

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.

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, considerando o disposto no art. 48 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, em reunião realizada em 19 de dezembro de 2025, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A presente Resolução Normativa dispõe sobre os procedimentos a serem observados para a estruturação e realização das ações de fiscalização planejada.

CAPÍTULO II

DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO PLANEJADA

Art. 2º 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 de 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.

Parágrafo único. 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. 3º 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. 4º Para os fins desta Resolução Normativa, considera-se:

I - Índice Geral de Reclamações - IGR: indicador calculado com base nas reclamações registradas por consumidores junto aos canais de atendimento da ANS, processadas via Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, com painel e ranqueamentos dinâmicos disponibilizados no sítio institucional da ANS na internet;

II - Valor vigente que permite pontuar no Índice Geral de Reclamações Anual - IGR Anual, "Reclamações Gerais do Cliente", segmentação Médico-Hospitalar, na dimensão Indicadores da Dimensão Sustentabilidade no Mercado - IDSM que compõe o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS: componente integrante da ficha técnica correspondente no IDSS, que expressa o valor para as operadoras médico-hospitalares receberem pontuação diferente de 0 (pontuação de corte), observada a premissa de atualização ou manutenção a cada ano-base;

III - Operadora: termo que abrange, para os fins desta norma, todas as operadoras de planos de saúde, inclusive, as administradoras de benefícios, salvo em caso de tratamento específico desse último agente regulado;

IV - Escopo das ações fiscalizatórias: conjunto de assuntos levantados a partir da análise do conteúdo das demandas de reclamações de beneficiários em um período determinado, sem prejuízo de outros insumos internos e externos, que podem caracterizar ou dar causa a falhas operacionais, bem como ensejar ao registro de demandas recorrentes na ANS; e

V - Metas de redução de demandas: metas de responsividade progressiva, com vistas à redução gradual do registro de demandas nos canais de atendimento da ANS, de observância obrigatória por todos os entes regulados selecionados para as ações de fiscalização previstas nesta norma, conforme previsto no Capítulo VII e Anexo desta Resolução Normativa.

Art. 5º As operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive, as administradoras de benefícios serão enquadradas nas modalidades das Ações de Fiscalização Planejada, quando aplicável, a partir de indicadores que visam ao monitoramento das entradas de reclamações nos canais de atendimento da ANS, de desempenho insatisfatório em outra modalidade de Ação de Fiscalização Planejada, ou de fato relevante que demande a atuação da fiscalização para a correção de desvios no mercado de saúde suplementar.

§ 1º Para os fins do caput, o indicador de referência utilizado será o Índice Geral de Reclamações - IGR, e os diversos ranqueamentos estabelecidos no seu painel, disponibilizado no sítio institucional da ANS na internet, ou outros que vierem a substituí-los.

§ 2º No caso das administradoras de benefícios, será utilizado critério que atenda a finalidade anterior de monitoramento de entrada de reclamações.

§ 3º Sem prejuízo do disposto nos arts. 7º e 8º, critérios e indicadores extraordinários poderão ser utilizados, motivadamente, pela Diretoria de Fiscalização, de forma a garantir a realização, a tempestividade e a efetividade das Ações de Fiscalização Planejada.

Art. 6º São modalidades das ações de fiscalização planejada - AFP, sem prejuízo da deflagração de ação coercitiva incidental, nos termos do Capítulo VI desta Resolução Normativa:

I - Ação Planejada Preventiva de Fiscalização - APP;

II - Ação Planejada Focal de Fiscalização - APF; e

III - Ação Planejada de Fiscalização Estruturada - APE.

§ 1º A Diretoria de Fiscalização aplicará os critérios de enquadramento e não enquadramento em qualquer das modalidades, visando à otimização de esforços e ao atendimento dos princípios que norteiam as Ações de Fiscalização Planejada.

§ 2º O quantitativo de operadoras enquadradas nas Ações de Fiscalização Planejada dependerá da capacidade operacional da Diretoria de Fiscalização no período da sua execução.

Art. 7º Os critérios de enquadramento e não enquadramento nas modalidades das Ações de Fiscalização Planejada previstas no art. 6º desta Resolução Normativa terão o objetivo de garantir o acompanhamento em tempo real, a fiscalização tempestiva das operadoras e a efetividade das ações.

Art. 8º Sem prejuízo do disposto nos arts. 5º, 6º e 7º, operadoras poderão ser enquadradas, ou reenquadradas, em qualquer modalidade das Ações de Fiscalização Planejada levando-se em consideração, preferencialmente, o aumento no padrão recente de registro de demandas de reclamação de beneficiários nos canais de atendimento da ANS, ainda que no curso de outra Ação de Fiscalização Planejada.

Art. 9º A Diretoria de Fiscalização poderá, a qualquer tempo, encaminhar subsídios às diretorias da ANS para a avaliação de eventuais medidas cabíveis, conforme a sua competência regimental.

