



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

Pelo presente instrumento, com fundamento nos termos que dispõe o art. 5º, § 6º, da Lei 7.347/85, bem como no art. 5º e 6º do Decreto 2.181/97 e art. 5º da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002; o Ministério Público do Estado do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON CE/DECON, neste ato representado pela Secretária Executiva, Promotora de Justiça Ann Celly Sampaio Cavalcante, doravante denominada **COMPROMITENTE**, e que UNIMED DE FORTALEZA – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 05.868.278/0001-07, com sede nesta capital, doravante denominada **COMPROMISSADA**, neste ato representado pelo seu Diretor Presidente João Mairton Pereira de Lucena, vêm celebrar o presente Termo de Ajustamento de Conduta pelos fundamentos de fato e de direito a seguir elencados:

Considerando que é fato público e notório o grande número de reclamações neste Órgão contra os planos de saúde;

Considerando que este Órgão tomou conhecimento que os profissionais da área médica cooperados ou vinculados da UNIMED FORTALEZA fazem discriminação entre os pacientes, uma vez que os segurados que solicitam consulta através do plano, somente serão atendidas no dia solicitado, se aceitarem a pagar consulta como paciente particular e caso insista no atendimento pela seguradora de saúde, deverá aguardar vaga por três ou quatro meses;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)**

Considerando que o tratamento desigual de pacientes na hora de marcar consultas é uma prática irregular, ferindo o princípio constitucional da igualdade dos cidadãos e o direito básico do consumidor a proteção da saúde, métodos comerciais coercitivos e desleais, bem como práticas abusivas ou impostas no fornecimento de serviços (art. 5º, § 1º da CF e art. 6º, I e IV do CDC);

Considerando que não pode haver, em hipótese alguma, diferenças entre os pacientes usuários de Plano de Saúde e os que pagam nos consultórios pelo atendimento médico, pois ambos são clientes particulares e merecem uma tutela diferenciada e reforçada por parte dos Órgão Públicos de Defesa do Consumidor, notadamente pelo PROCON/CE e ANS (art. 18, I da Lei nº 9.656/98);

Considerando que o médico, Profissional Liberal, que se submete ao Convênio com Plano de Saúde e oferece um serviço à população, não pode preferir um consumidor em detrimento de outro visando vantagem financeira;

Considerando que a marcação de consultas, exames e quaisquer outros procedimentos deve ser feita de forma a atender às necessidades dos consumidores, privilegiando os casos de emergência e urgência, assim como as pessoas com mais de sessenta e cinco anos de idade, as gestantes, lactantes, lactentes e crianças até cinco anos;

Considerando a necessidade de adequação das condutas da COMPROMISSÁRIA às normas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90 e seu Decreto Regulamentador 2181/97, bem como a necessidade de se evitar a prática reiterada destas condutas por parte da COMPROMISSÁRIA, objetivando-se, assim, a defesa dos interesses individuais e coletivos dos consumidores de Operadoras de Saúde Privada;

Considerando o ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA firmando com a ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar e o DECON CEARÁ com vistas a garantir a proteção e



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ**  
**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

defesa dos direitos do beneficiário/consumidor de planos privados de assistência à saúde, bem como produzir informações que sirvam para melhorar o desempenho da atividade regulatória;

Considerando que a Resolução Normativa nº 259 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) garante ao beneficiário de plano de saúde o atendimento, com previsão de prazos máximos, aos serviços e procedimentos por ele contratados e as operadoras deverão garantir que os beneficiários tenham acesso aos serviços procedimentos definidos no plano, desde que sejam integrantes da área geográfica de abrangência e de atuação da seguradora;

Considerando que as operadoras deverão garantir que os atendimentos aconteçam nos tempos previstos a partir da demanda do beneficiário, que são os seguintes:

<b>SERVIÇOS</b>	<b>PRAZO MÁXIMO (dias úteis)</b>
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetria	7 (sete)
Consulta nas demais especialidades médicas	14 (quatorze)
Consulta/sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)
Consulta/sessão com nutricionista	10 (dez)
Consulta/sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/sessão com fisioterapeuta	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista	7 (sete)
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	3 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimentos de alta complexidade – PAC	21 (vinte e um)
Atendimento em regime de hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Consulta de retorno	A critério do profissional responsável pelo atendimento
---------------------	---

Considerando que a UNIMED FORTALEZA tem como objetivo principal a satisfação de seus cooperados e a garantia de atendimento de qualidade de seus clientes, através da oferta de serviços de assistência médica suplementar, ambulatorial e hospitalar, por intermédio do sistema de associação cooperativa formada por seus médicos associados em parceria com instituições credenciadas, garantindo o exercício ético, científico e autônomo do exercício da medicina;

