

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 623, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2024

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar, em vista do que dispõem os incisos XXIV, XXVIII, XXXVII e XLI do art. 4º e o inciso II do art. 10, ambos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e o inciso III do art. 24, além do art. 43 e art. 45, todos da Resolução Regimental nº 21, de 26 de janeiro de 2022, em reunião realizada em 16 de dezembro de 2024, adota a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A presente Resolução Normativa define regras de atendimento a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, nas solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, bem como não assistenciais, em qualquer modalidade de contratação.

Parágrafo único. Aplica-se a presente norma às Administradoras de benefícios de acordo com o exercício de suas atribuições legais e regulamentares.

Art. 2º Para fins desta Resolução Normativa, considera-se:

- I – atendimento: a interação entre o beneficiário e a operadora, independentemente do originador da interação, efetivada por qualquer dos canais previstos no art. 6º; e
- II – solicitações não assistenciais: demandas apresentadas pelos beneficiários, que não se referem à solicitação de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial, limitadas a questões atinentes à relação contratual estabelecida acerca do plano privado de assistência à saúde (ex: mensalidade, reajuste e outras cláusulas contratuais).

CAPÍTULO II DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º São garantidos ao beneficiário, sem prejuízo das normas gerais aplicáveis aos serviços de atendimento ao consumidor:

- I – atendimento adequado à sua demanda, assegurando-lhe o acesso e a fruição dos serviços conforme o disposto nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, bem como nas condições contratadas;
- II – tratamento preferencial aos casos de urgência e emergência;
- III – respeito ao regimento referente ao sigilo profissional e à privacidade; e
- IV – informação adequada, clara e precisa quanto aos serviços contratados,

especialmente quanto às condições para sua fruição e aplicação de mecanismos de regulação.

§ 1º No caso de atendimento presencial, é garantido ao beneficiário, ainda, tratamento não discriminatório nas condições de acesso, devendo-se observar as prioridades de atendimento definidas em lei.

§ 2º O atendimento adequado às demandas tratadas nessa Resolução Normativa alcança a acessibilidade.

Art. 4º São diretrizes que devem orientar o atendimento das operadoras aos beneficiários:

- I – transparência, clareza e segurança das informações;
- II – rastreabilidade das demandas;
- III – presteza e cortesia;
- IV – racionalização e melhoria contínua;
- V - tempestividade; e
- VI - resolutividade da demanda

§ 1º As operadoras deverão instituir metodologia própria para medir a resolutividade de demandas em suas respectivas centrais de atendimento com acompanhamento da unidade da Ouvidoria da Operadora.

§ 2º A ANS poderá solicitar o envio de documento contendo a descrição e dados suficientes para verificação do cumprimento do § 1º e como insumo para a atividade fiscalizatória.

Art. 5º Ressalvadas as hipóteses previstas nos arts. 11 e 12, quando demandadas, as operadoras deverão prestar aos seus beneficiários, de forma imediata, as devidas informações e orientações sobre o procedimento ou serviço assistencial ou não assistencial solicitado, prestando os esclarecimentos necessários conforme legislação ou regulamentação do setor de saúde suplementar ou com base no correspondente instrumento contratual firmado.

Art. 6º Para prestarem o atendimento previsto nesta Resolução Normativa, as operadoras deverão disponibilizar e divulgar, de forma clara e ostensiva, os seguintes canais:

- I - atendimento presencial, indicando os endereços disponíveis para atendimento ao beneficiário;
- II – atendimento telefônico, contendo número da respectiva central de atendimento; e
- III - atendimento virtual.

Art. 7º As operadoras deverão disponibilizar unidade de atendimento presencial, de que trata o art. 6º, inciso I, no mínimo nas capitais dos Estados ou regiões de maior atuação dos seus produtos, pelo período mínimo de oito horas nos dias úteis, observado o art. 8º, parágrafo único, desde que atendidos os seguintes critérios:

- I – possua concentração de beneficiários superior a 10% (dez por cento) do total de sua carteira; e
- II – o número de beneficiários naquela área não seja inferior ao limite de vinte mil.

Parágrafo único. O atendimento disposto no caput é facultativo às operadoras exclusivamente odontológicas, às filantrópicas e às autogestões.

