

# RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº XX, DE XXXXXXXXXX DE 2017

*Estabelece o Código de Infrações no âmbito da Saúde Suplementar - CISS.*

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, tendo em vista o disposto no art. 29 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, no uso da competência que lhe é conferida pelo inciso II, do art. 10, da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, em reunião realizada em XX de XXXXX de 2017, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor Presidente, determino a sua publicação.

## LIVRO I

### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES SOBRE A ATIVIDADE FISCALIZATÓRIA NO ÂMBITO DA ANS

#### TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A presente Resolução Normativa estabelece os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, bem como as penalidades aplicáveis às infrações às normas legais e/ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, doravante denominado “*Código de Infrações no âmbito da Saúde Suplementar - CISS*”.

§ 1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios, no que couber.

§ 2º Para fins desta Resolução, sempre que for utilizada a expressão “operadora” estará se referindo também às administradoras de benefícios, exceto nos casos em estas sejam expressamente mencionadas, casos em que o tratamento a esta dispensado será específico.

§ 3º A presente Resolução é dividida em quatro livros, conforme segue:

I – Livro I, denominado “Das Disposições Preliminares sobre a Atividade Fiscalizatória no âmbito da ANS;

II – Livro II, denominado “Dos Ritos Procedimentais”;

III – Livro III, denominado “Das Infrações”; e

IV – Livro IV, denominado “Disposições finais e Transitórias”.

Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial no que tange às suas interações com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde.

## TÍTULO II

### DO CICLO DE FISCALIZAÇÃO, DO INDICADOR DE FISCALIZAÇÃO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS OPERADORAS EM FAIXAS DE DESEMPENHO

Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período semestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.

§1º A contagem do período do primeiro ciclo de fiscalização se dará a partir da data de vigência da presente Resolução, contando-se os demais subsequentemente.

§ 2º As ocorrências, os registros e demais componentes mensurados durante o ciclo de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.

Art. 4º O indicador de fiscalização será calculado ao final de cada ciclo de fiscalização, na forma prevista na ficha técnica anexa a esta Resolução.

Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória, a fim de que, nos ciclos subsequentes, o cálculo do indicador represente melhor desempenho e, portanto, sua migração para faixas de desempenho mais positivas.

Art. 5º O resultado do cálculo do indicador de fiscalização demonstrará o desempenho das operadoras durante o ciclo de fiscalização a que se refere e as classificará em uma faixa de desempenho, que variarão da faixa “A” à faixa “E”, sendo enquadradas na faixa “A” as operadoras que apresentarem o melhor desempenho e faixa “E” as operadoras que apresentarem o pior desempenho.

Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências, dentre outras:

I - definição do fator multiplicador a ser aplicado na dosimetria do valor da multa pecuniária; e

II – se tornar elegível ou não para apresentação de Plano de Correção de Conduta, para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória, conforme o caso;

## LIVRO II DOS RITOS PROCEDIMENTAIS

### TÍTULO I DAS ESPÉCIES DE RITOS

Art. 7º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS será regido pelos seguintes ritos:

I – rito proveniente de intermediação preliminar, que tem como origem a ciência pela ANS de suposto cometimento de infração a dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, cuja o conflito entre beneficiário e operadora seja passível de intermediação; e

II – rito de Procedimento Administrativo Preparatório, de caráter residual aos demais ritos previstos neste artigo, que tem como origem a ciência pela ANS de suposto cometimento de infração a dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, que não sejam passíveis de intermediação entre o beneficiário e operadora;

III – rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de indícios suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;

IV – ritos especiais, denominados Procedimento de Apresentação de Plano de Correção de Conduta, Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e

V – rito específico para apuração de exercício de atividade de operadora de plano privado de assistência à saúde sem autorização da ANS.

Parágrafo único. O Procedimento de Apresentação de Plano de Correção de Conduta seguirá nos mesmos autos do processo regido pelo inciso I, enquanto os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado.

### TÍTULO II DO RITO PROVENIENTE DE INTERMEDIÇÃO PRELIMINAR

#### CAPÍTULO I DO REGISTRO DA DEMANDA DE BENEFICIÁRIO OU DE SEU INTERLOCUTOR

Art. 8º As demandas que tiverem como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial ou outros temas que não a cobertura assistencial, desde que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação, serão recepcionadas pela ANS por quaisquer de seus canais de atendimento e registradas seguindo o fluxo previsto no presente Capítulo.

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

Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.

§ 1º Recebida a demanda de reclamação pela ANS com o número de protocolo de que trata o **caput**, a demanda seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.

§ 2º Recebida a demanda de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o **caput**, uma demanda derivada será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.

Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 2 (dois) úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.

Parágrafo único. Caso o beneficiário alugue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.

Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será contatado para em 2 (dois) dias úteis:

I – confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora; e

II – informar se deseja continuar com a reclamação registrada em face da operadora perante a ANS.

§ 1º A Notificação de que trata o **caput** ocorrerá apenas na hipótese da operadora apresentar em sua resposta informando o número de Protocolo fornecido ao beneficiário.

§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no **caput**, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.

Art. 12. Sem prejuízo da classificação futura da demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS, a demanda derivada relativa ao Protocolo será classificada da seguinte forma:

I - “Protocolo não fornecido”, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto;

II – “Protocolo fornecido pós-registro”, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou interlocutor após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou

III – “Protocolo fornecido pré-registro”, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou interlocutor antes da sua reclamação perante a ANS.

Parágrafo único. Independentemente da ação adotada pela operadora diante da Notificação de que trata o art.10, na hipótese de fornecimento de protocolo em desacordo com o padrão estabelecido em normativo específico, a demanda Derivada de Protocolo será classificada na forma do inciso I.

Art. 13. Em qualquer hipótese, à exceção do § 2º do art.11, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.

Art. 14. O registro da demanda e as etapas previstas neste Capítulo serão tratadas exclusivamente por meio eletrônico.

## CAPÍTULO II DA FASE PRELIMINAR

### **Seção I Do Procedimento de Intermediação Preliminar**

#### **Subseção I Das Disposições Preliminares**

Art. 15. O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.

Parágrafo único. A NIP é classificada em:

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

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

## **Subseção II** **Do procedimento NIP**

Art. 16. No âmbito da NIP, os atos de comunicação trocados entre a ANS e as operadoras serão praticados exclusivamente por meio eletrônico, através de espaço próprio destinado no endereço eletrônico da ANS na Internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)).

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

Art. 17. O beneficiário ou seu interlocutor poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.

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

Art. 18. A NIP é constituída das seguintes fases, todas processadas exclusivamente por meio eletrônico:

I – notificação de intermediação preliminar;

II - classificação preliminar da demanda;

III – classificação residual de demandas, realizada pelo fiscal designado no plano de distribuição planejada de demandas.

## **Subseção III** **Da Notificação Preliminar**

Art. 19. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:

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

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

§ 1º Na ocorrência da hipótese prevista no §1º do art. 9º ou c/c ou no inciso I do art. 12, os prazos previstos no **caput** serão contados a partir da data em que a operadora receber a notificação prevista no art. 10 desta Resolução.

§ 2º A operadora se considera notificada na data da disponibilização da notificação no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)).

§ 3º O prazo para adoção das medidas necessárias para a solução da demanda começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data da notificação.

§ 4º A demanda de reclamação que envolver mais de um assunto deverá observar, quanto ao prazo, o disposto no inciso I deste artigo, com relação à eventual cobertura assistencial, e o disposto no inciso II deste artigo com relação aos demais assuntos.

Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)) em até 10 (dez) úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu interlocutor e o Código de Controle Operacional - CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários - SIB.

§ 1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar de forma inequívoca:

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

II - a manifesta não procedência da demanda.

§ 2º O não atendimento ao **caput** e ao § 1º deste artigo implicará na classificação da demanda como não resolvida na forma do inciso III do art. 23.

Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:

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

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

§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.

§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o **caput** ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.

§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do **caput** e do § 1º deste artigo.

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

#### **Subseção IV** **Da Fase de Classificação Preliminar de Demanda**

Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada a classificação preliminar das demandas que se enquadrem nas seguintes hipóteses:

I - demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não foi solucionada pela operadora;

II - demandas não respondidas pela operadora no prazo previsto no art. 20;

III - demandas com relato de realização do procedimento no SUS;

IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito;

V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público;

VI – demandas que envolvam infração de natureza potencialmente coletiva; e

VII – demandas que tenham sido instauradas de ofício pela ANS.

