



CÂMARA MUNICIPAL DE VITÓRIA
PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA/ES



EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E ACESSIBILIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE VITÓRIA,

O Vereador signatário, no uso de suas prerrogativas regimentais, conforme estabelecido nos arts. 49, caput, e 59, IV, ambos do Regimento Interno da Câmara Municipal de Vitória, requer que seja avaliada a seguinte denúncia.

Chegou ao conhecimento deste gabinete uma possível violação dos direitos do consumidor, mais precisamente em face de beneficiários do plano empresarial de saúde da Unimed que possuíam como administradora responsável a Benevix.

Conforme demonstrado abaixo, a Unimed Vitória encaminhou aos seus clientes um card informativo em que constava a desvinculação entre o plano de saúde e a administradora com a alegação de que a própria Unimed Vitória passaria a cumprir o papel de administradora dos contratos já ativos e nenhum beneficiário seria prejudicado.



GABINETE DO VEREADOR ANDRÉ MOREIRA/PSOL
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 1788 Bento Ferreira - Vitória/ES

Telefone: (27) 3334-4528 | E-mail: gabinete.andremoreira@gmail.com



Autenticar documento em <https://cambraasempapei.cmv.es.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200370038003400370034003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-
Brasil.



Comunicado Importante

Prezado(a) Cliente,

A partir de 1º de fevereiro, seu plano de saúde, que antes era vinculado à Administradora de Benefícios, **será gerenciado diretamente pela Unimed Vitória.**

Fique tranquilo! Asseguramos que essa transição não terá impacto na qualidade, na cobertura contratual de carências e na abrangência dos serviços já oferecidos.

Estamos empenhados em garantir uma experiência positiva e reforçamos o nosso comprometimento em cuidar da sua saúde.

Em caso de dúvidas, entre em contato através dos canais abaixo:

Contato ACS/ACE

E-mail: planounimed@acs.org.br

Telefone: (27) 99842-9341

- Aplicativo Unimed Vitória Cliente
- Central de Atendimento: 0800 026 0080 | 3334-6500
- WhatsApp: (27) 9 9888-0080
- Site: www.unimedvitoria.com.br

Clique no link abaixo e baixe o Aplicativo



GABINETE DO VEREADOR ANDRÉ MOREIRA/PSOL
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 1788 Bento Ferreira - Vitória/ES

Telefone: (27) 3334-4528 | E-mail: gabinete.andremoreira@gmail.com



Autenticar documento em <https://cambraasempapei.cmv.es.gov.br/autenticidade> com o identificador 3200370038003400370034003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



1 **IMPORTANTE!**

Olá, associado (a),

A partir de 01/02, os planos de saúde Unimed não serão mais administrados pela Benevix e a administradora não está autorizada a comercializar planos de saúde empresariais da Unimed Vitória.

A gestão do plano de saúde passará a ser direta pela entidade, conforme previsto pela RN 557 artigo 15, prevendo menores reajustes, preços mais atrativos e um atendimento especial.

Caso receba alguma comunicação externa, cuidado. A ACE e ACS são as únicas que ofertam planos de saúde e cuidam da saúde dos nossos associados.

A própria entidade encaminhará o boleto e as informações referentes ao plano de saúde Unimed nos próximos dias. Qualquer dúvida, fale conosco através do canais de atendimento.

Unimed **ACS-ES** **ACE-ES**

CANAIS DE ATENDIMENTO
Telefone: (27) 99797-3631 / (27) 99842-9341

associacaocomerciais • Seguir

associacaocomerciais Atenção, associado. A Unimed tem um comunicado importante para você!
6 d Ver tradução

adriana.junqueira Estou a espera do meu boleto
17 h Responder Ver tradução

michelly_rodrigues14 Cadê os boletos?
1 d Responder Ver tradução

13 curtidas
há 6 dias

Ativar o Wir

Entretanto, a própria administradora encaminhou aos clientes outro informativo, no qual, contrariando o comunicado anterior da Unimed Vitória, informou que ainda estava apta a comercializar planos de saúde empresariais da Unimed e que os contratos antigos continuavam em vigor, conforme comprovado abaixo.