Art. 10. O enquadramento em quaisquer das ações fiscalizatórias previstas nesta Resolução Normativa não impede que o ente regulado seja alvo de outras ações fiscalizatórias previstas na Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, ou sua regulamentação, de visitas técnicas ou de qualquer outra medida regulatória por parte da ANS.

Parágrafo único. O enquadramento em modalidade mais gravosa das Ações de Fiscalização Planejada não necessariamente será precedido de escalonamento a partir de ações menos gravosas.

CAPÍTULO III

DA AÇÃO PLANEJADA PREVENTIVA DE FISCALIZAÇÃO - APP

Art. 11. A Ação Planejada Preventiva de Fiscalização - APP é a modalidade de menor complexidade e rito sumaríssimo, aplicável a operadoras de planos de saúde de qualquer porte, quando o monitoramento de entradas de reclamações nos canais de atendimento da ANS indicar:

I - classificação nas faixas intermediárias do IGR, nos termos do disposto no art. 5º, § 1º e no art. 13, § 1º; ou

II - independentemente do critério do inciso I, aumento recente no registro de demandas de reclamação nos canais de atendimento da ANS, observada a metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva estabelecidas no Anexo desta Resolução Normativa.

Parágrafo único. A APP visa a estimular a melhora do desempenho das operadoras com base no IGR e os diversos ranqueamentos estabelecidos no seu painel, ou índice que vier a substituí-lo, para que sejam adotadas as medidas necessárias à reversão das situações indicadas nos incisos do caput.

Art. 12. Nota Técnica indicará as operadoras de planos de saúde para fins de enquadramento e não enquadramento na APP, de acordo com a capacidade operacional da Diretoria de Fiscalização para o período.

Art. 13. São critérios ordinários de enquadramento para a APP:

I - maior valor nas posições intermediárias do Índice Geral de Reclamações - IGR, nos termos do § 1º, e nos diversos ranqueamentos estabelecidos no seu painel, disponibilizado no sítio institucional da ANS na internet, ou outros que vierem a substituí-los; ou

II - aumento recente no padrão de registro de demandas de reclamação nos canais de atendimento da ANS, observada a metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva estabelecidas no Anexo desta Resolução Normativa.

§ 1º Para fins do inciso I, são consideradas posições intermediárias nos ranqueamentos do IGR a classificação no dashboard "Ranking das Operadoras" no painel disponibilizado no sítio institucional da ANS na internet, que indique que operadora está posicionada entre a média do setor (ref: segmentação médico-hospitalar), e o valor vigente que permite pontuar no Índice Geral de Reclamações Anual - IGR Anual, "Reclamações Gerais do Cliente", segmentação Médico-Hospitalar, na dimensão Indicadores da Dimensão Sustentabilidade no Mercado- IDSM que compõe o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, observada a metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva previstas no Anexo desta Resolução Normativa.

§ 2º No caso das administradoras de benefícios, aplicar-se-á o disposto no art. 5º, § 2º.

Art. 14. A APP abordará até três assuntos, dentre os que tenham sido alvo de reclamações recorrentes dos beneficiários nos sessenta dias anteriores ao seu enquadramento.

§ 1º Assuntos oriundos de subsídios fornecidos à Diretoria de Fiscalização por seus órgãos internos, da ANS ou externos poderão compor a abordagem da APP.

§ 2º A operadora será notificada do seu enquadramento na APP e dos assuntos para tratamento, ocasião em que os seus representantes serão convocados para a diligência remota única com o órgão de fiscalização da ANS, sem prejuízo do disposto no art. 19.

§ 3º A data da diligência remota e a indicação dos participantes serão acordadas através de canal de correspondência eletrônica disponibilizado para este fim.

Art. 15. Na diligência remota, serão detalhados:

I - os motivos do enquadramento, os objetivos da ação planejada e os assuntos identificados com maior recorrência nas reclamações, com vistas ao seu equacionamento pela operadora, e à redução de demandas à ANS; e

II - a forma de monitoramento dos indicadores de reclamações, a metodologia de faixas de desempenho e as metas de responsividade progressiva, nos termos do capítulo VII e do Anexo desta Resolução Normativa.

Art. 16. O monitoramento dos indicadores do registro das demandas de reclamação de beneficiários será executado a partir do primeiro dia do mês seguinte à diligência remota, nos termos das disposições do Capítulo VII e da metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva do Anexo desta Resolução Normativa.

Art. 17. Findo o prazo de monitoramento, nota técnica avaliará o cumprimento das metas de redução de demandas estabelecidas observada a metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva estabelecidas no Anexo desta Resolução Normativa.

§ 1º Caso a nota técnica tratada no caput ateste o cumprimento das metas de redução de demandas, o processo da APP será arquivado, sem prejuízo da possibilidade de enquadramento futuro em quaisquer das modalidades de Ação de Fiscalização Planejada.