Art. 23. A classificação preliminar da demanda se aterá ao relato do beneficiário e à resposta apresentada pela operadora, e classificará preliminarmente a demanda em:

I – sem indício de infração, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;

II – resolvida através da Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;

III – não resolvida, hipótese em que a demanda prosseguirá para o aprofundamento da apuração, seguindo o fluxo da Subseção V subsequente;

IV- beneficiário não pertence à operadora, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;

V- demanda em duplicidade, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento; ou



VI – insuficiência de dados mínimos para identificação do beneficiário, da operadora e da infração relatada, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;

§1º O conteúdo da análise sumária de classificação preliminar será disponibilizada à respectiva operadora no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)).

§ 2º O beneficiário que tenha ativado seu cadastro no endereço eletrônico da ANS será cientificado do conteúdo da análise sumária de classificação preliminar por meio de espaço próprio no endereço eletrônico da ANS na Internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)).

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

§ 4º Caso seja supervenientemente constatada a insubsistência das razões que determinaram o arquivamento da demanda, na forma dos incisos I a III e VI do **caput**, esta será reaberta, dando-se prosseguimento ao seu rito.

### **Subseção V**

#### **Do Plano de Distribuição das Demandas Não Resolvidas**

Art. 24. A cada ciclo de fiscalização, as demandas preliminarmente classificadas como não resolvidas integrarão o plano de distribuição de demandas não resolvidas a ser elaborado pelo órgão competente da Diretoria de Fiscalização para planejar as ações fiscalizatórias.

Art. 25. Ordinariamente, para fins de distribuição, as demandas não resolvidas serão agrupadas por operadoras, podendo o agrupamento ainda considerar quaisquer outros critérios definidos pela Diretoria de Fiscalização, tais como, a natureza da demanda e o tipo infrativo que possa vir a ser aplicado.

Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado ao órgão citado no art. 26 determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.

Art. 26. Findo o ciclo semestral, o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.

§1º Considera-se fiscal o agente especialmente designado para exercício pela Diretoria de Fiscalização para exercício de atividades de fiscalização.

§ 2º Em regra, as demandas de uma operadora serão distribuídas a um único fiscal, exceto nas hipóteses em que a quantidade de demandas de determinada operadora seja superior à capacidade operacional de um fiscal, hipótese em que suas demandas serão

distribuídas a mais de um fiscal, agrupando-se, neste caso, por natureza, por tema, por subtema e por tipo, sucessivamente nesta ordem.

### **Subseção VI**

#### **Da fase de classificação residual das Demandas Distribuídas**

Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.22.

Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.

Art. 28. A classificação residual da demanda implicará na finalização NIP daquela demanda específica, permanecendo as demais agrupadas para prosseguimento.

Art. 29. O fiscal elaborará Relatório de Classificação e Encaminhamento, que deverá conter:

I – a lista da classificação residual de demandas não resolvidas e o apontamento de que elas estão aptas para lavratura de auto de infração na forma do art. 32;

II– a determinação de apresentação de Plano de Correção de Conduta, quando for o caso, observado o disposto nesta Resolução; e

III – a recomendação da instauração de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória, quando for o caso, observado o disposto nesta Resolução.

### **Seção II**

#### **Da Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar**

Art.30. Considera-se Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar a adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução da demanda no âmbito da NIP, resultando na reparação dos prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação.

§ 1º A Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar somente será reconhecida caso a operadora adote as medidas previstas no **caput** deste artigo nos prazos definidos nos incisos I e II ou no § 1º do art. 19, conforme o caso.

§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros

e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.

### CAPÍTULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

#### **Seção I Das Disposições Gerais**

Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração agrupada das demandas que subsistiram com indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.

#### **Seção II Do Auto de Infração**

Art. 32. Com base nos indícios de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados e agrupados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento.

Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um único auto de infração por processo administrativo, relacionando todas as demandas agrupadas no respectivo processo administrativo sancionador.

Art. 33. A lavratura do auto de infração incumbe, privativamente, aos fiscais.

Art. 34. O auto de infração conterá os seguintes elementos:

I – numeração sequencial do auto;

II - nome, endereço e qualificação do autuado;

III – local e data da lavratura;

IV – resumo dos atos ou fatos geradores da(s) infração(ões), que poderá constar de relatório anexo;

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

VI – a sanção aplicável para cada infração contida no auto de infração, com a estimativa do valor da multa a ser aplicada na forma da regulamentação específica;

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

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

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

### **Seção III** **Da defesa de impugnação**

Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.

§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo juntamente com a defesa de que trata o **caput**.

§ 2º A defesa deverá ser apresentada por escrito, subscrita por seu representante legal constituído, ou por advogado habilitado, hipótese em que será obrigatória a apresentação do correspondente instrumento de mandato.

§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo soma das multas pecuniárias de todas as demandas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.

§ 4º É vedado o requerimento de pagamento antecipado e à vista de que trata o § 3º para uma ou algumas demandas que estejam agrupadas em processo administrativo sancionador.

§ 5º Na hipótese de apresentação do requerimento previsto no § 3º, o interessado fará jus a um desconto percentual de 40% (quarenta por cento) do valor, a qual não poderá, entretanto, ser inferior, tampouco superior aos limites previstos no art. 27 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.

§ 6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS.

§ 9º O requerimento previsto no § 3º deste artigo servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta, de modo que qualquer elemento de defesa eventualmente constante do pedido de requerimento será

desconsiderado, uma vez que a apresentação deste pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.

§10º Recebido o requerimento a que se refere o § 3º deste artigo, será proferida decisão e o órgão técnico competente que lavrou o auto de infração tomará as medidas cabíveis para viabilizar o pagamento da multa.

§ 11. Caso o interessado não efetue o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da intimação, o débito será inscrito na dívida ativa da ANS em seu valor total, sem o desconto de 40% (quarenta por cento), e o devedor será inscrito no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais – Cadin.

Art. 36. A defesa poderá ser apresentada de uma das seguintes formas, conforme o caso:

I – através do espaço próprio da operadora no endereço eletrônico da ANS ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br));

II – encaminhada por via postal;

III – protocolada em qualquer dos endereços da ANS; ou

IV – por qualquer outro meio eletrônico, conforme regulamentação editada pela ANS.

Parágrafo único. Quando a defesa for encaminhada pelo correio, a tempestividade será aferida pela data da postagem.

#### **Seção IV Da Instrução e Julgamento**

Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora somente poderá juntar documentos e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados, a juízo do fiscal.

Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo para atendimento, a juízo do fiscal.

Art. 39. Concluída a instrução do processo, o Diretor de Fiscalização proferirá decisão devidamente fundamentada.

Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma do Livro III desta Resolução.

Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 15 (quinze) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de

aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.

§1º Decorridos os prazos estabelecidos neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.

§2º Uma vez efetuado o pagamento da multa fixada, sem apresentação de recurso, o processo será remetido à Diretoria de Fiscalização para arquivamento.

## **Seção V Do Recurso e da Revisão**

Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

§1º O recurso deverá ser dirigido à autoridade que proferiu a decisão e poderá ser protocolado na sede da ANS ou nos Núcleos da ANS, salvo possibilidade de apresentação por meio eletrônico, observando-se o disposto no art. 36.

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

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

Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à soma das multas pecuniárias de todas as demandas contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.

§ 1º É vedado o requerimento de pagamento antecipado e à vista de que trata o **caput** para uma ou algumas demandas que estejam agrupadas em processo administrativo sancionador.

§ 2º Uma vez efetuado o pagamento da multa fixada, sem apresentação de recurso, o processo será remetido à Diretoria de Fiscalização para arquivamento.

§ 3º É vedado o requerimento de pagamento antecipado e à vista de que trata o § 3º para uma ou algumas demandas que estejam agrupadas em processo administrativo sancionador.

Art. 44. Recebido o recurso, será analisada sua admissibilidade, podendo a autoridade que a proferiu reconsiderar sua decisão fundamentadamente.

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

§2º Reconsiderada a decisão, será publicada a respectiva decisão, em extrato, no órgão de imprensa oficial e o processo será arquivado.

§3º O recurso não será admitido quando interposto:

I – fora do prazo;

II – perante órgão incompetente;

III – por quem não seja legitimado; e

IV – depois de exaurida a esfera administrativa.

§4º O não conhecimento do recurso não impede a ANS de rever de ofício, a qualquer tempo, o ato ilegal.

§5º Mantida ou reconsiderada parcialmente a decisão, o Diretor de Fiscalização remeterá o processo à Diretoria Colegiada para julgamento.

§6º O processo poderá ser remetido à Procuradoria Federal junto à ANS para análise e manifestação, por solicitação do relator do recurso, quando apresentar controvérsia jurídica relevante ou complexa, devidamente justificada nos autos.