Art. 8º O atendimento telefônico de que trata o art. 6º, inciso II, deve ser assegurado:

- I – durante vinte e quatro horas, sete dias da semana, nas operadoras de grande porte;
- II – nos dias úteis e pelo período mínimo de oito horas, nas operadoras de pequeno e médio porte, exceto para os casos envolvendo garantia de acesso a coberturas de serviços e procedimentos de urgência e emergência, nos quais deverá haver oferta de canal telefônico para orientação por vinte e quatro horas, sete dias da semana; e
- III – nos dias úteis e pelo período mínimo de oito horas, nas operadoras exclusivamente odontológicas e nas filantrópicas, independentemente do porte, exceto para os casos envolvendo garantia de acesso a coberturas de serviços e procedimentos de urgência e emergência, nos quais deverá haver oferta de canal telefônico para orientação por vinte e quatro horas, sete dias da semana, ressalvado o disposto no art. 9º, III, “c” desta Resolução.

Parágrafo único. O funcionamento diário, por no mínimo oito horas, respeitará quanto ao horário de início e término a distribuição pelos turnos matutino e vespertino.

Art. 9º O atendimento telefônico deverá observar:

- I – menu de opções em linguagem clara e adequada, que contemple, independentemente da nomenclatura utilizada, os aspectos trazidos por esta Resolução Normativa;
- II - a transferência ao setor competente para atendimento da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição; e
- III - a garantia de opção com atendimento humano por todo o período de que trata o art. 8º, exceto quando se tratar de:

- a) demandas não assistenciais de operadoras de pequeno e médio porte, hipótese em que o atendimento humano pode estar limitado a dias úteis e por oito horas diárias, observado o art. 8º, parágrafo único;
- b) demandas não assistenciais de operadoras exclusivamente odontológicas e de operadoras filantrópicas, independentemente do seu porte, hipótese em que o atendimento humano pode estar limitado a dias úteis e por oito horas diárias, observado o art. 8º, parágrafo único; e
- c) demandas assistenciais de urgência e emergência de operadoras odontológicas com menos de quinhentos mil beneficiários, hipótese em que o atendimento humano pode ser substituído por atendimento telefônico por meio eletrônico.

§ 1º Quando utilizado mais de um canal telefônico para atender a presente Resolução, inclusive Ouvidoria, o portal da operadora na internet deve trazer de forma clara e ostensiva os respectivos canais de atendimento.

§ 2º O disposto no inciso II não se aplica à hipótese de demanda recepcionada pelo ente regulado não responsável, o que não o exime da obrigatoriedade da condução do atendimento por meio da indicação do canal adequado.

§ 3º O dever de comunicação de que tratam os § 1º e 2º aplicam-se ao atendimento presencial, telefônico e virtual.

Art. 10. Sempre que houver a apresentação de solicitação de procedimento ou serviço de cobertura assistencial ou não assistencial pelo beneficiário, independente do canal pelo qual seja realizado ou qual seja sua finalidade, deverá ser fornecido número de protocolo como primeira ação, no início do atendimento.

§ 1º Qualquer solicitação de procedimento ou serviço de cobertura assistencial deve ser emitida por profissional de saúde devidamente habilitado, conforme Resolução Normativa nº 465, de 24 de fevereiro de 2021, ou norma que venha a sucedê-la.

§ 2º A apresentação de solicitação de procedimento ou serviço de cobertura assistencial à operadora poderá ser feita pelo prestador em nome do beneficiário.

§ 3º A existência de canal próprio entre operadora e prestador de serviço para a apresentação direta de pedidos de autorização dos serviços prestados não exime a oferta obrigatória de canais de atendimento ao beneficiário e da garantia de acompanhamento pelo beneficiário sobre as etapas dessa solicitação.

§ 4º Para os fins desta Resolução Normativa, o número de protocolo fornecido pela operadora ao beneficiário deverá observar o padrão previsto na ficha técnica constante do Anexo I.

§ 5º Independentemente do porte, excetuada a hipótese prevista no §6º, as operadoras deverão arquivar, pelo prazo de noventa dias, se gravação telefônica, ou dois anos, no que se refere a demais registros do atendimento.

§ 6º A operadora deverá fornecer ao beneficiário, em meio impresso ou eletrônico, os dados do seu atendimento, identificando o registro numérico de atendimento, assegurando a guarda, manutenção da gravação e demais registros, desde que estes sejam requeridos pelo beneficiário nos prazos previstos nos §§ 5º e 7º.

