

NOTÍCIA DE FATO nº 002759-426/2025

NOTIFICAÇÃO RECOMENDATÓRIA Nº 24/2025 - PROCON/MP/PI

HOSPITAL SÃO MARCOS

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**, por intermédio do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí, com fundamento no art. 129, III da Constituição Federal; art. 25, IV da Lei nº 8.625, de 12.02.93; art. 36, IV da Lei Complementar nº 12, de 18.12.93, art. 8º, § 1º da Lei nº 7.347/85, art.1º e incisos I, II, V, VIII, XI e XVI, do art. 5º, da Lei Complementar Estadual nº 36/2004.

CONSIDERANDO que o Ministério Público é uma instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, como preceitua o art. 127 da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor que dispõe que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonização das relações consumeristas, atendidos, entre outros, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor;

CONSIDERANDO que o artigo 6º, inciso IV do Código de Defesa do Consumidor dispõe que é direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral;

CONSIDERANDO o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor que assegura que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos;

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor estipula nos incisos V e IX do artigo 39 as respectivas práticas abusivas: exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva e recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

CONSIDERANDO previsão na legislação consumerista do artigo Disposições Gerais Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor;

CONSIDERANDO o item de Cláusulas Abusivas (CDC) Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

CONSIDERANDO que foi instaurada Notícia de Fato de nº 002759-426/2025 e distribuída pelo NÚCLEO DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO MEIO AMBIENTE E CURADORIA DAS FUNDAÇÕES E TERCEIRO SETOR para este órgão em que foi registrada no ID 62996954 a seguinte reclamação:

“Ao Ministério Público, Venho, por meio desta, apelar por justiça e providências diante de uma situação grave de negligência médica e institucional que venho enfrentando desde novembro de 2024. No dia 12 de novembro de 2024, fui submetido a uma cirurgia de descompressão do canal vertebral L4 e L5 no Hospital São Marcos. Após o procedimento, passei a apresentar diversos problemas de saúde que não existiam anteriormente, entre eles: bexiga neurogênica, dificuldades graves para evacuar (dependendo exclusivamente de laxantes), infecções recorrentes, incluindo a bactéria Klebsiella, e a formação de uma fístula, entre outras complicações. Esses problemas têm afetado profundamente minha vida pessoal, profissional e financeira. Desde então, venho lutando por atendimento adequado e responsabilização dos envolvidos. Recentemente, no dia 2 de junho de 2025, fui submetido a outro procedimento e, novamente, contraí a bactéria Klebsiella. No dia 14 de junho de 2025, retornei ao Hospital São Marcos apresentando exames que confirmavam a presença da infecção. Ao buscar atendimento, fui atendido pelas recepcionistas Sra. Macia e Sra. Aniele, que informaram não haver vagas disponíveis. Diante da gravidade do quadro, uma delas chamou a enfermeira de plantão, Sra. Ivani Nunes, que, mesmo ciente da infecção grave, recusou-se a providenciar atendimento. Diante de todo esse histórico de descaso e negligência médica e institucional, peço a intervenção do Ministério Público para que sejam apurados os fatos e que os responsáveis sejam devidamente punidos. É inaceitável que, mesmo diante de um quadro clínico grave e documentado, eu tenha sido recusado no atendimento e continue arcando com as consequências físicas, emocionais e financeiras de algo que poderia ter sido evitado com o devido cuidado profissional. Agradeço desde já pela atenção e peço, com urgência, o acolhimento e encaminhamento deste apelo. Continuo aqui em Teresina esperando por urgência”; Griffo nosso

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público Estadual expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis (art. 27.º, par. único, inc. IV, da Lei Federal 8.625/93 e art. 38.º, par. único, inc. IV, da Lei Complementar Estadual nº 12/93).

RESOLVE:



Este **Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MPPI, RECOMENDA** ao **Hospital São Marcos** que encaminhe, no prazo de 05 dias, os seguintes esclarecimentos para ao Procon:

a) sobre os fatos narrados pelo paciente na sua reclamação (ID 62996954). Dados do consumidor: Wabert Pessoa Barbosa de Carvalho, CPF: 899.104.433-68, walbert.neto@hotmail.com, Telefone: (89)9814-80793;

b) se o atendimento do paciente foi realizado por meio de convênio com Operadora de Plano de Saúde ou pelo Sistema Único de Saúde, e;

c) quais as providências o hospital reclamado tomou até o momento no sentido de apurar a conduta do (s) profissional (is) por ocasião de cirurgias e demais procedimentos médicos realizados no Hospital São Marcos, bem como a qualidade no atendimento e comunicação com o reclamante.

Que, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar do recebimento desta Recomendação, encaminhe a este **PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, com endereço à Av. Lindolfo Monteiro, 911, Fátima, Teresina-PI, (endereço eletrônico: procon@mppi.mp.br), informações no que diz respeito ao atendimento desta recomendação.

Na oportunidade, também poderão ser apresentados os motivos da não-concretização da conduta recomendada, registrando-se que, não obstante a não obrigatoriedade do seu atendimento, a possível conduta indevida sujeita-se, por sua vez, a correção de natureza jurisdicional, seja da pessoa jurídica e/ou física responsável, com repercussões civis (inclusive ressarcitórias), administrativas (penalidades administrativas prevista no CDC e Lei de improbidade) e/ou penal.

Faz-se impositivo constar que a presente recomendação não esgota a atuação do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ** sobre o tema, não excluindo futuras recomendações ou outras iniciativas com relação aos agentes supramencionados.

Gabinete da Coordenação Geral do PROCON/MP-PI.

Teresina, data da assinatura eletrônica

DR. NIVALDO RIBEIRO

PROMOTOR DE JUSTIÇA

COORDENADOR GERAL DO PROCON/MPPI