§ 2º Caso a nota técnica tratada no caput ateste o não cumprimento das metas de redução de demandas de reclamações à ANS, o processo da APP será arquivado com a indicação dos encaminhamentos cabíveis, sem prejuízo de eventual apuração pendente nos termos do art. 18.

§ 3º A operadora será notificada para se manifestar em até dez dias sobre o descumprimento de que trata o § 2º.

Art. 18. A APP poderá resultar em penalidade no caso de engajamento insuficiente do ente regulado com as ações empreendidas, nos termos do art. 58 desta Resolução Normativa, ou mediante eventual desdobramento quando adotado o fluxo previsto no inciso III do art. 19.

Art. 19. Constatado, no curso do processo, aumento recente no registro de demandas de reclamação nos canais de atendimento da ANS em face da operadora fiscalizada, nos termos da metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva previstas no Anexo desta Resolução Normativa, ou verificada situação de descumprimento relevante da legislação setorial que impacte negativamente a prestação de serviços à coletividade de beneficiários, a Diretoria de Fiscalização, a fim de solicitar esclarecimentos ou apurar as causas da situação, poderá, a seu critério:

I - convocar a operadora para diligência remota de acompanhamento;

II - realizar diligência in loco; ou

III - realizar a ação coercitiva incidental prevista no Capítulo VI desta Resolução Normativa.

Parágrafo único. Ante os elementos colhidos, a APP poderá, de forma motivada, ser arquivada para a instauração de Ação Planejada Focal de Fiscalização - APF ou Ação de Fiscalização Planejada Estruturada - APE, mediante a aprovação da Diretoria de Fiscalização e a notificação do interessado, conforme o rito da modalidade.

CAPÍTULO IV

DA AÇÃO PLANEJADA FOCAL DE FISCALIZAÇÃO - APF

Art. 20. A Ação Planejada Focal de Fiscalização - APF é a modalidade de rito sumário e grau de complexidade moderado, aplicável às operadoras de planos de saúde de qualquer porte, sobre as quais se verifique, com os seguintes critérios ordinários de enquadramento:

I - o desempenho insatisfatório do ente regulado na APP; ou

II - maiores valores do Índice Geral de Reclamações (IGR), ou índice que vier a substituí-lo, com classificação, segundo o dashboard "Ranking de Operadoras" no painel disponibilizado no sítio institucional da ANS na internet, acima da média do setor, na segmentação médico-hospitalar, observada a metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva previstas no Anexo desta Resolução Normativa.

Parágrafo único. A APF visa a uma atuação mais direcionada da fiscalização, no sentido de apontar os assuntos a serem tratados no âmbito da ação planejada, a fim de que as próprias operadoras procedam à identificação das causas das reclamações recorrentes de beneficiários e adotem medidas de ajuste ou aprimoramento da operação, com vistas ao aumento da eficiência dos serviços prestados aos beneficiários, e à redução da entrada de reclamações nos canais de atendimento da ANS.

Art. 21. Nota técnica indicará as operadoras de planos de saúde para fins de enquadramento e não enquadramento na APF, de acordo com a capacidade operacional da Diretoria de Fiscalização para o período, bem como a designação de fiscais para a execução das ações fiscalizatórias, quando cabível.

Art. 22. No caso das administradoras de benefícios, aplicar-se-á o disposto no art. 5º, § 2º;

Art. 23. Aprovada a relação das operadoras, nota técnica definirá os assuntos que serão tratados pela operadora no curso da APF, de acordo com o conteúdo das demandas de reclamação de beneficiários à ANS nos sessenta dias anteriores ao enquadramento.

Parágrafo único. Informações ou subsídios fornecidos à Diretoria de Fiscalização por seus órgãos internos, da ANS ou externos poderão ser considerados na definição dos assuntos para equacionamento na APF.

Art. 24. A operadora será notificada do seu enquadramento na APF e da nota técnica que definiu os assuntos para tratamento, ocasião em que os seus representantes serão convocados para a diligência remota inaugural com o órgão de fiscalização da ANS.

Parágrafo único. A data da diligência remota inaugural e a indicação dos participantes serão acordadas através do canal de correspondência eletrônica disponibilizado para este fim.

Art. 25. Na diligência remota inaugural, serão detalhados, entre outros:

I - os motivos do enquadramento e os objetivos da ação planejada;

II - os assuntos identificados com maior recorrência nas reclamações, a sua correlação com processos operacionais e o incentivo às boas práticas de mercado;

III - os requisitos e informações mínimos a serem incluídos no Plano de Equacionamento e no Relatório de Cumprimento, e as formas aptas à comprovação da conclusão das medidas propostas; e

IV - a forma de monitoramento dos indicadores de reclamações, nos termos do capítulo VII e da metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva estabelecidas no Anexo desta Resolução Normativa.

Parágrafo único. A diligência remota de seguimento será agendada para realização no prazo de até vinte e um dias corridos.

