JUSTUTOR

Peça Prática 01251

Em 2012, esta Promotoria de Justiça, após finalizar o Inquérito Civil nº 12345/2011 ■ PJC (Promotoria de Justiça do Consumidor), constatou que a Salvamed Cooperativa de Trabalho Médico não estava prestando um eficiente serviço de atendimento emergencial para os consumidores. A gravidade dos fatos acima relatados engendrou a propositura de Ação Civil Pública (Processo nº 0123456.2012.805.0001) que tramita na Vara Cível desta comarca. Em 18 de janeiro de 2013, a mesma Promotoria de Justiça instarou o Inquérito Civil nº 678910/2013, diante das diversas queixas de usuários da Salvamed em face do precário atendimento disponibilizado, caracterizando-se flagrante descumprimento contratual.

Nos autos, constam matérias jornalísticas relativas às reclamações dos contratantes dos planos de saúde geridos por essa pessoa jurídica. Observa-se reportagem com a seguinte informação: "Plano de saúde não libera tratamento para adolescente", bem como vislumbra-se a assertiva: "Além da Salvamed, outras duas empresas estão com venda suspensa na Bahia". Em seguida, a mídia informa que: "Paciente corre risco de morte diante de impasse com Salvamed"; constata-se ainda: "falta de atendimento e de médicos■; e: "Salvamed: rede de atendimento falida". O lastimável quadro de violação das obrigações contratuais por parte da operadora de plano de saúde pode ser conferido através da análise das informações alocadas na apuração, vislumbrando-se problemas crônicos na rede de atendimento, caracterizados pela falta de prestação de serviços devidos para os usuários, descredenciamento de clínicas e estabelecimentos hospitalares, extenso lapso temporal para a liberação de exames e de procedimentos cirúrgicos. O descaso, o desrespeito e a negligência em prejuízo dos consumidores são patentes, tendo o site ReclameAQUI classificado a cooperativa como "A PIOR DA BAHIA/CASO DE JUSTIÇA".

A indevida prestação de serviços por parte da cooperativa em epígrafe conduziu a Senhora D. F. R. a comparecer perante o Ministério Público para formalizar representação, consoante termo de declarações localizado na investigação e documentos juntados. Em 1º de fevereiro de 2013, o Sr. R. M. de F. fez-se presente nesta Promotoria de Justiça e relatou que se tornou usuário de plano de saúde na modalidade coletiva junto à operadora de plano de saúde em 08 de agosto de 2012, acreditando na publicidade que se referia a um "franco processo de ampliação de sua rede credenciada". No entanto, a posteriori, vislumbrou que a rede credenciada encontrava-se totalmente desfalcada. A redução da rede credenciada da cooperativa exerceu intenso impacto negativo para os usuários, tendo estes que fazer uso de estabelecimentos hospitalares que não possuem o porte adequado para o atendimento necessário.

Em face dos péssimos serviços disponibilizados pela cooperativa, diversos consumidores tiveram que arcar com o pagamento de consultas, exames e procedimentos na área de saúde, a fim de que a vida, a saúde e a segurança deles fossem resguardadas, mantendo-se o estado vital. Outrossim, inúmeros outros consumidores continuam tendo que custear as despesas com aquelas atividades, visto que os serviços executados não se adequam aos termos contratuais nem satisfazem as necessidades dos usuários, gerando-lhes sérios prejuízos materiais e morais. Em 12 de setembro de 2012, a Agência Nacional de Saúde Suplementar ■ ANS determinou a alienação da carteira contratual da ré, considerando "as anormalidades econômico-financeiras e administrativas graves que colocam em risco a continuidade do atendimento à saúde", de acordo com os elementos contidos no Procedimento Administrativo nº 12131415/2011-50.

Nesta senda, a Salvamed, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da intimação a que se refere o art. 10 da Resolução Normativa ■ RN nº 112/2005, deveria providenciar a transferência de todos os contratos existentes para outra operadora. Em 14 de novembro de 2012, a ANS decretou a instauração do Regime de Direção Fiscal na operadora Unimed Salvador, de acordo com a Resolução Operacional ■ RO nº 1.568/2012, situada nos autos da investigação em análise. A mencionada operadora de plano de saúde já havia sido submetida a 03 (três) sucessivos regimes de direção fiscal a partir de 2009. A Resolução Operacional ANS nº 789 instituiu o primeiro regime dessa modalidade; a RO ANS nº 751, de 7 de julho de 2010, disciplinou o segundo; e a RO ANS nº 1.120, de 19 de outubro de 2011, versou sobre o terceiro.

Em decorrência da ré não cumprir as condições contratuais estabelecidas nem atender aos prazos para a realização de consultas, exames e cirurgias, a ANS determinou a suspensão da venda de planos de saúde. Importante salientar que, conforme ata da reunião realizada pelo Núcleo Regional da ANS, enviada através do ofício nº 195 NÚCLEO-BA/ANS/2013, o passivo dos débitos da ré supera 06 (seis) milhões de reais. Destaque-se também que os usuários da Salvamed, residentes em outras localidades, não estão obtendo atendimento devido, conforme relatado pelo Dr. G. A. de A., juiz de Direito da comarca de Itapecuçu-BA.

As manifestações da investigada sobre o caos que macula os serviços prestados para os contratantes são estigmatizadas por evasivas e justificativas infundadas. Em 28 de março de 2013, a Agência Nacional de Saúde Suplementar ■ ANS, por meio da Resolução Operacional nº 1803, determinou a portabilidade especial para os beneficiários da operadora Salvamed Cooperativa de Trabalho Médico. No entanto, essa providência não irá minorar e muito menos eliminar todos os danos materiais e morais sofridos pelos usuários, conforme acima descrito. Por outro lado, dúvidas pairam acerca da efetividade do procedimento de portabilidade determinado pela ANS, ou seja, não se tem conhecimento se, de fato, os consumidores conseguirão ser recepcionados por

outras operadoras e, principalmente, se a Salvamed cumprirá as normas determinadas pela autarquia federal.

Como promotor de Justiça, o candidato deverá:

1) Informar qual (is) a (s) providência (s) extrajudicial (is) e/ou judicial (is) a ser (em) adotada (s) na fase final da investigação;

2) Em seguida, elaborar a peça extrajudicial ou judicial concernente ao problema descrito na apuração, registrando os fundamentos jurídicos e doutrinários pertinentes.

Discorra em até 120(cento e vinte) linhas.