



**Ministério Público do Estado do Amazonas**

**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA  
\_\_ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE MANAUS/AM.**

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA Nº 0010/2024/52ªPJ.**

Requerida: HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, com fundamento legal no art. 127, *caput*, e art. 129, inciso III, da Constituição Federal, arts. 81, parágrafo único, incisos I a III, 82, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, combinados com o art. 1º, inciso II, art. 5º, inciso I, art. 21 da Lei da Ação Civil Pública, vem perante Vossa Excelência propor a presente

### **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

**em face de HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A.**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ sob o n. 63.554.067/0001-98, com sede em Fortaleza, capital do estado do Ceará, na Av. Heráclito Graça, n. 406, Centro, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, sob o nº 36.825-3, **pelos fundamentos de fato e de direito que passa a expor:**

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

**I - DA AÇÃO E SEU OBJETO**

A presente Ação Civil Pública tem por objeto a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e indisponíveis (art. 81, do CDC) dos pacientes, potenciais e efetivos, diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista, dos serviços na área de saúde fornecidos pelo Plano de Saúde Hapvida Assistência Médica, cuja **falta da prestação adequada** está comprovadamente fora das regras pertinentes e, assim, constituindo **graves riscos à saúde** e ao **desenvolvimento** dos pacientes, conforme verificado ao longo da investigação levada a efeito pelo Procedimento Administrativo nº 09.2023.00000015-3, instaurado para apurar fatos que ensejem a tutela de interesses individuais indisponíveis (Art. 45, III, Resolução nº 006/2015-CSMP).

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, os serviços fornecidos pela HAPVIDA categorizam-se como **inadequados** (art. 20, §2º, CDC), e sua reparação está sujeita ao **princípio da culpa objetiva** (art. 14, CDC).

Desta forma, com a presente Ação Civil Pública, visa-se compelir a requerida, em caráter de urgência, a cumprir suas **obrigações contratuais** para **prover o atendimento** aos referidos pacientes com TEA, seja na sua **rede própria**, na **rede credenciada**, ou mesmo **custeando consultas particulares**, devidamente comprovadas, aos usuários para os quais não forem disponibilizados o devido atendimento por profissionais capacitados em estrutura adequada.

A defesa dos direitos através desta Ação Civil Pública é promovida através da articulação de **pedidos liminares, em sede de postulação de tutela de urgência, e pedidos finais**, pugnando por ordem judicial para a empresa requerida: **(1)** providenciar, no prazo de 48 horas úteis, a marcação de consulta e/ou terapias, na **(a)** rede própria, na **(b)** rede credenciada ou, em caso de



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

impossibilidade dessas, pelo (c) reembolso integral das despesas, devidamente comprovadas, aos usuários para os quais não forem disponibilizados atendimento adequado; (2) a comprovação nos autos da marcação de consulta ou terapias aos pacientes listados neste procedimento e/ou proposta de reembolso de despesas aos representantes legais dos pacientes; e a (3) apresentação de demonstrativo mensal de marcação de consulta e/ou terapias aos pacientes com TEA apresentados, bem assim como aqueles outros que venham a ser incluídos nesta demanda ou que vierem a se habilitar.

## II - DOS FATOS

Instaurou-se, no âmbito desta 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor Curadoria do Consumidor, o Procedimento Administrativo n. 09.2023.00000015-3, com finalidade de acompanhar o cumprimento do Termo de Ajustamento de Conduta n. 0001.2023/52ªPJ, que abrange o atendimento aos consumidores do plano de saúde Hapvida Assistência Médica S/A diagnosticados com transtorno do Espectro Autista – TEA, no Estado do Amazonas.

Em 19/01/2023, foi realizada nesta 52ªPJ a Audiência Conciliatória constante do TERMO DE AUDIÊNCIA Nº 0024/2023/52ªPJ, quando foram apresentadas as reclamações e questões verificadas como inconformidades nos atendimentos dos pacientes com TEA pelo operadora HAPVIDA, sendo elaborada a seguinte **proposta** de **Ajustamento de Conduta**, que foi **aceita** pela HAPVIDA:

"(1). A operadora de plano de saúde Hapvida compromete-se, conforme sua exposição, a criar um fluxo específico de atendimento dos procedimentos administrativos antes enumerados bem assim como daqueles outros que

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

vierem a ser apresentados ao Ministério Público, da seguinte forma: (a). A designação de local na cidade de Manaus onde aglutine estes atendimentos com o objetivo de facilitar o acesso dos consumidores interessados bem assim como para eventuais encaminhamentos institucionais; (b). Designação de um corpo de funcionários aptos e previamente treinados para receber e atender os interessados que buscarem atendimento e aqueles outros encaminhados por instituições; (c). O registro dos respectivos atendimentos para acompanhamento do Ministério Público, e demais órgãos de defesa do consumidor, a exemplo do Procon/AM; (2). O local de atendimento a que se refere a letra (a) do item (1) deverá observar as peculiaridades necessárias à triagem e encaminhamento próprias das crianças portadoras de TEA com a finalidade de propiciar um resultado eficaz no referido atendimento, com ênfase ao tempo humanizado de espera, observando-se sempre os prazos descritos na Resolução ANS 259; (3). No atendimento a que se refere a letra (b) do item (1), a Hapvida providenciará que os respectivos relatórios de atendimento sejam colecionados por paciente no local referido na letra (a) do mesmo item, com a finalidade de facilitar o acompanhamento pelo Ministério Público; (4). A operadora Hapvida se compromete a não deixar de atender os interessados referidos no objeto deste acordo por razões de identificação em seu sistema de cadastros, podendo substituir a identificação do beneficiário por responsáveis legais indicados; (5). A operadora de saúde Hapvida se compromete a apresentar ao Ministério Público, mensalmente, informações atualizadas sobre o atendimento dos pacientes encaminhados através de Notícias de Fato e Procedimentos Administrativos, a contar da data de assinatura desta audiência de conciliação; (6). A operadora de saúde Hapvida propõe o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que informe o local referido na letra (a) do item (1).".

Estando a operadora HAPVIDA de acordo com os termos propostos, foi lavrado o TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 0001/2023/52ªPJ, ora apresentado nestes autos.

Além do referido Procedimento Administrativo, foram instaurados, até o ajuizamento desta ACP, 95 Procedimentos Administrativos de

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

acompanhamento do TAC, conforme determina o Art. 45, I, da Resolução nº 006/2015-CSMP, todos constante nos anexos apresentados com as respectivas Portarias e demais atos, com objetivo de acompanhar individualmente o atendimento prestado pela Hapvida Assistência Médica S/A nos casos apresentados ao Ministério Público do Estado do Amazonas.