Art. 26. Na diligência remota de seguimento, os representantes da operadora apresentarão o Plano de Equacionamento aos agentes da fiscalização, detalhando as medidas de ajuste ou aprimoramento dos processos internos de trabalho, as formas de comprovação propostas, os objetivos, o planejamento para o cumprimento das metas de redução de demandas, e outras informações pertinentes.

Parágrafo único. O Plano de Equacionamento será juntado aos autos no prazo de até quinze dias corridos após a realização da diligência remota de seguimento.

Art. 27. O prazo para o equacionamento dos assuntos a serem tratados na APF corresponderá ao prazo para o atingimento de metas no Anexo desta Resolução Normativa, ao fim do qual todas as medidas nele propostas deverão estar concluídas.

Parágrafo único. A operadora encaminhará a cada noventa dias, um Relatório de Cumprimento do Plano de Equacionamento, acompanhado da documentação comprobatória pertinente.

Art. 28. O não envio injustificado do Plano de Equacionamento e do Relatório de Cumprimento no prazo assinalado poderá ser caracterizado como engajamento insuficiente do ente regulado com as Ações Planejadas, nos termos do art. 58 desta Resolução Normativa.

Art. 29. O monitoramento dos indicadores do registro das demandas de reclamação de beneficiários será executado de acordo com as disposições do Capítulo VII e com os prazos para o atingimento das metas de que trata o Anexo desta Resolução Normativa.

Art. 30. Nota Técnica Conclusiva avaliará as evidências do cumprimento do Plano de Equacionamento e o atingimento das metas de redução de demandas estabelecidas no Anexo desta Resolução Normativa.

Parágrafo único. Requisições de documentação e informações complementares poderão ocorrer a qualquer tempo do processo.

Art. 31. Não comprovado o cumprimento do Plano de Equacionamento ou o atingimento das metas de redução de demandas nos prazos de que trata o Anexo desta Resolução Normativa, Nota Técnica indicará o enquadramento da operadora em outra modalidade mais gravosa das ações fiscalizatórias, sem prejuízo da possibilidade do encaminhamento para a adoção de outras medidas regulatórias pela ANS e de eventual apuração pendente nos termos do art. 32.

§1º Caso a nota técnica tratada no caput ateste o cumprimento do Plano de Equacionamento e o atingimento das metas de redução de demandas de reclamação, o processo da APF será arquivado, sem prejuízo da possibilidade de enquadramento futuro em quaisquer das modalidades de Ação de Fiscalização Planejada, caso preenchidos os critérios para o novo enquadramento.

§2º A operadora será notificada para se manifestar em até dez dias sobre o descumprimento de que trata o caput.

Art. 32. A APF poderá resultar em penalidade nos casos de engajamento insuficiente do ente regulado com as ações empreendidas, nos termos do art. 58 desta Resolução Normativa, ou mediante eventual desdobramento quando adotado o fluxo previsto no art. 33, inciso III.

Art. 33. Constatado, no curso do processo, o aumento recente no registro de demandas de reclamação em face da operadora, nos termos da metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva previstas no Anexo desta Resolução Normativa, ou verificada situação de descumprimento relevante da legislação setorial que impacte negativamente a prestação de serviços à coletividade de beneficiários, a fim de solicitar esclarecimentos ou apurar as causas da situação, a Diretoria de Fiscalização poderá, a seu critério:

I - convocar a operadora para diligência remota de acompanhamento;

II - realizar diligência in loco; ou

III - realizar a ação coercitiva incidental prevista no Capítulo VI desta Resolução Normativa.

Parágrafo único. Ante os elementos colhidos, a APF poderá, de forma motivada, ser arquivada para a instauração de Ação de Fiscalização Planejada Estruturada - APE, mediante a aprovação da Diretoria de Fiscalização e a notificação do interessado, conforme o rito da modalidade.

CAPÍTULO V

DA AÇÃO PLANEJADA DE FISCALIZAÇÃO ESTRUTURADA - APE

Art. 34. A Ação Planejada de Fiscalização Estruturada - APE corresponde à modalidade de maior complexidade e rito ordinário, aplicável a operadoras de planos de saúde de qualquer porte, e poderá ser instaurada:

I - em decorrência do desempenho insatisfatório do ente regulado em ações de fiscalização planejada precedentes, previstas nesta Resolução Normativa; ou

II – independentemente do disposto no inciso I, quando a operadora for classificada nas posições mais gravosas dos ranqueamentos de reclamações, nos termos do art. 5º, § 1º.

§ 1º O rito da APE é sistematizado em etapas, e prevê a realização de diligências, preferencialmente, na forma presencial, com o objetivo de avaliar as operações internas e emitir determinações, para cumprimento nos prazos estipulados pela fiscalização.

