo anterior aos processos que o relator tenha proferido voto vencido no processo objeto da revisão e na hipótese de a decisão revista ter sido proferida em única instância administrativa pela autoridade competente.

§3º Da revisão do processo não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.

CAPÍTULO V

DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO PLANEJADA

Art. 45. As Ações de Fiscalização Planejada - AFP correspondem a um conjunto de ações fiscalizatórias de natureza sistematizada, de escalonamento preferencialmente gradativo, com fundamento em princípios da regulação responsiva, sem prejuízo do escalonamento compulsório ou aplicação de sanção, quando necessário, estimulando as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive, as administradoras de benefícios ao equacionamento de questões e processos internos potencialmente geradores de infrações.

Art. 46. As AFP visam ao aprimoramento dos serviços prestados aos beneficiários de planos de saúde, à luz da disciplina prevista na regulação setorial, e à redução do registro de demandas de reclamação nos canais de atendimento da ANS.

Art. 47. As AFP se pautam por princípios da regulação responsiva, dos quais se destacam:

I - a fiscalização baseada em dados e informações;

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

II - o reconhecimento de que a fiscalização deve ter foco no risco e na proporcionalidade para fins de enquadramento, não sendo possível alcançar tudo e todos; e

III - o foco no resultado, por meio do equilíbrio entre a punição e a persuasão, de forma a garantir maior conformidade às regras regulatórias, com abordagem de diálogo, orientação e cooperação, sem perder de vista a existência de fluxos e instrumentos gravosos para os entes regulados não aderentes.

Art. 48. As modalidades de AFP e seus desdobramentos, os critérios de enquadramento e não enquadramento e de monitoramento, os fluxos e prazos, bem como os demais aspectos atinentes serão tratados por Resolução Normativa específica.

Art. 49. As sanções aplicáveis a este Capítulo e à sua Resolução Normativa específica estão previstas nos arts.35-A, 36 e 36-A da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022.

Art. 50. O enquadramento em AFP não impede que o ente regulado seja alvo de outras ações fiscalizatórias de que trata esta Resolução ou sua Resolução Normativa específica, de visitas técnicas ou de qualquer outra medida regulatória por parte da ANS.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 57. Compete à Diretoria de Fiscalização da ANS expedir orientações aos agentes de fiscalização no âmbito da estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Parágrafo único. Quando a orientação for realizada na forma de Entendimento com efeito vinculante a todos os agentes da fiscalização, seu processo de criação será regido por regulamentação específica expedida pela Diretoria de Fiscalização e seu conteúdo disponibilizado no site institucional da ANS na Internet.

Art. 58. Independentemente do enquadramento de qualquer operadora nos fluxos processuais definidos nesta Resolução, a Diretoria de Fiscalização poderá, por meio de seus órgãos e agentes competentes, deflagrar quaisquer outras ações fiscalizatórias que se mostrem necessárias, sejam remotas ou in loco, nos casos em que forem constatados quaisquer indícios de anormalidades ou desequilíbrios, bem como em caso de relevante descumprimento das normas legais e regulamentares que regem o setor de saúde suplementar.

Art. 59. Revogam-se:

I - as Resoluções Normativas nº 388, de 25 de novembro de 2015; nº 414, de 11 de novembro de 2016; nº 444, de 1º de abril de 2019; nº 326, de 22 de abril de 2013; e Resolução Normativa nº 369, de 23 de janeiro de 2015;

II - a Súmula 1 da ANS, de 22 de fevereiro de 2000;

III - a Instrução de Serviço DIFIS nº 14, de 16 de setembro de 2010;

IV - a Instrução Normativa DIFIS nº 5, de 9 de julho de 2007; e

V - as Resoluções Especiais – RE nº 1, de 11 de maio de 2000, nº 2, de 29 de novembro de 2000; e nº 3, de 26 de novembro de 2001.

Art.60. Esta Resolução Normativa entra em vigor em 31 de março de 2022.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

PAULO ROBERTO REBELLO FILHO

DIRETOR-PRESIDENTE

PRELIMINAR

ANEXO I

Classificação antecipada de demandas NIP

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

1. Para qualificar a Amostra para Análises Individualizadas e a divulgação do atingimento da Meta de Excelência de IGR trimestral ou Meta de redução de IGR trimestral, na forma da Resolução Normativa - nº 623, de 17 de dezembro de 2024, não serão consideradas as demandas em que a operadora declarar, na forma estabelecida nos Anexos I e II desta Resolução, a ocorrência dos art. 14, incisos IV, V, VII e VIII da mesma Resolução.

