

**AO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ/CE**

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2606056400100003301

Consumidora: Joyce Argentino Barbosa

Hapvida Assistência Médica S/A. (Doc.01), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 63.554.067/0001-98, com sede na Avenida Heráclito Graça, nº 406, Centro, Fortaleza/CE, vem, por seus advogados ora constituídos (**Doc. 02**), vem, apresentar **Defesa Administrativa**, nos termos abaixo expostos.

1. Síntese da Demanda.

Trata-se de reclamação administrativa formulada pela Sra. **Joyce Argentino Barbosa**, beneficiária de plano de saúde coletivo empresarial disponibilizado por intermédio do **Município de Maracanaú**, na qual alega ter sido surpreendida, ao tentar utilizar os serviços assistenciais, com a informação de que seu plano encontrava-se suspenso.

Relata que, ao buscar esclarecimentos junto ao setor de Recursos Humanos do Município, foi informada de que a interrupção da assistência decorreu do encerramento do contrato firmado entre a Prefeitura e a Operadora, sustentando que tal fato teria ocorrido sem comunicação prévia aos beneficiários, circunstância que lhe teria ocasionado transtornos e prejuízos, razão pela qual requer a continuidade da cobertura anteriormente disponibilizada.

Todavia, as alegações apresentadas não merecem prosperar.

Conforme será demonstrado, o encerramento da cobertura não decorreu de qualquer conduta irregular da Hapvida, mas exclusivamente do término da vigência do contrato administrativo celebrado com o Município de Maracanaú e da posterior manifestação expressa do ente público pela **não prorrogação da avença**, circunstância

que impôs à Operadora o encerramento regular do contrato coletivo empresarial, em estrita observância à legislação aplicável às contratações públicas e às normas expedidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Além disso, verifica-se que a própria reclamante aderiu posteriormente a novo plano coletivo empresarial, com aproveitamento integral das carências, inexistindo qualquer descontinuidade definitiva da assistência ou prejuízo decorrente da atuação da Operadora.

2. Do mérito. Da regularidade do encerramento do contrato coletivo por adesão. Da inexistência de falha da Operadora. Da responsabilidade do Município pela comunicação aos beneficiários. Aplicação da RN nº 557/2022 da ANS.

Inicialmente, cumpre esclarecer que a reclamante aderiu ao plano de saúde coletivo por adesão, contratado pelo Município de Maracanaú, permanecendo vinculada ao contrato coletivo até seu efetivo encerramento, ocorrido em **09/06/2026**, em decorrência da extinção da relação contratual existente entre a Operadora e o ente público contratante.

Na modalidade **coletiva por adesão**, a formação do vínculo contratual não se dá diretamente entre operadora e consumidor de forma **individualizada**, mas sim por intermédio de instrumento jurídico firmado entre a operadora e ente público. No caso em análise, **trata-se de vínculo decorrente de Termo de Acordo celebrado com o Município**, o qual atua como estipulante da relação coletiva, assumindo papel relevante na organização, **operacionalização** e viabilização do acesso dos servidores ao plano.

Importante destacar que essa modalidade contratual possui características próprias que a distinguem das relações de consumo típicas e individualizadas.

A adesão ao plano pelos beneficiários ocorre no âmbito de uma estrutura coletiva previamente estabelecida, em que as condições contratuais, operacionais e financeiras são definidas a partir de **negociação institucional**, não sendo fruto de pactuação direta entre operadora e cada consumidor de forma isolada.

Tal configuração impacta, inclusive, a distribuição de responsabilidades entre os envolvidos, especialmente no tocante à comunicação, gestão cadastral e operacionalização dos descontos.

Ademais, a relação jurídica em questão decorre de procedimento administrativo formal, consubstanciado em **chamada pública regida pela Lei nº 8.666/93**, vigente à época da contratação. **Trata-se, portanto, de ajuste submetido a normas de direito público, com observância de regras próprias da Administração Pública, inclusive no que se refere à seleção da operadora, definição das condições contratuais e fiscalização da execução do contrato.**

Dito isto, quando das tratativas para fins de renovação do Termo, surgiram discussões técnicas que impossibilitaram a continuidade da relação estabelecida, sendo importante informar que – em momento algum – houve fala operacional ou mesmo irregularidade por parte da Hapvida.

Posteriormente, sobreveio manifestação inequívoca do próprio Município de Maracanaú informando sua decisão de **não prorrogar o contrato administrativo**, diante da previsão de realização de novo procedimento licitatório destinado à contratação de empresa responsável pela continuidade da assistência médica dos servidores municipais.

Assim, o cancelamento não decorreu de decisão arbitrária da Hapvida, tampouco de falha na prestação dos serviços, mas do regular encerramento da contratação pública celebrado entre as partes, situação absolutamente alheia à esfera de vontade da Operadora.

Assim, eventual alegação de ausência de comunicação prévia aos beneficiários não pode ser imputada à Operadora, porquanto a gestão da relação entre o ente público e seus servidores constitui obrigação inerente ao próprio Município contratante.

A Hapvida, por sua vez, limitou-se a cumprir seus deveres contratuais (fornecer assistência médica) até o termo final da contratação, não havendo quaisquer evidências de indeferimento assistencial injustificado em momento anterior ao cancelamento.

Cumpra mencionar, ainda, que a beneficiária aderiu posteriormente a novo plano coletivo empresarial em **01/06/2026**, sob o código **42E34000001007**, com o devido aproveitamento das carências anteriormente cumpridas.

Tal circunstância demonstra que a assistência à saúde não foi definitivamente interrompida, inexistindo qualquer prejuízo permanente decorrente da extinção do contrato coletivo anteriormente mantido.

Inexiste, ainda, defeito na prestação do serviço apto a ensejar a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a Operadora apenas deu cumprimento ao encerramento regular da avença em decorrência da manifestação do ente público contratante pela sua não prorrogação, razão pela qual a presente reclamação deve ser julgada improcedente e arquivada.

3. Requerimentos finais.

Diante de todo o exposto, a Hapvida vem, respeitosamente, à presença desse órgão ministerial prestar os esclarecimentos solicitados, requerendo:

a) **o recebimento da presente manifestação**, com a juntada dos documentos encaminhados, para fins de integral atendimento à notificação expedida no âmbito da notícia de fato;

b) **o reconhecimento da regularidade da atuação da Operadora, afastando-se qualquer imputação de irregularidade, uma vez que o encerramento do contrato coletivo empresarial decorreu de decisão exclusiva do Município de Maracanaú, tendo a Hapvida observado integralmente as disposições contratuais, a legislação aplicável e as normas da ANS, inexistindo qualquer falha na prestação dos serviços ou prática abusiva;**

c) **o consequente arquivamento da presente demanda**, diante da inexistência de qualquer ilegalidade ou prática abusiva por parte da operadora;

d) subsidiariamente, caso entendida necessária qualquer complementação de informações ou documentos, seja oportunizada a esta operadora a apresentação de esclarecimentos adicionais, em observância aos princípios do contraditório e da cooperação institucional.

Oportunamente, a Hapvida renova seu compromisso com a qualidade da assistência prestada aos seus beneficiários, colocando-se à disposição desse órgão ministerial para prestar quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Nestes termos, pede deferimento.

Maracanaú/CE, 29 de junho de 2026.

Eduardo Coelho Cavalcanti

OAB/PE nº 23.546

Ricardo de Castro e Silva Dalle

OAB/PE nº 23.679