Conforme investigações do Ministério Público, **restou comprovado o atendimento precário** prestado pelo plano de saúde Hapvida Assistência Médica S/A aos pacientes com TEA, tendo sido apurado, de forma recorrente, as seguintes irregularidades:

1. Quantidade insuficiente de profissionais para suprir a demanda de atendimentos;
2. Profissionais sem especialização necessária para o tratamento;
3. Duração das sessões menor que a recomendada pelos laudos médicos;
4. Falta de estrutura física adequada;
5. Troca frequente dos profissionais, prejudicando a evolução do tratamento;
6. Marcação de consultas e/ou terapias de dois ou mais pacientes no mesmo horário;
7. Marcação e alteração do horário de consultas/terapias sem prévio aviso.

Ressalte-se que essas reclamações **avolumaram-se sobremaneira** após a Hapvida Assistência Médica realizar a **internalização dos atendimentos**, que consiste em prestar o atendimento de rede própria com profissionais contratados diretamente pela fornecedora. Esse fato, em si, não constitui ilegalidade, porém, não obstante as constantes afirmações da operadora de plano



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

de saúde em audiências; apresentações sobre sua capacidade administrativa interna de atendimento (gravação segue anexa); e ofícios encaminhados a esta 52ª Promotoria de Justiça informando sobre a regularidade de atendimento em diversas reclamações; de modo diverso dessas informações apresentadas da operadora HAPVIDA, chegam ao Ministério Público, através da r. Ouvidoria-Geral, e dos demais canais de atendimento, um número sempre crescente de manifestações dos representantes legais dos pacientes que, em quase unanimidade, informam sempre que as irregularidades persistem.

A **grave conjuntura** da não prestação do atendimento adequado aos pacientes foi formalmente comunicada à operadora HAPVIDA em 17/01/2024 e registrada no TERMO DE AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA Nº 0038/2024/52ªPJ. Nessa ocasião, a operadora HAPVIDA foi instada a se manifestar diante o grande número de reclamações que já indicava uma **crise no seu atendimento aos pacientes com TEA**, sendo-lhe solicitado que realizasse uma verificação geral de todas as reclamações então apresentadas com o objetivo de sanar as falhas referidas. Ao responder à indagação, a HAPVIDA realizou uma preleção do modo como se daria a internalização dos serviços; essa apresentação segue com esta ACP com gravação, incluída a apresentação realizada. Adiante transcrita, com grifos, essa audiência para o conhecimento deste r. Juízo:

Aos dezessete dias do mês de janeiro do ano de dois mil e vinte e quatro (17/01/2024), às 10 (dez) horas, horário de Manaus, presente o Exmo. Sr. Dr. LINCOLN ALENCAR DE QUEIROZ, Promotor de Justiça de Entrância Final, titular da 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor – 52ª PRODECON, do MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, neste ato acompanhado pelo Sr. Dr. FREDERICO MENDONÇA MARTINS, Agente Técnico Jurídico, compareceram: pela HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A., o Sr. Dr. IGOR MACÊDO FACÓ, Diretor



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

Jurídico, OAB/CE nº 16.470, o Sr. Dr. DANIEL SOARES CAVALCANTI, OAB/CE nº 17.659, Diretor Jurídico, e o Sr. Dr. ANDERSON NASCIMENTO, CRM/SP nº 92.814, Vice-Presidente de Operações, todos participando da cidade de Fortaleza, Ceará; a Sra. ROSILENE DA SILVA, CPF nº 297.554.468-50, Coordenadora Nacional de Psicologia, participando da cidade de Manaus, Amazonas; e a Sra. MARCIA MARIA FERREIRA RIBEIRO, Diretora Executiva Núcleo de Terapias Integradas, participando da cidade de São Paulo, capital; pela CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS – CMM, a Sra. Dra. DANIELLE DE MORAES CAMPOS, OAB/AM nº 3.531, Assessora Jurídica na Comissão da Pessoa com Deficiência, participando da cidade de Manaus, Amazonas. Integra esta ata a gravação realizada através do Sistema Microsoft Teams. Iniciada a audiência, o Promotor de Justiça informa à operadora do plano de saúde Hapvida que estamos encontrando diversos **problemas no acompanhamento do Termo de Ajustamento de Conduta**. Verifica-se, através das respostas das mães interessadas, que ocorre uma **divergência de informações entre as declarações de atendimento apresentadas pela Hapvida, bem assim como as soluções apresentadas em audiência, e a efetiva prestação do serviço no momento que os interessados comparecem para o atendimento tratado no TAC**. Trata-se de uma divergência de agendamentos, pelos mais diversos motivos, que está inviabilizando a prestação do serviço e o cumprimento do TAC. O Promotor de Justiça utiliza-se dos casos do Procedimento Administrativo nº 09.2023.00000962-2 e da Notícia de Fato nº 01.2024.0000258-8, traz o seguinte teor: *"Venho por meio desta denunciar irregularidades e descumprimentos contratuais por parte da Hapvida, empresa responsável pelos serviços de saúde do meu filho, Gabriel Henrique Miranda Sanches, que é diagnosticado com Transtorno do Espectro Autista (TEA). A situação que descrevo abaixo envolve questões críticas relacionadas ao agendamento das terapias de psicologia TEA e fisioterapia TEA, afetando diretamente o bem-estar e o desenvolvimento do meu filho. Problema com as Marcações de*