§7º Quando outro Diretor que não o relator do recurso suscitar controvérsia jurídica relevante ou complexa devidamente justificada, poderá enviar a solicitação de encaminhamento do processo à Procuradoria Federal junto à ANS ao relator, que irá apreciá-la, motivando sua decisão.

§8º Após o pronunciamento da Procuradoria, quando for caso de sua intervenção, o processo será remetido à Diretoria Colegiada.

§9º No caso de provimento parcial ou de não provimento do recurso, a decisão da Diretoria Colegiada será publicada, em extrato, no órgão de imprensa oficial e o processo encaminhado à Gerência Financeira – GEFIN para intimar a operadora a efetuar o pagamento do valor atualizado da multa, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, sob pena de inscrição do débito na dívida ativa da ANS e inscrição do devedor no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais - Cadin.

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

Art. 45. Quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação de sanção imposta, o processo poderá ser revisto pela Diretoria Colegiada, a pedido ou de ofício.

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

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

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

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

### TÍTULO III DO RITO DE PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PREPARATÓRIO

Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha indícios suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.

Parágrafo único. O rito de Procedimento Administrativo Preparatório tem natureza residual em relação aos demais ritos previstos no art. 7º.

Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 10 (dez) a 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.

Art. 48. Findo o prazo previsto no artigo anterior, com ou sem resposta da operadora, o órgão competente procederá à análise dos documentos acostados aos autos do processo e concluirá pelo:

I – arquivamento da denúncia, caso não seja verificado indício de infração; ou

II – arquivamento da denúncia, por reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório; ou

III – prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e conseqüente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada indício de infração, salvo se as demandas forem agrupadas, conforme faculdade prevista no art. 49.

§ 1º Considera-se Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório a adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução da demanda no âmbito do Procedimento Administrativo Preparatório, resultando na reparação dos prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação.

§ 2º A Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório somente será reconhecida caso a operadora adote as medidas previstas no § 1º deste artigo no prazo definido no art. 47.



Art. 49. É facultado ao órgão competente para distribuição de demandas, realizá-la de forma planejada e em agrupamento, considerando as características das demandas sujeitas ao Procedimento Administrativo Preparatório recebidas.

Art. 50. Aplica-se no que couber as disposições contidas na Subseção V da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.

#### TÍTULO IV DO RITO DA REPRESENTAÇÃO

Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, indícios suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:

I – instaurar o devido processo administrativo com vistas a apurar os indícios de irregularidades, na forma do § 4º, e instruir procedimento administrativo com os documentos que julgar pertinentes, observando-se, no que couber, as disposições do Título IX e na Subseção V da Seção I do Capítulo II do Título II, todos do Livro II;

II – conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;

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

IV - caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;

V – caso entenda pela manutenção dos indícios de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e

VI - receber a resposta da operadora, se houver, e proceder à análise conclusiva sobre a configuração ou não da infração objeto de apuração e remeter o processo à DIFIS para proferir decisão de primeira instância, na forma do § 5º deste artigo, seguindo a partir deste momento o fluxo previsto a partir do art. 39.

§ 1º Considera-se Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, a adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução da demanda no âmbito do Procedimento prévio à Representação, resultando na reparação dos prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação.

§ 2º A Resolução Voluntária em fase prévia à Representação somente será reconhecida caso a operadora adote as medidas previstas no § 1º deste artigo no prazo definido no inciso II do art. 51 desta Resolução.

§ 3º A representação lavrada nos termos do inciso V deste artigo deverá observar o disposto no art. 34, no que couber.

§ 4º O procedimento administrativo de que trata este artigo será necessariamente instaurado aplicando-se a lógica do art. 25 e do parágrafo único do art. 32, cujos critérios, monitoramento, análise ou solicitação sejam de responsabilidade do mesmo órgão da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização.

§ 5º O encaminhamento dos processos de representação para a DIFIS elaborar decisão de primeira instância ocorrerá anualmente, até o fim do primeiro trimestre do ano seguinte ao ano de competência das infrações identificadas.

§ 6º A ANS não instaurará o procedimento previsto neste artigo para apurar indícios de infrações relativas ao não envio ou ao envio irregular à ANS das informações ou dos documentos obrigatórios cometidas por operadoras que tenham tido sua autorização de funcionamento e/ou seu registro cancelados, e promoverá o arquivamento dos procedimentos e processos administrativos de representação envolvendo tais operadoras, quando pendentes de decisão.

§ 7º O disposto no §6º deste artigo não se aplica aos processos envolvendo as operadoras que tiveram o cancelamento de sua autorização de funcionamento ou registro em razão de cisão, fusão ou incorporação.

§ 8º Identificados indícios de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar que tenham como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial ou, não se relacionando à cobertura assistencial, afetem o beneficiário diretamente pela conduta e a situação seja passível de intermediação, os órgãos da ANS deverão comunicar tais fatos à Diretoria de Fiscalização, para adoção das providências cabíveis, na forma desta Resolução.

## TÍTULO V DO PLANO DE CORREÇÃO DE CONDUTA

Art. 52. Ultrapassada a fase preliminar, pré-processual, de que trata o Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, as operadoras classificadas nas faixas “B” e “C” de desempenho serão notificadas para elaborar e apresentar Plano de Correção de Conduta, na forma definida em normativo específico, salvo se a análise temática a ser feita pela Diretoria de Fiscalização apontar número reduzido de demandas e ainda a falta de unidade entre elas que justifiquem a adoção da medida.

§ 1º A apresentação do Plano de Correção de Conduta corresponde ao compromisso de realização de ações que visem sanar as irregularidades observadas a partir da análise do escopo das demandas agrupadas no mesmo processo sancionador, cuja identificação compete à própria operadora.

§ 2º A notificação para elaboração de Plano de Correção de Conduta se dará no mesmo ato de notificação da lavratura de auto de infração para as demandas agrupadas.

§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado juntamente com a defesa de impugnação do auto de infração, na forma e no prazo definidos no art. 35.

Art. 53. A operadora que não apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo sem os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico, não estará sujeita à aplicação de tipo infrativo específico, mas a penalidade decorrente das demandas agrupadas será agravada em 10% (dez por cento) para as classificadas na faixa B e 20% (vinte por cento) para as classificadas na faixa C.

Art. 54. A critério da Diretoria de Fiscalização, as operadoras que demandem ações de baixo impacto regulatório classificadas na faixas “D” e “E” de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ser notificadas para apresentarem Plano de Correção de Conduta, com medida substitutiva, mas a sua não apresentação no prazo previsto ou a apresentação sem observância dos requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico ensejará o agravamento da penalidade decorrente das demandas agrupadas em 30% (trinta por cento) para as classificadas na faixa D e 40% (quarenta) por cento para as classificadas na faixa E.

Art. 55. O monitoramento do Plano de Correção de Conduta será realizado através de seus resultados em ciclos posteriores, podendo ensejar a instauração de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória, conforme o caso.

Parágrafo único. A apresentação de Plano de Correção de Conduta com conteúdo material igual ou similar em ciclos sucessivos também poderá ensejar instauração de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória, conforme o caso.

Art. 56. As operadoras classificadas na faixa A de desempenho não estão sujeitas à medida prevista no Título V, tampouco às previstas nos Títulos VI e VII, todos do Livro II desta Resolução.

Art. 57. Regulamentação específica detalhará o procedimento do Plano de Correção de Conduta.

## TÍTULO VI DA SUPERVISÃO FISCALIZATÓRIA

Art. 58. Ultrapassada a fase preliminar, pré-processual, de que trata o Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, em apartado ao processo sancionador referente às demandas agrupadas, será instaurado em face das operadoras classificadas na faixa D de desempenho o Procedimento de Supervisão Fiscalizatória, salvo na hipótese prevista no art. 54.

§ 1º O procedimento de Supervisão Fiscalizatória corresponde ao conjunto de ações planejadas, sistematizadas, com escopo pré-definido, devendo a operadora atender às recomendações exaradas em Relatório de Supervisão Fiscalizatória, sob pena de aplicação de penalidade com tipo específico, com gradação conforme percentual de cumprimento.

§2º O descumprimento, o cumprimento total ou parcial das recomendações exaradas no Procedimento de Supervisão Fiscalizatória não interferem na aplicação de penalidades

decorrentes do auto de infração lavrado para as demandas agrupadas, que correrão em auto apartado.

Art. 59. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Supervisão Fiscalizatória e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na Seção V do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.