§ 7º A gravação e os demais registros do atendimento deverão ser arquivados pela operadora pelo prazo mínimo de cinco anos, quando o beneficiário exercer o direito de reclamação no prazo previsto no § 5º.

§ 8º Os prazos de guarda de que trata este artigo não afastam a incidência de legislação específica que estipule período superior.

Art. 11. As solicitações não assistenciais serão respondidas no prazo de sete dias úteis, contado da data de seu registro.

Art. 12. As solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial serão respondidas nos seguintes prazos:

I - as solicitações de procedimentos ou serviços de urgência e emergência devem ser respondidas imediatamente pela operadora, observadas as normas legais e infralegais em vigor; e

II – nos demais casos, as respostas devem ocorrer:

a) se não for possível fornecer resposta imediata, a operadora demandada terá o prazo de até cinco dias úteis, a partir da data da solicitação, para apresentá-la diretamente ao beneficiário; e

b) nas solicitações de procedimentos de alta complexidade – PAC – ou de atendimento em regime de internação eletiva, a operadora demandada terá o prazo de até dez dias úteis, a partir da data da solicitação, para apresentá-la diretamente ao beneficiário.

§1º Nos casos de solicitação de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial em que os prazos máximos para garantia de atendimento, previstos na Resolução Normativa nº 566, 29 de dezembro de 2022, sejam inferiores ao prazo previsto no inciso II, a resposta da operadora ao beneficiário deverá se dar dentro do prazo previsto na Resolução Normativa nº 566, 29 de dezembro de 2022.

§2º O prazo de resposta de que trata esse artigo se presta às seguintes informações:

I - aprovação/autorização do procedimento ou serviço de cobertura assistencial;
ou

II – negativa do procedimento ou serviço de cobertura assistencial, na forma do art. 14.

§3º Caso tenha sido instaurada motivadamente junta médica/odontológica, na forma da normatização vigente, o dever de informação ao beneficiário será considerado atendido quando observados a forma e prazos previstos na Resolução Normativa nº 424, de 26 de junho de 2017, ou norma que vier a sucedê-la.

§4º O prazo de resposta de que trata este artigo não se confunde com a data da efetiva realização do procedimento que deve ocorrer conforme previsto na Resolução Normativa nº 566, 29 de dezembro de 2022, inclusive na hipótese do §3º, ressalvada a particularidade do art. 4º, § 2º da Resolução Normativa nº 424, de 2017.

§5º Em qualquer hipótese não serão admitidas respostas genéricas para atendimento aos prazos de que trata este artigo, como, por exemplo, “em análise”, “em processamento”, “em auditoria”, devendo ser circunstanciada em linguagem de fácil compreensão para o beneficiário, inclusive quando referente à instauração de junta médica/odontológica ou se tratar de pendência sobre aspectos de logística para realização do procedimento.

§ 6º O não atendimento a solicitações de complementação de instrução somente poderá ser considerado para fins da resposta prevista no § 2º, inciso II deste artigo, quando, na forma do art.14, estiver listado objetivamente em linguagem clara e adequada o que impossibilitou o prosseguimento, sendo inadmitida exigência desarrazoada.

Art. 13. A qualquer tempo durante o ciclo do atendimento deve ser assegurado meio para que o beneficiário consulte o andamento de sua solicitação.

Parágrafo único. Em atenção às diretrizes estabelecidas no art. 4º, é obrigatória a disponibilização do acesso ao andamento da sua solicitação por meio virtual, conforme canal indicado pela operadora, sem prejuízo do fornecimento das informações por meio presencial ou telefônico.

Art. 14. Havendo negativa de autorização para realização do procedimento ou serviço assistencial solicitado nos termos do art. 10, §1º, seja o profissional de saúde credenciado ou não, a operadora deverá reduzi-la a termo e informar, detalhadamente, em linguagem clara e adequada, ao beneficiário, dentro do prazo de resposta previsto no art. 12, independentemente de solicitação, o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique.

§1º Qualquer negativa de autorização para realização do procedimento ou serviço assistencial, independentemente do canal de atendimento, deverá ser reduzida a termo dando ciência ao beneficiário da sua disponibilização dentro do prazo previsto no art. 12.

§2º A redução a termo do motivo da negativa de autorização do procedimento deverá ser disponibilizada em formato que permita a impressão ou download pelo beneficiário.

