

AO ILUSTRÍSSIMO SENHOR COORDENADOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR**

PROCESSO ADMINISTRATIVO / RECLAMAÇÃO Nº: 2609056400100082301

RECLAMANTE: José Roberto de Lima

RECLAMADA: Hospital Campos Elísios Ltda.

ASSUNTO: Defesa administrativa em reclamação relativa a consulta médica, agendamento de retorno e alegação de cobrança indevida.

DEFESA ADMINISTRATIVA

HOSPITAL CAMPOS ELÍSIOS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 03.963.412/0001-15, com sede em Av. Antônio Alves de Lacerda, 315, Jereissati II, Maracanaú, CE, neste ato representada por seu representante legal, vem, respeitosamente, perante esta Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, apresentar sua

DEFESA ADMINISTRATIVA

em face da reclamação formulada por **José Roberto de Lima**, com fundamento na Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), no Decreto Federal nº 2.181/1997, na legislação civil e processual aplicável e na Resolução CFM nº 1.958/2010, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

O reclamante afirma ter realizado consulta médica particular com profissional urologista nas dependências da instituição reclamada, mediante pagamento de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

Sustenta que teria direito a retorno para apresentação de exames complementares e que, na data supostamente agendada, não teria sido atendido em razão da ausência do profissional médico.

Afirma, ainda, que, ao procurar reagendar o atendimento, teria sido informado da necessidade de pagamento de nova consulta.

Em decorrência desses fatos, formulou reclamação administrativa requerendo a restituição de valor eventualmente cobrado e pago referente à nova consulta.

Entretanto, a narrativa apresentada contém divergências relevantes em relação aos registros administrativos e financeiros da instituição, que precisam ser devidamente esclarecidas.

II – DOS FATOS EFETIVAMENTE DOCUMENTADOS

2.1. Da realização da consulta inicial

Conforme registros do sistema de gestão da instituição, o reclamante realizou consulta médica com o Dr. Leonardo Pimentel Dantas, especialista em Urologia, em **29 de julho de 2026**.

O agendamento foi confirmado mediante comunicação encaminhada pelo contato cadastrado do paciente em 28 de julho de 2026.

Pela consulta efetivamente realizada, houve o recebimento de **R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), em espécie**, conforme lançamento financeiro registrado às 10h20 do dia 29/07/2026.

Portanto, o pagamento inicialmente identificado corresponde a serviço médico efetivamente prestado, não havendo controvérsia documental quanto à realização desse primeiro atendimento.

2.2. Do agendamento do retorno

Os registros administrativos demonstram o reclamante teve agendamento de retorno para o dia **26 de agosto de 2026, às 9h30**, correspondente ao 28º dia após a consulta inicial.

Em **24 de agosto de 2026**, a instituição encaminhou comunicação ao contato cadastrado do paciente na data, e o horário do retorno, e solicitando confirmação de presença.

O registro no sistema permanece com a situação “**Não Confirmado**”, sem confirmação de comparecimento.

O sistema registra que **não houve comparecimento** do reclamante ao atendimento agendado para 26/08/2026.

O que se apresentamos são os registros existentes, que deverão ser examinados conjuntamente com os demais elementos disponíveis.

2.3. Da alegação de ausência do profissional médico

O reclamante afirma que não teria recebido atendimento porque o médico não compareceu à unidade.

Essa afirmação não condiz com a realidade dos fatos, pois o relatório de atendimentos do Dr. Leonardo Pimentel Dantas referente ao dia **26 de agosto de 2026** registra a realização de **14 atendimentos médicos concluídos**.

Tal documentação constitui evidência objetiva de atividade profissional do médico naquela data, contrariando a hipótese de ausência integral do profissional durante o expediente correspondente. Caso que pode facilmente ser conferido junto aos paciente que foram atendidos naquela data.

A instituição apresenta a informação para esclarecer os fatos e permitir sua adequada apreciação por este órgão.

2.4. Da divergência quanto à data do retorno

Em comunicação posterior, realizada em 31 de agosto de 2026, a filha do reclamante informou que o retorno teria sido agendado presencialmente para **28 de agosto de 2026**.

Segundo a familiar, o paciente teria comparecido à unidade nessa data, ocasião em que teria sido informado de que perdera o atendimento por ausência de confirmação.

Entretanto, os registros da instituição comprovam o agendamento para **26 de agosto de 2026**, data também comunicada ao contato cadastrado.