2. A declaração de acordo com o respectivo inciso deve ser anexada na resposta da NIP, na forma prevista no Anexo II desta Resolução.

3. A declaração do art. 14, inciso IV não se aplica para demandas que tratam de negativa de participação/inclusão em plano.

4. A declaração sobre a ocorrência do art. 14, inciso V, deve vir acompanhada da indicação expressa do número da demanda a que se refere a duplicidade. Alerta-se que o apontamento não pode decorrer exclusivamente pelo fato das demandas serem do mesmo beneficiário.

5. A declaração sobre a ocorrência do art. 14, inciso VII, deve vir acompanhada da indicação expressa da Administradora de Benefícios ou Operadora de Plano de Saúde responsável.

6. A declaração sobre a ocorrência do art. 14, inciso VIII se limita exclusivamente a aferir vínculo do interlocutor com o prestador de serviços interessado, evitando o desvio de finalidade da NIP (ex: vínculo contratual, de representação, empregatício, de natureza familiar com sócio ou gerente). A disposição não se refere a discussão se o beneficiário possui ou não ciência de demanda registrada em seu nome ou de ausência de procuração ou instrumento assemelhado.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Deve ser informado o CPF do interlocutor e o nome do prestador interessado, acompanhado do CPF, se o prestador for pessoa física ou do CNPJ se o prestador for pessoa jurídica.

7. Atendidos os requisitos formais, serão adotadas as providências cabíveis de finalização da demanda que não será considerada para a geração da Amostra para Análises Individualizadas e para fins do atingimento da meta de Excelência de IGR trimestral ou meta de redução de IGR trimestral, de que trata a Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, quando obedecida a condição de data de corte e de apuração definidas.

8. Para os fins previstos neste Anexo, não serão admitidas alegações e declarações fora do prazo, escopo e formato definidos.

9. Os conteúdos das declarações serão analisados periodicamente por amostragem ou método equivalente, ou ainda mediante pedido de reabertura por parte do interlocutor ou beneficiário ensejando quando verificado equívoco a reabertura da demanda e consequente análise e classificação na forma do art.14 desta Resolução.

10. A amostragem ou método equivalente de que trata § 8º será insumo para a apuração agrupada da conduta prevista no art. 114-A da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022 em ciclos de monitoramento, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

ANEXO II

Declaração para fins de classificação antecipada de demandas NIP

Declaração - **Identificar no título uma das seguintes hipóteses (beneficiário não pertence à operadora, demanda em duplicidade ou agente regulado não responsável)**

Para os fins previstos nos §§ 7º a 11 do art.14 c/c o Anexos I e II, todos da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, eu, na condição de representante, legitimamente autorizado pela operadora (**nome da operadora ou administradora de benefícios e número de registro ANS**), neste ato de resposta à demanda NIP (**citar o número da demanda NIP**), declaro que estão preenchidos os requisitos para sua classificação antecipada, nos termos do art. 14, inciso (**citar o inciso conforme a situação destacada no título**) da mesma Resolução, sob as penas da lei e das normas da ANS, as quais possuo ciência do conteúdo na data desta declaração, inclusive quanto

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

ao previsto no art. 114-A da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, e art. 299 do Código Penal, sem prejuízo de outros artigos previstos na legislação ou na regulamentação vigente.

Preenchimento adicional abaixo obrigatório quando se tratar de demanda duplicidade.

Em atendimento ao normativo, informo que a demanda que referencia a duplicidade é a **(citar o número da demanda NIP)**.

Preenchimento adicional abaixo obrigatório quando se tratar de agente regulado não responsável.