§ 2º As determinações de que trata o § 1º têm como objetivo o equacionamento de questões e processos internos potencialmente geradores de infrações, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados aos beneficiários de planos de saúde, à luz da disciplina prevista na regulação setorial, e à redução da entrada de demandas de reclamação na ANS.

Seção I

Do Enquadramento das Operadoras

Art. 35. Nota Técnica motivará o enquadramento de uma operadora na APE, considerando o disposto nos arts. 7º e 8º, e designará a equipe de fiscais para realizar as ações fiscalizatórias.

Seção II

Da Delimitação do Escopo

Art. 36. Nota Técnica definirá o escopo da ação fiscalizatória, de acordo com os temas mais reclamados pelos beneficiários nos sessenta dias anteriores ao seu enquadramento e, se for o caso, abarcará aqueles cujo cumprimento foi considerado insuficiente ou não comprovado no âmbito da Ação de Fiscalização Planejada precedente.

Parágrafo único. A Nota Técnica tratada no caput detalhará a documentação inicial sobre os processos operacionais, a ser requisitada para análise prévia às diligências, e indicará as áreas ou setores, e o período proposto para as ações fiscalizatórias.

Art. 37. A operadora será notificada do seu enquadramento na APE e da nota técnica que definiu os assuntos para tratamento, ocasião em que os seus representantes serão convocados para a reunião remota inaugural com o órgão de fiscalização da ANS.

§ 1º A notificação conterá a requisição da documentação definida na Nota Técnica que deverá ser disponibilizada no prazo de trinta dias, contados do primeiro dia útil seguinte à data da consumação da notificação.

§ 2º A data da reunião inaugural e a indicação dos participantes serão acordadas junto ao órgão de fiscalização da ANS através do canal de correspondência eletrônica disponibilizado para este fim.

§ 3º Novas requisições de documentos e informações poderão ocorrer a qualquer tempo do processo.

Art. 38. A operadora apresentará resposta à notificação tratada no art. 37, na qual designará, dentre os administradores constantes do Cadastro de Operadoras – CADOP da ANS, o representante que responderá pelo cumprimento das determinações.

§ 1º No caso de inobservância ao disposto no caput, o Diretor-Presidente da operadora, ou o ocupante de cargo análogo, responderá pelo cumprimento das determinações.

§ 2º Durante o curso da APE, serão requisitados documentos e informações cadastrais atualizados do responsável pelo cumprimento das determinações, designado nos termos do caput ou do § 1º.

§ 3º Na resposta, será também designado um interlocutor, que fará a intermediação entre os agentes dos órgãos da Diretoria de Fiscalização e as áreas ou setores diligenciados, e que será responsável pelas comunicações e pelo envio de documentação e informações complementares.

Seção III

Das Diligências

Art. 39. As diligências serão realizadas por equipe de fiscalização composta por, no mínimo, dois fiscais, e terão o seu prazo de duração estabelecido na Nota Técnica do Escopo.

Art. 40. No âmbito da APE, poderão ser realizadas diligências em qualquer setor ou estabelecimento da operadora, de acordo com o escopo previamente definido.

§ 1º Caso, durante as diligências, a equipe de fiscais constate situação superveniente, não prevista no escopo, mas que guarde correlação com os assuntos nele definidos, e que caracterize potencial infração à legislação, serão colhidos os elementos, informações e documentação necessários à sua apuração e, se for o caso, à emissão da determinação necessária à reversão da situação.

§ 2º Não se aplica o disposto no § 1º a infrações que não se relacionem à garantia do acesso, pelos beneficiários, aos serviços assistenciais e não assistenciais prestados pela operadora fiscalizada, sem prejuízo do envio ao setor competente quando cabível, em se tratando de matéria diversa.

Art. 41. Ao término das diligências, caso não tenha sido entregue documentação ou informação requisitada pela equipe de fiscais, será lavrado termo de requisição de documentos, a serem protocolados nos autos no prazo máximo de cinco dias úteis.

Parágrafo único. O descumprimento do disposto no caput caracterizará o engajamento insuficiente do ente regulado com a APE, nos termos do art. 58 desta Resolução Normativa.

Seção IV

Da Nota Técnica de Análise de Conformidade

Art. 42. Concluídas as diligências, a equipe de fiscalização elaborará a Nota Técnica de Análise de Conformidade, que conterá o relato pormenorizado das constatações, indicando as causas de falhas operacionais e de outras naturezas, bem como as determinações para a sua adequação e as formas aptas à comprovação do seu cumprimento.

§ 1º Os representantes indicados nos termos do art. 38 desta norma serão convocados para a reunião de apresentação das constatações iniciais que ensejaram determinações na Nota Técnica de Análise de Conformidade, a ser realizada por videoconferência.

§ 2º A reunião citada no § 1º precederá a aprovação da Nota Técnica de Análise de Conformidade e levará em conta as ponderações da operadora sobre a exequibilidade das medidas necessárias ao cumprimento das determinações no prazo previsto, e a produção das formas de comprovação.