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

*Terapia de Psicologia TEA: No dia 15/01/2024, uma sessão de terapia de psicologia TEA estava agendada para as 16:31 horas, conforme evidenciado pelas mensagens de confirmação recebidas anteriormente. Contudo, ao verificar o sistema da Hapvida, constatei que a informação está registrada para segunda-feira 15, e não no horário correto de 16:31, mas em um horário completamente diferente. As evidências visuais dessas marcações estão anexadas a esta denúncia. Tais discrepâncias não apenas evidenciam uma falta de eficiência no agendamento, mas também comprometem a confiabilidade do sistema. Problema com a Guia de Fisioterapia TEA: Além disso, enfrentei um problema semelhante com a guia de fisioterapia TEA. Possuo uma guia autorizada e agendada, mas, lamentavelmente, a informação não consta no sistema da Hapvida. Novamente, anexo comprovantes fotográficos dessa autorização e agendamento. Esta falha na inclusão de informações essenciais no sistema impacta diretamente a continuidade do tratamento do meu filho. Discrepância nos Horários do Sistema Hapvida: A situação se agrava quando percebo que os horários registrados no sistema da Hapvida para as sessões de terapia de psicologia TEA, TERAPIA OCUPACIONAL TEA, diferem significativamente dos horários previamente acordados e autorizados. Esse descumprimento prejudica meu filho. Endereço: rede hapvida por ser inumeras clinicas. Pessoas: kleiner henrique dos santos sanches , gabriel henrique miranda sanches e rede hapvida. Órgãos: sac hapvida numero 36825320240115785370 procon amazonas". A resposta apresentada pela Hapvida: "Nesse sentido, de pronto, importa esclarecer que a Operadora buscou e obteve êxito no contato com a genitora do usuário, ocasião em que realizou as marcações das terapias para atendimento no Grupo TEA, e o devido acolhimento. Nesse ínterim, em consulta ao sistema interno, o usuário já consta com agendamentos das terapias solicitadas em laudo, conforme demonstrando nas grades de atendimentos colacionadas abaixo e em anexo. Vejamos:". Posto o exemplo ilustrativo, a Promotoria de Justiça verifica através das diversas respostas dos interessados que existe um **alto grau de inconsistência no sistema informatizado que a Hapvida utiliza para agendar as marcações de consultas e enfim o***



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

**atendimento em geral.** A par da inconsistência do sistema, verifica-se, também, divergência entre o que prescreve o laudo e o que é efetivamente fornecido como serviço, tanto no que diz respeito ao tratamento em si quanto no tempo de duração da consulta. **Os representantes da Hapvida solicitam, através do Sr. Dr. ANDERSON NASCIMENTO, Vice-Presidente de Operações, que passam a apresentar em audiência um demonstrativo do que tem sido realizado, comprometendo-se a realizar um "pente fino" nos casos a serem apresentados pela Promotoria de Justiça, a fim de que sejam solucionados.** As partes acordam no prazo de 30 (trinta) dias úteis para a realização dessa ação de "pente fino", visando a solução dos casos pendentes, ao fim do que apresentarão, por escrito, a esta Promotoria de Justiça o que foi abordado, bem assim como eventual pedido de dilação de prazo, indicando os casos individuais ainda pendentes. Dada a palavra à Hapvida com a finalidade de proceder a **apresentação de casos já solucionados e sua abordagem.** Por fim, são informados pelos participantes os e-mails [notificacaojuridico@hapvida.com.br](mailto:notificacaojuridico@hapvida.com.br) e [danyellecampos@hotmail.com](mailto:danyellecampos@hotmail.com), para fins de envio de cópias do presente termo. Na ocasião da audiência foram efetuadas notas de transcrição da referida audiência. Nada mais foi dito e nem perguntado, sendo encerrado o presente termo, que após lido e achado conforme segue devidamente assinado digitalmente pelo Promotor de Justiça, mediante autorização expressa de todos os participantes. Eu, João Fernando L. Ferreira, Agente de Apoio Administrativo desta Procuradoria-Geral de Justiça, o digitei.

As reclamações sobre inadequações nos vários atendimentos estão todas descritas nos autos dos Processos Administrativos de Acompanhamento de TAC em curso nesta 52ª PRODECON, cujo número até o presente momento conta em 95, conforme determina Art. 45, I, da Resolução nº 006/2015-CSMP. Nestes procedimentos está a **individualização de todas as**



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

denúncias apresentadas, por paciente, com a narrativa feita por mães e pais responsáveis, indicando as crianças e adolescentes que necessitam do atendimento prestado pela operadora e apresentando os respectivos **Laudos**.

A partir da realização da conciliação que deu origem ao Termo de Ajustamento de Conduta, foram envidadas diversas tentativas de buscar solução através de 35 Audiências de Conciliação entre as mães e a administração central da operadora HAPVIDA em Fortaleza (CE), todos esses atos constam dos PA's de acompanhamento do TAC apresentados. Todavia, em certo momento dos diversos acompanhamentos do cumprimento dos termos do Ajustamento de Conduta, verificou-se que as medidas e atos adotados não haviam alcançado a efetividade almejada, pois os atendimentos não se adequaram, segundo informações obtidas das mães e pais das crianças e adolescentes que ainda permanecem necessitando do atendimento e dos tratamentos prescritos nos seus **Laudos**. A seguir transcreve-se, com grifos e à guisa de informação, uma das referidas audiência de acompanhamento para informar esse douto Juízo que a internalização descrita pela operadora HAPVIDA jamais se realizou em favor das crianças e adolescentes cujos interesses indisponíveis ora se pleiteia a defesa:

TERMO DE AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA Nº 0004/2024/52ªPJ

Aos onze dias do mês de janeiro do ano de dois mil e vinte e quatro (11/01/2024), às 10 (dez) horas, horário de Manaus, presente o Exmo. Sr. Dr. LINCOLN ALENCAR DE QUEIROZ, Promotor de Justiça de Entrância Final, titular da 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor – 52ª PRODECON, do MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, neste ato acompanhado pelo Sr. Dr. FREDERICO MENDONÇA MARTINS, Agente Técnico Jurídico, compareceram: pela HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A., o Sr. Dr. DANIEL SOARES CAVALCANTI, OAB/CE 17.659, Diretor

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

Jurídico, e a Sra. DAYANA COLACO CARVALHO, CPF nº 041.736.903-47, Coordenadora Administrativa, ambos participando da cidade de Fortaleza, Ceará; a Sra. ROSILENE DA SILVA, CPF nº 297.554.468-50, Coordenadora Nacional de Psicologia, e a Sra. LARISSA MARTINS PEREIRA, CPF nº 398.031.598-36, ambas participando da cidade de São Paulo, capital; a Sra. FABIANNY MOURA DE QUEIROZ, CPF nº 979.632-08, Responsável Técnica, participando da cidade de Manaus, Amazonas; ausente a Sra. SUZANE ALVES DE SOUZA, CPF nº 936.560.502-44, Interessada do Procedimento Administrativo nº 09.2023.00000040-9; presente a Sra. NUBIANE DOS SANTOS PINON, CPF nº 836.965.802-44, servidora pública federal, Interessada do Procedimento Administrativo nº 09.2023.00000278-4, neste ato acompanhada por sua advogada, a Sra. Dra. CAMILA FERREIRA RIBEIRO DE MIRANDA, OAB/AM 16.259, Advogada, ambas participando da cidade de Manaus, Amazonas. Integra esta ata a gravação realizada através do Sistema Microsoft Teams. Iniciada a audiência, dada a palavra aos representantes da Hapvida, pronunciou-se o Sr. Dr. Daniel Soares: *"A operadora Hapvida realizou nos últimos meses investimentos em sua rede própria de atendimento incluindo a contratação de dezenas de profissionais para permitir o tratamento de forma célere e adequada dos pacientes TEA. Atualmente, a operadora conta com 02 (duas) clínicas próprias que são a Clínica Vieiralves e a Clínica Adrianópolis, que já estão capacitadas com os profissionais e equipamentos necessários para o tratamento dos pacientes. Com o investimento realizado em sua rede própria, a operadora conseguirá solucionar problemas operacionais eventualmente existentes nos trâmites de atendimentos até então ocorridos na rede terceirizada. A partir do mês de julho de 2023 os responsáveis dos pacientes estão sendo contatados para conhecer a nova clínica inaugurada e a partir disso realizar os agendamentos das sessões de acordo com a necessidade individualizada de cada criança. Em virtude disso, a operadora propõe que se faça um contato por parte*