## TÍTULO VII DA INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA

Art. 60. Ultrapassada a fase preliminar, pré-processual, de que trata o Capítulo II do Título II, do Livro II desta Resolução, em apartado ao processo sancionador referente às demandas agrupadas, será instaurado em face das operadoras classificadas na faixa E de desempenho o Procedimento de Intervenção Fiscalizatória, salvo nas hipóteses previstas no art. 58 ou no art. 63.

§ 1º O procedimento de Intervenção Fiscalizatória corresponde ao conjunto de ações planejadas, sistematizadas, com escopo pré-definido, com etapa obrigatória de realização de diligência in loco, que dentre outras medidas, subsidiarão a identificação e solução de condutas infrativas potencial e/ou efetivamente praticadas, devendo a operadora atender às recomendações exaradas em Relatório Diagnóstico, sob pena de aplicação de penalidade prevista em tipo específico mais gravoso que o da Supervisão Fiscalizatória, com gradação conforme percentual de cumprimento.

§ 2º Além do tipo específico mais gravoso que o da Supervisão Fiscalizatória, que ainda inclui a possibilidade de aplicação de penalidade de suspensão do exercício do cargo de administrador, as ações tomadas pela ANS no curso do procedimento da Intervenção Fiscalizatória também são mais gravosas, proporcional à classificação da operadora na pior faixa de desempenho.

§ 3º O descumprimento, o cumprimento total ou parcial das recomendações exaradas no Procedimento de Intervenção Fiscalizatória não interferem na aplicação de penalidades decorrentes do auto de infração lavrado para as demandas agrupadas.

Art. 61. Também são medidas que as operadoras objeto de Intervenção Fiscalizatória exclusivamente estão sujeitas:

I – afastamento das medidas previstas no § 5º do art. 35 e no art.43;

II - afastamento do reconhecimento da Resolução Voluntária na Intermediação Preliminar em todas as demandas em que for parte;

III - encaminhamento para avaliação de instauração de regimes especiais aos órgãos competentes.

Art. 62. Na forma prevista em normativo específico, de acordo com o percentual de cumprimento das recomendações, serão aplicadas as seguintes penalidades e medidas:

I - nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, incluindo todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico pelo não atendimento às recomendações apontadas no Relatório de Diagnóstico elaborado no âmbito da intervenção fiscalizatória;

II - nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, mas não houver o cumprimento de todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico e a medida prevista no inciso I do art. 61;

III - nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 50% (cinquenta por cento) das recomendações, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico e as medidas previstas nos incisos I e II do art. 61;

IV - nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 25% (vinte e cinco) das recomendações, serão aplicadas as penalidades de multa pecuniária e de suspensão do exercício do cargo de administrador, ambas previstas no tipo específico, além de serem adotadas as medidas previstas nos incisos I e II do art. 61.

§ 1º A medida prevista no inciso III do art. 61 poderá ser adotada a qualquer tempo, em qualquer ciclo, em face da observância de indícios de graves anormalidades técnico-assistenciais e/ou econômico-financeiros.

§ 2º As medidas previstas no inciso I e II do art. 61 perdurarão enquanto a operadora não migrar, no mínimo, para a faixa imediatamente melhor qualificada.

§ 3º A verificação da migração para faixa imediatamente melhor qualificada ocorrerá tão somente nas leituras de indicador previstas em normativo específico, para fins de interrupção da aplicação das medidas previstas no inciso I e II do art. 61.

§ 4º A aplicação da penalidade de multa pecuniária do tipo específico nas hipóteses dos incisos I e II deste artigo, não superará metade da sanção máxima prevista na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS.

Art. 63. A critério da Diretoria de Fiscalização, as operadoras que demandem ações de baixo impacto regulatório classificadas na faixa E de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ter essa medida substituída para a instauração de Supervisão Fiscalizatória.

Art. 64. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Intervenção Fiscalizatória e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na da Seção V do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.

TÍTULO VIII  
DO RITO ESPECÍFICO PARA APURAÇÃO DE EXERCÍCIO DE ATIVIDADE DE  
OPERADORA DE PLANO PRIVADO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE SEM  
AUTORIZAÇÃO DA ANS

Art. 65. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha indícios suficientes de infração prevista no Capítulo I, Título IV do Livro III da presente Resolução, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, se dará na forma dos artigos subsequentes.

Art. 66. Caso a documentação se demonstre insuficiente para o recebimento da denúncia, cabe ao órgão competente realizar diligência a fim de arrecadar a documentação e informação necessárias.

Art. 67. Após o recebimento da denúncia, o processo será remetido ao órgão competente pelo acompanhamento dos produtos ou planos privados de assistência à saúde, para análise específica de sua operação para fins de caracterização da infração prevista no Capítulo I, Título IV do Livro III da presente Resolução.

Art. 68. Após a análise do artigo anterior, havendo indícios de infração prevista no Capítulo I, Título IV do Livro III, será lavrado auto de infração, seguindo o fluxo previsto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.

Parágrafo único. O órgão competente para a aplicação da penalidade, encaminhará cópia do processo para o órgão competente para a outorga e o cancelamento do registro e autorização de funcionamento das operadoras, a fim de que seja dado o prosseguimento na forma da normatização vigente.

TÍTULO IX  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS PROCESSUAIS

CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 69. Os atos e termos processuais previstos nesta Resolução conterão somente o indispensável à sua finalidade, sem espaços em branco, entrelinhas, rasuras e emendas não ressalvadas.

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

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 3º Salvo disposição em contrário, os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo, os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

§ 4º Na prática dos atos processuais será observado o princípio da celeridade e da economia processual, não se permitindo exigências que não sejam estritamente necessárias à elucidação da matéria.

§ 5º A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica.

§ 6º Os atos processuais podem ser total ou parcialmente digitais, de forma a permitir que sejam produzidos, comunicados, armazenados e validados por meio eletrônico, na forma da regulamentação.

§ 7º Inexistindo preceito legal ou prazo determinado na regulamentação setorial, será de 5 (cinco) dias úteis o prazo para a prática de ato processual a cargo da operadora.

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

## CAPÍTULO II DA COMUNICAÇÃO DOS ATOS

Art. 70. O órgão competente perante o qual tramita o processo administrativo realizará a intimação da operadora para ciência da lavratura do auto de infração, da representação da decisão ou de outro ato pertinente.

Art. 71. A intimação deverá conter:

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

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

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

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

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

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

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

Art. 72. A intimação realizar-se-á:

I - por via postal, remetida especificamente para o endereço de correspondência, assim apontado pela própria operadora no Cadastro de Operadoras da ANS, cuja entrega será comprovada pelo Aviso de Recebimento (AR) ou documento equivalente, emitido pelo serviço postal, e devidamente assinado;

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

III - por meio eletrônico, conforme regulamentação editada pela ANS;

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

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

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

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

Art. 73. Considera-se efetuada a intimação:

I - se por via postal, na data do seu recebimento, devidamente aposta no Aviso de Recebimento (AR) ou documento equivalente, ou, se esta for omitida, 15 (quinze) dias úteis após a data da entrega da intimação ao serviço postal;

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

III – se por meio eletrônico, conforme regulamentação editada pela ANS;

IV – se a parte comparecer para tomar ciência do processo ou justificar sua omissão, a partir desse momento; e

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



Parágrafo único. A retirada dos autos em carga pelo advogado, por pessoa credenciada a pedido do advogado ou da sociedade de advogados antes da tomada de ciência do ato que deve praticar, implicará intimação de qualquer decisão contida no processo retirado.

### CAPÍTULO III DA APREENSÃO DE DOCUMENTOS

Art.74. Havendo apreensão de documentos no exercício da atividade de fiscalização, o agente deverá lavrar no próprio local da ocorrência auto de apreensão, sem emendas ou rasuras, em duas vias, destinando-se a segunda via ao autuado, contendo os seguintes elementos, além dos previstos nos incisos I, II e VII do art. 34:

I - as razões e o fundamento da apreensão;

II - a quantidade e a descrição dos documentos apreendidos, de modo que possam ser identificados;

III - a identificação do local onde ficarão depositados os documentos;

IV - o recibo e a assinatura do autuante, com a indicação do cargo ou função e o número de matrícula; e

V - assinatura do autuado, seu representante legal ou preposto.

Parágrafo único. Na hipótese do autuado não ser localizado ou na recusa de assinatura do auto de apreensão, o autuante certificará a ocorrência, presumindo-se correto o que dele constar.

## LIVRO III DAS INFRAÇÕES

### TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 75. O Livro III desta Resolução dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis às pessoas naturais ou jurídicas por infrações relativas à legislação do mercado de saúde suplementar, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, sem prejuízo da aplicação de outras sanções de natureza cível e penal cabíveis.

