



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso n.º 13.674/2016
Processo Administrativo n.º 0024.13.010760-0/001
Comarca: Belo Horizonte
Recorrente: Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico
Recorrido: Procon-MG

RELATÓRIO

O Procon-MG considerou que a Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico descumpriu a Lei Federal n.º 8.078/90 (artigo 31), por “não prestar informações corretas, claras, precisas, e ostensivas na prestação de seis serviços, relativamente quanto à sistemática adotada para a triagem e classificação de riscos dos consumidores que acessam o Serviço Hospitalar de Urgência e Emergência” (fls. 186-187). Em razão disso, aplicou-lhe a pena de multa no valor de R\$ 1.504.420,67 (fls. 186-196).

Inconformada, a operadora do plano de saúde interpôs recurso a este Órgão Colegiado no qual sustenta que:

1. as informações relativas à classificação de riscos encontram-se visivelmente disponíveis para consulta pelo consumidor (fls. 79-88);

2. “no que tange à informação acerca do tempo de espera, o que sequer é apontado como obrigatório nas cartilhas publicadas pelo Ministério da Saúde, urge esclarecer que as instituições de saúde não estão obrigadas a constar na placa indicativa referida informação, sendo certo que jamais fora omitida pelo hospital, estando à disposição de todos os pacientes” (fl. 204);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

3. “a Resolução CFM n.º 2077/2014, citada na decisão, aponta como obrigatória a implantação nos serviços hospitalares de urgência e Emergência de um sistema de classificação de pacientes de acordo com a gravidade do agravo à saúde que apresentam, não obrigando a unidade hospitalar a informar o tempo de espera” (fl. 204v);

4. “disponibilizar a informação acerca do tempo de atendimento pode acarretar dificuldades no atendimento, especialmente porque os pacientes podem ser atendidos antes mesmo do período previsto no protocolo” (fl. 204v);

Por fim, requereu que seja provido o recurso, com o reconhecimento da insubsistência da infração e, caso contrário, a multa imposta seja revista (fls. 203-205).

É a exposição.

À douta revisão.

Belo Horizonte, 15 de outubro de 2018.

ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

Recurso n.º 13.674/2016
Processo Administrativo n.º 0024.13.010760-0/001
Comarca: Belo Horizonte
Recorrente: Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico
Recorrido: Procon-MG

ACÓRDÃO

Acorda a Primeira Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata de julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, dar parcial provimento ao recurso, apenas para reduzir o valor da multa.

Belo Horizonte, 31 de outubro de 2018.

ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

VOTO

FORNECEDOR DE SERVIÇOS.
SERVIÇO HOSPITALAR DE
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.
SISTEMÁTICA ADOTADA PARA A
TRIAGEM E CLASSIFICAÇÃO DE
RISCOS DOS CONSUMIDORES.
INFORMAÇÃO. AUSÊNCIA.
SUBSISTÊNCIA CONFIRMADA.
MULTA. REVISÃO, CONFORME
PRECEDENTES DESTA JUNTA
RECURSAL. RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO.

Presentes os pressupostos de
admissibilidade, conheço do recurso.

I- SISTEMA DE TRIAGEM DE
MANCHESTER. AUSÊNCIA DE
INFORMAÇÃO SOBRE O TEMPO DE
ESPERA CORRESPONDENTE ÀS
CORES DE REFERÊNCIA

De início, a recorrente sustenta que, ao contrário do que constou da decisão administrativa, as informações relativas à classificação de riscos previstas no Protocolo de Manchester se encontram visivelmente disponíveis para consulta pelo consumidor. Prova disso é o auto de constatação e os documentos que o instruem (fls. 81-82 e 83-88).

Sustenta, também, em relação à informação acerca do tempo de espera, que em nenhum



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

momento o Grupo Brasileiro de Classificação de Risco (GBCR), única representante legal do Manchester Triage Group (MTG) e do Grupo Português de Triagem (GPT), o Ministério da Saúde e a Resolução CFM n.º 2077/2014, citada na decisão administrativa, obrigam as instituições de saúde a prestarem essa informação na placa indicativa. E mesmo inexistindo essa obrigação, a recorrente a repassa aos consumidores – auto de constatação de fls. 43-47.

Dúvida não há de que as informações relativas à classificação de riscos previstas no Protocolo de Manchester estavam disponíveis para consulta pelo consumidor.