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

*da coordenadora técnica das clínicas próprias junto ao(à)(s) beneficiário(a)(s) para que o(a)(s) mesmo(a)(s) conheça(m) a nova estrutura inaugurada pela Hapvida, oportunidade em que a equipe técnica fará a análise do laudo e situação de tratamento de cada criança para a partir disso realizar os agendamentos necessários para a continuidade do tratamento.”.*(1). Procedimento Administrativo nº 09.2023.00000278-4: Iniciada a audiência, verifica-se que a Interessada, Sra. NUBIANE DOS SANTOS PINON, informa da existência de novo laudo, cuja apresentação é solicitada em audiência através do e-mail da Promotoria de Justiça, com o objetivo de ser apresentado de imediato aos representantes da Hapvida, a quem se solicita que, de posse do novo laudo, apresente no prazo de 03 (três) dias corridos, nova declaração de agendamentos para a criança Perola Pinon Nascimento. O Ministério Público propõe que doravante as partes já entrem em contato prévio à audiência com apresentação dos laudos mais recentes e confecção da respectiva declaração de agendamentos, inclusive com a possibilidade de marcação de terapias em clínicas terceirizadas, caso a operadora não disponha do tratamento. Em relação ao processo judicial informado pela Interessada, bem assim como sua advogada, existem formas processuais para tratar da questão que já foi deduzida. A presente audiência também é acompanhada das notas de transcrição do que foi falado e não consignado, todavia, transcrito, acerca do não cumprimento do TAC, consubstanciando-se em agendamentos e reagendamentos, bem assim como divergências de informações do sistema da Hapvida, o que levou a uma regressão de sua filha, pois está sem atendimento desde o mês de agosto de 2023 até o presente momento. Uma vez recebida a declaração de atendimento no prazo acima acordado, a Sra. Nubiane fará procuração na Clínica Adrianópolis pela Sra. Fabianny, presente nesta audiência, a fim de dar início no seu atendimento. A Sra Fabianny informa o número (92) 99350-6886, para ser contatada diretamente pela Sra. Nubiane, através do WhatsApp. (2). Procedimento Administrativo nº 09.2023.00000040-9:

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

Em relação à criança Kelvin Willian Alves Montenegro, solicita a Promotoria de Justiça informações aos representantes da operadora Hapvida, que assim se pronunciaram: "a responsável da criança foi contatada pela equipe operacional da operadora, tendo sido realizados os agendamentos, de acordo com o laudo atual da criança. O referido contato foi feito mediante ligação gravada em que a mãe declarou ciência dos agendamentos. Nessa oportunidade a operadora apresenta, ainda, a declaração com os agendamentos acordados.". É apresentada em audiência a declaração dos atendimentos da criança Kelvin Willian Alves Montenegro, de 11/01/2024. Por fim, são informados pelos participantes os emails [juridicoadm@hapvida.com.br](mailto:juridicoadm@hapvida.com.br); [nubianepinon@gmail.com](mailto:nubianepinon@gmail.com); [camilafrmiranda.adv@gmail.com](mailto:camilafrmiranda.adv@gmail.com), para fins de envio de cópias do presente termo. Na ocasião da audiência foram efetuadas notas de transcrição da referida audiência. Nada mais foi dito e nem perguntado, sendo encerrado o presente termo, que após lido e achado conforme segue devidamente assinado digitalmente pelo Promotor de Justiça, mediante autorização expressa de todos os participantes. Eu, João Fernando L. Ferreira, Agente de Apoio Administrativo desta Procuradoria-Geral de Justiça, o digitei.

A operadora HAPVIDA não cumpre os termos do TAC, nem as obrigações contratuais contraídas com os usuários de seus serviços e, assim agindo, está causando uma muito grave situação social de insatisfação das mães que, por sua vez, se fazem ouvir na cidade através de notícias de atos de manifestações públicas, bem assim como de crises no atendimento presencial que, inclusive, já levou vários envolvidos a buscarem a autoridade policial. São exemplos da gravidade da repercussão social na cidade de Manaus da má prestação de serviços da operadora HAPVIDA, as notícias a cada dia mais frequentes de embates, por vezes agressivos, tal como noticiado a seguir:

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

(1) ABSURDO: Mães de crianças autistas vão parar em delegacia após Hapvida acionar a polícia contra elas em Manaus. AM Post, Manaus/AM, 12 de jun. de 2024 às 19:30. Disponível em: <<https://ampost.com.br/manaus/absurdo-maes-de-criancas-autistas-vaoparar-em-delegacia-apos-hapvida-acionar-a-policia-contra-elas-em-manauis/>>. Acesso em: 14 de jun. de 2024;

(2) MÃES de autistas denunciam omissão da Hapvida no tratamento de pessoas com TEA em Manaus. AM POST. Manaus/AM, 11 de jun. de 2024 às 20h. Disponível em: <<https://ampost.com.br/amazonas/maes-de-autistas-denunciam-omissao-da-hapvida-no-tratamento-de-pessoas-com-tea-em-manauis/>>. Acesso em: 14 de jun. de 2024.

Essa grave questão da **não prestação adequada no atendimento de crianças e adolescentes com TEA** foi informada formalmente à cúpula da administração da Agência Nacional de Saúde -- ANS, através do TERMO DE AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA Nº 0050/2024/52ªPJ, quando de informaram, pormenorizadamente, todas as reclamações e acompanhamentos em curso nesta 52PJ, adiante transcrita:

EM CONTINUAÇÃO ao Termo de Audiência Conciliatória nº 0038/2024/52ª PJ, realizada em 17/01/2024: Aos nove dias do mês de abril do ano de dois mil e vinte e quatro (09/04/2024), às 10 (dez) horas, horário de Manaus, presentes os Exmos. Srs. Dr. LINCOLN ALENCAR DE QUEIROZ, Promotor de Justiça de Entrância Final, titular da 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor – 52ª PRODECON, e Dra. SHEYLA ANDRADE DOS SANTOS, Promotora de Justiça de Entrância Final, titular da 81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor – 81ª PRODECON, do MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, neste ato acompanhados pelo Sr. Dr.