Em atendimento ao normativo, informo que o ente regulado correto a responder a presente demanda é a **(completar nome da operadora ou administradora de benefícios e número de registro ANS)**

Preenchimento adicional abaixo obrigatório quando se tratar de interlocutor com vínculo com o prestador de serviços interessado

Em atendimento ao normativo, informo que o(a) interlocutor(a) **(completar nome do interlocutor e CPF)** possui vínculo com o prestador interessado **(completar nome do prestador acompanhado do CPF, se pessoa física, ou CNPJ, se pessoa jurídica)** incorrendo em desvio de finalidade da NIP na demanda **(citar o número da demanda NIP)**. A natureza do vínculo do interlocutor com o prestador é de natureza **(completar com a natureza do vínculo - ex: vínculo contratual, de representação, empregatício, de natureza familiar com sócio ou gerente)**.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

OBS 1: A declaração deverá vir acompanhada de elemento probatórios, tendo em vista o exercício de amostragem previsto no Anexo I da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

OBS 2: Remissões normativas sujeitas à alteração, devendo ser interpretadas como “ou novas normas que vier a substituí-las”.

OBS 3: A declaração de que trata este Anexo II deve ser apresentada no âmbito da resposta à NIP na área logada no espaço “Operadoras” no site da ANS.

PRELIMINAR

ANEXO III

DEMAIS ASPECTOS OPERACIONAIS REFERENTES À NIP, PAP E PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1. O presente Anexo tem por escopo tratar sobre os demais aspectos operacionais referentes à NIP, PAP e processo administrativo sancionador, sem prejuízo dos demais anexos desta Resolução Normativa, ressalvado o detalhamento das ações de fiscalização planejada e seus desdobramentos, objeto de Resolução Normativa específica.

2. No âmbito da ANS, os processos administrativos instaurados para apuração de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, que poderão resultar em aplicação de sanção administrativa, serão regidos pelas disposições da Resolução Normativa - nº 483, de 29 de março de 2022 e pelas disposições deste Anexo.

3. São instrumentos de fiscalização reativa e proativa adotados no âmbito das atividades fiscalizatórias, todos previstos na Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022:

3.1 – Notificação de Intermediação Preliminar – NIP;

3.2 – Procedimento Administrativo Preparatório – PAP;

3.3 – Processo Administrativo Sancionador; e

3.4 – Ações de Fiscalização Planejada, detalhadas em Resolução Normativa específica.

4. Para efeito desta IN, consideram-se:

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

4.1 – fiscal: agente competente para exercício das atividades de fiscalização da ANS sobre as Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, nos termos do disposto no §1º do art. 20 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998;

4.2 – decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto: decisão prolatada pela autoridade competente que reconhece o pedido de pagamento antecipado com desconto previsto no art. 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022;

4.3 – decisão de reconhecimento de reparação posterior e de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto: decisão prolatada pela autoridade competente, que reconhece a reparação posterior e homologa o pedido de pagamento antecipado com desconto previsto no art. 34 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022;

4.4 – relatório de análise conclusiva: documento emitido pelo fiscal ou pelo servidor lotado no órgão da ANS responsável para a condução do processo de representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, que subsidiará a decisão de primeira instância e deverá conter:

a) a análise sobre a regularidade do processo, tempestividade da defesa, descrição dos fatos e dos documentos e informações constante nos autos; e

b) a análise dos argumentos apresentados pela operadora na defesa.

4.5 – decisão: documento emitido pelo Diretor de Fiscalização julgando procedente ou improcedente, integral ou parcialmente, o auto de infração ou a representação lavrados; e

4.6 - despacho de juízo de admissibilidade e reconsideração: documento emitido pela autoridade competente com a manifestação sobre a admissibilidade do recurso e cabimento de reconsideração da decisão proferida.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 1º Os atos previstos nos subitens 4.2, 4.3, 4.5 e 4.6 podem ser delegados a outros agentes, a critério do Diretor de Fiscalização.

§ 2º Os atos na condução do processo de representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022 são praticados pelas respectivas Diretorias competentes, ressalvada a fase decisória em primeira instância que compete à DIFIS.

II - DA FASE PRÉ-PROCESSUAL

5. À ANS, compete, de ofício ou mediante provocação, cientificada do suposto cometimento de infração a dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, instaurar:

5.1 – Procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar - NIP; ou

5.2 – Procedimento administrativo preparatório, prévio à fase processual sancionatória.

II. I - Da Notificação de Intermediação Preliminar

6. As demandas de reclamação, disponíveis no Sistema Integrado de Fiscalização – SIF, deverão ser capturadas para classificação na fase de Intermediação Preliminar da NIP, conforme art. 13 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022 ou na forma prevista no § 8º do mesmo artigo.

