

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.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, no uso das atribuições que lhe confere o art.4º, incisos XXIX, XXX e XLI, alínea f e §1º da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; conforme os artigos 25 e 27 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998; em reunião realizada em 19 de dezembro de 2025, adotou a seguinte Resolução Normativa, e eu, Diretor-Presidente, determino sua publicação:

Art. 1º A presente Resolução Normativa 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.

Art. 2º A Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º

Parágrafo único. Na aplicação de sanção aos administradores ou aos membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados das operadoras, a ANS, além de observar os parâmetros acima expostos, atentarà para a culpabilidade dos infratores, observado o disposto nos arts.15 e 16 desta Resolução.” (NR)

“Art. 5º

.....

§2º Na hipótese de o infrator ser reincidente na forma do artigo 17, a ANS poderá deixar de aplicar a pena de advertência, para aplicar uma sanção mais grave.” (NR)

“Art. 7º

.....

§ 1º Cada circunstância agravante implicará o acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.

.....” (NR)

“Art. 9º

.....
§1º Para os fins deste artigo, será aplicado o fator indicado no inciso VI às operadoras que não tiverem fornecido à ANS o cadastro de beneficiários.

§1º-A Independentemente da arguição de matéria de defesa, as administradoras de benefícios deverão informar nos procedimentos de apuração coletiva o número de vidas administradas expostas referente à conduta, sob pena dos mesmos efeitos de que trata o §1º.

.....
§ 3º Para efeito de aplicação do caput deste artigo, às operadoras classificadas como Administradoras de Benefícios, considerar-se-á como número de vidas administradas o total de beneficiários expostos nos contratos de planos de saúde coletivos nos quais atue, direta ou indiretamente, observando o disposto no §7º deste artigo, salvo na hipótese prevista no §1º -A.

.....
§ 6º-A Para fins da aplicação do art.9º, a autoridade competente instruirá o procedimento de forma a demonstrar um padrão de comportamento, que expôs uma coletividade determinável de beneficiários.

§ 6º-B A instrução deverá contemplar evidência exemplificativa da exposição coletiva ao comportamento danoso, independentemente da produção de efeitos concretos aos beneficiários.

.....” (NR)

“Art. 11. A multa será graduada a partir da multa-base, aplicando-se, sucessivamente:

I – a(s) agravante(s);

II – a(s) atenuante(s);

III – a causa de aumento de pena prevista para apurações com caráter coletivo, quando aplicável;

IV - outras causas de aumento de pena previstas nesta Resolução, quando aplicável;

V - outras causas de diminuição de pena previstas nesta Resolução, quando aplicável; e

VI - o fator de porte econômico como compatibilização da penalidade.

§ 1º Os critérios aludidos neste artigo e estabelecidos nos arts. 7º ao 10 não se aplicam às infrações de multa diária previstas nos arts. 18 e 37.

§ 2º Cabe a compatibilização pelo porte econômico, nos termos do art. 10, no caso específico do tipo infrativo previsto no art. 36-A, afastada a aplicação no que se refere aos demais dispositivos deste artigo e arts. 7º, 8º e 9º.” (NR)

“Art. 12.

.....
§2º Para a aplicação de multa diária, prevista no arts. 18, 36-A e 37, a ANS deverá considerar, como termo inicial, a data da intimação do auto de infração e, como termo final, a data de cessação da infração.

.....
§4º - A O limite de noventa dias aplica-se também às hipóteses previstas nos arts.36-A e 37.” (NR)

“Art.13. A multa aplicada será igual ao mínimo legal, quando a aplicação dos critérios da dosimetria da penalidade e eventuais descontos resultar em valor inferior.” (NR)

“Art. 13-A A cada cinco anos os valores das multas-base constantes desta Resolução serão reavaliados por iniciativa da Diretoria de Fiscalização.

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo não impede que esta Resolução seja alterada a qualquer tempo, inclusive em relação a valor de multa-base.” (NR)

“Art. 14.