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

FREDERICO MENDONÇA MARTINS, Agente Técnico Jurídico, compareceram, pela AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS, os Ilustríssimos Senhores Dr. PAULO REBELLO FILHO, Diretor-Presidente, participando da cidade de Brasília, Distrito Federal; Dr. ALEXANDRE FIORANELLI, Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO, participando da cidade de São Paulo, capital; Dra. CARLA DE FIGUEIREDO SOARES, Diretora-Adjunta da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIRAD/DIPRO e Dra. ANA CRISTINA MARQUES MARTINS, Gerente Geral de Regulação Assistencial – GGRAS/DIRAD/DIPRO, ambas participando da cidade do Rio de Janeiro, capital. Iniciada a audiência, apresenta-se aos representantes da ANS os seguintes procedimentos administrativos: [tabela anexa às fls 3513/3517 dos autos nº 09.2023.00000015-3]. Informa-se que **até a presente data foram procedidas 35 (trinta e cinco) audiências conciliatórias com a Hapvida** e os interessados, cujas cópias integrais são disponibilizadas à ANS através do link [https://mpeammy.sharepoint.com/:f/g/personal/joaoferreira\\_mpam\\_m\\_p\\_br/EuE54cJVUkNIqr72iZDwQn0Bair9m1BwazlF1cOBPjiVeg?e=IT2ynn](https://mpeammy.sharepoint.com/:f/g/personal/joaoferreira_mpam_m_p_br/EuE54cJVUkNIqr72iZDwQn0Bair9m1BwazlF1cOBPjiVeg?e=IT2ynn). Iniciada a audiência, o Promotor de Justiça faz uma apresentação da situação das demandas em curso nesta Promotoria de Justiça onde constam vício na prestação de serviço da operadora Hapvida nos casos de crianças portadoras de TEA (Transtorno do Espectro Autista). Apresentam-se novamente o Termo de Ajustamento de Conduta e respectiva audiência de conciliação, quando a operadora Hapvida reconheceu o problema e prontificou-se a solucioná-lo. Apresentam-se, ainda, os procedimentos acima onde constam os responsáveis pelas crianças ou adolescentes e os respectivos nomes. Apresenta-se, ainda, um histórico que foi realizada no Termo de Audiência Conciliatória nº 0038/2024/52ª PJ, realizada em 17/01/2024, quando se reuniu a diretoria da Hapvida em audiência, nesta Promotoria de Justiça, para tratar do não cumprimento do Termo de Ajustamento de Conduta. Os números

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

apresentados à ANS, neste momento, são 85 (oitenta e cinco) procedimentos, incluindo aqueles que estão arquivados, para histórico. Informa-se à ANS que a cada semana chegam mais procedimentos, fato que poderá ser atualizado com a remessa dos interessados e das respectivas reclamações. Dada a palavra ao Dr. Paulo Rebello, assim se pronunciou: "a ANS primeiro solicita que sejam encaminhados os procedimentos abertos junto a essa Promotoria, no tocante aos pacientes com espectro autista, para que possamos, ainda na próxima semana, chamar a operadora Hapvida para prestar os esclarecimentos sobre a situação envolvendo esses pacientes. A ANS informa, ainda, que monitora, através da sua Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) as reclamações registradas. A título de exemplo, no mês de agosto de 2023 a ANS recebeu 20 (vinte) reclamações de pacientes com TEA contra a referida operadora. No mês de setembro foram 07 (sete) reclamações e no mês de agosto outras 20 (vinte) reclamações. A ANS se compromete, após a realização da reunião junto à operadora, prestar a esta Promotoria os esclarecimentos acerca dos encaminhamentos que serão adotados.". Os representantes da ANS solicitam sejam encaminhados pelo Ministério Público cópias do Termo de Ajustamento de Conduta e audiência de conciliação do referido acordo. O Promotor de Justiça determina à secretaria proceda ao envio conforme solicitação da douta diretoria da ANS. Dada a palavra ao ATJ, assim se pronunciou: "da análise dos procedimentos em trâmite nesta Promotoria de Justiça, observa-se que a maior parte das reclamações versam sobre falta de estrutura e de pessoal capacitado para suprirem a demanda de atendimento. Não se trata, especificamente, de negativa de cobertura, mas de insuficiência de capacidade de atendimento.". Por fim, são informados pelos participantes os emails paulo.rebello@ans.gov.br; daniel.tostes@ans.gov.br; alexandre.fioranelli@ans.gov.br; carla.soares@ans.gov.br e ana.martins@ans.gov.br, para fins de envio de cópias do presente termo. Na ocasião da audiência foram efetuadas



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

notas de transcrição da referida audiência. Nada mais foi dito e nem perguntado, sendo encerrado o presente termo, que após lido e achado conforme segue devidamente assinado digitalmente pelo Promotor de Justiça, mediante autorização expressa de todos os participantes. Eu, João Fernando L. Ferreira, Agente de Apoio Administrativo desta Procuradoria-Geral de Justiça, o digitei.

Ao longo do período compreendido entre o recebimento das reclamações apresentando ao Ministério Público as reclamações iniciais, a 13/01/2023, com origem em instituições e em reclamações de mães e pais de crianças e adolescentes com TEA, e o ajuizamento desta Ação Civil Pública, passaram-se 1 ano e 5 meses; nesse ínterim, buscou-se, através da realização de mais de 40 (quarenta) audiências conciliatórias e de instrução e técnicas, a composição entre os pais interessados e a operadora HAPVIDA a consecução da adequação da prestação dos serviços aos protocolos e normas bem assim como a efetividade desta prestação aos usuários finais, através da marcação de terapias e consultas descritas nos Laudos apresentados.

Todavia, mesmo com o esforço desempenhado, através das várias medidas conciliatórias levadas a efeito pelo Ministério Público, a análise de resultados efetivos dos casos individualmente acompanhados, após a realização do Termo de Ajustamento de Conduta -- TAC --, demonstra a não solução dos conflitos consubstanciados nos interesses dos pais das crianças e adolescentes com TEA em obter os serviços contratados com a operadora HAPVIDA e na recusa da operadora HAPVIDA em fornecer adequadamente esses serviços que são essenciais aos tratamentos prescritos em Laudo dos pacientes.