Existe divergência objetiva entre o agendamento registrado no sistema e a data mencionada posteriormente pela familiar.

Não há qualquer registro, nos elementos até aqui reunidos, de comprovação acerca do alegado comparecimento em 28/08/2026 ou orientação na recepção.

Por essa razão, requer que a divergência seja examinada mediante apreciação conjunta dos registros de agendamento, comunicações eletrônicas e demais elementos eventualmente apresentados pelas partes.

2.5. Da tentativa posterior de atendimento

Após os acontecimentos de agosto, houve comunicação entre a supervisão da instituição e a familiar do reclamante.

A administração informou que um novo atendimento ou um “retorno” além dos 30 dias, de forma gratuita, ou sem pagamento, como pretendido não seria autorizado, naquele momento, sem novos honorários.

Posteriormente, consta no sistema agendamento para **09 de setembro de 2026**, identificado pelo protocolo nº **47597**.

Esse agendamento foi cancelado. A atendente responsável afirma que o cancelamento ocorreu após contato telefônico no qual a interlocutora manifestou que não desejava realizar o atendimento mediante novo pagamento.

A instituição possui registros de chamadas recebidas do número da familiar em 08/09/2026, às 12h21 e às 13h22.

Esses registros confirmam a existência de contatos telefônicos.

O sistema permite identificar que o agendamento de setembro foi cancelado, não havendo comprovação de realização da consulta correspondente.

III – DA AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE PAGAMENTO DE SEGUNDA CONSULTA

Este constitui ponto central da presente defesa.

A reclamação administrativa contém pedido de restituição de valor eventualmente cobrado e pago em razão da exigência de nova consulta.

Entretanto, só houve o pagamento de **R\$ 150,00**, referente à consulta inicial de 29/07/2026.

Não há recebimento de qualquer outro valor referente a uma segunda consulta do reclamante.

Da mesma forma, não foi apresentado comprovante de pagamento adicional.

É juridicamente necessário distinguir três situações:

- a)** a informação de que um novo atendimento estaria sujeito à cobrança;
- b)** a efetiva realização de uma segunda consulta;
- c)** o pagamento de valores correspondentes a essa segunda consulta.

Esses fatos não se confundem.

A simples comunicação de que determinado atendimento seria remunerado não comprova que o serviço tenha sido realizado ou que qualquer importância tenha sido recebida.

O artigo 373 do Código de Processo Civil estabelece, como regra geral, que compete à parte autora demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, sem prejuízo das regras específicas de distribuição do ônus probatório.

A instituição apresenta os registros financeiros sob sua disponibilidade.

Para a apreciação de pedido de restituição, mostra-se indispensável individualizar o valor cuja devolução se pretende, bem como examinar a existência do correspondente recebimento.

No presente caso, não há, qualquer comprovação de pagamento por segunda consulta.

Conseqüentemente, **não se encontra demonstrado o pressuposto fático necessário à restituição de um segundo pagamento.**

IV – DO ENQUADRAMENTO JURÍDICO DA CONSULTA MÉDICA E DO RETORNO

A matéria referente à continuidade de consultas médicas encontra disciplina específica na **Resolução CFM nº 1.958/2010**, editada pelo Conselho Federal de Medicina.

O artigo 1º da referida resolução estabelece que a consulta médica compreende os atos necessários à avaliação clínica, incluindo anamnese, exame físico, formulação de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares, quando necessários, e prescrição terapêutica.

O § 1º do mesmo dispositivo determina que, quando exames complementares necessários não puderem ser apreciados na consulta inicial, o atendimento terá continuidade para sua conclusão, em tempo definido pelo médico, sem cobrança de novos honorários.

Por outro lado, os artigos 2º e 3º da resolução reconhecem hipóteses nas quais o atendimento subsequente caracteriza nova consulta, passível de remuneração.

O artigo 4º atribui ao médico assistente a identificação das situações previstas na resolução.

A caracterização do atendimento depende da avaliação clínica e da finalidade do comparecimento.

No presente caso, os registros demonstram que foi disponibilizado retorno para 26/08/2026, mas que esse atendimento não foi concluído por não comparecimento do paciente.

Desta forma, não se pode concluir automaticamente que qualquer atendimento subsequente deveria ser gratuito, independentemente de sua finalidade clínica.

V – DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A reclamada reconhece que a prestação de serviços médicos particulares está submetida às disposições aplicáveis do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 da Lei nº 8.078/1990 estabelece a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação de serviços, observadas as hipóteses legais de exclusão da responsabilidade.

Entretanto, a existência de responsabilidade pressupõe a adequada identificação do serviço questionado, da falha alegada e das circunstâncias relevantes para sua caracterização.

No presente procedimento, encontra-se comprovada a realização da consulta inicial, bem como o recebimento da remuneração correspondente.

Também há registro de disponibilização de retorno para 26/08/2026.

Por outro lado, subsiste divergência quanto à data em que o reclamante afirma ter comparecido e quanto às circunstâncias que teriam impedido a realização do atendimento.

Essas questões não devem ser resolvidas por presunções desfavoráveis a qualquer das partes, mas mediante exame dos documentos e demais provas disponíveis.

O artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor prevê consequências jurídicas para serviços prestados de forma inadequada, incluindo, nas hipóteses cabíveis, a restituição da quantia paga.

Todavia, a aplicação dessas consequências depende da verificação dos respectivos pressupostos legais.

A consulta inicial foi efetivamente realizada, razão pela qual não se mostra demonstrada, apenas pelos fatos narrados, a existência de fundamento para restituição integral de seu preço.

Quanto à **alegada segunda consulta**, não houve qualquer pagamento adicional.

Desse modo, não se identifica, nos elementos atualmente disponíveis, valor recebido pela reclamada a título de segunda consulta que possa ser objeto de devolução.

VI – DA BOA-FÉ OBJETIVA E DA REGULARIDADE DA CONDUTA ADMINISTRATIVA

O artigo 422 do Código Civil consagra o princípio da boa-fé objetiva, que deve orientar as relações contratuais.

A boa-fé impõe às partes deveres de lealdade, cooperação, transparência e comportamento coerente.

No caso em exame, a instituição apresenta registros de confirmação da consulta inicial, disponibilização de retorno, comunicação ao contato cadastrado, contatos posteriores da supervisão e histórico de agendamentos.

Esses elementos demonstram a existência de procedimentos administrativos destinados à organização e continuidade dos atendimentos.

A defesa fundamenta-se na documentação efetivamente disponível e na necessidade de esclarecimento das divergências existentes.

VII – DA NECESSIDADE DE APURAÇÃO OBJETIVA DOS FATOS

A atuação dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor deve observar as normas do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto Federal nº 2.181/1997.

O referido decreto disciplina a atuação administrativa dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, inclusive quanto à apuração de infrações e ao exercício do direito de defesa.

A instituição requer que sejam observados os princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa, da motivação e do devido processo legal, previstos no artigo 5º, incisos LIV e LV, da Constituição Federal.

A análise administrativa deverá distinguir os fatos efetivamente comprovados das alegações ainda controvertidas.

Nesse sentido, são relevantes as seguintes circunstâncias:

Primeira: a consulta inicial foi efetivamente realizada em 29/07/2026.

Segunda: o pagamento identificado corresponde a essa consulta inicial.

Terceira: houve agendamento de retorno para 26/08/2026, conforme os registros administrativos.

Quarta: o sistema registra o não comparecimento do reclamante ao retorno de 26/08/2026.

Quinta: o médico realizou atendimentos naquela data, conforme relatório apresentado.

Sexta: a familiar do reclamante afirma que o retorno teria sido agendado para 28/08/2026, situação que não corresponde aos fatos.

Sétima: o agendamento posterior de 09/09/2026 foi cancelado pelo paciente.

Oitava: não há, nos documentos apresentados, qualquer comprovação de pagamento por segunda consulta.

Esses elementos devem ser examinados conjuntamente, sem que uma alegação controvertida seja considerada automaticamente demonstrada.

VIII – DA INEXISTÊNCIA DE FUNDAMENTO COMPROVADO PARA A RESTITUIÇÃO PRETENDIDA

A pretensão restitutória deve ser apreciada à luz dos fatos efetivamente demonstrados.

O valor de R\$ 150,00 identificado nos registros financeiros corresponde à consulta médica realizada em 29/07/2026.

Não há demonstração de que esse pagamento tenha sido realizado sem causa ou de que a consulta inicial não tenha ocorrido.

Por outro lado, não ocorreu recebimento de valores referentes à consulta posteriormente agendada, e que fora cancelada.

Assim, eventual restituição de pagamento por segunda consulta dependeria, inicialmente, de que tal pagamento efetivamente teria ocorrido.