7. A elaboração do relatório de classificação da demanda será precedida de uma conferência inicial dos documentos, que deverá considerar os seguintes aspectos:

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

7.1 - elementos mínimos necessários à compreensão do conflito e ao tratamento da demanda;

7.2 - tipo da demanda (reclamação ou informação);

7.3 - natureza da reclamação (assistencial ou não assistencial); e

7.4 - pertinência do tema e do subtema inicialmente atribuídos à demanda.

§ 1º Os elementos mínimos necessários à compreensão do conflito e ao tratamento da demanda, previstos no subtitem 7.1 deverão seguir as orientações da área técnica para análise das demandas de natureza assistencial e não assistencial no âmbito da NIP.

§ 2º Na ausência dos elementos mínimos necessários à compreensão do conflito e ao tratamento da demanda, esta poderá ser encaminhada para complemento de dados junto à Central de Relacionamento da ANS.

§ 3º As demandas de informação, equivocadamente cadastradas como reclamação, não deverão passar por classificação da demanda, sendo efetuado o redirecionamento no sistema, para que o beneficiário ou seu interlocutor obtenha a informação pleiteada por intermédio do órgão competente pela Central de Relacionamento da ANS.

§ 4º Na identificação de necessidade de ajuste com relação à natureza da reclamação, este deverá ser efetuado quando da classificação de demanda através da reclassificação do tema da demanda e das respostas às perguntas obrigatórias referentes a cada subtema no SIF.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 5º No caso de inadequação do tema inicialmente cadastrado, deverá ser feita a alteração com base nas orientações das áreas técnicas para classificação das demandas de natureza assistencial e não assistencial no âmbito da NIP.

8. As classificações das demandas deverão ser elaboradas de forma a deixar clara a respectiva motivação, classificando a demanda em:

8.1 - não há indício de infração;

8.2 - resolvida através da reparação voluntária e eficaz - RVE;

8.3 - não resolvida;

8.4 - beneficiário não pertence à operadora;

8.5 - demanda em duplicidade;

8.6 - insuficiência de dados mínimos para identificação do beneficiário, da operadora e da infração relatada;

8.7 - agente regulado não responsável; ou

8.8 - interlocutor com vínculo com o prestador de serviços interessado.

§ 1º As demandas que permanecerem sem os elementos mínimos necessários para a classificação da demanda, mesmo após a realização de três tentativas de contato

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

telefônico com o beneficiário ou seu interlocutor, em dias e horários distintos, deverão ser enquadradas no subitem 8.6 acima.

§ 2º As classificações de que tratam os subitens 8.4, 8.5, 8.7 e 8.8 serão prioritariamente antecipadas na forma do art. 14, §§ 7º ao 11 e Anexos I e II da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

§ 3º As demandas classificadas como não resolvidas após a fase de classificação da demanda, na forma do subitem 8.3 acima, serão encaminhadas para abertura de processo administrativo sancionador.

§ 4º Deverão ser classificadas como não resolvidas, na forma do subitem 8.3 acima, as demandas nas quais as informações e documentos disponibilizados pela operadora no âmbito da NIP não forem suficientes para seu arquivamento e/ou quando identificada a necessidade de realização de outras diligências além das previstas neste normativo.

9. O relatório de classificação da demanda deverá conter os seguintes itens:

9.1 - breve contextualização: corresponde à caracterização do cenário apresentado, devendo conter informações essenciais para o direcionamento da análise;

9.2 - exposição do caso: corresponde à descrição do problema, devendo conter informações referentes ao conflito mediado, na forma detalhada em consonância com as orientações da área técnica para a classificação da demanda;

9.3 - juízo e fundamentação: corresponde à conclusão do servidor com relação à resolução do conflito, com o apontamento da fundamentação legal e/ou normativa pertinente; e

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

9.4 - conclusão: corresponde à classificação da demanda em uma das hipóteses previstas nos subitens do item 8.

§ 1º Na hipótese da demanda ser classificada como não resolvida, conforme previsão do subitem 8.3, deverá ser descrita, sempre que possível, a conduta praticada pela operadora, com todos os elementos disponíveis.