Pode-se concluir que o ajuizamento desta Ação Civil Pública não representa uma surpresa à Hapvida Assistência Médica S.A.



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

**II - DO DIREITO**

**II.1 – DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

A Carta Magna prevê a legitimidade do Ministério Público para "*promover o Inquérito Civil e a Ação Civil Pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos*" (Art. 129, III, CF).

Essa regra constitucional foi detalhada pela Lei n. 7.347/85, que disciplinou a Ação Civil Pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, conferindo-se expressa legitimidade ao Ministério Público para a propositura da ação principal e da ação cautelar na defesa desses direitos coletivos (art. 5º, inciso I, da LACP).

E, mais especificamente na seara consumerista, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 83, I, foi taxativo ao conferir legitimidade ao Ministério Público na defesa dos interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

Está, portanto, livre de dúvidas a *legitimatatio ad causam* do *Parquet* para manejar a presente ação e promover a tutela de interesses ou direitos individuais homogêneos, a saber, daqueles adquirentes que contrataram com a requerida e que têm por origem comum relações contratuais semelhantes, com divisibilidade do objeto.



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

**II.2 – DA LEGITIMIDADE PASSIVA**

O Código de Defesa do Consumidor conceitua como fornecedor *"toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos prestação de serviços"* (art. 3º).

A Requerida, Hapvida Assistência Médica atua como operadora de plano de saúde, contando com rede própria de atendimento aos pacientes autistas na cidade de Manaus, sendo, portanto, parte legítima a figurar no polo passivo da presente Ação Civil Pública e responder pelos danos causados aos pacientes devido a precariedade no atendimento assim como por prover o atendimento aos referidos pacientes, seja na rede própria, na rede credenciada ou mesmo custeando consultas particulares, devidamente comprovadas, aos usuários para os quais não foram disponibilizados atendimento por profissionais capacitados em estrutura adequada.

**II.3 - FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA**

**II.3.A - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

A relação jurídica entre o Plano de Saúde Hapvida Assistência Médica e seus usuários/pacientes encontram-se regidos pelo código de defesa do consumidor, nos termos da Súmula 608 do Superior Tribunal de Justiça:

*[Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão.](#)*



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

Prevê o Código de Defesa do Consumidor no art. 6º, incisos IV e VI:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Como exaustivamente demonstrado a Hapvida Assistência Médica vem, de maneira reiterada, violando os direitos dos consumidores pacientes com o atendimento precário prestado conforme já demonstrado.

O atendimento precário prestado constitui notória prática abusiva, contra a qual a Hapvida Assistência Médica não adotou qualquer medida efetiva no sentido de mitigar os danos causados e regularizar seu atendimento ao longo de mais de um ano de acompanhamento, o que gerou incontestável prejuízo aos pacientes autistas que necessitam do tratamento da forma mais breve possível sob pena de **danos irreparáveis ou de difícil reversão no desenvolvimento dos pacientes.**

### **II.3.B - DO DIREITO A SAÚDE E O ROL DE PROCEDIMENTOS**

O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde - Rol, atualmente regulamentado pela Resolução Normativa (RN) n.º 465/2021, vigente a partir de 01/04/2021, estabelece a cobertura assistencial obrigatória a ser garantida nos planos privados de assistência a saúde contratados a partir de 1º de janeiro de

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

1999 e naqueles adaptados, conforme previsto no artigo 35 da Lei n.º 9.656, de 3 de junho de 1998, respeitando-se, em todos os casos, as segmentações assistenciais contratadas.

As operadoras de planos privados de assistência à saúde **são obrigadas a oferecer todos os procedimentos previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde** vigente, para atendimento integral da cobertura prevista nos artigos 10, 10-A e 12, da Lei n.º 9.656/1998, de acordo com a segmentação assistencial, área geográfica de abrangência e área de atuação do produto dentro dos prazos máximos de atendimento previstos na RN n.º 259/2011, observado o cumprimento dos prazos de carência e/ou cobertura parcial temporária, conforme o caso.

A RN n.º 469/2021, publicada em 12/7/2021, garantiu, aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde com Transtorno do Espectro Autista (TEA), **acesso a número ilimitado de SESSÕES com psicólogos, terapeutas ocupacionais e fonoaudiólogos para o tratamento de autismo, o que se somou à cobertura ilimitada que já era assegurada para as SESSÕES com fisioterapeutas.**

Após a publicação, em 13/7/2022, da RN n.º 541/2022, o Rol vigente passou a contemplar os seguintes procedimentos, entre outros, visando assegurar a assistência multidisciplinar dos beneficiários, qualquer que seja a sua condição de saúde, os quais têm cobertura obrigatória em número ilimitado, uma vez indicados pelo médico assistente:

- Consulta Médica (todas as especialidades médicas reconhecidas pelo CFM, incluindo, dentre outras, as especialidades de Pediatria, Psiquiatria e Neurologia);
- Consulta/Avaliação com Fisioterapeuta e as respectivas Reeducação e Reabilitação no retardo do desenvolvimento psicomotor, Reeducação e Reabilitação neurológica, Reeducação

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

- e Reabilitação no neuro músculo esquelética, entre outras;
- Consulta/Avaliação com Fonoaudiólogo;
  - Sessão com Fonoaudiólogo;
  - Sessão com Psicólogo;
  - Consulta/Avaliação com Terapeuta Ocupacional;
  - Sessão com Terapeuta Ocupacional.

Cabe destacar que o referido Rol, em regra, não descreve a técnica, abordagem ou método clínico/cirúrgico/terapêutico, a ser aplicado nas intervenções diagnóstico terapêuticas a agravos à saúde sob responsabilidade profissional, permitindo a indicação, em cada caso, da conduta mais adequada à prática clínica, conforme estabelece o art. 6º da RN n.º 465/2021:

Art. 6º Os procedimentos e eventos listados nesta Resolução Normativa e em seus Anexos poderão ser executados por qualquer profissional de saúde habilitado para a sua realização, conforme legislação específica sobre as profissões de saúde e regulamentação de seus respectivos conselhos profissionais, respeitados os critérios de credenciamento, referenciamento, reembolso ou qualquer outro tipo de relação entre a operadora e prestadores de serviços de saúde.

§ 1º Os procedimentos listados nesta Resolução Normativa e em seus Anexos serão de cobertura obrigatória uma vez solicitados pelo:

I - médico assistente; ou

(...)