A controvérsia relacionada à continuidade do atendimento inicial deve ser examinada de maneira própria, observando-se a regulamentação do Conselho Federal de Medicina e os direitos do consumidor.

A instituição não pretende afastar a apuração de eventual falha administrativa, caso venha a ser comprovada.

Entretanto, **não se mostra juridicamente adequado determinar a devolução de valor adicional cujo recebimento não esteja demonstrado.**

IX – DOS REQUERIMENTOS

Diante de todo o exposto, o **HOSPITAL CAMPOS ELÍSIOS LTDA.** requer:

1. O recebimento e a juntada da presente defesa administrativa aos autos da reclamação.
2. O reconhecimento de que a consulta médica inicial foi efetivamente realizada em 29/07/2026, mediante pagamento de R\$ 150,00.
3. A consideração dos registros que demonstram a disponibilização de retorno para 26/08/2026, bem como a ausência de registro de comparecimento do reclamante nessa data.
4. A apreciação do relatório de atendimentos do médico em 26/08/2026, como evidência de sua atividade profissional naquele dia.
5. A apuração da divergência entre o retorno registrado para 26/08/2026 e a data de 28/08/2026 mencionada pela familiar do reclamante.
6. O reconhecimento de que não foi identificado, nos registros financeiros apresentados, pagamento referente a uma segunda consulta.
7. Caso o reclamante sustente ter realizado pagamento adicional, seja oportunizada a individualização da operação, mediante indicação de data, valor e demais elementos que permitam sua verificação, sem prejuízo do dever de cooperação probatória da instituição.

8. O reconhecimento de que, diante dos elementos atualmente disponíveis, não se encontra comprovado o recebimento de valor por segunda consulta que justifique a restituição especificamente requerida na reclamação.

9. A observância dos princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, com apreciação integral da documentação apresentada.

10. A possibilidade de esclarecimento complementar e de solução consensual, sem reconhecimento automático de infração ou responsabilidade, caso seja identificada medida adequada à regularização da continuidade assistencial.

11. Ao final, não sendo demonstrada infração à legislação consumerista, seja a reclamação julgada improcedente quanto às irregularidades imputadas à instituição, com o consequente arquivamento administrativo, na forma das normas aplicáveis.

12. Subsidiariamente, caso sejam identificadas questões que demandem esclarecimento adicional, seja oportunizada à reclamada a complementação da documentação e a manifestação sobre eventuais novos elementos probatórios antes de qualquer decisão sancionatória.

X – DAS PROVAS

A reclamada pretende instruir a presente manifestação, conforme disponibilidade e pertinência, com os seguintes documentos:

1. Registro da consulta inicial de 29/07/2026.
2. Comprovante do lançamento financeiro de R\$ 150,00.
3. Histórico de agendamentos do reclamante.
4. Registro do retorno agendado para 26/08/2026.
5. Comunicação eletrônica encaminhada em 24/08/2026.
6. Relatório dos atendimentos realizados pelo médico em 26/08/2026, com preservação dos dados pessoais dos demais pacientes.
7. Histórico das comunicações entre a instituição, o reclamante e sua familiar.
8. Registro do agendamento e cancelamento de 09/09/2026, protocolo nº 47597.
9. Relatório dos contatos telefônicos pertinentes.
10. Declarações dos profissionais administrativos envolvidos, caso formalizadas.
11. Esclarecimento do médico assistente, respeitado o sigilo das informações clínicas.
12. Documentos societários e de representação da instituição.

Requer-se a apreciação dos documentos efetivamente juntados, reservando-se a possibilidade de complementação probatória quando admitida pelo procedimento administrativo.

XI – CONCLUSÃO

O Hospital Campos Elísios Ltda. reafirma seu compromisso com a qualidade da assistência médica, o respeito aos pacientes e a observância das normas éticas e consumeristas aplicáveis.

A documentação demonstra a realização da consulta inicial, o respectivo pagamento e a disponibilização de agendamento de retorno.

A instituição entende, portanto, que **não há, nos elementos atualmente apresentados, fundamento probatório para determinar a restituição de valor referente a uma segunda consulta supostamente paga.**

Requer, assim, o acolhimento dos esclarecimentos e pedidos formulados, com a apreciação objetiva dos fatos e, não sendo constatada infração, o arquivamento da reclamação.

Termos em que,

Pede deferimento.