§ 2º Nos casos em que se verificar reclamação assistencial e não assistencial em uma mesma demanda, e a questão assistencial for não procedente ou houver a reparação voluntária e eficaz, deverá ser realizado seu respectivo desmembramento, para prosseguimento da demanda de natureza não assistencial.

§ 3º A Diretoria de Fiscalização poderá promover a simplificação do relatório de classificação da demanda, por meio de formulário próprio para este fim, contendo os elementos necessários para identificação de uma das hipóteses de que trata o item 8 deste anexo.

10. O relatório de comunicação ao beneficiário ou seu interlocutor deverá informar a classificação atribuída à demanda em linguagem clara e acessível.

10.1 - a comunicação deverá ser feita preferencialmente via correio eletrônico ou, na ausência deste, via contato telefônico ou postal.

10.2 - nas demandas classificadas como não resolvidas, na forma do subitem 8.3, o relatório previsto no caput deste artigo deverá informar os indícios de infração identificados.

11. Quando necessárias à instrução da demanda, as diligências telefônicas, no âmbito da classificação da demanda, serão realizadas, somente, em face do beneficiário ou seu interlocutor.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 1º Todas as ligações efetuadas para o beneficiário ou seu interlocutor, sejam para fins de esclarecimentos ou para comunicação a respeito da finalização da demanda, deverão ser registradas no SIF e no relatório de classificação da demanda, anotando-se data, horário, pessoa contatada e informações prestadas.

§ 2º Quando não houver sucesso na tentativa de contato, será efetuado o registro com a data, o horário e o motivo da falha no contato, procedendo-se 3 (três) tentativas, em dias e horários distintos.

12. A reabertura das demandas NIP ocorrerá:

12. 1 - quando, na hipótese do inciso II do art. 12 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, a demanda for inativada na fase de intermediação preliminar da NIP, porém o beneficiário ou seu interlocutor entrar em contato com a ANS para informar que o conflito não foi resolvido;

12. 2 – quando verificar-se uma informação até então não considerada, cuja relevância seja capaz de alterar a análise e a classificação dada à demanda; à exceção das classificadas conforme subitem 8.3; ou

12. 3 – na hipótese prevista no art. 14, § 8ª da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

§ 1º Nos casos em que tenha ocorrido a inativação da demanda, será elaborado relatório de classificação da demanda; nos demais casos de reabertura de demanda será elaborado relatório de reabertura, sem prejuízo da adoção de documento equivalente previsto no § 3º do subitem 9 deste Anexo.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

§ 2º A reabertura de demanda ou demandas abertas de ofício as tornam elegíveis à amostra para análises individualizadas, nos termos do art. 13, § 1º da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, não sendo assegurada sua classificação, salvo se enquadrada na hipótese prevista no § 8º do mesmo artigo.

II. II - Do Procedimento Administrativo Preparatório

13. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, forem recebidas pela ANS, desde que contenham indícios suficientes de violação da lei ou de ato infra legal, bem como que não se enquadrem no procedimento da NIP, caracterizar-se-ão como denúncia, cuja apuração se dará de acordo com os procedimentos a seguir, ressalvado o rito disposto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

Parágrafo único. Poderão ser empreendidas diligências preliminares para a obtenção de informações adicionais previamente à instauração do Procedimento previsto nesta Seção sempre que necessárias.

14. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 10 (dez) dias, apresente resposta.

15. Findo o prazo previsto no item 14, com ou sem resposta da operadora, o órgão competente procederá à análise dos documentos acostados aos autos do processo e concluirá pelo:

15.1 – arquivamento da demanda, caso não procedente ou não se verifique elementos suficientes para justificar o prosseguimento do feito, na forma do subitem 15.3;

15.2 – arquivamento da demanda, por reconhecimento da RVE; ou

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

15.3 – prosseguimento do feito, iniciando-se a fase processual do processo administrativo sancionador.

III - DA FASE PROCESSUAL

III.I - Do Auto de Infração

16. Capturada a demanda, o fiscal deverá lavrar imediatamente o auto de infração, com abertura do correspondente processo administrativo sancionador.

16.1 - compete ao chefe do Núcleo ou de órgão com competência fiscalizatória organizar a captura e a distribuição das demandas.