§ 3º Para a cobertura dos procedimentos indicados pelo profissional assistente, na forma do art. 6º, §1º, para serem realizados por outros profissionais de saúde, a operadora deverá oferecer atendimento por prestador apto a executar o procedimento indicado e a tratar a doença ou agravo do paciente, cabendo ao profissional que irá realizá-lo a escolha do método ou técnica que será utilizado.

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

§ 4º Para a cobertura dos procedimentos que envolvam o tratamento/manejo dos beneficiários portadores de transtornos globais do desenvolvimento, incluindo o transtorno do espectro autista, a operadora deverá oferecer atendimento por prestador apto a executar o método ou técnica indicados pelo médico assistente para tratar a doença ou agravo do paciente. (Incluído pela [RN nº 539, 23/06/2022](#))

Assim, conforme prevê o §3º do artigo 6º da RN n.º 465/2021, a operadora deverá oferecer atendimento por profissional apto a tratar a CID do paciente e a executar o procedimento indicado pelo médico assistente, conforme as competências e habilidades estabelecidas pelos respectivos Conselhos Profissionais.

Para **ampliar as regras de cobertura assistencial** para beneficiários de planos de saúde com **TRANSTORNOS GLOBAIS DO DESENVOLVIMENTO**, entre os quais está incluído o **TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA**, foi publicada, em 24/6/2022, a RN n.º 539, de 23/6/2022, com vigência a partir de 1/7/2022, que alterou a RN n.º 465/2021.

Dessa forma, de acordo com o novo §4º do art. 6º da RN n.º 465/2021, **passou a ser obrigatória a cobertura para qualquer método ou técnica indicado pelo médico assistente, para o tratamento de paciente diagnosticado com transtornos enquadrados na CID F84**, conforme a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-10), da Organização Mundial de Saúde (OMS).

Diante disso, a operadora está obrigada a disponibilizar atendimento com **profissionais de saúde aptos a executar o método ou técnica indicados pelo médico assistente** para tratamento ou manejo dos beneficiários



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

com **transtornos globais do desenvolvimento**, nos termos do §4º do art. 6º da RN n.º 465/2022, e observando as regras de garantia de atendimento, previstas na RN n.º 259/2011.

Não havendo indicação pelo médico assistente, quanto à técnica ou método a ser empregado, caberá ao terapeuta esta definição, conforme sua preferência, aprendizagem, segurança e habilidade profissional.

Importante ressaltar que o método ou técnica referido no § 4º do art. 6º da RN n.º 465/2021, incluído pela RN n.º 539/2022, se refere a qualquer técnica, método, terapia, abordagem ou manejo empregado na prática clínica profissional, no âmbito do atendimento realizado pelos profissionais que executam cada procedimento.

Salienta-se que a garantia de cobertura do atendimento supramencionado está condicionada ao seguinte:

- Prescrição do médico assistente;
- Execução em estabelecimento de saúde ou por meio de telessaúde, nos moldes da legislação vigente;
- Execução durante a realização de procedimentos com cobertura prevista no Rol (consultas ou sessões com fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, psicólogos ou outros); e
- Execução por profissional de saúde habilitado para a sua realização, conforme legislação específica sobre as profissões de saúde e regulamentação de seus respectivos conselhos profissionais.

Portanto, conforme demonstrado, os procedimentos reclamados pelos pacientes, devidamente demonstrados nos laudos em anexo, encontram-se



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

inclusos no rol de cobertura determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, devendo serem autorizados e prontamente disponibilizados pela Requerida Hapvida Assistência Médica S.A. seja na **rede própria**, na **rede credenciada** ou mesmo **custeando consultas particulares**, devidamente comprovadas, aos usuários para os quais não foram disponibilizados atendimento por profissionais capacitados em estrutura adequada.

### III - DOS PEDIDOS ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

A tutela antecipada é um dos gêneros de tutela provisória previsto no Novo Código de Processo Civil. Trata-se de uma decisão interlocutória realizada pelo juiz dentro do processo, que antecipa os efeitos da resolução do mérito. Nesta modalidade, o direito material está intimamente ligado com a medida jurisdicional concedida, ou seja, o que se pede e o que se concede ao requerente da tutela antecipada coincide, no todo ou em parte, com o que está sendo postulado como tutela final.

A diferença fundamental entre a tutela antecipada e a tutela cautelar é que naquela o juiz vai satisfazer no todo ou em parte o direito do postulante, de forma a permitir-lhe que desse direito usufrua, recaindo o ônus da demora sobre a parte adversa.

Prevê o art. 303, do CPC, *verbis*:

Art. 303. Nos casos em que a urgência for contemporânea à propositura da ação, a petição inicial pode limitar-se ao requerimento da tutela antecipada e à indicação do pedido de tutela final, com a exposição da lide, do direito que se busca realizar e do perigo de dano ou do risco ao resultado útil do processo.

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

A concessão da tutela antecipada encontra-se condicionada a demonstração do direito pleiteado cumulado com o perigo de dano o risco ao resultado útil do processo.

A *plausibilidade dos direitos* pleiteados na presente Ação Civil Pública são evidentes na medida que os pacientes demonstraram seu **vínculo contratual com plano de saúde, o Laudo de TEA e a prescrição médica dos tratamentos**.

O *perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo*, na presente demanda, constitui-se, para além da mera possibilidade, em fatos devidamente comprovados pelas múltiplas manifestações dos representantes legais dos pacientes denunciando **a não prestação dos serviços previamente contratados**, todas devidamente apresentadas nestes autos.

Ao comentar os requisitos para a concessão da tutela antecipada, o Professor Luiz Guilherme Marinoni assim leciona:

É possível a concessão da tutela antecipatória não só quando o dano é apenas temido, mas igualmente quando o dano está sendo ou já foi produzido ("A Antecipação da Tutela na Reforma do Processo Civil, Ed. Malheiros, p. 57).

No mesmo diapasão, ensina OLIVEIRA:

Uma vez delineada pelo juiz a tutela jurisdicional que pode responder com efetividade ao direito subjetivo do consumidor, cumpre-lhe orientar-se pelo princípio da adequação, segundo o qual deverão ser manejados os mecanismos processuais hábeis a imprimir concretude a esse direito. Esse ideal de efetividade prescinde da latitude do pedido imediato constante da petição inicial. (JAMES EDUARDO OLIVEIRA, Código de Defesa do Consumidor – anotado e comentado – 3ª edição – Atlas).