Parágrafo único. A ANS previamente adotará as medidas necessárias para a proteção dos beneficiários que estiverem vinculados à operadora de planos de assistência à saúde, conforme o caso.” (NR)

“Art. 15. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de trinta e máximo de cento e oitenta dias, poderá ser aplicada aos administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados de operadoras de planos privados de assistência à saúde, na hipótese de prática infrativa específica prevista nesta Resolução.” (NR)

“Art. 16. A inabilitação do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de um ano e máximo de cinco anos, poderá ser aplicada aos administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados de operadoras de planos privados de assistência à saúde, na hipótese de prática infrativa prevista nesta Resolução.” (NR)

“Art. 17.

§1º Ocorrerá a reincidência quando, entre a data do trânsito em julgado e a data da prática da infração posterior, houver decorrido período de tempo não superior a dois anos.” (NR)

“Autorização de Funcionamento

Art. 18. Exercer a atividade de operadora de plano privado de assistência a saúde sem autorização da ANS:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução;

Multa diária no valor de R\$ 10.000,00, conforme art.11, § 1º.” (NR)

“Atuação de Administradora de Benefícios como representante, mandatária ou prestadora de serviços de Operadora

Art. 18-A. Atuar a Administradora de Benefícios como representante, mandatária ou prestadora de serviço de Operadora de Plano de Assistência à Saúde:

Sanção -Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Registro de Produto

Art. 19. Operar produto sem registro na ANS:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Produto Diverso do Registrado

Art. 20. Operar produto de forma diversa da registrada na ANS, em desacordo com as características definidas ou vedadas pela legislação e seus regulamentos:

Sanção – advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução” (NR)

“Produto Bloqueado ou em Extinção de Entidade de Autogestão

Art. 21. Ofertar produto bloqueado ou em extinção de entidade de autogestão:

Sanção - Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Grupo Restrito de Beneficiários

Art. 22. Ofertar produto ativo à beneficiário distinto do grupo restrito da modalidade autogestão:

Sanção - Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Contrato coletivo em desacordo com a regulamentação

Art. 23. Permitir a adesão de novos beneficiários em contratos coletivos que permaneçam em desacordo com a legislação em vigor:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Legitimidade da pessoa jurídica contratante de beneficiário em plano coletivo

Art. 23-A. Celebrar, manter ou intermediar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Ingresso de beneficiário em plano coletivo

Art. 24. Admitir o ingresso de beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo com a pessoa jurídica contratante exigido pela legislação:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Celebração ou manutenção de contrato com empresário individual em situação irregular.

Art. 24-A. Celebrar ou manter contrato com empresário individual em situação irregular:

Sanção - Multa , conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Sistemas de Descontos

Art. 25. Operar sistemas de desconto ou de garantia de preços diferenciados não previstos em lei:

Sanção – Advertência;

Multa , conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Segmentações dos Produtos ou Serviços

Art. 26. Operar produto ou serviço de saúde que não apresente as características definidas em lei:

Sanção – Advertência;

Multa , conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Condições de Ingresso de Mantenedor ou Patrocinador

Art. 27. Deixar de cumprir a regulamentação referente às condições para ingresso de mantenedor ou patrocinador em entidade de autogestão:

Sanção - Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Transferência de Carteira Sem Prévia Autorização

Art. 28. Realizar transferência de carteira, total ou parcial, cedendo ou adquirindo, sem prévia autorização da ANS:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Transferência de Carteira em desacordo com a autorização

Art. 29. Proceder à transferência de carteira vedada pela legislação ou em desacordo com autorização da ANS:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Registro de Alienação de Carteira

Art. 30. Deixar de registrar o instrumento de cessão de carteira no cartório competente:

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Alterações Societárias

Art. 31. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Identificação de Operadora

Art. 32. Deixar de cumprir regras estabelecidas pela regulamentação da ANS para identificação da operadora ou de seus produtos perante os beneficiários, inclusive as referentes a material publicitário de caráter institucional.

Sanção – Advertência;

Multa , conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Práticas Irregulares ou Nocivas

Art. 33. Incurrer em práticas irregulares ou nocivas à política de saúde pública:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Embaraço à Fiscalização

Art. 34. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.