§ 3º O prazo para o cumprimento das determinações corresponderá aos prazos para o atingimento das metas de que trata o Anexo desta Resolução Normativa.

§ 4º A operadora encaminhará a cada noventa dias um Relatório de Cumprimento das Determinações, acompanhado, no mínimo, de todas as formas de comprovação definidas na Nota Técnica de Análise de Conformidade.

Art. 43. Aprovada, a Nota Técnica de Análise de Conformidade será encaminhada à operadora, que poderá apresentar manifestação no prazo de quinze dias corridos, contados do primeiro dia útil seguinte à data da consumação da notificação.

Seção V

Da Análise do Cumprimento das Determinações

Art. 44. Ao fim do prazo para o atingimento da meta de que trata o Anexo desta Resolução Normativa, será elaborada Nota Técnica com a análise motivada do cumprimento de cada uma das determinações.

§ 1º Compete exclusivamente à operadora comprovar o cumprimento de cada uma das determinações, de acordo com as formas definidas na Nota Técnica de Análise de Conformidade.

§ 2º Caso a análise prevista no caput conclua pelo cumprimento de todas as determinações, será elaborada Nota Técnica Conclusiva, submetida à aprovação, que proferirá a decisão de arquivamento do processo.

§3º Constatado o descumprimento de qualquer das determinações, ou a sua comprovação insuficiente ou intempestiva, será elaborada Nota Técnica de Análise Preliminar.

Art. 45. A Nota Técnica de Análise Preliminar fundamentará a lavratura do auto de infração, observando-se posteriormente as disposições dos artigos 22 a 24 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

§ 1º A operadora será notificada da autuação para, querendo, apresentar, no prazo de trinta dias, defesa ou o requerimento tratado no art. 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022 a contar do dia útil seguinte à consumação da notificação.

§ 2º A defesa versará, exclusivamente, sobre o cumprimento das determinações, e será acompanhada de toda documentação apta à comprovação do seu cumprimento.

Art. 46. Expirado o prazo previsto no art. 45, § 1º, será elaborada Nota Técnica Conclusiva com a análise do cumprimento de cada determinação objeto da lavratura do auto de infração.

§ 1º A Nota prevista no caput será submetida à aprovação que proferirá decisão de arquivamento do processo, se comprovado o cumprimento de cada determinação, ou de aplicação de penalidades, em caso de ausência ou insuficiência de comprovação, ou de intempestividade da defesa apresentada.

§ 2º Proferida a decisão de penalização, será observado o rito previsto nos arts. 42 a 44 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022.

Seção VI

Do Período de Monitoramento

Art. 47. O monitoramento do registro das demandas de reclamação de beneficiários será executado de acordo com o previsto no Capítulo VII e observada a metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva estabelecidas no Anexo desta Resolução Normativa, a fim de aferir seu atingimento.

Art. 48. Constatado, no curso do processo, o aumento recente no registro de demandas de reclamação em face do ente regulado fiscalizado, nos termos da metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva previstas no Anexo desta Resolução Normativa, ou verificada situação de descumprimento relevante da legislação setorial que impacte negativamente a prestação de serviços à coletividade de beneficiários, a Diretoria de Fiscalização poderá, a seu critério:

I - convocar a operadora para diligência remota ou in loco, a fim de solicitar esclarecimentos ou apurar as causas da situação; ou

II - realizar a ação coercitiva incidental prevista no Capítulo VI desta Resolução Normativa.

Seção VII

Das Penalidades

Art. 49. Às operadoras enquadradas na APE que não cumprirem qualquer das determinações apontadas na Nota Técnica de Análise de Conformidade, serão aplicadas as penalidades previstas no art. 36 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022.

Parágrafo único. O disposto no caput não afasta eventual apuração de tipo infrativo referente ao engajamento insuficiente do ente regulado com as ações empreendidas, nos termos do art. 58, bem como o eventual desdobramento do fluxo previsto no Capítulo VI desta Resolução Normativa.

CAPÍTULO VI

DA AÇÃO COERCITIVA INCIDENTAL - ACI

Art. 50. Constatado, no curso do processo, o aumento recente no registro de demandas de reclamação em face da operadora enquadrada, nos termos da metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva previstas no Anexo desta Resolução Normativa, ou verificada situação de descumprimento relevante da legislação setorial que impacte negativamente a prestação de serviços à coletividade de beneficiários, a Diretoria de Fiscalização poderá, de forma incidental, a seu critério, realizar ação fiscalizatória para apurar as causas da situação e determinar a sua correção tempestiva.

Parágrafo único. A Ação Coercitiva Incidental – ACI, quando motivada por situação de descumprimento relevante da legislação setorial que impacte negativamente a prestação de serviços à coletividade de beneficiários, poderá ser deflagrada pela Diretoria de Fiscalização a qualquer tempo, independentemente da existência de processo em curso.