A própria autoridade administrativa reconhece isso em sua decisão ao dizer que, “conforme fls. 81/82 dos autos, a placa indicativa apenas informa a classificação por cores, a saber: vermelha (emergência), laranja (muito urgente), amarela (urgente), verde (pouco urgente)” (fl. 194).

Não por outro motivo que a infração imputada à Unimed-BH se limita à ausência de informação, na referida placa, do tempo provável de espera para o atendimento referente a cada um dos códigos de triagem classificados por cores.

E essa informação, conforme observo dos autos, em especial do documento de fl. 83, não constava da placa.

Ora, de quase nada adianta fornecer informações com a classificação dos atendimentos por cores, sem que os consumidores tenham noção do tempo aproximado para serem atendidos. Uma complementa a outra, de forma que o consumidor, com base nessas duas informações, pode exercer livremente seu direito de escolha – se vale ou não a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

pena aguardar para ser atendido naquele nosocômio, se procura um outro hospital para ser atendido ou mesmo se retornará em outro horário/dia.

Assim, equivocado se mostra o argumento da recorrente de que a disponibilização dessa informação poderia acarretar dificuldades no atendimento, “especialmente porque os pacientes podem ser atendidos antes mesmo do período previsto no protocolo” (fl. 204v).

No que diz respeito ao direito à informação, entendo importante trazer à colação lição do Professor Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin:

Não é qualquer modalidade informativa que se presta para atender aos ditames do Código. A informação deve ser correta (verdadeira), clara (de fácil entendimento), precisa (sem prolixidade), ostensiva (de fácil percepção) e em língua portuguesa.

O consumidor bem informado é um ser apto a ocupar seu espaço na sociedade de consumo.

O dever de informação estabelecido no art. 31 tem de ser respeitado quando do oferecimento de produtos ou da prestação de serviços. A listagem apresentada nesse artigo não é facultativa. É obrigatória. (*Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. p. 284-285).

Vê-se, pois, que a obrigação de bem informar o preço dos produtos e serviços com precisão, clareza e de forma ostensiva nasce da necessidade de proteção do consumidor, para garantir-lhe plena liberdade de escolha, que venha a ser exercida de maneira consciente.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

Nesse sentido, entendo que a informação sobre o tempo estimado para o atendimento do consumidor deve constar da placa e junto à classificação correspondente. Do contrário, a informação estará incompleta.

Assim, uma vez que a Unimed-BH não disponibilizava essa informação, configurado está o descumprimento do artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90.

2.2. MULTA. REDUÇÃO CONFORME
PRECEDENTES DESTA JUNTA
RECURSAL

No tocante à sanção pecuniária, entretanto, entendo que assiste parcial razão à recorrente.

Da análise da dosimetria da pena-base (fls. 195-196), observo que a autoridade primeva utilizou como parâmetros os mesmos critérios elencados no artigo 57 da Lei n. 8.078/1990 (gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor).

Considerou que a Unimed-BH não auferiu vantagem (fator 1); que a infração se enquadra no Grupo I (fator 1); e, por fim, utilizou a informação que a recorrente forneceu sobre a sua condição econômica no exercício de 2012 (R\$ 2.250.631.000,00).

A despeito de inexistir equívoco no cálculo da pena-base, entendo que a multa merece ser revista para que se altere o percentual de redução decorrente do reconhecimento da atenuante da primariedade e da agravante do dano coletivo causado pela infração.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

Essas são as orientações que têm prevalecido nesta Junta Recursal. Em consequência, o valor da multa aplicada deverá ser alterado.

Sobre a pena-base (R\$ 1.880.525,83 – cálculo de fl. 195) incidirão a atenuante da primariedade e a agravante prevista no artigo 26, inciso VI, com redução em metade e aumento em 1/6, respectivamente. Dessa operação (R\$ 1.880.525,83 - R\$ 940.262,91 + R\$ 156.710,48), o valor definitivo da multa resulta em R\$ 1.096.973,39 (um milhão, noventa e seis mil, novecentos e setenta e três reais e trinta e nove centavos).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, apenas para reduzir o valor da multa.

É como voto.

Belo Horizonte, 31 de outubro de 2018.

ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.674/2016

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA RODRIGO CANÇADO
ANAYA ROJAS**

VOTO

De acordo.

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA MARCOS TOFANI BAER
BAHIA**

VOTO

De acordo.

SÚMULA: à unanimidade de votos, deram provimento parcial ao recurso, apenas para reduzir o valor da multa aplicada.