Maracanaú/CE, [data do protocolo].

HOSPITAL CAMPOS ELÍSIOS LTDA.

Márcio Uetti Fernandes Oliveira

Sócio - Diretor

03.963.412/0001-15

85 996727347

Audiência designada: 05 de novembro de 2026, às 9h.

Agenda do Prestador

Prestador: LEONARDO PIMENTEL

Data: 29/07/2026

Horários: 20
Disponíveis: 3

Marcações:	17
Extras:	2

	Hora	Serviço	Paciente	Atd	Presença	Confirmação	Prontuário	Unidade
	29/07/2026 10:20			ASS	HCE	☐	Em Aberto	
✓	29/07/2026 10:25	CONS UROLOGISTA	173334, [REDACTED]	ASS	HCE	☒	Confirmada	Hospital Campos Elísios
	Obs: //Wellon: SIM, CONFIRMAR							
	29/07/2026 10:30			ASS	HCE	☐	Em Aberto	
✓	29/07/2026 10:40	CONS UROLOGISTA	207855, JOSE ROBERTO DE LIMA	ASS	HCE	☒	Confirmada	Hospital Campos Elísios
	Obs: //Wellon: SIM, CONFIRMAR							

Fila de Espera

Fila: LEONARDO DANTASPeríodo: 29/07/2026 00:00 a 29/07/2026 23:59QuaNome:

Fila de EsperaAgendaVisão GeralOpçõesPacientes Atendidos

Chegada	Marc	Tmp	Atd.	Tmp	Sit.	Nome	Conv.	Pront.	Sx	Id	Observação	BIP/Senha	Procedimento	Respons	Filas	
Prestador: LEONARDO DANTAS															CONSULTA ELETIVA	
Em Atendimento... 12 Paciente(s)...															DENSITOMETRIA OSSEA	
>		07:14	10:45	(65)	09:40	146	Em Atendime	PARTICULAR	6840213	M	67	RETORNO (ELETIVO)	PRI005	RETORNO (ELETIVO)	LEONAR	ENTREGA DE EXAMES
		07:50			09:45	114	Em Atendime	PARTICULAR	18619	F	73		PRI007	CONS UROLOGISTA	LEONAR	EXAMES
		08:34	09:35	21	09:56	82	Em	PARTICULAR	6272703	M	55	RETORNO (ELETIVO)	CON015	RETORNO (ELETIVO)	LEONAR	FABIO PORTELA
		08:59	11:05	(68)	09:57	57	D	PARTICULAR	54720	M	47		65	CONS UROLOGISTA	LEONAR	JULIANA COLLYER
		09:01	11:00	(56)	10:04	63	Em	BRADERCO	275247	M	54	CONS UROLOGIS	CON019	CONS UROLOGISTA	LEONAR	LABORATÓRIO
		09:41	10:50	(32)	10:18	37	S	BRADERCO	562106	M	31	CONS UROLOGIS	CON028	CONS UROLOGISTA	LEONAR	LARP
		09:53	10:00	40	10:40	46	Ei	AMIL		M	46	CONS UROLOGIS	CON031	CONS UROLOGISTA	LEONAR	MAMOGRAFIA
		10:03	09:55	67	11:02	58		PARTICULAR		M	51		47	CONS UROLOGISTA	LEONAR	ONE LAUDOS
		10:06	10:25	48	11:13	67	Em At	BRADERCO		M	28	CONS UROLOGIS	CON034	CONS UROLOGISTA	LEONAR	PRIORIDADE
		10:16	10:15	9	10:24	8		PARTICULAR	6520740	M	75		PRIORIDAI	CONS UROLOGISTA	LEONAR	PRIORIDADE 80+
		10:20	10:40	9	10:49	28	JOSE ROBERTO DE LIMA Em Atei	PARTICULAR		M	78		PRIORIDAI	CONS UROLOGISTA	LEONAR	RESSONÂNCIA
		10:34	09:50	88	11:18	43		PARTICULAR		M	58		2655	CONS UROLOGISTA	LEONAR	RX

IndividualGrupo

Esperando (1 fila)Ocupado (1 fila)Esperando (Várias Filas)Ocupado (Várias Filas)

HistóricoMarcacõesRastreabilidade

99:99Atrasado em relação a marcaçãoVIPAlerta de Pendência

Chamar PróximoChamar SelecionadoEncerrar AtendimentoDetalhePróxima Fila...ImprimirAtualizarFotoConsultar Fila Teleconsulta