Parágrafo único. São sujeitos ativos das infrações dispostas no Livro III desta Resolução, as pessoas jurídicas de direito privado, independentemente de sua forma de constituição, tratadas na Lei nº 9.656 de 1998, e na Lei nº 10.185, de 12 de fevereiro de 2001, inclusive seus administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados e os prestadores de serviços de saúde.

## **TÍTULO II DAS ESPÉCIES DE PENALIDADES**

Art. 76. A infração dos dispositivos da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e de seus regulamentos, bem como aos dispositivos dos contratos firmados, a qualquer tempo, entre operadoras e beneficiários, sujeitam os infratores da legislação às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras estabelecidas na legislação vigente:

I - advertência;

II - multa pecuniária de R\$ 5.000,00 (cinco mil) a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);

III - cancelamento da autorização de funcionamento e alienação da carteira da operadora;

IV - suspensão de exercício do cargo;

V - inabilitação temporária para o exercício de cargo em qualquer operadora de planos de assistência à saúde; e

VI - inabilitação permanente para exercício de cargos de direção ou em conselhos de qualquer operadora, bem como em entidades de previdência privada, sociedades seguradoras, corretoras de seguros e instituições financeiras.

§1º As penalidades previstas nos incisos I e II são aplicáveis, isolada ou cumulativamente com aquela prevista no inciso III, às operadoras de planos privados de assistência à saúde; as penalidades previstas nos incisos I, IV, V e VI, são aplicáveis aos seus administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados.

§2º Aos prestadores de serviço de saúde é aplicável a sanção prevista no inciso II.

§3º Às Administradoras de Benefícios aplica-se o disposto no §2º do art. 1º.

Art. 77. A ANS aplicará as penalidades descritas no art.84, de forma isolada ou cumulativamente, considerando a gravidade, as consequências do caso e o porte econômico das operadoras.

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, atentará para a culpabilidade dos infratores.

### **CAPÍTULO I DA ADVERTÊNCIA**

Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos

da infração, antes da lavratura de auto de infração ou representação, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma.

## CAPÍTULO II DA MULTA PECUNIÁRIA

Art. 79. A sanção de multa será aplicada por decisão da autoridade julgadora, que deverá fixá-la de acordo com os limites e os critérios definidos em lei e indicados no Livro III desta Resolução, especialmente em seu Título III.

## CAPÍTULO III DO CANCELAMENTO DA AUTORIZAÇÃO

Art. 80. O cancelamento da autorização de funcionamento, para efeito desta Resolução, é a sanção que implica o impedimento do exercício da atividade de operadora de planos de assistência à saúde.

Parágrafo único. Para fins de aplicação do **caput** deste artigo, 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.

## CAPÍTULO IV DA SUSPENSÃO DE EXERCÍCIO DO CARGO

Art. 81. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se aos administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados de operadoras de planos privados de assistência à saúde, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.

Parágrafo único. Nestes casos, deverá ser aberto procedimento específico para a apuração da culpabilidade do agente previsto no **caput** e aplicação da respectiva penalidade.

## CAPÍTULO V DA INABILITAÇÃO TEMPORÁRIA

Art. 82. A inabilitação do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano e máximo de 5 (cinco) anos, aplica-se aos administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados de operadoras de planos privados de assistência à saúde, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.

§1º A sanção de inabilitação temporária pelo prazo de 1 (um) ano será aplicada quando houver reincidência em infração punida com suspensão do exercício de cargo.

§2º Para fins específicos deste artigo, 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 2 (dois) anos.

§3º Nestes casos, deverá ser aberto procedimento específico para a apuração da culpabilidade do agente previsto no **caput** e aplicação da respectiva penalidade.

### TÍTULO III DOS CRITÉRIOS DE APLICAÇÃO DA MULTA PECUNIÁRIA

Art. 83. Na aplicação da multa pecuniária serão consideradas, de forma sucessiva:

- I – a multa base estabelecida pelo tipo infrativo correspondente;
- II – circunstâncias relacionadas à sua faixa correspondente no Ciclo de Fiscalização;
- III – circunstâncias relacionadas ao porte econômico;
- IV – circunstâncias incidentes pelo não oferecimento/aprovação do Plano de Correção de Conduta, quando for o caso;
- V – circunstâncias agravantes e/ou atenuantes, quando for o caso;
- VI – efeito coletivo, quando for o caso.

§1º Os critérios aludidos no **caput** não se aplicam às infrações cuja sanção cominada seja multa diária.

§2º O critério aludido no inciso II do **caput** aplica-se exclusivamente às infrações apuradas a partir do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma do Título II do Livro II desta Resolução.

§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II do art. 2º desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.

#### **Capítulo I Da multa base estabelecida pelo tipo infrativo correspondente**

Art. 84. A multa base estabelecida corresponde à sanção prevista no preceito secundário do tipo correspondente.

#### **Capítulo II Das circunstâncias relacionadas à faixa correspondente no Ciclo de Fiscalização**

Art. 85. Serão considerados os seguintes fatores multiplicadores para o cálculo do valor das multas pecuniárias, com base na faixa correspondente da operadora no ciclo de fiscalização:

I – Faixa A: 0,2 (dois décimos);

II – Faixa B: 0,4 (quatro décimos);

III – Faixa C: 0,6 (seis décimos);

IV – Faixa D: 0,8 (oito décimos); ou

V – Faixa E: 1,0 (um inteiro).

Parágrafo único. A classificação do Ciclo de Fiscalização utilizada para fins deste artigo será a vinculada ao momento da distribuição da demanda.

### **Capítulo III** **Das circunstâncias relacionadas ao porte econômico**

Art. 86. Serão considerados os seguintes fatores multiplicadores para o cálculo do porte econômico, com base no faturamento do infrator:

I – até R\$ 350.000,00. (trezentos e cinquenta mil reais): 0,5 (cinco décimos);

II – de R\$ 350.000,01 (trezentos e cinquenta mil reais e um centavo) a R\$ 3.500.000,00 (três milhões e quinhentos mil reais): 0,55 (cinquenta e cinco centésimos);

III – de R\$ 3.500.000,01 (três milhões, quinhentos mil reais e um centavo) a R\$ 8.750.000,00 (oito milhões e setecentos e cinquenta mil reais): 0,6 (seis décimos);

IV – de R\$ 8.750.000,01 (oito milhões, setecentos e cinquenta mil reais e um centavo) a R\$ 21.875.000,00 (vinte e um milhões, oitocentos e setenta e cinco mil reais): 0,65 (sessenta e cinco centésimos);

V – de R\$ 21.875.000,01 (vinte e um milhões, oitocentos e setenta e cinco mil reais e um centavo) a R\$ 54.687.500,00 (cinquenta e quatro milhões, seiscentos e oitenta e sete mil e quinhentos reais): 0,7 (sete décimos);

VI – de R\$ 54.687.500,01 (cinquenta e quatro milhões, seiscentos e oitenta e sete mil, quinhentos reais e um centavo) a R\$ 136.718.750,00 (cento e trinta e seis milhões, setecentos e dezoito mil e setecentos e cinquenta reais): 0,75 (setenta e cinco centésimos);

VII – de R\$ 136.718.750,01 (cento e trinta e seis milhões, setecentos e dezoito mil, setecentos e cinquenta reais e um centavo) a R\$ 341.796.875,00 (trezentos e quarenta e

um milhões, setecentos e noventa e seis mil e oitocentos e setenta e cinco reais): 0,8 (oito décimos);

VIII – de R\$ 341.796.875,01 (trezentos e quarenta e um milhões, setecentos e noventa e seis mil, oitocentos e setenta e cinco reais e um centavo) a R\$ 854.492.188,00 (oitocentos e cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e noventa e dois mil e cento e oitenta e oito reais): 0,85 (oitenta e cinco centésimos);

IX – de R\$ 854.492.188,01 (oitocentos e cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e noventa e dois mil, cento e oitenta e oito reais e um centavo) a R\$ 2.136.230.469,00 (dois bilhões, cento e trinta e seis milhões, duzentos e trinta mil e quatrocentos e sessenta e nove reais): 0,9 (nove décimos);

X – de R\$ 2.136.230.469,01 (dois bilhões, cento e trinta e seis milhões, duzentos e trinta mil, quatrocentos e sessenta e nove reais e um centavo) a R\$ 5.340.576.172,00 (cinco bilhões, trezentos e quarenta milhões, quinhentos e setenta e seis mil e cento e setenta e dois reais): 0,95 (noventa e cinco centésimos); ou

XI – a partir de R\$ 5.340.576.172,01 (cinco bilhões, trezentos e quarenta milhões, quinhentos e setenta e seis mil, cento e setenta e dois reais e um centavo): 1,0 (um inteiro)

§1º Para os fins deste artigo, será considerado o faturamento anual total do exercício anterior ao correspondente à aplicação da penalidade registrado em sistema específico na ANS.

