

**RECOMENDAÇÃO Nº 001/2025-MP/2ª PJ/DC**

Ref. Notícia de Fato SAJ nº: 01.2025.00015657-5

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ** neste ato representado pela 2º Promotor de Justiça de defesa do Consumidor signatário, no uso de suas atribuições constitucionais conferidas pelo art. 129, III, da Constituição Federal; art. 25, inciso IV, alínea “a”, e art. 27, IV, parágrafo único, IV da Lei nº 8.625/1993, bem como o disposto no art. 55, IV da LC nº 057/2006 (Lei Orgânica do MPPA) e na Resolução nº 164/2017 do CNMP, e:

**CONSIDERANDO** que ao Ministério Público compete expedir Recomendações com o objetivo de garantir o efetivo respeito aos interesses, direitos e bens, cuja defesa lhe cabe promover, para a proteção de interesses difusos e coletivos;

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que disciplina a Política Nacional das Relações de Consumo e tem por objetivo o atendimento às necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria de sua qualidade de vida, dentre outros direitos;

**CONSIDERANDO** que o artigo 6º, inciso I e VII, da Lei 8.078/90 (CDC) garante, como direito básico, a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos e práticas decorrentes do fornecimento de serviços, bem como o direito à efetiva reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos;

**CONSIDERANDO** que são funções institucionais do Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública

aos direitos assegurados na Constituição, promovendo as medidas necessárias à sua garantia (artigo 129, II, da CF/88);

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que disciplina a Política Nacional das Relações de Consumo, a qual tem por objetivo, dentre outros, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência das relações de consumo, atendido, dentre outros princípios, o princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

**CONSIDERANDO** que a Política Nacional das Relações de Consumo também está assentada no princípio do incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (artigo 4º CDC, v);

**CONSIDERANDO** o disposto na Resolução Normativa RN nº 465, de 24/02/2021 da ANS, o qual estabeleceu a cobertura assistencial obrigatória a ser garantida nos planos de assistência à saúde contratados partir de 1º de janeiro de 1999 e naqueles adaptados conforme previsto no art. 35 da Lei n.º 9.656, de 3 de junho de 1998, em especial no art. 19, inciso VII, destinado ao fornecimento de alimentação e acomodação relativas ao acompanhante de paciente em internação hospitalar.

**CONSIDERANDO**, a Resolução nº 07 de 24/02/2010 da ANS em que dispõe sobre os requisitos mínimos para funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva e dá outras providências, no tocante o seu art. 25, que versa sobre a presença de acompanhantes em UTI.

**CONSIDERANDO**, a Lei nº 8.069/90, Estatuto da Criança e do Adolescente, em que nos arts. 7ª, §6º e 10, §4º, garante o direito ao acompanhante de gestantes e crianças em tratamento hospitalar.

**CONSIDERANDO**, a Lei nº 10.741/03, estatuto da Pessoa Idosa, em seu art. 16, o qual garante a pessoa idosa internada ou em observação hospitalar o direito a um acompanhante.

**CONSIDERANDO**, ainda, a Política Nacional das Relações de consumo, que tem por objetivo harmonizar as relações consumeristas e possui, como um de seus atributos, a efetiva proteção ao consumidor, inclusive no que diz respeito a oferta de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme o Art. 4º, inciso II, “d”, do CDC;

**CONSIDERANDO** o disposto na Resolução Normativa Nº 623 de 17/12/2024 da ANS, em que estabelece as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Administradoras de Benefícios nas solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, bem como não assistenciais, em qualquer modalidade de contratação.

Por fim, **CONSIDERANDO**, ainda, as informações relatadas por meio das Notícias de Fato: 01.2025.00015657-5; 01.2025.00017834-7; 01.2025.00022499-1; 01.2025.00022904-2; 01.2025.00008915-8, em trâmite nessa Promotoria de Justiça versando sobre possíveis irregularidades na prestação do serviço de saúde ofertado pela UNIMED, em especial ao atraso ou ausência de realização de procedimentos cirúrgicos, bem como ao fornecimento dos materiais necessários para realização dos referidos;

**RESOLVE:**

**Art. 1º – RECOMENDAR à UNIMED BELÉM COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** que adote providências administrativas e operacionais imediatas para assegurar aos beneficiários o atendimento adequado às suas

demandas, **inclusive não assistenciais**, nos moldes dos arts. 3º a 6º da Resolução Normativa nº 623/2024 da ANS, garantindo especialmente:

I – A prestação de **informações claras e precisas** sobre procedimentos, coberturas e canais de atendimento;

II – A **resolução tempestiva e rastreável** das solicitações apresentadas pelos beneficiários;

III – A implementação de **mecanismo interno de mensuração da resolutividade**, com acompanhamento pela ouvidoria da operadora;

IV – O respeito às prioridades legais de atendimento e à **acessibilidade integral**, inclusive nos meios digitais.

**Art. 2º** – RECOMENDAR à OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE que elabore e implemente protocolo interno de resposta imediata às solicitações dos consumidores, especialmente nos casos de urgência e emergência, assegurando o cumprimento do prazo máximo de resposta previsto em norma setorial, nos termos do art. 5º da RN nº 623/2024.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Que sejam encaminhados à Promotoria de Justiça do Consumidor, no prazo de 60 (sessenta) dias, documentos que comprovem o cumprimento da presente recomendação, com relatório de medidas adotadas e ajustes internos, de modo a viabilizar a adequada prestação dos serviços conforme a legislação em vigor.

**Art. 3º** – Em respeito às normas consumeristas, o não cumprimento da presente **RECOMENDAÇÃO** poderá ensejar medidas administrativas ou judiciais cabíveis, nos termos da Lei nº 7.347/85.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO PARÁ

2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR

Publique-se no Diário Oficial.

Belém, 28 de julho de 2025.

**FREDERICO ANTÔNIO LIMA DE OLIVEIRA**

*2º Promotor de Justiça do Consumidor.*