Art. 51. O objeto da ACI será definido em nota técnica, de cujo teor a operadora será notificada, assim como do período das diligências, a serem realizadas, preferencialmente, na forma presencial e, na sua inviabilidade, na forma remota.

§ 1º A medida incidental de que trata o Capítulo VI, quando deflagrada no curso de uma APE, deverá ser acompanhada pelo administrador indicado nos termos do art. 38.

§ 2º Independentemente da modalidade de AFP, deverá ser designado pela operadora interlocutor que fará a intermediação entre os órgãos da Diretoria de Fiscalização e as áreas ou setores diligenciados, e as comunicações e o envio de documentação e informações complementares.

Art. 52. Poderão ser realizadas diligências em qualquer setor ou estabelecimento da operadora, de acordo com o objeto definido para as ações fiscalizatórias.

§ 1º Ao término das diligências, caso não tenha sido entregue documentação ou informação requisitada pela equipe de fiscais, será caracterizado o engajamento insuficiente do ente regulado com as ações planejadas, nos termos do art. 58 desta Resolução Normativa.

§ 2º Durante o curso do processo, poderão ser requisitados documentos e informações complementares pertinentes à ação fiscalizatória realizada.

Art. 53. A equipe de fiscais elaborará relatório de diligência que circunstancie as constatações realizadas, e determinará prazo para reversão do quadro que motivou a medida incidental, do qual a operadora será notificada e, ao fim do prazo, apresentará comprovação inequívoca do cumprimento das medidas adotadas.

Art. 54. Caso não comprovado o cumprimento das medidas no prazo assinalado, a operadora será intimada do seu descumprimento, mediante a lavratura de auto de infração referente à conduta prevista no art. 36-A da Resolução Normativa nº 489/2022 e da data a partir da qual incidirá a multa diária conforme valor previsto no artigo mencionado, limitada ao prazo de noventa dias.

§ 1º A qualquer tempo, a operadora poderá apresentar nova comprovação inequívoca do cumprimento das medidas, a fim de cessar a incidência da multa diária, o que será atestado por nota técnica, da qual a operadora será notificada.

§ 2º Cessada a incidência da multa diária, será dada continuidade ao processo de apuração da penalidade prevista no art. 36-A da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, seguindo-se os procedimentos previstos na norma que trata do rito dos processos sancionadores.

§ 3º A deflagração da ação coercitiva incidental importará na instauração de processo administrativo apartado, e não afetará o regular prosseguimento do processo da Ação de Fiscalização Planejada em curso, conforme respectivo fluxo, obrigações e efeitos, inclusive o cumprimento de metas de redução de demandas estabelecidas no Capítulo VII e no Anexo desta Resolução Normativa.

CAPÍTULO VII

DO ACOMPANHAMENTO DAS METAS PARA A REDUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 55. Independentemente das medidas de ajuste ou aprimoramento previstas nos Planos de Equacionamento ou nas determinações emitidas pelos órgãos da fiscalização, os entes regulados enquadrados em qualquer modalidade das Ações de Fiscalização Planejada se submeterão às metas de redução de demandas de reclamação à ANS, conforme o Anexo desta Resolução Normativa.

§ 1º O monitoramento do registro das demandas de reclamação de beneficiários observará o disposto no § 1º do art. 5º desta Resolução Normativa, e terá a duração prevista no Anexo desta Resolução Normativa, podendo, de forma motivada, ser estendido, a critério da Diretoria de Fiscalização, uma vez, por, no máximo, igual período.

§ 2º O não atingimento das metas nos prazos previstos pode sujeitar a operadora à aplicação das disposições dos arts. 19, 33 e 48, desta Resolução Normativa.

§ 3º No caso da APE, o não atingimento das metas nos prazos previstos ensejará o encerramento do período de acompanhamento, seguindo-se o disposto no art. 45 e seguintes desta Resolução Normativa.

§ 4º O Anexo desta Resolução Normativa dispõe sobre a metodologia de faixas de desempenho e metas de responsividade progressiva que fixa as metas de redução gradual de demandas de reclamação aos canais de atendimento da ANS, bem como os seus respectivos prazos, o seu monitoramento, além da sua utilização para as seguintes finalidades:

I - enquadramento das operadoras na modalidade de AFP mais adequada ao caso; e

II - fundamentação para a realização das medidas processuais incidentais previstas nos arts. 19, 33 e 48 desta Resolução Normativa.

§ 5º As metas de redução gradual de que trata o Anexo desta Resolução Normativa não se confundem com as metas estabelecidas no Anexo II da Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, com propósitos e incidência distintos.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 56. Todas as notificações previstas nesta Resolução Normativa, assim como os requerimentos de reuniões, de vistas e cópias dos autos observarão as disposições da Resolução Normativa nº 534, de 2 de maio de 2022.

Art. 57. As reuniões e as diligências remotas realizadas no âmbito das Ações de Fiscalização Planejada serão gravadas, e as gravações serão disponibilizadas à operadora interessada na forma preconizada pela área de tecnologia de informação da ANS.