§2º Será considerado o multiplicador previsto no inciso XI deste artigo às operadoras que não possuem o faturamento registrado em sistema específico na ANS devido ao não envio das informações econômico-financeiras obrigatórias.

#### **Capítulo IV**

##### **Das circunstâncias incidentes pelo não oferecimento/aprovação do Plano de Correção de Conduta**

Art. 87. Serão consideradas as circunstâncias incidentes pelo não oferecimento/aprovação do Plano de Correção de Conduta, na forma disposta nesta Resolução.

#### **Capítulo V**

##### **Das circunstâncias agravantes e atenuantes**

Art. 88. São circunstâncias que sempre agravam a sanção, quando não se constituem na própria infração:

I – ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de sessenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;

II - ter a infração resultado na morte do beneficiário.

Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa e, a descrita no inciso II, no acréscimo de 100% (cem por cento).

Art. 89. É circunstância que sempre atenuará a sanção, ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma.

Parágrafo único. A circunstância atenuante implicará na redução de 10% (dez por cento) do valor da multa.

## **Capítulo VI**

### **Da aplicação de multiplicador de efeito coletivo**

Art. 90. No caso de infrações que produzam efeitos de natureza coletiva, o valor da multa pecuniária fixada poderá ser aumentado em até vinte vezes, até o limite estabelecido no inciso II do art. 84, observados os seguintes parâmetros de proporcionalidade:

I - de 1 (um) a 1.000 (mil) beneficiários expostos: até 1 (uma) vez o valor da multa;

II - de 1.001 (mil e um) a 20.000 (vinte mil) beneficiários expostos: até 5 (cinco) vezes o valor da multa;

III - de 20.001 (vinte mil e um) a 100.000 (cem mil) beneficiários expostos: até 10 (dez) vezes o valor da multa;

IV - de 100.001 (cem mil e um) a 200.000 (duzentos mil) beneficiários expostos: até 15 (quinze) vezes o valor da multa;

V – de 200.001 (duzentos mil e um) a 1.000.000 (um milhão) de beneficiários expostos: até 20 (vinte) vezes o valor da multa; ou

VI – a partir de 1.000.001 (um milhão e um) beneficiários expostos: 20 (vinte) vezes o valor da multa.

§1º Para os fins deste artigo, será aplicado o fator indicado no inciso VI deste artigo às operadoras que não tiverem fornecido à ANS o cadastro de beneficiários ou às administradoras de benefícios que não tiverem informado seu número de vidas administradas.

§2º Quando o fator multiplicador tomar por base o número de beneficiários, este será considerado de acordo com o registrado no Sistema de Informações de Beneficiários - SIB na data do fato.

§3º Não sendo possível aferir a data do fato conforme o parágrafo anterior, será utilizada a data do auto de infração ou documento equivalente.

§ 4º 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 §8º deste artigo.

§ 5º Nos casos em que a operadora se encontra com registro ativo na ANS, mas não tem beneficiários, aplicar-se-á o disposto no inciso I do art. 95.

§ 6º Para os casos de cancelamento de registro da Operadora e transferência de carteira, caso não seja possível precisar a data do fato, será considerado o último número de beneficiários informado no SIB.

§ 7º Para as infrações de natureza permanente ou continuadas será considerado o último número de beneficiários informado, quando da cessação da prática infrativa.

§ 8º Para fins de definição dos beneficiários expostos, adotar-se-á os seguintes critérios:

I – nas infrações que afetarem os beneficiários de um produto, o número de expostos será o número de beneficiários daquele produto;

II – nas infrações que afetarem os beneficiários localizados em determinada região de saúde, o número de expostos será o número de beneficiários naquela região; e

III - nas infrações que afetarem os beneficiários de um contrato, o número de expostos será o número de beneficiários daquele contrato.

§ 9º O fator de compatibilização disposto neste artigo somente será aplicado quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto no Título IV do Livro III desta Resolução.

## **Capítulo VII** **Da Infração Continuada**

Art. 91 Considera-se infração continuada aquela em que a operadora, mediante mais de uma ação ou omissão, pratica duas ou mais infrações da mesma espécie e, pelas condições de tempo, lugar, maneira de execução e outras semelhanças, devam as subsequentes ser havidas como continuação da primeira, para efeito de aplicação da penalidade.

§1º Configurada a natureza de continuidade das infrações, aplicar-se-á a pena de uma só das infrações, se idênticas, ou a mais grave, se diversas, aumentada, em qualquer caso, de 1/6 (um sexto) a 2/3 (dois terços).

§2º. Para fins do cálculo do parágrafo anterior, será considerado 1/6 (um sexto) para 1 (uma) infração, 1/5 (um quinto) para 2 (duas) infrações, 1/4 (um quarto) para 3 (três) infrações, 1/3 (um terço) para 4 (quatro) infrações, 1/2 (um meio) para 5 infrações, 2/3 (dois terços) para 6 (seis) ou mais infrações.



## TÍTULO IV DOS TIPOS INFRATIVOS

### CAPÍTULO I DAS OPERAÇÕES SEM AUTORIZAÇÃO

Art. 92. Exercer a atividade de operadora de plano privado de assistência à saúde sem autorização da ANS:

Sanção – multa de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais);

multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

§1º Para a aplicação de multa diária, prevista neste artigo, considera-se como termo inicial a data da intimação do auto de infração e, como termo final, a data de cessação da infração, conforme abaixo:

I- na data em que a operadora solicitar e preencher os requisitos para obtenção da autorização de funcionamento;

II- na data em que a ANS constatar indício da dissolução irregular da pessoa jurídica;

III- na data da publicação da decisão da ANS que decretar sua direção fiscal, ou direção técnica, ou liquidação extrajudicial, ou determinar a alienação de sua carteira; ou

IV - na data em que ocorrer a cessação da atividade.

§2º Não ocorrendo as hipóteses previstas no §1º deste artigo e esgotado o prazo de 90 (noventa) dias, esse será considerado o termo final da aplicação da multa diária.

§3º Não se aplicam os critérios previstos nos incisos II a VI do art. 83 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.

Art. 93. A infração enquadrada neste Capítulo será apurada através do rito específico para apuração de exercício de atividade de operadora de plano privado de assistência à saúde sem autorização da ANS, na forma prevista no Título VIII do Livro II desta Resolução

### CAPÍTULO II DA ESTRUTURA E OPERAÇÃO

#### Seção I Quanto ao Registro dos Produtos

Art. 94. Operar produto não registrado na ANS.

Sanção – multa de R\$ 100.000,00 (dez mil reais);

Suspensão do exercício de cargo por 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS:

Sanção – multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais);

Suspensão do exercício de cargo por 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 96. Operar sistemas de desconto ou de garantia de preços diferenciados não previstos em lei:

Sanção – advertência;

multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Art. 97. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de representação, na forma prevista no Título IV do Livro II desta Resolução.

## **Seção II**

### **Quanto à Elegibilidade dos Beneficiários**

Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular.

Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo.

Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Art. 100. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito proveniente de Procedimento Administrativo Preparatório, na forma prevista no Título III do Livro II desta Resolução.

## **Seção III**

### **Quanto à Legitimidade do Contratante**

Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente:

Sanção – multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 para cálculo da multa a ser aplicada.

Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular:

Sanção – multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Art. 103. Deixar de cumprir a normatização vigente referente às condições para ingresso de mantenedor ou patrocinador em entidade de autogestão:

Sanção - advertência;

Multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Art. 104. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de Procedimento Administrativo Preparatório, na forma prevista no Título III do Livro II desta Resolução.

#### **Seção IV**

#### **Quanto ao Monitoramento da Rede Hospitalar e Não Hospitalar**

Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente:

Sanção – multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 para cálculo da multa a ser aplicada.

Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial:

Sanção – multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 para cálculo da multa a ser aplicada.

Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS:

Sanção – multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 para cálculo da multa a ser aplicada.

~~Art. 108. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: (artigo suprimido por deliberação da DICOL)~~

~~Sanção – advertência;~~

~~Multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).~~

~~Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado, o disposto no artigo 90 para cálculo da multa a ser aplicada~~

Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores **não hospitalares** que integram a sua rede assistencial:

Sanção – advertência;

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

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado, o disposto no artigo 90 para cálculo da multa a ser aplicada

Art. 110. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de representação, na forma prevista no Título IV do Livro II desta Resolução.