Fechar

Ordem de Serviços

Reg.: 207855 Nome: JOSE ROBERTO DE LIMA
OS: 126 29956 Data: 29/07/2026
Conv: PARTICULAR (1)
Setor: RECEPCAO HCE
Méd.: 7188 LEONARDO PIMENTEL DANTAS

1	5	00010561	CONS UROLOGISTA
---	---	----------	-----------------

Totais (1 Item):

Recebimento Direto (w_rdi) - Ambulatório

No.: 126.10384 Status: Documento Gerado Tp Desc: [Aprovar Desconto](#)
Valor Total: 150,00 Desc.: 0,0 % ,00
Data/Hora: 29/07/2026 10:20 Juros: 0,0 % ,00 a Pagar: 150,00

☐ paciente é o responsável.

Responsável: P. Física Fone: ☐ Produtor Rural
e-mail: RG:
CPF: Bairro: Insc. Mun.: D Nasc: 00/00/0000
Endereço: N°: CEP:
Compl: Cidade:

Observação:

Recepção: RECEPCAO HCE

Fatura: N.C.C.102950

Usuário: RAQUEL

29/07/2026 10:20

Usuário Aprovado:

Forma	Venc.	Valor	Bandeira	Bco-Ag/Carão	Conta-Cheque	Valid/Pra
-------	-------	-------	----------	--------------	--------------	-----------

ESPECIE	29/07/2026	150,00				
---------	------------	--------	--	--	--	--

Total (1 lançamento(s)):

150,00

Reg: 29/07/2026 10:20

Contab...

Documento

Cancelar Pagamento

OK

Fechar

sentimento

Atendimentos da Unidade

Agenda do Prestador										
Prestador: LEONARDO PIMENTEL			Data: 26/08/2026			Horários: 20		Marcações: 19		
						Disponíveis: 1		Extras: 0		
Hora	Serviço		Paciente	Atd		Presença	Confirmação	Prontuário		Unidade
26/08/2026 09:30	RETORNO (ELETIVO)	☐	207855, JOSE ROBERTO DE LIMA	ASS	HCE	☐ MF	Não Confirmad			Hospital Campos Elísios

5

5585989749178

WhatsApp Campos Elisios

Fechar detalhes

Reabrir

Você só pode responder a esta conversa usando um modelo de mensagem devido a

Restrições de janela de mensagem de 24 horas

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA!

Você possui uma consulta agendado conosco.

Detalhes do agendamento:

Procedimento: CONSULTA UROLOGISTA

Profissional: LEONARDO PIMENTEL DANTAS

Data: 29/07/2026

Horário: 10:40

Endereço: Avenida Antônio Alves de Lacerda, 315 Jereissati II, Maracanaú

Atenção: o seu atendimento é por ordem de chegada

Podemos confirmar a sua presença?

Jul 28, 08:36

CE

SIM, CONFIRMAR

Jul 28, 19:36

Responder Mensagem Privada

8

I

↩

↪

↶

↷

≡

≡

↻

A mensagem será visível apenas para agentes

🗨

✎

📎

📧

📧

Enviar (↵)

Conversas anteriores

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

7 set, 2026 • 7 set, 2026

5585989749178

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA! Você ...

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

28 ago, 2026 • 2 set, 2026

5585989749178

Olá! Aqui é Larissa do Hospital Cam...

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

24 ago, 2026 • 24 ago, 2026

5585989749178

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA! Você ...

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

28 jul, 2026 • 29 jul, 2026

5585989749178

Olá, JOSE LIMA! Obrigado por confi...

Participantes da conversa

Ninguém está participando!

Participar da conversa

Anexos da conversa

5

5585989749178

WhatsApp Campos Elisios

Fechar detalhes

Você só pode responder a esta conversa usando um modelo de mensagem devido a

Restrições de janela de mensagem de 24 horas

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA!

Você possui uma consulta agendado conosco.

Detalhes do agendamento:

Procedimento: RETORNO (ELETIVO)

Profissional: LEONARDO PIMENTEL DANTAS

Data: 26/08/2026

Horário: 09:30

Endereço: Avenida Antônio Alves de Lacerda, 315 Jereissati II, Maracanaú

Atenção: o seu atendimento é por ordem de chegada

Podemos confirmar a sua presença?

ago 24, 08:36

CE

Responder

Mensagem Privada

A mensagem será visível apenas para agentes

Enviar (+)

Conversas anteriores

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

7 set, 2026 • 7 set, 2026

5585989749178

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA! Você ...