Art. 15. As respostas às solicitações não assistenciais, no prazo previsto no art. 11, também devem observar a linguagem clara e adequada, devendo ser acompanhadas do devido esclarecimento ou motivo.

Art. 16. Ao beneficiário de plano de saúde é assegurada a faculdade de requerer a reanálise de sua solicitação, a qual será apreciada pela Ouvidoria da operadora, instituída na forma da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013, ou norma que vier a sucedê-la.

§ 1º A informação sobre a possibilidade de reanálise de que trata o caput, em linguagem clara e adequada, deverá atender os seguintes elementos mínimos:

- I – facultar expressamente ao beneficiário o exercício do requerimento de reanálise, competindo à Ouvidoria a avaliação em segunda instância dentro da estrutura da operadora;
- II – listar cada um dos canais de atendimento da Ouvidoria para o exercício da faculdade de requerer reanálise; e
- III – dar ciência sobre o prazo ordinário de resposta da reanálise pela Ouvidoria não superior a sete dias úteis contados do requerimento do beneficiário.

§ 2º A informação de que trata o § 1º com os elementos mínimos deverá constar do script de qualquer canal de atendimento da operadora, sendo executado no momento da negativa do procedimento ou serviço de cobertura assistencial, ainda que pendente de redução a termo, conforme art. 14.

§ 3º Os elementos mínimos também deverão constar em linguagem clara, adequada e em destaque no documento que reduz a termo a negativa do procedimento ou serviço de cobertura assistencial, conforme art. 14.

§ 4º O acesso à Ouvidoria não deve representar procedimento complexo ao beneficiário, sendo vedada exigência de formalidades para exercício da faculdade.

§ 5º Caso a operadora esteja dispensada da criação de unidade organizacional específica de Ouvidoria, os pedidos de reanálise de que trata este artigo serão apreciadas pelo representante institucional previsto no art. 8º da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013.

Art. 17. O regramento específico sobre a solicitação de cancelamento do contrato do plano de saúde individual ou familiar, e de exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão segue o disposto na Resolução Normativa nº 561, de 15 de dezembro de 2022, ou norma que vier a sucedê-la.

Parágrafo único. As informações prestadas em atendimento a esta Resolução deverão observar o Padrão obrigatório para Troca de Informações na Saúde Suplementar - Padrão TISS, disciplinado pela Resolução Normativa nº 501, de 30 de março de 2022, ou norma que vier a sucedê-la.

Art. 18. Os registros documentados dos atendimentos realizados na forma prevista nesta Resolução poderão ser utilizados pelas operadoras para qualificação das respostas apresentadas às Notificações de Intermediação Preliminar – NIP, sem prejuízo de requisição pela fiscalização, observado o prazo de guarda previsto no art. 10, § 7º.

Art. 19. Os beneficiários, caso assim solicitem, terão acesso, sem ônus, aos registros e gravações de seus atendimentos, em até setenta e duas horas da solicitação respectiva, respeitado o disposto no art. 10, §5º.

Art. 20. A presente Resolução Normativa não afasta a necessidade de observância, pelas operadoras, do disposto no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ou norma que vier a sucedê-la, fixando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ou legislação que o substitua.

Art. 21. Independentemente do fornecimento de informações conforme Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias - REA-Ouvidorias, instituído pela Resolução Normativa nº 323, 3 de abril de 2013 e Instrução Normativa DICOL nº 2, de 18 de dezembro de 2014, ou norma que vier a sucedê-la, a Diretoria de Fiscalização poderá solicitar informações e adotar outras medidas que avaliar necessárias quanto ao exercício desenvolvido pelo Ouvidor na identificação e recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

Art. 22. As operadoras de planos de saúde serão avaliadas por metas de desempenho, para segmentação médico-hospitalar e odontológica, trimestralmente, do Índice Geral de Reclamações - IGR, com divulgação no site da ANS, conforme critérios definidos em ficha técnica específica, prevista no Anexo II desta Resolução.

§ 1º A ficha técnica específica de que trata o caput estabelecerá critérios para a Meta de Excelência do IGR trimestral e para a Meta de Redução do IGR trimestral, podendo ser alterada a qualquer tempo por decisão da Diretoria Colegiada.

