



RECOMENDAÇÃO nº 09/2016  
(IC nº 009/2014)

MPPE - ARQUIMEDES  
AUTO. 2014/1568305  
DOC. 7354223

O MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO, por seus representantes legais, no uso das atribuições outorgadas pelos nos art. 127, caput, e art. 129, inciso II, da Constituição Federal, arts. 1º e 25, inciso IV, alínea 'a', da Lei Federal nº 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público - LONMP), arts. 1º e 4º, inciso IV, alínea 'a', da Lei Complementar nº 12/94 (Lei Orgânica Estadual do Ministério Público), e ainda:

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica e os direitos assegurados na Constituição Federal, devendo promover as medidas necessárias à sua garantia;

CONSIDERANDO a legitimidade do Ministério Público, conferida pela Lei nº 7.347/85, com as alterações introduzidas pela Lei nº 8.078/90, para instaurar Inquérito Civil e a Ação Civil Pública, visando à proteção e defesa de interesses difusos e coletivos;

CONSIDERANDO que incumbe ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos e coletivos, entre os quais avultam os relativos ao consumidor, nos termos do art. 129, III, e art. 5º, XXII, da Constituição Federal, respectivamente;

CONSIDERANDO a Resolução Normativa nº 395, de 14/01/2016, da ANS<sup>1</sup>, a qual dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação, a exemplo do ponto de atendimento presencial; atendimento por telefone (24h/dias e 7 dias da semana); e informação ao usuário/consumidor, em linguagem clara e adequada, o motivo da negativa de autorização do procedimento, dentre outros;

---

1 Vide em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzE2OA==>>



CONSIDERANDO a Resolução Normativa nº 259, de 17/06/2011, da ANS<sup>2</sup>, que trata sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde;

CONSIDERANDO a Lei 9.656/1998<sup>3</sup>, que dispõe sobre os os planos e seguros privados de assistência à saúde;

CONSIDERANDO que o Município de Caruaru/PE tem população estimada em 351.686 mil habitantes<sup>4</sup>, conforme último senso realizado pelo IBGE, bem como é uma cidade pólo para tratamento médico na região, chegando a atender a população de cerca de 32 Municípios desta microrregião, totalizando uma população flutuantes de cerca de 2 milhões de habitantes;

CONSIDERANDO o Inquérito Civil nº 009/2014, que trata de possíveis irregularidades estruturais das operadoras de saúde e da rede credenciada, no município de Caruaru, bem como das clínicas/hospitais privados que dispõem de serviço de urgência/emergência e internamento, na cidade de Caruaru/PE;

CONSIDERANDO a observância de irregularidades, junto às operadoras de saúde, quanto à ausência de informações em seus sítios eletrônicos, referentes a dados para contato (endereço, fones, fax e e-mail), dados de identificação (CNPJ, Sócio-proprietário, endereço da sede), prestadores credenciados (listas desatualizadas) e pontos de atendimento presenciais, o que vem ocasionando diversos problemas aos seus consumidores/usuários;

CONSIDERANDO que restou apurado por esta 4ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania de Caruaru, que muitas operadoras de saúde não fornecem, por escrito, as respostas negativas às solicitações de procedimentos médicos e terapêuticos, aos seus consumidores/usuários;

- 
- 2 Vide em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTc10A===>>
- 3 Vide [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9656.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9656.htm)
- 4 Fonte IBGE: <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=260410&search=pernambuco/caruaru>
-



CONSIDERANDO que a conduta acima descrita é abusiva porque vai de encontro ao previsto no art. 4º, inciso IV, da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)<sup>5</sup>, bem como ao art. 10, §1º e §2º, da Resolução Normativa nº 395, de 14/01/2016, da ANS<sup>6</sup>;

CONSIDERANDO a necessidade, neste primeiro momento, de exigir o cumprimento das regras básicas previstas na legislação específica de saúde suplementar, de forma preventiva, visando, em outra oportunidade, caso cheguem denúncias de descumprimentos, a adoção de ações coletivas, na defesa de interesses difusos e coletivos;

RESOLVE O MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO, ATRAVÉS DA 4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA DE CARUARU, RECOMENDAR ÀS OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, QUE DISPÕEM DE REDE CREDENCIADA, JUNTO À CIDADE DE CARUARU/PE, QUE ADOTEM, IMEDIATAMENTE, AS SEGUINTE PROVIDÊNCIAS:

I – IMPLEMENTEM O PONTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, OU COMPROVEM SUA EXISTÊNCIA, NA CIDADE DE CARUARU/PE, NO HORÁRIO COMERCIAL DOS DIAS ÚTEIS, UMA VEZ QUE O MUNICÍPIO DE CARUARU FUNCIONA COMO PÓLO MÉDICO

---

5 Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

6 Art. 10. Havendo negativa de autorização para realização do procedimento e/ou serviço solicitado por profissional de saúde devidamente habilitado, seja ele credenciado ou não, a operadora deverá informar ao beneficiário detalhadamente, em linguagem clara e adequada, o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique.

§ 1º O beneficiário, sem qualquer ônus, poderá requerer que as informações prestadas na forma do caput sejam reduzidas a termo e lhe encaminhadas por correspondência ou meio eletrônico, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 2º No caso das operadoras de pequeno e médio porte, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no § 1º deverá considerar o horário de funcionamento de suas unidades de atendimento.