Parágrafo único. Considera-se a conduta descrita no caput como todo ato, comissivo ou omissivo, direto ou indireto, do Administrado ou de seus prepostos, que obstrua, dificulte ou impeça a atividade fiscalizadora da ANS.” (NR)

“Modelos e conteúdos assistenciais

Art. 35. Deixar de cumprir as normas relativas aos conteúdos e modelos assistenciais:

Sanção – Advertência;

Multa , conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Engajamento insuficiente

Art. 35-A. Proceder com engajamento insuficiente nas ações empreendidas em modalidade de Ação de Fiscalização Planejada, nas situações descritas na regulamentação da ANS:

Sanção - Multa de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).” (NR)

“Descumprimento de determinação na Modalidade de Ação Planejada de Fiscalização Estruturada

Art. 36. Deixar de cumprir determinação da ANS na modalidade de Ação Planejada de Fiscalização Estruturada:

Sanção - Multa de R\$ 1.000.000,00 para cada determinação descumprida; e

Suspensão do exercício do cargo de administrador por 30 (trinta) dias para cada determinação descumprida.

Parágrafo único. Em caso de reincidência do administrador em descumprimento de determinação na modalidade de Ação Planejada de Fiscalização Estruturada, será aplicada a penalidade de inabilitação temporária para o exercício do cargo por um ano, sem prejuízo da aplicação de multa prevista no caput.” (NR)

“Descumprimento de determinação em Ação Coercitiva Incidental

Art. 36-A. Deixar de cumprir, no prazo assinalado, as medidas determinadas em ação coercitiva incidental deflagrada no curso de Ação de Fiscalização Planejada:

Sanção - Multa diária no valor de R\$ 12.500,00 (doze mil e quinhentos reais), conforme art.11, § 2º.” (NR)

“Requerimento de informações às operadoras e prestadores de serviços

Art. 37. Deixar de fornecer ou se recusar a enviar as informações ou os documentos requeridos pelos Diretores da ANS ou encaminhá-los com incorreções ou retardamento injustificado:

Sanção – Multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme art.11, § 1º .” (NR)

“Envio de informações das operadoras e dos prestadores de serviços

Art. 38. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, os documentos ou as informações devidas ou solicitadas, exceto na hipótese do artigo anterior:

Sanção - Multa , conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Envio de Informações Periódicas

Art. 39. Deixar de enviar à ANS ou enviar, fora do prazo previsto na regulamentação, documento ou informação periódica:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....
§ 3º Caso a informação obrigatória deixe de ser encaminhada, por período superior a dois anos, desde que já não esteja tratado direta ou indiretamente em outros instrumentos regulatórios indicados para análises de graves anormalidades econômico-financeiras e administrativas da operadora, poderá ser aplicada a penalidade de cancelamento da autorização de funcionamento e alienação da carteira de beneficiários, na forma prevista nesta Resolução Normativa.

.....” (NR)

“Incorreções e Omissões nas Informações

Art. 40. Encaminhar à ANS os documentos ou as informações devidas, contendo incorreções ou omissões:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.

§ 1º A multa será individualizada por documento ou informação encaminhada com incorreção ou omissão.

§ 2º O disposto neste artigo também poderá ser aplicado em caso de informações periódicas contendo incorreções ou omissões.” (NR)

“Manutenção de Documentos ou Informações

Art. 41. Deixar de manter, para verificação da ANS, documentação ou informação devida, na forma da lei:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Publicação ou Divulgação de Informações

Art. 42. Deixar de publicar ou divulgar, nos meios definidos nos normativos específicos, as informações exigidas pela ANS:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Unimilitância

Art. 43. Exigir exclusividade do prestador de serviço:

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Restrição da Atividade do Prestador

Art. 44. Restringir, por qualquer meio, a liberdade do exercício de atividade profissional do prestador de serviço:

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Contratualização

Art. 45. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde:

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....”(NR)

“Regras sobre aplicação do índice de reajuste de prestador

Art. 46. Deixar de cumprir as regras estabelecidas pela regulamentação setorial para a aplicação do índice de reajuste definido pela ANS.