WhatsApp Campos Elisios

Thamyres

Resolvida

26 ago, 2026 • 2 set, 2026

5585989749178

Olá! Aqui é Larissa do Hospital Cam...

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

24 ago, 2026 • 24 ago, 2026

5585989749178

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA! Você ...

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

28 jul, 2026 • 29 jul, 2026

5585989749178

Olá, JOSE LIMA! Obrigado por confi...

Participantes da conversa

Ninguém está participando!

Participar da conversa

Anexos da conversa

5

5585989749178

WhatsApp Campos Elisios

Fechar detalhes

Você só pode responder a esta conversa usando um modelo de mensagem devido a

Restrições de janela de mensagem de 24 horas

Olá! Aqui é Larissa do Hospital Campos Elisios, tudo bem? Solicito falar com o (a) paciente Jose Roberto de Lima para dar continuidade ao atendimento sobre retorno de consulta médica.

ago 28, 13:16

Usuário(a) Thamyres atribuiu esta conversa ao(á) agente Adriana Freitas

Usuário(a) Thamyres atribuiu esta conversa a si mesmo(a) como agente

Conversa foi marcada como resolvida por Usuário(a) Thamyres

Sistema de Automação não enviou a pesquisa CSAT devido a restrições de envio de mensagens

Responder Mensagem Privada

B I

mensagem será visível apenas para agentes

Enviar (+)

Atributos do contato

Nenhum atributo encontrado

Notas do contato

Conversas anteriores

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

7 set, 2026 • 7 set, 2026

5585989749178

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA! Você ...

WhatsApp Campos Elisios & Thamyres

Resolvida

28 ago, 2026 • 2 set, 2026

5585989749178

Olá! Aqui é Larissa do Hospital Cam...

WhatsApp Campos Elisios +558582140350

Resolvida

24 ago, 2026 • 24 ago, 2026

5585989749178

Olá JOSE ROBERTO DE LIMA! Você ...

WhatsApp Campos Elisios

Resolvida

28 jul, 2026 • 29 jul, 2026

5585989749178

Olá, JOSE LIMA! Obrigado por confi...

Participantes da conversa

PA Prof: Angela 🇧🇷 😊❤️
WhatsApp Campos Elisios [Fechar detalhes](#)



Reabrir

Você só pode responder a esta conversa usando um modelo de mensagem devido a

[Restrições de janela de mensagem de 24 horas](#)

Fernanda Bom dia! Meu nome é angela estive aí em uma consulta com meu pai José Roberto de lima para urologista . Foi marcado um retorno na recepção para o dia 28 de agosto . Meu pai foi ao chegar lá foi informado que perdeu a consulta que teria mandado uma mensagem para confirmar e segundo a atendente confirmaram eu peguei o celular do meu pai e não tem confirmação não eu pedir para ele voltar aí hoje e disseram novamente que ele tem que pagar para serem atendido sendo que meu pai não confirmou nada para o dia 26 gostaria de saber como fica e detalhe meu pai nem mexer no WhatsApp sabe

ago 31, 14:18

Paradamento 👍

Responder Mensagem Privada

B I ⌂ ↶ ↷ ⌂ ⌂ ⌂

A mensagem será visível apenas para agentes

😊 ✎ 📎 📎 📎

Enviar (+)

PA

Prof: Angela 🇧🇷 😊❤️ ⓘ 📧

Indisponível

+558591715518 📠

Indisponível



Ações da conversa

Agente atribuído

Thamyres

Time atribuído

atendimento

Prioridade

Nenhuma

Etiquetas da conversa

+ Adicionar etiquetas



Reabrir

Você só pode responder a esta conversa usando um modelo de mensagem devido a [Restrições de janela de mensagem de 24 horas](#)

Thamyres:

Olá, boa tarde!
Tudo bem?

Meu nome é Larissa, sou supervisora de atendimento do Hospital Campos Elísios.

Tomei conhecimento do caso do paciente, verificamos em sistema que o prazo para retorno já ultrapassou 30 dias. Diante disso, entramos em contato com o médico responsável pelo atendimento para verificar a possibilidade de realizar o próximo atendimento como retorno.