17. Lavrado o auto de infração, o fiscal intimará a operadora para, querendo, apresentar sua defesa.

18. A intimação da lavratura do auto de infração deverá conter, além do previsto no art. 27 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022:

18.1 - a solicitação para que a operadora apresente todos os documentos e informações necessários para a adequada instrução processual;

18.2 - a informação de que a operadora poderá apresentar, junto com a sua defesa, pedido de pagamento da multa com desconto de 80% (oitenta por cento), em razão de reparação posterior, conforme previsto no artigo 34 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022; e

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

18.3 - a informação de que a operadora poderá apresentar, em substituição à defesa, pedido de pagamento antecipado e à vista da multa com desconto, conforme previsto no artigo 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

III.II - Do Pagamento Antecipado e à Vista Da Multa

19. Caso seja apresentado, em substituição à defesa, o pedido para pagamento antecipado da multa com desconto, com base no disposto no art. 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, o fiscal ou servidor lotado no órgão da ANS responsável para a condução do processo de representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, verificará se a infração imputada à operadora é passível de pagamento antecipado de multa.

III.II.I - Do Procedimento Decorrente Da Lavratura Do Auto De Infração

20. Caso seja verificado que a infração imputada à operadora no auto de infração é passível de pagamento antecipado de multa, o fiscal, por delegação do Diretor de Fiscalização, proferirá decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto.

20.1 - a decisão proferida limitar-se-á a homologar o pedido de pagamento antecipado com desconto e a calcular o valor de multa a ser paga pela operadora.

21. Caso fique constatado que a infração imputada à operadora no auto de infração não é passível de pagamento antecipado de multa, o fiscal dará continuidade à instrução processual, manifestando-se preliminarmente quanto à improcedência do pedido de pagamento antecipado no relatório de análise conclusiva.

III.II.II - Do Procedimento Decorrente da Representação

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

22. Caso seja verificado que a infração imputada à operadora na representação é passível de pagamento antecipado de multa, o servidor lotado no órgão da ANS responsável para a condução do processo de representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, produzirá o relatório de análise conclusiva e encaminhará o processo à Diretoria de Fiscalização – DIFIS para proferir decisão.

23. Caso fique constatado que a infração imputada à operadora na representação não é passível de pagamento antecipado de multa, o servidor lotado no órgão da ANS responsável para a condução do processo de representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, dará continuidade à instrução processual, manifestando-se preliminarmente quanto à improcedência do pedido de pagamento antecipado no relatório de análise conclusiva.

24. - O Diretor da Diretoria de Fiscalização – DIFIS ou agente por ele delegado proferirá decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto com base no relatório de análise conclusiva .

24.1 - a decisão proferida limitar-se-á a homologar o pedido de pagamento antecipado com desconto e a calcular o valor de multa a ser paga pela operadora.

III.II.III - Das Disposições Para Cálculo e Pagamento da Multa com Desconto em Substituição à Defesa

25. Para fins de cálculo do valor da multa a ser paga pela operadora com o desconto, em um dos percentuais previstos no art. 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, utilizar-se-á o valor da multa base com a incidência do fator de compatibilização pelo porte da operadora, sem a incidência de agravantes e atenuantes.

26. A operadora será notificada para efetuar o pagamento, dentro de 30 (trinta) dias, da multa com a incidência de desconto, prevista no art. 33 da Resolução Normativa nº 483,

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

de 29 de março de 2022, devendo constar a informação de que, em caso de inadimplência, o desconto será desconsiderado e o valor integral será encaminhado para inscrição na dívida ativa da ANS e a operadora será inscrita no Cadastro Informativo de Créditos não quitados do setor Público Federal – CADIN, ultrapassado os 75 (setenta e cinco) dias de inadimplência, nos termos da Lei nº 10.522/2002.

27. Da decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto não caberá recurso quanto ao mérito da infração.

28. Proferida a decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto, o processo será encaminhado ao órgão competente para a cobrança.

III.III - Da Reparação Posterior

29. Apresentado, juntamente com a defesa, o pedido para pagamento da multa com desconto de 80% (oitenta por cento), em razão de reparação posterior, com base no art. 34 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, o fiscal verificará a presença dos elementos necessários à comprovação da reparação da conduta infrativa.

