

## 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.*

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, tendo em vista o disposto no art. 29 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, no uso da competência que lhe é conferida pelo inciso II, do art. 10, da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, em reunião realizada em 19 de dezembro de 2025, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação

Art. 1º A presente Resolução Normativa altera a Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, que estabelece os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Art. 2º A Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“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.” (NR)

“Art. 3º .....

.....”

§ 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.

.....”(NR)

“Art. 6º .....

.....”

§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:

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

.....”(NR)

“Art.7º .....

§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.” (NR)

“Art. 9º .....

.....  
II- classificação da demanda, quando aplicável conforme art.13.” (NR)

“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:

.....  
§ 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.

§ 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.” (NR)

“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.

§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;

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/registro 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 integrarem 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.” (NR)

“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:

.....

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.

.....

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

.....

§ 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.

§ 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.” (NR)

“Art. 19. ....

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

.....” (NR)

“Art. 20. ....

§ 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.

.....” (NR)

“Art. 34. ....

§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.” (NR)

## “CAPÍTULO V

### DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO PLANEJADA” (NR)

“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;

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.” (NR)

“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.” (NR)

Art. 3º A Diretoria de Fiscalização, observada sua capacidade operacional, gerará amostras contínuas para análises individualizadas em relação ao passivo de demandas NIP que estejam pendentes de classificação na data da vigência desta Resolução.

§1º A capacidade operacional para os fins previstos no caput do art. 3º desta Resolução será residual àquela definida para classificação das demandas do passivo NIP corrente de que trata o art.13 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

§2º Aplicam-se às Amostras de que trata o caput, as diretrizes dispostas no art.13, §3º, incisos I, II e III da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

§3º Aplicam-se às Amostras de que trata o caput, e as demais disposições do art.13 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, à exceção do tempo médio previsto no §6º e ainda a inaplicabilidade do período e data de geração de que trata o §1º.

§4º As demandas elegíveis para os fins previstos no caput do art.3º desta Resolução serão separadas em status próprio.

§5º A medida de que trata este artigo poderá ser ajustada ou revertida mediante fato novo significativo referente à capacidade operacional.

Art. 4º A Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, passa a vigorar acrescida dos Anexos I, II e III, na forma dos Anexos desta Resolução:

I – Anexo I: Classificação antecipada de demandas NIP;

II – Anexo II: Declaração para fins de classificação antecipada de demandas NIP; e

III – Anexo III: Demais aspectos operacionais referentes à NIP, PAP e processo administrativo sancionador.

Art. 5º Ficam revogados o art.6º, §4º; o art. 11, § 2º; o Art. 12 § 2º; o art.14, § 5º; o agrupamento em seções no Capítulo V e os arts.51 a 56, todos da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022; e a Instrução Normativa ANS nº 1, de 30 de março de 2022.

Art.6º Esta Resolução Normativa entra em vigor em 1º maio de 2026.

WADIIH NEMER DAMOUS FILHO  
DIRETOR-PRESIDENTE

Este texto não substitui o texto normativo original e nem o de suas alterações, caso haja, publicados no Diário

Oficial.

---

[ANEXO I](#)

[ANEXO II](#)

[ANEXO III](#)

---

CORRELAÇÕES:

[Lei nº 9.656, de 1998](#)

[Lei nº 9.961, de 2000](#)

[RR nº 21, de 2022](#)

---

A RN nº 657 alterou:

[RN nº 483, de 2022](#)