Considerando o interesse da UNIMED FORTALEZA em regularizar o atendimento das Consultas Planos de Saúde nos consultórios médicos credenciados;

As partes RESOLVEM firmar o presente Termo de Ajuste de Conduta, para que surta os seus jurídicos e legais efeitos, ficando acordadas as seguintes cláusulas e condições:

### **Da Garantia do Atendimento Sem Discriminação**

**Cláusula primeira** – Dar garantia ao atendimento médico em consultório sem discriminação.

**Parágrafo primeiro:** A Unimed Fortaleza compromete-se a adotar as medidas previstas neste instrumento para que o atendimento de seus clientes seja feito pelos médicos cooperados sem nenhum tipo de discriminação referente ao agendamento de consultas e procedimentos médicos, seja relativo a clientes particulares ou de algum de seus planos que melhor remunerem o médico cooperado, respeitados os dias e horários de atendimento a serem divulgados aos clientes.

**Parágrafo segundo:** A Unimed Fortaleza informará, dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data da assinatura do presente termo, a todos os seus clientes, através do seu site “portal Unimed Fortaleza”, qual o(s) dia(s) e horários da semana que cada um de seus cooperados disponibilizará para atender clientes da Unimed Fortaleza, bem como qual(is) dia(s) e horários que cada médico atenderá exclusivamente clientes particulares.

**Parágrafo terceiro:** No(s) dia(s) e horário designado(s) para atendimento de clientes particulares o médico cooperado não está obrigado a atender os clientes da Unimed Fortaleza, razão pela qual caso o cliente da Unimed Fortaleza deseje ser atendido neste dia ou horário, deverá pagar a consulta como paciente particular e não terá direito ao reembolso, pois poderia



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

procurar atendimento no restante da rede ou aguardar os dias de atendimento disponibilizados para atendimento de clientes da Unimed Fortaleza.

**Parágrafo quarto:** No(s) dia(s) e horários designado(s) para os clientes da Unimed Fortaleza o médico não poderá atender clientes particulares.

**Parágrafo quinto:** A marcação de consulta deverá privilegiar os casos de emergência e urgência, assim como as pessoas com mais de sessenta anos de idade, as gestantes, lactantes e crianças de até cinco anos de idade.

### **Do Atendimento Estabelecido Pelas Resoluções da ANS**

**Cláusula segunda** – Dar Garantia de Atendimento dentro do prazo estabelecido pelas Resoluções Normativas 259 e 268 da ANS.

**Parágrafo primeiro:** A Unimed Fortaleza se compromete a cumprir integralmente os normativos das Resoluções 259 e 268 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, no que diz respeito ao atendimento de seus clientes.

**Parágrafo segundo:** O acompanhamento e a verificação do cumprimento das obrigações assumidas na cláusula anterior serão coordenados pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON CE/DECON, através de Relatórios encaminhados pela Operadora trimestralmente e também, através de reclamações recebidas ou encaminhadas por instituições parceiras.

### **Do Descumprimento**

**Cláusula terceira** – O descumprimento das cláusulas aqui expostas ensejará a COMPROMISSÁRIA UNIMED DE FORTALEZA a instauração de processo administrativo/reclamação no COMPROMITENTE PROCON/CE-DECON bem como ao pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil) UFIRCE, **a contar do dia em que ocorrer o fato, que será revertida ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará – FDID.**

### **Da Vigência**

**Cláusula quarta:** O presente ajustamento é firmado como garantia mínima para efetividade dos direitos tutelados, sem prejuízo da adoção de medidas outras com maior alcance; ficam os acordados cientes de que, o presente termo de ajustamento, não limita ação do Ministério



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)**

Público ou das instituições legitimadas, de promover, em sendo necessário, a competente Ação Civil Pública ou outras medidas administrativas ou judiciais na defesa dos Direitos dos Consumidores ou na fiscalização do interesse público na Regulação do Mercado.

**Cláusula Quinta:** O presente termo poderá ser revisto por inteiro ou parcialmente pelo COMPROMITENTE, caso se verifique eventual conflito de normas e atribuições com os normativos pertinentes a matéria e as instituições responsáveis pela defesa do consumidor e regulação do mercado de planos de saúde.

**Cláusula Sexta** – O presente Termo de Ajustamento de Conduta terá prazo de 5 (cinco) anos, a contar da data de sua assinatura.

E, estando a COMPROMISSÁRIA de acordo com as condições aqui estabelecidas, e ciente de que o descumprimento total ou parcial do presente Termo ensejará execução das obrigações dele decorrentes, é o presente assinado em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para os fins de direito.

Fortaleza, 13 de junho 2012.

***Ann Celly Sampaio Cavalcante***  
Secretaria Executiva

***João Mairton Pereira de Lucena***  
***Diretor Presidente***

**Testemunhas:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_