29.1 - o requerimento de que trata o item 29 deve ser expresso e existindo na petição matérias de defesa, essas devem ser analisadas prioritariamente pelo fiscal e, havendo elementos para arquivamento, procederá nesse sentido, restando prejudicada avaliação do pedido de reparação posterior.

30. Constatada a ausência dos elementos necessários à comprovação da reparação posterior da conduta infrativa, o fiscal dará continuidade à instrução processual, manifestando-se preliminarmente quanto à improcedência do pedido de reconhecimento da reparação posterior no relatório de análise conclusiva.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

31. Verificada a presença dos elementos necessários à comprovação da reparação posterior da conduta infrativa, o fiscal, o Diretor de Fiscalização ou agente por ele delegado, proferirá decisão de reconhecimento de reparação posterior e de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto.

Parágrafo único. A decisão proferida limitar-se-á a reconhecer a ocorrência de reparação posterior da conduta infrativa e a calcular o valor de multa a ser paga pela operadora.

32. Para fins de cálculo do valor da multa a ser paga pela operadora com o desconto de 80% (oitenta por cento) previsto no art. 34 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, será utilizado o valor da multa base com a incidência do fator de compatibilização pelo porte da operadora, sem a incidência de agravantes e atenuantes.

33. A operadora será notificada para efetuar o pagamento, dentro de 30 (trinta) dias, da multa com a incidência de desconto de 80% (oitenta por cento), prevista no art. 34 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, devendo constar a informação de que, em caso de inadimplência, o desconto será desconsiderado e o valor integral será encaminhado para inscrição na dívida ativa da ANS e a operadora será inscrita no Cadastro Informativo de Créditos não quitados do setor Público Federal – CADIN, ultrapassado os 75 (setenta e cinco) dias de inadimplência, nos termos da Lei nº 10.522/2002.

34. Proferida a decisão de reconhecimento de reparação posterior e de homologação de pedido antecipado com desconto, o processo será encaminhado ao órgão competente para a cobrança.

III.IV - Da Instrução e Julgamento

35. Recebida a defesa, sem pedido de pagamento antecipado, ou decorrido o prazo de resposta sem manifestação da operadora, o fiscal ou servidor lotado no órgão da ANS responsável para a condução do processo de representação previsto no art. 25 da

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, analisará as alegações e documentos eventualmente apresentados pela operadora e os demais documentos e informações constantes nos autos, para verificar se estão presentes no processo os elementos necessários à comprovação da prática infrativa.

36. Havendo a necessidade de complementação da instrução processual, o fiscal ou servidor lotado no órgão da ANS responsável para a condução do processo de representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, praticará os atos necessários à comprovação da prática infrativa, podendo realizar diligências, por telefone, presenciais, via postal ou por outros meios, junto à operadora, beneficiário e prestadores, conforme o caso.

Parágrafo único. Aplica-se o presente também à condução do processo inaugurado por auto de infração.

37. Caso seja identificada, no curso da instrução processual, a existência de vícios insanáveis no auto de infração lavrado, o fiscal responsável expedirá despacho propondo ao chefe do Núcleo a anulação e a lavratura de novo auto de infração.

38. Estando o chefe do Núcleo de acordo com o proposto pelo fiscal, decidirá pela anulação e determinará a lavratura de novo auto de infração.

39. Estando presentes, no processo, os elementos necessários à comprovação da existência ou inexistência de prática infrativa descrita no auto de infração, o fiscal produzirá o competente relatório de análise conclusiva, que embasará a decisão de primeira instância e encaminhará o processo ao chefe do Núcleo.

40. Estando presentes, no processo, os elementos necessários à comprovação da existência ou inexistência de prática infrativa descrita na representação, o servidor lotado no órgão técnico da ANS responsável para a condução do processo de representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

2022, produzirá o competente relatório de análise conclusiva, que embasará a decisão de primeira instância e encaminhará o processo à Diretoria de Fiscalização.

41. O Diretor de Fiscalização, ou o agente por ele delegado, proferirá decisão de primeira instância devidamente fundamentada, com base no relatório de análise conclusiva.

42. A decisão de primeira instância que julgar procedente a lavratura do auto de infração ou a representação fixará o valor da multa aplicada, levando-se em conta os critérios dispostos na Resolução Normativa nº483, de 29 de março de 2022, ou a que vier a substituí-la, bem como na Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022.