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

A propósito, sobre a tutela antecipatória jurisdicional, leciona o emérito Professor e Desembargador Cândido Rangel Dinamarco, em seu livro "Reforma do Processo Civil":

A lei fala em "antecipar os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial", no pressuposto conceitual de que a tutela seja o próprio provimento a ser emitido pelo juiz. Antecipar os efeitos da tutela seria antecipar os efeitos do provimento, ou da sentença que no futuro se espera. Na realidade, tutela jurisdicional é a proteção em si mesmo e consiste nos resultados que o processo projeta para fora de si e sobre a vida dos sujeitos que litigam. Ela coincide com os efeitos dos provimentos emitidos pelo juiz. Beneficiar-se de efeitos antecipados, como está na letra do art. 273, é precisamente beneficiar-se da tutela antecipada. Por isso é que neste estudo se vai falando em antecipação da tutela, fórmula dotada de mais simplicidade do que a antecipação dos efeitos da tutela. (ob. cit. p.140) (IN, A Reforma do Código de Processo Civil, Cândido Rangel Dinamarco, 2ª ed., revista e ampliada com a nova disciplina do agravo - Malheiros Editores Ltda -São Paulo-SP-1995 -pp. 145/146).

Os malefícios do não atendimento regular causados aos **pacientes com TEA**, conforme antes relatados, afetam incontestavelmente sua **saúde**, pois necessitam do tratamento da forma mais breve possível para não sofrerem **danos irreparáveis ou de difícil reversão no seu desenvolvimento**.

Acrescenta-se, por fim, que o pedido a ser realizado, na modalidade antecipação de tutela, é apenas uma **obrigação a qual o requerido Hapvida Assistência Médica já deveria estar cumprindo**, por força das normas aplicáveis antes descritas, qual seja, prestar, na rede própria ou na rede credenciada, o atendimento das consultas e terapias dos pacientes com TEA por profissionais capacitados em estrutura adequada ou, em caso de incapacidade, pelo reembolso integral das despesas, devidamente comprovadas, aos usuários



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
**52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor**

para os quais não sejam disponibilizados o atendimento adequado.

Portanto, o requisito referente a verdade provável sobre os fatos, relativa certeza quanto a esta veracidade (verossimilhança) encontra-se inequivocamente assente na espécie, ante a robustez dos argumentos sustentados pelo *Parquet*, com amparo em legislação específica e as provas anexas.

Ante o exposto, presentes os requisitos essenciais para a concessão da tutela antecipada no processo em curso, sendo absolutamente necessária, razoável e legítima sua concessão com objetivo de **resguardar a saúde dos pacientes com TEA** consumidores do plano de saúde Hapvida Assistência Médica, o Ministério Público PEDE seja concedida a ANTECIPAÇÃO DE TUTELA, nos termos do art. 300, do CPC, para DETERMINAR à Hapvida Assistência Médica a:

- 1) Providenciar, no prazo de 48 horas úteis, a marcação de consulta e/ou terapias, na rede própria, na rede credenciada ou, no caso de impossibilidade dessas, pelo reembolso integral das despesas, devidamente comprovadas, aos usuários para os quais não foram disponibilizados os atendimentos adequados, listados no ANEXO I, bem assim como aos demais pacientes com TEA que forem posteriormente apresentados nos autos ou que vierem a se habilitar (Art. 97, do CDC), sob pena de imposição de multa cominatória no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do art. 536, § 1º e 537 do CPC, por cada caso de descumprimento;
- 2) Comprovar nos autos, no prazo de 04 dias úteis, a marcação de consulta e/ou terapias aos pacientes listados no ANEXO I, bem assim como aos demais pacientes com TEA que forem posteriormente apresentados nos autos ou que vierem a se habilitar (Art. 97, do CDC), ou, no caso de dessa



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

impossibilidade, a proposta de reembolso de despesas aos seus representantes legais, sob pena de imposição de multa cominatória no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do art. 536, § 1º e 537 do CPC, por cada dia de atraso na prestação dessas informações;

3) Apresentar nos autos, demonstrativo mensal de marcação de consulta e/ou terapias aos pacientes listados no ANEXO I, bem assim como aos demais pacientes com TEA que forem posteriormente apresentados nos autos ou que vierem a se habilitar (Art. 97, do CDC), ou, no caso de dessa impossibilidade, a proposta de reembolso de despesas aos seus representantes legais, sob pena de imposição de multa cominatória no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do art. 536, § 1º e 537 do CPC, por cada dia de atraso na prestação dessas informações.

#### IV – DOS PEDIDOS FINAIS

Diante de todo o exposto pede-se, seja:

- 1) Recebida e atuada da presente Ação Civil Pública com os documentos que a instruem;
- 2) Citada da Hapvida Assistência Médica, nos termos do art. 246, do CPC, para, querendo, no prazo legal, apresentarem defesa, sob pena de confissão e revelia;
- 3) Declarada de **inversão do ônus da prova**, nos moldes do art. 6º, inciso VIII, do CDC;
- 4) **Condenada definitivamente** a Hapvida Assistência Médica nos pedidos

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]



## Ministério Público do Estado do Amazonas

### 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

antes articulados em sede de tutela de urgência;

5) **Condenada genericamente** a Hapvida Assistência Médica (Art. 95, CDC), em definitivo, a providenciar a marcação de consulta ou terapias, na rede própria, na rede credenciada ou, em caso de impossibilidade dessas, pelo reembolso integral das despesas, devidamente comprovadas, aos usuários para os quais não foram disponibilizados os atendimentos adequados, listados no ANEXO I, bem assim como aos demais pacientes com TEA que forem posteriormente apresentados nos autos ou que vierem a se habilitar (Art. 97, do CDC), sob pena de imposição de multa cominatória no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do art. 536, § 1º e 537 do CPC, por cada caso de descumprimento;

6) **Isento** de custas processuais o Ministério Público, conforme disposição do artigo 18 da Lei nº. 7.347/85 e do artigo 87 da Lei nº 8.078/90 e Lei 1.060/1950.

7) No histórico apresentado, já constam diversas tentativas infrutíferas de solucionar os conflitos de interesses descritos nos vários Procedimentos Administrativos; assim, o *Parquet*, nos termos do art. 319, VII, do Código de Processo Civil, manifesta **desinteresse na realização da audiência de conciliação**.

Dá-se à causa o valor estimado de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Manaus, 21 de junho de 2024.

Lincoln Alencar de Queiroz  
Promotor de Justiça titular da 52ª  
PRODECON

Sheyla Andrade dos Santos  
Promotora de Justiça titular da 81ª  
PRODECON

Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus-AM  
Telefones: (92) 3655-0711 / 0712 / 0500. E-mail: [E-mail do órgão]