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Padrão de Informações com Prestadores

Art. 47. Deixar de cumprir as normas relativas ao padrão essencial obrigatório para as informações trocadas entre operadoras e prestadores de serviços de saúde, sobre o atendimento prestado a seus beneficiários:

Sanção-Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Atributos de Qualificação dos Prestadores

Art. 48. Deixar de incluir os atributos de qualificação dos prestadores de serviço em seus materiais de divulgação da rede assistencial no prazo estabelecido:

Sanção-Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Operações Contrárias à Lei

Art. 49. Realizar operações financeiras vedadas por lei:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Aplicação de variação ou reajuste da contraprestação pecuniária

Art. 51. Exigir, cobrar ou aplicar variação ou reajuste da contraprestação pecuniária em desacordo com a lei, a regulamentação da ANS ou o contrato:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Sobrepreço

Art. 51-A. Exigir, cobrar ou aplicar variação ou reajuste da contraprestação pecuniária de beneficiário de plano coletivo de forma diversa do acordado entre a operadora e o estipulante:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no caput produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 9º desta Resolução para cálculo da multa a ser aplicada.” (NR)

“Revisão Técnica

Art. 53. Deixar de cumprir as regras decorrentes da revisão técnica autorizada pela ANS:

Sanção—Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Contraprestações distintas em contratos coletivos

Art. 54. Exigir ou cobrar contraprestações pecuniárias distintas entre os consumidores que vierem a ser incluídos no contrato coletivo e os a ele já vinculados:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Cobrar contraprestações pecuniárias em contratos coletivos diretamente do beneficiário

Art. 55. Cobrar contraprestações pecuniárias em contratos coletivos diretamente do beneficiário, salvo nos casos autorizados pela regulamentação:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Agrupamento de Contratos

Art. 56. Deixar a operadora de promover o agrupamento com todos os seus contratos coletivos com menos de trinta beneficiários, ou com o quantitativo de beneficiários estipulado pela própria operadora, ou promovê-lo em desacordo com a regulamentação específica para o cálculo do percentual de reajuste que será aplicado a esse agrupamento:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“CAPÍTULO III

DAS INFRAÇÕES DE NATUREZA ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL” (NR)

Restrição indevida ou seleção de risco

Art. 57. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.

Parágrafo único. Quando o impedimento ou restrição decorrer de idade, fator pessoal ou condição de saúde caracterizando seleção de risco, a penalidade de que trata este artigo será aplicada em dobro.” (NR)

“Portabilidade de carência

Art. 58. Dificultar, condicionar, restringir ou impedir o exercício da portabilidade de carências pelo beneficiário:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Descumprimento residual da legislação aplicável à portabilidade

Art. 63. Deixar de cumprir as regras estabelecidas pela legislação para portabilidade de carências, não enquadrada no artigo anterior:

Sanção—Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Cobrança indevida

Art. 64. Exigir ou cobrar taxa ou valor de qualquer espécie não permitido pela legislação ou contrato:

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Descumprimento de regras previstas para programas para a promoção da saúde e de prevenção de riscos e doenças

Art. 65. Descumprir as regras previstas na regulamentação em vigor que dispõem sobre programas para a promoção da saúde e de prevenção de riscos e doenças:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Descumprimento referente a adesão ou efetiva participação de beneficiários em programas para a promoção da saúde e de prevenção de riscos e doenças

Art. 69. Impedir, limitar ou dificultar, por qualquer meio, a adesão ou a efetiva participação do beneficiário aos programas para promoção da saúde e de prevenção de riscos e doenças que garantem bonificação e premiação:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Exclusão de beneficiário participante de programa para a promoção da saúde e de prevenção de riscos e doenças

Art. 70. Excluir o beneficiário participante dos programas para promoção da saúde e de prevenção de riscos e doenças que garantem bonificação e premiação, salvo nos casos previstos na regulamentação em vigor:

Sanção – Multa , conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Contagem de Carência

Art.72. Proceder à contagem de carência, em descumprimento às regras estabelecidas pela legislação ou contrato:

Sanção–Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.”