43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, poderá a operadora apresentar requerimento tempestivo para pagamento da multa com desconto de 20% (vinte por cento), com base no disposto no art. 41 da RN nº 483, de 29 de março de 2022, sendo o processo encaminhado para o órgão responsável pela cobrança.

Parágrafo único. caso o requerimento previsto no caput seja apresentado intempestivamente, o processo será encaminhado ao órgão competente pela cobrança em seu valor total, sem o desconto de 20% (vinte por cento), e o devedor será inscrito no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais – CADIN.

III.V - Do Recurso

44. Recebido o recurso, a autoridade competente emitirá o despacho de juízo de admissibilidade e reconsideração.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

44.1 - o despacho de juízo de admissibilidade e reconsideração poderá:

44.1.1- manter a decisão;

44.1.2 - reconsiderar a decisão total ou parcialmente;

44.1.3 - anular o auto de infração com determinação para lavratura de novo auto; ou

44.1.4 - anular a decisão e proferir nova decisão.

44.2 - se no exercício do juízo de reconsideração decorrer gravame à situação do recorrente, este deverá ser cientificado para que formule suas alegações antes da decisão.

45. O recurso apresentado fora do prazo de 10 (dez) dias após a intimação da decisão será declarado intempestivo.

46. Mantida ou reconsiderada parcialmente a decisão, o processo será remetido à Diretoria Colegiada - DICOL para julgamento.

47. Reconsiderada totalmente a decisão, o processo será remetido à Diretoria Colegiada - DICOL para conhecimento.

IV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

48. Compete à Diretoria de Fiscalização da ANS expedir orientações aos agentes de fiscalização no âmbito da estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, que

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

serão de observância obrigatória por seus agentes e órgãos auxiliares, para atendimento ao previsto neste Anexo.

§ 1º Não se incluem como atos de observância obrigatória, documentos produzidos ao longo do tempo no âmbito da Diretoria de Fiscalização, cujo conteúdo foi substituído posteriormente por ato normativo ou por documento dotado de natureza orientadora, ainda que a mudança tenha representado alteração tácita à orientação anterior.

§ 2º Eventual dúvida sobre o alcance do presente artigo deve ser submetida aos Chefes dos Núcleos ou às Coordenadorias responsáveis por alinhamentos internos no âmbito de suas atividades.

§ 3º Caso ainda persista a dúvida, deve ser submetida às respectivas Gerências e, em último caso, ao gabinete da Diretoria de Fiscalização.

49. As classificações de demanda e a condução dos processos administrativos sancionadores devem ser orientadas pelos materiais, fluxos, entendimentos, dentre outros documentos, emitidos pela DIFIS, bem como devem ser pautados na legislação normativa vigente.

ⁱ CLIQUE ABAIXO para verificar o conjunto de normas alteradoras, além da nova RN que trata das ações fiscalização planejada, aprovadas pela Diretoria Colegiada na 15ª reunião extraordinária de Diretoria Colegiada, realizada em 19 de dezembro de 2025, com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026:

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 656, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2025

Altera o art. 10 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.

<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDc3OA==>

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 657, de 22 DE DEZEMBRO DE 2025

Altera a Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDc3OQ==>

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 658, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2025

Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de ações de fiscalização planejada.

<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDc4MA==>

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 659, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2025

Altera a Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.

Essa versão foi criada com o objetivo exclusivamente de facilitar o leitor/intérprete em caráter preliminar quanto a versão consolidada e sistêmica da RN 483/22, considerando as alterações promovidas pela RN 657/25 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

Não constitui versão consolidada vigente, tampouco a versão consolidada oficial, não substituindo as publicações no D.O.U e a versão oficial de consolidação ainda a ser delimitada em momento oportuno no site da ANS.

Atenção: A nova RN 657/25, em fase de *vacatio legis*, possui dispositivos transitórios ou finais próprios da norma alteradora, os quais devem ser considerados em apartados à versão consolidada preliminar.

<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDc4MQ==>

As referidas normas se conectam com a **RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 623, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2024**, que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Administradoras de Benefícios nas solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, bem como não assistenciais, em qualquer modalidade de contratação. Esta norma específica já se encontra em vigor desde 1º de julho de 2025:

<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDU5Ng==>

PRELIMINAR