PARA UMA POPULAÇÃO FIXA DE CERCA DE 351.686 HABITANTES<sup>7</sup> E PARA UMA POPULAÇÃO FLUTUANTE DE CERCA DE 2 MILHÕES DE HABITANTES, DIVULGANDO O ENDEREÇO NOS RESPECTIVOS SITES DAS OPERADORAS, APENAS ÀQUELAS OPERADORAS QUE SE ENQUADREM NO ART. 6º, DA RESOLUÇÃO Nº 395, DE 14/01/2016, DEVENDO APRESENTAR COMPROVAÇÃO EM CASO NEGATIVO ;

II – IMPLEMENTEM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO 24 HORAS/DIA, OS 07 DIAS DA SEMANA;

III – ATUALIZEM OS SEUS SÍTIOS ELETRÔNICOS, DEVENDO CONSTAR:

- a) CNPJ DA OPERADORA DE SAÚDE;
- b) ENDEREÇO DA SEDE PRINCIPAL;
- c) ENDEREÇO DO PONTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, EM CARUARU/PE;
- d) TELEFONES, FAX E E-MAIL PARA CONTATOS ;

IV – ATUALIZEM AS SUAS CARTEIRAS DE PRESTADORES DE SAÚDE E RESPECTIVOS DADOS DE CONTATO (ENDEREÇOS E TELEFONES), DANDO A DEVIDA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS, ATRAVÉS DO SITE E DO ENCAMINHAMENTO DE E-MAIL, ETC;

V - FORNEÇAM AS RESPOSTAS, POR ESCRITO, EM LINGUAGEM CLARA E ADEQUADA, AOS USUÁRIOS/CONSUMIDORES, EM CASO DE NEGATIVA DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO E/OU SERVIÇO SOLICITADO POR PROFISSIONAL DE SAÚDE DEVIDAMENTE HABILITADO, SEJA ELE CREDENCIADO OU NÃO, INFORMANDO O MOTIVO DA NEGATIVA DE AUTORIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO, COM A INDICAÇÃO DA CLÁUSULA CONTRATUAL OU DISPOSITIVO LEGAL QUE A JUSTIFIQUE, NOS SEGUINTEZ PRAZOS:

- a) DE FORMA IMEDIATA, SEMPRE QUE POSSÍVEL;
- b) EM ATÉ 05 DIAS ÚTEIS, QUANDO NÃO FOR POSSÍVEL FORNECER A RESPOSTA IMEDIATAMENTE;
- c) EM ATÉ 10 DIAS ÚTEIS, NOS CASOS DE SOLICITAÇÕES DE PROCEDIMENTOS DE ALTA COMPLEXIDADE – PAC – OU DE ATENDIMENTO EM REGIME DE INTERNAÇÃO ELETIVA.

---

7 Fonte IBGE:  
[lang=&codmun=260410&search=pernambuco/caruaru](http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=260410&search=pernambuco/caruaru)

<<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?>



A presente Recomendação, nos termos do art.6º inciso XX da LC nº 75/93, dá ciência e constitui em mora o(s) destinatário(s) quanto às providências solicitadas, podendo implicar na adoção das providências administrativas e judiciais cabíveis, em razão da violação dos dispositivos legais e constitucionais em virtude dos quais se recomenda.

Para melhor conhecimento, divulgação e fiscalização, determino a remessa de cópias da presente Recomendação:

1. Às operadoras de saúde cadastradas na ANS, que possuam rede de unidades de saúde e profissionais cadastrados e em atuação, neste município;
2. À ANS – Núcleo Pernambuco, para conhecimento e fiscalização, no exercício de suas atribuições, das regras estabelecidas nas legislações acima mencionadas e das recomendações anteriormente feitas, de tudo comunicando a esta Promotoria de Justiça, após 90 dias da publicação desta Recomendação, em Diário Oficial do Estado, sobre possíveis registros de ocorrências, relacionadas ao teor desta, a fim de serem adotadas as medidas judiciais cabíveis;
3. Ao PROCON – Caruaru, para conhecimento e adoção de providências, no sentido de colaborar com os órgãos de fiscalização, de tudo comunicando a esta Promotoria de Justiça, após 90 dias da publicação desta Recomendação, em Diário Oficial do Estado, sobre possíveis registros de ocorrências, relacionadas ao teor desta, a fim de serem adotadas as medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis.
4. À ADUSEPS - Associação de Defesa dos Usuários de Seguros, Planos e Sistemas de Saúde, para conhecimento e colaboração na fiscalização das regras estabelecidas nas legislações e recomendações acima mencionadas, de tudo informando a esta Promotoria de Justiça, após 90 dias da publicação desta Recomendação, em Diário Oficial do Estado, sobre possíveis registros de ocorrências de consumidores desta cidade, relacionadas ao



teor desta, a fim de serem adotadas as medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis.

5. Ao Conselho Regional de Fisioterapia , Psicologia, Odontologia e Medicina de Pernambuco, unidade Caruaru, para conhecimento e difusão do teor desta Recomendação, junto aos profissionais vinculados à respectiva Autarquia.

6. Às unidades de saúde privadas que dispuserem de serviço de urgência/emergência e internamento, na cidade de Caruaru (Hospital da UNIMED CARUARU, Hospital Santa Efigênia, Hospital Memorial São Gabriel e Instituto Pernambucano de Cirurgia e Ortopedia Ltda);

7. À Secretaria Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco, para que promova a publicação no Diário Oficial do Estado;

8. Ao CAOP-Saúde e CAOP-Consumidor, para fins de conhecimento e registro;

9. Ao Conselho Superior do Ministério Público, para conhecimento;

10. À mídia radiofônica e televisiva, para conhecimento e divulgação de seu conteúdo.

Autue-se. Registre-se no Sistema de Gestão de Autos Arquimedes.

Caruaru/PE, 21 de setembro de 2016.

  
PAULO AUGUSTO DE FREITAS OLIVEIRA  
PROMOTOR DE JUSTIÇA