Após avaliação, infelizmente o médico não autorizou que o atendimento fosse realizado como retorno. Dessa forma, será necessário realizar uma nova consulta.

Responder Mensagem Privada

B I

A mensagem será visível apenas para agentes



Enviar (+)



Prof: Angela 🇧🇷 🧡 🧡 ⓘ

Indisponível

+558591715518

Indisponível



Ações da conversa

Agente atribuído

Thamyres

Time atribuído

atendimento

Prioridade

Nenhuma

Etiquetas da conversa

+ Adicionar etiquetas

Macros

Nenhuma macro encontrada

+ Adicionar uma nova macro

Consulta de Agenda

Paciente: JOSE ROBERTO DE LIMA

Faltas...Confirmação...Fila...Reenvio res. de marcação

Data/Hora	Dia	Serviço	1 de 5	Prestador	Und	Local	Marcação	Status de Autorização	Protocolo de Canc.	Máquina
09/09/26 11:05	Qua	CONS UROLOGISTA		LEONARDO PIMENTEL	HCE	☒ CONSULTORIO 3	ALESSANDRA	31/08/2026 10:13	47597	RECEPCA
26/08/26 09:30	Qua	RETORNO (ELETIVO)		LEONARDO PIMENTEL	HCE	CONSULTORIO 3	ADRIELLE	29/07/2026 11:22		RECEPCA
29/07/26 10:40	Qua	CONS UROLOGISTA		LEONARDO PIMENTEL	HCE	☒ CONSULTORIO 3	EMILLY	23/07/2026 11:07		TELEFON
Obs: //Wellon: SIM, CONFIRMAR										
17/07/26 08:15	Sex	US REG. INGUINAL D		RAFAEL CAMPELO	HCE	☒ ULTRASSONOGRAFIA	ALESSANDRA	16/07/2026 17:23		RECEPCA
17/07/26 08:20	Sex	US REG. INGUINAL E		RAFAEL CAMPELO	HCE	☒ ULTRASSONOGRAFIA	ALESSANDRA	16/07/2026 17:24		RECEPCA

☒ Executado☐ Bloqueado☒ Cancelado☒ Falta

Atendimento (w_atende)

Questionários...

Ordem de Serviços

Reg.: 207855Nome: JOSE ROBERTO DE LIMASexo: M1/1

OS: 12629956Data: 29/07/2026 10:18Urg.: NAtend.: Assistencial

Conv: PARTICULAR (1)Info...Plano:

Setor: RECEPCAO HCEGuia: 12600029956Guia Principal:

Méd.: 7188LEONARDO PIMENTEL DANTASSolic: 29/07/2026 10:18

G. Oper.:

Origem:

Obs.:

Itens da OS

Atendimentos

Diligenciamento

Documentos

Observação

Orçamentos

Ocorrências

* OS	Data/Hora	Convênio	Setor Solicitante	Tipo	Lib. para Pagamento	Usuário da Liberação
126.29956	29/07/2026 10:18	PARTICULAR	RECEPCAO HCE	Assistencial	29/07/2026 10:20	
126.28067	17/07/2026 08:49	PARTICULAR	RECEPCAO HCE	Assistencial	17/07/2026 08:51	

Trat. Ambulatorial

Depósito

Fila de Espera

Adicionar na Fila

Registro de Ocorrências

Termo de Consentimento

Atendimentos da Unidade

Atendimento (w_atende)

Ordem de Serviços

Questionários...

Reg.: 207855

Nome: JOSE ROBERTO DE LIMA

Sexo: M

1/1

OS: 126 29956

Data: 29/07/2026 10:18

Urg.: N

Atend.: Assistencial



G. Oper.:

Conv: PARTICULAR (1)

Info...

Plano:

Origem:

Setor: RECEPCAO HCE

Guia: 12600029956

Guia Principal:

Méd.: 7188

LEONARDO PIMENTEL DANTAS

Solic: 29/07/2026 10:18

Obs:

Itens da OS

Atendimentos

Diligenciamento

Documentos

Observação

Orçamentos

Ocorrências

Tp	Código	Descrição	Qtd	St Exe	St Fat	Setor	Médico	Senha	Número Guia Operadora
S	00010561	CONS UROLOGISTA	1	A	F	CONSULTORIO	LEONARDO PIMENTEL		

Trat. Ambulatorial

Depósito

Fila de Espera

Adicionar na Fila

Registro de Ocorrências

Termo de Consentimento

Atendimentos da Unidade