Art. 58. Poderá caracterizar engajamento insuficiente do ente regulado com as ações de fiscalização planejada ou em ações coercitivas incidentais empreendidas, as seguintes situações:

I - a falta de resposta a qualquer notificação oficial;

II - o não envio, no prazo estabelecido, de quaisquer informações, documentos e relatórios previstos nesta Resolução Normativa ou requisitados pelos órgãos da fiscalização no curso do processo;

III - o não comparecimento a qualquer reunião ou a diligência regularmente notificada;

IV - o não comparecimento, a qualquer reunião ou diligência, pelo administrador indicado por força do art. 38 e art. 51, § 2º desta Resolução Normativa, quando expressamente convocado; ou

V - outras hipóteses que prejudiquem o regular andamento do processo na ação fiscalizatória, para cujo ato o ente regulado tenha sido regularmente notificado a cumprir.

§ 1º A incidência de cada situação prevista no caput sujeitará o infrator à sanção prevista no art. 35-A da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, mediante análise prévia da justificativa pelo não atendimento ou comparecimento, bem como a preservação da finalidade do ato.

§ 2º O engajamento insuficiente do ente regulado com as ações de fiscalização empreendidas poderá ensejar o seu enquadramento em modalidade mais gravosa das ações fiscalizatórias previstas nesta norma, ou o encaminhamento de subsídios para a avaliação de outras medidas regulatórias pela ANS.

Art. 59. A cada exercício, será instaurado um processo administrativo eletrônico para a execução de cada uma das modalidades das Ações de Fiscalização Planejada, que conterà:

I - as Notas Técnicas que tratam do enquadramento das operadoras;

II - as cópias da Nota Técnica que define o escopo para tratamento por cada operadora enquadrada;

III - as cópias da Nota Técnica Conclusiva contendo o desfecho da ação planejada referente a cada operadora nela enquadrada;

IV - relatórios periódicos de monitoramento do registro de demandas de reclamação à ANS em face das operadoras enquadradas na modalidade;

V - relatórios ou subsídios sobre operadoras já enquadradas, ou para fins de enquadramento na modalidade;

VI - as cópias dos documentos que fundamentem o encaminhamento da operadora para a avaliação por outros órgãos da ANS; e

VII - a Nota Técnica de Encerramento da Ação de Fiscalização Planejada, com um resumo do desempenho e do desfecho dado a cada operadora enquadrada na ação planejada no exercício da sua instauração.

Art. 60. Para cada operadora enquadrada em modalidade de Ação de Fiscalização Planejada, será instaurado processo administrativo eletrônico específico que conterà:

I - a Nota Técnica que define o escopo para tratamento pela operadora;

II - os ofícios de notificação para a comunicação de atos ou a requisição de documentos e informações;

III - todos os documentos produzidos pela fiscalização no curso da ação fiscalizatória;

IV - as atas das diligências remotas realizadas no curso da ação fiscalizatória;

V - o relatório de diligência in loco realizada no curso da ação fiscalizatória;

VI - as petições, manifestações e documentações encaminhadas voluntariamente, ou em atendimento às requisições da fiscalização;

VII - as cópias das correspondências trocadas com os interlocutores da operadora no curso do processo;

VIII - nos processos de Ação Planejada Estruturada de Fiscalização - APE, a decisão de 1ª instância, de arquivamento ou penalização, e demais atos inerentes ao rito do processo administrativo sancionador, quando for o caso; e

IX - a Nota Técnica Conclusiva contendo desempenho da operadora e o desfecho da ação planejada.

Art. 61. A Diretoria de Fiscalização, no uso de sua competência regimental, poderá delegar a outros órgãos da sua estrutura a aprovação dos atos e dos documentos produzidos, e o proferimento de decisões de aplicação das penalidades previstas no âmbito das Ações de Fiscalização Planejada, sendo a operadora notificada conforme os procedimentos previstos nesta Resolução Normativa.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 62. As obrigações decorrentes da Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, serão obrigatoriamente objeto de abordagem no âmbito da Ações de Fiscalização Planejada.

Art. 63. Para fins de outras ações e programas regulatórios da ANS, considerar-se-á a APF e a APE como os institutos correspondentes à Intervenção Fiscalizatória.

Art. 64. Poderão ser considerados para fins de primeiro enquadramento da APE, observada a capacidade operacional e os demais princípios de que trata o art. 3º, o desempenho de operadoras de planos de saúde perante ações lideradas pela Gerência de Boas Práticas – GEBOP no período compreendido entre agosto de 2023 e a vigência da presente norma.

Art.65. Essa norma entra em vigor em 1º de 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](#)

CORRELAÇÕES:

[Lei nº 9.656, de 1998](#)

[Lei nº 9.961, de 2000](#)

[RR nº 21, de 2022](#)