## **Seção V** **Quanto à relação com o Prestador**

Art. 111. Restringir, por qualquer meio, a liberdade de exercício do prestador de serviço:

Sanção – advertência;

multa de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

Art. 112. Deixar de observar as regras estabelecidas pela normatização vigente para a aplicação do índice de reajuste definido pela ANS, pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde, em situações específicas:

Sanção – advertência.

Multa de R\$35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

Art. 113. Deixar de cumprir a normatização vigente relativa ao padrão essencial obrigatório para as informações trocadas entre operadoras e prestadores de serviços de

saúde, sobre o atendimento prestado a seus beneficiários, exceto em relação ao envio de informações periódicas obrigatórias:

Sanção – advertência;

multa de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

Art. 113-A. 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 de R\$ 35.000,00.

Art. 114. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de representação, na forma prevista no Título IV do Livro II desta Resolução.

### **Seção VI** **Quanto à situação econômico-financeira**

Art. 115. Realizar operações financeiras vedadas por lei:

Sanção - multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais);

Suspensão do exercício de cargo por 180 (cento e oitenta) dias.

Parágrafo único. Na hipótese de reincidência, a ANS poderá cancelar a autorização de funcionamento e alienar a carteira da operadora, bem como aplicar a inabilitação temporária de exercício de cargo pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Art. 116. Deixar de depositar integralmente os recursos percebidos na alienação compulsória de carteira em instituição financeira indicada pela ANS ou movimentá-los sem autorização da ANS:

Sanção – inabilitação temporária de exercício de cargo pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Art. 117. 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 de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).

Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 118. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de representação, na forma prevista no Título IV do Livro II desta Resolução.

## **Seção VII**

### **Quanto à estrutura de atendimento ao Beneficiário**

Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente.

Sanção – advertência;

multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente.

multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Art. 121. As penalidades previstas nesta Seção serão aplicadas por cada canal de atendimento não instalado, mantido ou instituído e identificados a partir dos monitoramentos instituídos pela ANS para tal finalidade.

Art. 122. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de Procedimento Administrativo Preparatório, na forma prevista no Título III do Livro II desta Resolução.

## **Seção VIII**

### **Quanto à Alienação Irregular da Carteira**

Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente.

Sanção – multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais);

Inabilitação temporária de exercício de cargo pelo prazo de 2 (dois) anos.

Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente.

Sanção – multa de R\$ 200.000,00 (cem mil reais);

Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.

Parágrafo único. Na hipótese de reincidência, será aplicada a inabilitação temporária de exercício de cargo pelo prazo de 1 (um) ano, sem prejuízo da aplicação de multa prevista no **caput**.

Art. 125. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de representação, na forma prevista no Título IV do Livro II desta Resolução.

### **Seção IX** **Quanto à Publicação e Divulgação de Informações da Operadora**

Art. 126. Deixar de publicar ou divulgar, nos meios definidos nos normativos específicos, as informações exigidas pela ANS.

Sanção – advertência;

multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo único. A multa prevista neste artigo será aplicada por ocorrência, identificada a partir dos monitoramentos instituídos pela ANS para tal finalidade.

Art. 127. As infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de Procedimento Administrativo Preparatório, na forma prevista no Título III do Livro II desta Resolução.

## **CAPÍTULO III** **DO RELACIONAMENTO COM A ANS**

### **Seção I** **Quanto às Informações Requisitadas ou Devidas à ANS**

Art. 128. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos requisitados, na forma da normatização vigente, pelos Diretores da ANS:

Sanção – multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

§1º A aplicação da multa a se refere este artigo será precedida de intimação da ANS para o cumprimento da obrigação, com a definição de prazo não inferior a 15 (quinze) dias, bem como a indicação à sujeição da penalidade de que trata o **caput** deste artigo.

§2º Expirado o prazo previsto no parágrafo anterior, a ANS expedirá notificação à operadora ou ao prestador de serviço, com a fixação do termo final para o cumprimento da obrigação, após o que será computada a multa diária prevista neste artigo.

§3º A multa pode ser aumentada em até vinte vezes, se necessário, para garantir a sua eficácia em razão da situação econômica da operadora ou do prestador de serviços.

§4º Esgotado o prazo de 90 (noventa) dias sem o recebimento da informação ou documento, esse será considerado o termo final da aplicação da multa diária.

Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior:

Sanção - multa de R\$ 25.000,00.

Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos

Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

§1º As penalidades previstas neste artigo somente serão aplicadas isoladamente nos casos em que o não envio ou o envio irregular da informação periódica não tiver sido computado no cálculo do indicador de fiscalização previsto no artigo 4º, em razão deste não ter sido calculado por qualquer das razões descritas na ficha técnica constante do anexo I da mesma norma.

§2º Para efeito do previsto no **caput** deste artigo, somente serão considerados os envios das informações periódicas remetidas em atendimento aos normativos vigentes.

§3º A multa será individualizada por documento ou informação periódica não encaminhada ou encaminhada fora do prazo.

§4º Caso a informação obrigatória deixe de ser encaminhada, por período superior a 2 (dois) anos, poderá ser aplicada a penalidade de cancelamento da autorização de funcionamento e alienação da carteira de beneficiários, na forma prevista nesta Resolução Normativa.

§5º Caso a informação obrigatória deixe de ser encaminhada por períodos sucessivos, a multa prevista no **caput** será acrescida de 1/5 (um quinto) por período não encaminhado e/ou encaminhados em caráter intempestivo.

Art. 131. Encaminhar à ANS as informações ou os documentos obrigatórios contendo incorreções ou omissões:

Sanção – advertência;

multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



Art. 132. A multa prevista nesta Seção será aplicada por ocorrência, identificada a partir dos monitoramentos instituídos pela ANS para tal finalidade.

Art. 133. Nas hipóteses em que a informação a ser encaminhada não for de competência da Diretoria de Fiscalização, as infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de representação, na forma prevista no Título IV do Livro II desta Resolução.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a informação a ser encaminhada for de competência da Diretoria de Fiscalização, as infrações enquadradas nesta Seção serão apuradas através do rito de Procedimento Administrativo Preparatório, na forma prevista no Título III do Livro II desta Resolução.

## **Seção II**

### **Quanto ao Não Atendimento às Determinações da Fiscalização**

Art. 134. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória:

Sanção – multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Suspensão do exercício do cargo de administrador por 30 (trinta) até 60 (sessenta) dias.

§1º As infrações enquadradas neste artigo serão apuradas através do rito de Supervisão Fiscalizatória, na forma prevista no Título VI do Livro II desta Resolução.

§ 2º A autoridade julgadora, considerando o grau de cumprimento das medidas recomendadas, bem como a gravidade das condutas infrativas potencial e/ou efetivamente identificadas no relatório diagnóstico, suspenderá o administrador do exercício do cargo de 30 (trinta) até 60 (sessenta) dias.

§ 3º Em caso de reincidência, será aplicada a penalidade de inabilitação temporária para o exercício do cargo por 180 (cento e oitenta) dias, sem prejuízo da aplicação de multa prevista no **caput**.

§ 4º A autoridade julgadora, considerando o grau de cumprimento das medidas recomendadas, bem como a gravidade das condutas infrativas potencial e/ou efetivamente identificadas no relatório diagnóstico, definirá o valor da multa prevista na sanção prevista neste tipo.

§5º Nos casos previstos no art. 63 desta norma, a sanção máxima prevista neste artigo poderá chegar a R\$ 750.000,00.

Art. 135. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Intervenção Fiscalizatória:

Sanção – multa de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Suspensão do exercício do cargo de administrador por 30 (trinta) até 180 (cento e oitenta) dias.

§1º As infrações enquadradas neste artigo serão apuradas através do rito de Intervenção Fiscalizatória, na forma prevista no Título VII do Livro II desta Resolução.

§ 2º A autoridade julgadora, considerando o grau de cumprimento das medidas recomendadas, bem como a gravidade das condutas infrativas potencial e/ou efetivamente identificadas no relatório diagnóstico, suspenderá o administrador do exercício do cargo de 30 (trinta) até 180 (cento e oitenta) dias.

§ 3º Em caso de reincidência, será aplicada a penalidade de inabilitação temporária para o exercício do cargo por 1 (um) ano, sem prejuízo da aplicação de multa prevista no **caput**.

§ 4º A autoridade julgadora, considerando o grau de cumprimento das medidas recomendadas, bem como a gravidade das condutas infrativas potencial e/ou efetivamente identificadas no relatório diagnóstico, definirá o valor da multa prevista na sanção prevista neste tipo.

Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS:

Sanção – multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

§1º As infrações enquadradas neste artigo serão apuradas através do rito de Procedimento Administrativo Preparatório, na forma prevista no Título III do Livro II desta Resolução.