~~§ 2º Para fins do presente artigo, o agente de fiscalização, quando da aplicação do art. 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022 e análise da demanda de reclamação de acordo com a agravante prevista no art. 7º, IV, da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, observará em classificação divulgada no site da ANS se a operadora atingiu um dos critérios de metas de IGR delineados em ficha técnica específica, considerando a classificação aplicável à data do fato ou, na impossibilidade de obtenção, na data do registro da demanda na ANS. ([Alterado pela RN nº 638, de 26/06/2025](#))~~

§ 2º Para fins do presente artigo, o agente de fiscalização, quando da aplicação do art. 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022 e análise da demanda de reclamação de acordo com a agravante prevista no art. 7º, IV, da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, observará em classificação divulgada no site da ANS se a operadora atingiu um dos critérios de metas de IGR delineados em ficha técnica específica, considerando a classificação aplicável à data do registro da demanda na ANS. ([Redação dada pela RN nº 638, de 26/06/2025](#))

§ 3º A agravante prevista no art. art. 7º, IV, da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, não se aplica à conduta apurada por meio do rito da representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022. ([Redação dada pela RN nº 638, de 26/06/2025](#))

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 23. O art. 33 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022 passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Subseção II

Do pagamento antecipado e à vista da multa

Art. 33.

.....

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

§ 1º - B. Quando a operadora atender aos critérios da Meta de Redução do IGR trimestral delineados em ficha técnica específica, conforme classificação da

operadora divulgada no site da ANS na forma do Anexo II da Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, o desconto percentual previsto no § 1º será de 60% (sessenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração referente aos tipos descritos nos artigos 101 ao 102 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, observados os requisitos descritos neste artigo.

§ 1º - C. Na hipótese do valor da multa com desconto ser inferior ao mínimo legal previsto no art. 27 da Lei nº 9.656/1998 será ajustado para o respectivo piso.

.....” (NR)

Art. 24 O art. 7º e o art. 99 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022 passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 7º São circunstâncias que sempre agravam a sanção, quando não se constituem na própria infração:

.....

~~IV – não ter atingido a Meta de Excelência do Índice Geral de Reclamações – IGR trimestral ou Meta de Redução do IGR trimestral delineado em ficha técnica específica, prevista no Anexo II da Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, conforme classificação da operadora divulgada no site da ANS correspondente à data do fato. (Alterado pela RN nº 638, de 26/06/2025)~~

IV – não ter atingido a Meta de Excelência do Índice Geral de Reclamações – IGR trimestral ou Meta de Redução do IGR trimestral delineado em ficha técnica específica, prevista no Anexo II da Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, conforme classificação da operadora divulgada no site da ANS correspondente à data do registro da demanda da ANS. (Redação dada pela RN nº 638, de 26/06/2025)

§ 1º Cada circunstância agravante implicará o acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa, exceto a descrita no inciso III, quando o valor da multa será aplicado em dobro. (Redação dada pela RN nº 638, de 26/06/2025)

§ 2º A circunstância agravante de que trata o inciso IV não se aplica à conduta apurada por meio do rito da representação previsto no art. 25 da Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022. (Redação dada pela RN nº 638, de 26/06/2025)

.....” (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 de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).” (NR)

Art. 25. As operadoras deverão adotar medidas para cumprimento espontâneo da legislação, bem como uma comunicação adequada junto aos seus beneficiários, preservando os seus direitos com maior resolutividade em fase prévia à apresentação de reclamações.

Parágrafo único. Em caráter transitório e excepcional, as operadoras que demonstrarem engajamento em prol do objetivo previsto no caput, de acordo com os critérios e regras dos artigos seguintes, farão jus a condições especiais para solução antecipada dos processos sancionadores em curso na ANS, visando o estímulo à conformidade regulatória dos processos de atendimento.

Art. 26. As condições especiais previstas no art. 25 destinam-se exclusivamente às operadoras que estiverem com o IGR menor ou igual à metade do IGR médio do setor de acordo com as seguintes regras.

§ 1º Para fins do disposto no caput, considera-se o IGR médio do setor como referência comparativa posterior os seguintes valores de:

I – 60,9 (sessenta inteiros e nove décimos) para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura assistencial médico-hospitalar com ou sem cobertura odontológica; e

II – 1,3 (um inteiro e três décimos) para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura exclusivamente odontológico.