“Fornecimento de Cópia do Instrumento Contratual

Art. 73. Deixar de fornecer ao beneficiário de plano individual ou familiar, quando da sua inscrição, cópia do contrato, do regulamento ou das condições gerais do contrato e de material exemplificativo de suas características, direitos e obrigações:

Sanção–Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Fornecimento de orientação para contratação ou guia de leitura contratual

Art. 74. Deixar de fornecer ao beneficiário de plano coletivo orientação para contratação de planos de saúde ou guia de leitura contratual:

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Preenchimento incompleto de formulário em contratos coletivos

Art. 75. Deixar de preencher os campos referentes à data e identificação das partes e eventuais representantes constituídos, existentes nos formulários adotados para proposta de contratação ou adesão dos planos coletivos comercializados ou disponibilizados.

Sanção – Advertência;

Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Cláusulas de Garantias Legais

Art. 76. Deixar de prever cláusulas obrigatórias no instrumento contratual firmado com o beneficiário ou pessoa jurídica contratante ou estabelecer disposições ou alterações contratuais que violem a legislação em vigor:

Sanção–Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Postergação de vigência

Art. 76- A. Postergar início de vigência do plano contratado, em desacordo com a regulamentação:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Cláusula de Agrupamento

Art. 77. Deixar a operadora de aditar o contrato quando obrigada a fazê-lo, nos termos do normativo específico, para fins de aplicação do reajuste calculado a partir do agrupamento de contratos:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Negativa de Migração ou Adaptação dos Contratos

Art. 78. Deixar de proceder à migração ou à adaptação dos contratos à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, quando solicitado pelo beneficiário, nas hipóteses em que esta seja obrigatória pela legislação em vigor:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Impedimento ao exercício do direito à adaptação ou à migração de contrato

Art. 79. Impedir, dificultar ou restringir indevidamente o exercício do direito à adaptação ou à migração de contrato:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Formalidades devidas ou obrigatórias na elaboração de proposta de adaptação ou migração

Art. 81. Deixar de observar, ao elaborar a proposta de adaptação ou de migração, as formalidades devidas (ou obrigatórias) previstas na legislação em vigor:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Alteração de cláusulas estabelecidas no contrato de origem quando da adaptação

Art. 82. Alterar indevidamente as cláusulas estabelecidas no contrato de origem, quando da adaptação:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Exigência de condição em proposta de migração ou adaptação referente a período de carência

Art. 83. Exigir ou tentar impor, na proposta de migração ou de adaptação, período de carência, em desacordo com a regulamentação de Adaptação e Migração:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Negativa à alteração da metodologia de cálculo utilizada para definição do ajuste da adaptação exigida pela ANS

Art. 84. Deixar de promover, quando exigida pela ANS, a alteração da metodologia de cálculo utilizada para a definição do ajuste da adaptação ou alterar em desacordo com os critérios da ANS:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Negativa na formalização de alterações contratuais em regra de transição prevista na Lei n. 9.656, de 1998

Art. 87. Deixar de formalizar, nos prazos determinados, as alterações contratuais necessárias à perfeita adequação à regulamentação vigente no setor de saúde complementar dos contratos de planos privados de assistência à saúde celebrados anteriormente à vigência da Lei nº 9656, de 3 de junho de 1998, por prazo determinado, que tenham sido aditados após 1º de janeiro de 1999 para prorrogação de seu prazo de duração ou sua renovação, ou que, mesmo não tendo sido formalmente aditados, sua execução tenha sido tacitamente prolongada após o termo final de vigência:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Adaptação ou migração dos contratos em Desacordo com a Legislação

Art. 88. Deixar de cumprir as regras estabelecidas pela legislação que disciplina a adaptação ou a migração de contratos, não enquadradas nos artigos anteriores:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Alteração do Contrato em Desacordo com a Legislação

Art. 89. Proceder a alterações contratuais de planos de assistências à saúde em desacordo com a legislação vigente:

Sanção – Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.