§2º. A multa prevista neste artigo será aplicada por ato do administrado que configure tentativa de obstruir, dificultar ou impedir, abrangendo todas as circunstâncias que envolveram a apuração da determinada e respectiva infração.

## CAPÍTULO IV DO RELACIONAMENTO COM OS BENEFICIÁRIOS

### **Seção I Das condutas de Natureza Assistencial**

#### **Subseção I Quanto à Negativa de Cobertura Assistencial**

Art. 137. Deixar de garantir cobertura prevista em lei:

I – procedimentos laboratoriais:

Sanção – multa de 20.000,00 (vinte mil reais);

II – consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes:

Sanção – multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);

III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial:

Sanção – multa de 80.000,00 (oitenta mil reais).

IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação:

Sanção – multa de 160.000,00 (cento e sessenta mil reais).

Art. 138. Deixar de garantir cobertura prevista em contrato:

I – procedimentos laboratoriais:

Sanção – multa de 20.000,00 (vinte mil reais);

II – consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes:

Sanção – multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);

III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial:

Sanção – multa de 80.000,00 (oitenta mil reais).

IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação:

Sanção – multa de 160.000,00 (cento e sessenta mil reais).

Art. 139. Deixar de garantir cobertura prevista em lei, nos casos de urgência e emergência:

Sanção – multa de 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).

§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, o valor da multa será aplicado em dobro.

§2º Não se aplicam os critérios previstos nos incisos II a IV e VI do art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.

Art. 140. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

### **Subseção II Do reembolso assistencial**

Art. 141 Deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, deixando de garantir a cobertura prevista em lei:

I – procedimentos laboratoriais:

Sanção – multa de 20.000,00 (vinte mil reais);

II – consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes:

Sanção – multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);

III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial:

Sanção – multa de 80.000,00 (oitenta mil reais).

IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação:

Sanção – multa de 160.000,00 (cento e sessenta mil reais).

Art. 142. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

### **Subseção III Das demais condutas de natureza assistencial**

Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura:

Sanção – multa de 10.000,00 (dez mil reais);

Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura:

Sanção – multa de 5.000,00 (cinco mil reais);

Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência:

Sanção – multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Art. 146. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

## **Seção II Das condutas de natureza não Assistencial**

### **Subseção I Quanto à oferta e contratação**

Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde

Sanção - multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Art. 148. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por meio de seleção de risco vedada pela normatização:

Sanção – multa de 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde:

Sanção – multa de 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências:

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais).

Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente.(atualmente, aplica-se o art. 78)

Sanção – multa de 20.000,00 (vinte mil reais).

Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde.

Sanção - multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Art. 153. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

## **Subseção II** **Quanto aos reajustes**

Art. 154. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS:

I – nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária:

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais);

I – nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:

Sanção – multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias;

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais);

Art. 155. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato:

I – nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária:

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais);

I – nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:

Sanção – multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias;

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais);

Art. 156. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato:

I – nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária:

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais);

I – nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:

Sanção – multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias;

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais);

Art. 157. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS:

I – nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária:

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais);

I – nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:

Sanção – multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias;

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais);

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 para cálculo da multa a ser aplicada

Art. 158. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato:

I – nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária:

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais);

I – nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:

Sanção – multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias;

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais);

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 para cálculo da multa a ser aplicada

Art. 159. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato:

I – nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária:

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais);

I – nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:

Sanção – multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias;

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais);

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 desta Resolução para cálculo da multa a ser aplicada

Art. 160. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.



**Subseção III**  
**Quanto às cobranças indevidas**

Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde.

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais).

Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência.

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais).

Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores.

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais).

Art. 164. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

**Subseção IV**  
**Quanto ao reembolso não assistencial**

Art. 165. Deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, não deixando de garantir a cobertura prevista em lei

I – nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária:

Sanção – multa de 15.000,00 (quinze mil reais);

I – nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:

Sanção – multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias;

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais);

Art. 166. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

### **Subseção V**

#### **Quanto à disponibilização de documentos ou informações essenciais ao acesso à cobertura**

Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta:

Sanção – multa de 5.000,00 (cinco mil reais);

Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação não for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização vigente.

Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta:

Sanção – multa de 10.000,00 (dez mil reais);

Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que restar comprovado que não houve disponibilização das informações sobre rede assistencial por qualquer meio hábil disponível e não proibido pela normatização vigente.

Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário boleto de pagamento ou outro instrumento de cobrança semelhante, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção:

Sanção – multa de 10.000,00 (dez mil reais);

Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que restar comprovado que a não disponibilização ou fornecimento do boleto para pagamento ou outro instrumento de cobrança semelhante se deu com a intenção de induzir a inadimplência do beneficiário e as consequências previstas para esta na legislação e normatização vigente.

Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência:

Sanção – multa de 10.000,00 (dez mil reais);

Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa:

Sanção – multa de 10.000,00 (dez mil reais);

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, será considerado o fator de coletivização previsto no art. 90 na aplicação da penalidade.

Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares:

Sanção – multa de 10.000,00 (dez mil reais);

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, será considerado o fator de coletivização previsto no art. 90 na aplicação da penalidade.

Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares.

Sanção – multa de 5.000,00 (dez mil reais);

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, será aplicado o fator de coletivização previsto no artigo 90 na aplicação da penalidade.

Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos:

Sanção – multa de 20.000,00 (vinte mil reais);

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, será considerado o fator de coletivização previsto no art. 90 na aplicação da penalidade.

## **Subseção VI**

### **Quanto à suspensão e rescisão unilateral do contrato**

Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente.

Sanção – multa de 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente.

Sanção – multa de 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato.

Sanção – multa de 60.000,00 (sessenta mil reais).

Art. 178. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

### **Subseção VII** **Quanto à demais obrigações regulamentares**

Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral:

Sanção – multa de 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Art. 180. 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, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente:

Sanção – multa de 20.000,00 (vinte mil reais).

Parágrafo único. Caso o cometimento da infração descrita no **caput** produza efeitos de natureza coletiva, será considerado o fator de coletivização previsto no art. 90 na aplicação da penalidade.

Art. 181. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Intermediação Preliminar, na forma prevista no Título II do Livro II desta Resolução.

### **Seção III** **Quanto ao Atendimento realizado pela Operadora**

Art. 182. Deixar de fornecer o protocolo de atendimento ao beneficiário na forma da normatização vigente.

Sanção – advertência;

multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Art. 183. Deixar de apresentar ao beneficiário informações sobre sua solicitação de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial no prazo e na forma prevista na normatização vigente.

Sanção – advertência;

multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Art. 184. Deixar de facultar ao beneficiário a reanálise de sua solicitação de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial pela Ouvidoria.

Sanção – advertência;

multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

§1º A multa prevista nos artigos (todos exceto o primeiro) será aplicada por ocorrência, identificada a partir dos monitoramentos instituídos pela ANS para tal finalidade.

§2º As penalidades previstas nesta seção serão aplicadas isoladamente apenas nos casos em que a conduta praticada não configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção correspondente.

Art. 185. As infrações enquadradas nesta Subseção serão apuradas através do rito proveniente de Processo Administrativo Preparatório, na forma prevista no Título III do Livro II desta Resolução.

#### **LIVRO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 186. Aplicam-se subsidiariamente ao processo administrativo sancionador que trata o Livro II desta Resolução as disposições da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

Art. 187. Independentemente do enquadramento de qualquer operadora nos fluxos procedimentais definidos no Livro II desta Resolução, a DIFIS poderá, por meio de seus órgãos e agentes competentes, deflagrar quaisquer outras ações fiscalizatórias que se mostrem necessárias, sejam remotas ou in loco, nos casos em que forem constatados quaisquer indícios de anormalidades ou desequilíbrios, bem como em caso de relevante descumprimento das normas legais e regulamentares que regem o setor de saúde suplementar.

Art. 188. A adoção das medidas decorrentes do resultado da operadora em faixas de desempenho ocorrerão apenas a partir do segundo ciclo de fiscalização, com base no Indicador de Fiscalização elaborado a partir dos insumos colhidos no primeiro ciclo de fiscalização.

Parágrafo único. O primeiro ciclo de fiscalização inicia-se na data do início de vigência da presente Resolução.

Art. 189. Revoga-se as Resoluções Normativas – RN nº 124, de 30 de março de 2006, e a RN nº 388, de 25 de novembro de 2015.

Art. 190. Esta Resolução Normativa entra em vigor no dia XX de XXXX de XXXX.

Diretor-Presidente