§ 2º Para fins de enquadramento, o IGR individual da operadora, calculado tendo por referência o mês de junho de 2025, deverá ser igual ou inferior aos seguintes valores, independentemente do porte, ressalvado o disposto no § 3º:

I – 30,5 (trinta inteiros e cinco décimos) para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura assistencial médico-hospitalar com ou sem cobertura odontológica;

II – 0,7 (sete décimos) para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura exclusivamente odontológico; e

§ 3º Para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura e médico-hospitalar e outros em produtos com cobertura exclusivamente odontológico, o enquadramento dos valores descritos nos incisos anteriores deverá ser alcançado cumulativamente para serem consideradas elegíveis às condições especiais previstas nesse artigo.

§ 4º As operadoras elegíveis de que tratam o presente artigo serão científicadas, após a apuração de trata os parágrafos anteriores deste artigo, para exercerem em

até noventa dias a faculdade de solicitação de condições especiais para por fim ao processo administrativo em curso.

§ 5º O direito às condições especiais será exercido com a apresentação de requerimento de pagamento antecipado e à vista, nos respectivos processos administrativos sancionadores com exceção das apurações que envolvam casos de urgência e emergência, nos seguintes termos:

I - desconto de 60% (sessenta por cento) da multa de processos administrativos sancionadores, pendentes de primeira instância, ainda que o prazo de defesa já tenha sido finalizado, cujo cálculo considerará somente o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, excluindo as causas de aumento e diminuição da pena, as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS; ou

II – desconto de 40% (quarenta por cento) da multa de processos administrativos sancionadores com decisão de primeira instância, mas ainda pendentes de juízo de reconsideração ou decisão de segunda instância, cujo cálculo considerará o valor da multa aplicada pela última decisão condenatória proferida no processo.

§ 6º Nos casos correspondentes à fase processual descrita no § 5º, I, não se aplica o desconto para as infrações de natureza potencialmente coletivas e apurações de multa diária.

§ 7º Independentemente da fase processual, o requerimento de que trata o § 5º servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta, de modo que qualquer elemento de defesa eventualmente constante do processo ou do pedido de requerimento será desconsiderado, uma vez que a apresentação deste pressupõe a desistência do direito de apresentar qualquer matéria de defesa posteriormente, sobre a qual se operará a preclusão lógica.

§ 8º Nos casos do § 5º, I, recebido o requerimento, será proferida decisão homologando o desconto, que será objeto de intimação pelo órgão técnico que a proferiu.

~~§ 9º Nos casos do § 5º, II, e quando recebido o requerimento pelo relator de segunda instância, os autos serão remetido para Diretoria de Fiscalização para proferir decisão homologando o desconto, que será objeto de intimação pelo órgão técnico que a proferiu. (Alterado pela RN nº 638, de 26/06/2025)~~

§ 9º Nos casos do § 5º, II, e quando recebido o requerimento pelo relator de segunda instância ou pela unidade competente pela distribuição de relatoria, os autos serão remetido para Diretoria de Fiscalização para proferir decisão

homologando o desconto, que será objeto de intimação pelo órgão técnico que a proferiu. ([Redação dada pela RN nº 638, de 26/06/2025](#))

§ 10º Após intimado o interessado, os autos serão encaminhados ao órgão responsável pela cobrança para disponibilização da Guia de Recolhimento da União – GRU para pagamento da multa com o desconto de que trata este artigo, o qual deverá ser efetivado no prazo de 30 (trinta) dias.

§ 11º Caso o interessado não efetue o pagamento previsto no § 10, 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.

Art. 27. O disposto nos artigos 25 e 26, bem como a ciência pela operadora:

- I – não suspende o curso do processo administrativo sancionador a que se refere;
- II – não altera a decisão sobre desconto já homologada com base nos artigos 33 e 41 da Resolução Normativa – RN nº 483, de 29 de março de 2022; e
- III – não representa nova oportunidade em relação a requerimento de desconto com base nos artigos 33 e 41 da Resolução Normativa – RN nº 483, de 29 de março de 2022, protocolado em processo administrativo sancionador, cujo desconto ainda esteja pendente de decisão homologatória.

Art. 28. Ficam revogadas a Resolução Normativa nº 395, de 14 de janeiro de 2016, e o § 1º do art. 92 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022.

Art. 29. Essa resolução normativa entra em vigor em 1º julho de 2025.

Parágrafo único. O art. 25, caput e parágrafo único; e o art. 26, caput e §§ 1º ao 3º entram em vigor na data de publicação dessa norma.

PAULO ROBERTO REBELLO FILHO
Diretor-Presidente