Parágrafo único. A conduta prevista neste artigo alcança a modificação unilateral de contrato coletivo sem a anuência da contratante.” (NR)

“Manutenção da Titularidade dos Contratos

Art. 90. Deixar de manter a titularidade dos contratos na forma da legislação:

Sanção – Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Mecanismos de Regulação

Art. 91. Deixar de cumprir as regras previstas na legislação ou no contrato referentes à adoção e utilização dos mecanismos de regulação do uso dos serviços de saúde:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Informações Devidas a Beneficiários

Art. 92. Deixar de comunicar aos beneficiários as informações estabelecidas em lei ou pela ANS:

Sanção—Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Fornecimento de Carta de Orientação ao Beneficiário

Art. 93. Deixar de fornecer Carta de Orientação ao Beneficiário previamente ao preenchimento da declaração de saúde no momento da assinatura do contrato ou adesão ao plano privado de assistência à saúde:

Sanção-Advertência
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Fornecimento de Carta de Orientação ao Beneficiário em desacordo com o padrão estabelecido pela ANS

Art. 94. Fornecer Carta de Orientação ao Beneficiário fora do padrão estabelecido pela ANS:

Sanção – Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Divulgação de resultados de avaliação de desempenho

Art. 95. Divulgar os resultados de sua avaliação de desempenho erroneamente ou de forma diversa da prevista na regulamentação:

Sanção—Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Veiculação de material publicitário ou propaganda relacionada a processo ou certidão de acreditação ou similar

Art. 96. Veicular material publicitário ou propaganda, por qualquer meio, com menção a processo de acreditação, certidão de acreditação ou documento similar, que tenha sido executado ou emitido, respectivamente, em desconformidade com Resolução específica:

Sanção-Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Oferecimento de Plano de Referência

Art. 97. Deixar de cumprir as regras estabelecidas pela legislação quanto ao oferecimento do plano referencia:

Sanção—Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Planos Coletivos Cancelados

Art. 98. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, observada a legislação em vigor:

Sanção–Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Regras de atendimento aos beneficiários nas solicitações não assistenciais e de coberturas assistenciais

Art. 99. Deixar de observar as regras sobre atendimento aos beneficiários nas solicitações não assistenciais e de coberturas assistenciais:

Sanção – Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” NR)

“Regras relativas à solicitação de cancelamento de contrato individual ou familiar ou exclusão de beneficiário em contrato de plano de saúde coletivo

Art. 100. Deixar de cumprir as normas regulamentares da ANS relativas à solicitação de cancelamento de contrato individual ou familiar ou exclusão de beneficiário em contrato de plano de saúde coletivo:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Instituição e manutenção de Ouvidoria

Art. 100-A Deixar de instituir ou manter unidade organizacional de Ouvidoria, na forma da regulamentação:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.”

“Garantia de acesso ou cobertura previstos em lei ou em contrato

Art. 101. Deixar de garantir ao beneficiário acesso ou cobertura previstos em lei ou em contrato, nos termos e prazos previstos na regulação:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Obrigações de Natureza Contratual

Art.102. Deixar de garantir aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde o cumprimento de obrigação de natureza contratual:

Sanção – Multa conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Urgência e Emergência

Art. 103. Deixar de garantir ao beneficiário cobertura exigida em lei, nos casos de urgência e emergência:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Remoção em Urgência e Emergência

Art. 104. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes aos atendimentos de urgência e emergência:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Doenças e Lesões Preexistentes

Art. 105. Deixar de cumprir as normas regulamentares da ANS referentes à doença e lesão preexistente do beneficiário:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual ou Exclusão de Beneficiário de Plano Coletivo

Art. 106. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato individual ou familiar ou suspender ou excluir beneficiário de plano coletivo empresarial ou coletivo por adesão em desacordo com o contrato e com a lei e sua regulamentação:

Sanção –Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Coletivo

Art. 107. Suspender ou rescindir o contrato coletivo em desacordo com a legislação ou contrato:

Sanção - Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Interrupção de Internação

Art. 108. Interromper a cobertura de internação hospitalar em leito clínico, cirúrgico ou em centro de terapia intensiva ou similar, sem autorização do médico assistente:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Exonerados, Demitidos ou Aposentados

Art.109. Deixar de cumprir a legislação referente à garantia dos benefícios de acesso e cobertura para beneficiário exonerado ou demitido sem justa causa, ou o aposentado, e seu grupo familiar:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Acesso à Acomodação

Art. 110. Deixar de garantir ao beneficiário o acesso à acomodação em nível superior, sem ônus adicional, quando houver indisponibilidade de leito hospitalar na rede prestadora ou deixar de observar a garantia de direito a acompanhante:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Acesso a Procedimentos

Art. 111. Deixar de garantir o cumprimento das obrigações e dos direitos previstos nos incisos I e II do art. 18 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998:

Sanção—Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

“Substituição de Rede Hospitalar

Art. 112. Deixar de observar a equivalência na substituição de entidade hospitalar integrante da rede prestadora ou substituir entidade hospitalar sem comunicar à ANS ou aos beneficiários:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Redução de Rede Hospitalar

Art. 113. Redimensionar rede hospitalar, por redução, sem autorização da ANS ou comunicação aos beneficiários:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Exclusão Parcial de Serviço Hospitalar ou de Urgência e Emergência

Art. 113-A. Deixar de cumprir as normas regulamentares da ANS referentes à exclusão parcial de serviços hospitalares ou serviços de urgência e emergência contratados em entidades hospitalares ou realizar tais exclusões sem a devida comunicação aos beneficiários:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“Regras para substituição de rede não hospitalar

Art. 114. Deixar de cumprir as regras estabelecidas pela regulamentação setorial para a substituição de prestadores de serviços de atenção à saúde não hospitalares que integrem a rede assistencial do plano de saúde:

Sanção—Advertência;
Multa, conforme Anexo desta Resolução.

.....” (NR)

“CAPÍTULO III-A

DAS INFRAÇÕES ÀS BOAS PRÁTICAS NO RELACIONAMENTO PRÉ-PROCESSUAL

Declarações apresentadas para fins de classificação antecipada da demanda em fase pré-processual

Art. 114-A Apresentar declarações com informações inverídicas, ou incorretas para obtenção de vantagem indevida no âmbito do rito previsto para fins de classificação antecipada da demanda em fase pré-processual - NIP:

Sanção – Multa, conforme Anexo desta Resolução.” (NR)

Art. 3º Os valores de multas-base estabelecidos para os tipos infrativos serão aplicados de forma escalonada para os fatos ocorridos a partir da vigência desta Resolução, conforme o Anexo desta Resolução, que passa a integrar a Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022.

Parágrafo único. O escalonamento de que trata o caput não se aplica às seguintes situações:

I- valores de multa diária previstos nos arts.18, 36-A e 37; e

II - valores de multas-base previstos nos arts. 35-A e 36.

Art. 4º Ficam revogados o art.2º, §1º; o art.7º, inciso III; o art. 13, § 1º, § 2º e § 3º; o art.15, §1º e § 2º; o art.17, §2º; 19, § 2º; art. 28, parágrafo único; o art.31, parágrafo único; o art.33, parágrafo único; o art.36, §1º, § 2º e § 3º; art. 49, parágrafo único; o art.51, §1º; o art.52; o art.53, §1º; os arts.59 a 62; os arts.66 a 68; o art. 71; o art.80; o art.85; o art.86; o art.116; e o Anexo – “Método de cálculo da penalidade prevista no art. 36 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022”; todos da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022.

Parágrafo único. A presente revogação não acarreta o fenômeno denominado como abolitio criminis, prevalecendo o princípio do tempus regit actum para fins de aplicação de penalidades no âmbito do setor de saúde suplementar.

Art. 5º Esta Resolução 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](#)

A RN nº 659 alterou:

[RN nº 489, de 2022](#)