GABINETE DO VEREADOR ANDRÉ MOREIRA/PSOL
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 1788 Bento Ferreira - Vitória/ES

Telefone: (27) 3334-4528 | E-mail: gabinete.andremoreira@gmail.com



Autenticar documento em <https://cambasempapei.cmv.es.gov.br/autenticidade> com o identificador 3200370038003400370034003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



Prezado cliente,

Em razão da desinformação causada pelos recentes e irresponsáveis comunicados encaminhados ao mercado, a Benevix, administradora de benefícios com uma trajetória de mais de 24 anos e atuante em todo o território nacional, esclarece aos seus beneficiários e parceiros que **continua apta a comercializar planos de saúde empresariais da Unimed Vitória, de acordo com os contratos vigentes.**

A Benevix também esclarece que os contratos em vigor estão em plena conformidade com as leis brasileiras e com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Na oportunidade, reiteramos nosso compromisso com a transparência e a qualidade dos serviços e **repudiamos as recentes práticas ilegais de transferência de contratos sem conhecimento prévio dos próprios clientes e em flagrante violação a decisões judiciais e aos contratos existentes com a Unimed Vitória.**

Por fim, gostaríamos de tranquilizar nossos clientes e parceiros, garantindo que continuaremos a cuidar da sua saúde e de suas famílias. Informamos que já estamos adotando todas as providências cabíveis para pôr fim às iniciativas ilegais, com a devida responsabilização dos envolvidos.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos através de nossa Central de Atendimento (0800 606 7272, de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h).

Atenciosamente,

Benevix
Sua administradora de benefícios.

ANS - N.º 41.771-8



GABINETE DO VEREADOR ANDRÉ MOREIRA/PSOL
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, n° 1788 Bento Ferreira - Vitória/ES

Telefone: (27) 3334-4528 | E-mail: gabinete.andremoreira@gmail.com



Autenticar documento em <https://cambraempapei.cmv.es.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200370038003400370034003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-
Brasil.



CÂMARA MUNICIPAL DE VITÓRIA
PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA/ES



Após tais comunicados, alguns clientes que se dirigiram à Unimed para entender a situação, foram surpreendidos com a informação de que seus contratos para com a Benevix haviam sido cancelados automaticamente e que logo receberiam novos boletos expedidos pela nova administradora, para que assim seus respectivos planos de saúde continuassem em vigência.

Segundo relatos, como o produto final contratado é o plano de saúde Unimed Vitória, embora não não houvesse ocorrido a solicitação de mudança de administradora por parte dos particulares, a maior preocupação era se a prestação do serviço seria interrompida.

Ocorre que, conforme dito anteriormente, algumas empresas receberam a informação de que seus planos de saúde empresariais haviam sido cancelados, dessa forma, a questão não dirimida entre o plano de saúde e a administradora importunou uma grande parcela de clientela, visto que o próprio plano de saúde informou sobre o cancelamento em relação ao contrato empresarial, mas ainda assim a administradora exigiu que o pagamento da mensalidade fosse mantido, mesmo que não houvesse garantia da manutenção do produto final, que seria a manutenção do plano de saúde.

Tal situação gerou grande confusão para os clientes do plano administrado pela referida empresa, uma vez que as informações foram dadas de forma conflitante e alguns até mesmo receberam boletos da Benevix após a data de extinção do contrato informado pelo plano de saúde, que seria dia 01 de fevereiro de 2024.



GABINETE DO VEREADOR ANDRÉ MOREIRA/PSOL

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 1788 Bento Ferreira - Vitória/ES

Telefone: (27) 3334-4528 | E-mail: gabinete.andremoreira@gmail.com



Autenticar documento em <https://cambraasempapei.cmv.es.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200370038003400370034003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-
Brasil.



CÂMARA MUNICIPAL DE VITÓRIA
PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA/ES



Inicialmente, ao entrar em contato com a administradora, os clientes foram informados que o plano constava como ativo na Benevix e por isso o pagamento do boleto, mesmo após o prazo de vigência do contrato entre o plano de saúde e a administradora, era devido, visto que não houve cancelamento de plano de saúde.

Porém, logo após divulgar a informação, a Benevix voltou atrás alegando que a Unimed Vitória teria cancelado indevidamente os planos de saúde vinculados à Benevix e que estariam tomando as medidas cabíveis para restabelecimento do serviço.

Nesse contexto, embora tenha normatização própria, a contratação de planos de saúde também possui natureza consumerista, com a incidência de regras, preceitos e princípios como o da desnecessidade da perquirição da existência de culpa da fornecedora, diante de sua responsabilidade objetiva nas hipóteses de falhas do serviço e o da responsabilidade solidária pelos atos de seus representantes autônomos.

Além disso, por se tratar de um bem extraordinariamente relevante à vida e à dignidade humana, conforme tratada na Constituição Federal como condição de direito fundamental, a saúde dos clientes deve ser levada em consideração, não só por uma questão de uma eventual necessidade de atendimento médico, mas principalmente pela lesão à integridade moral dos clientes.



GABINETE DO VEREADOR ANDRÉ MOREIRA/PSOL

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 1788 Bento Ferreira - Vitória/ES

Telefone: (27) 3334-4528 | E-mail: gabinete.andremoreira@gmail.com



Autenticar documento em <https://cambraasempapei.cmv.es.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200370038003400370034003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-
Brasil.



CÂMARA MUNICIPAL DE VITÓRIA
PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA/ES



Isso posto, encaminha-se a esta comissão as referidas informações de potencial lesão aos direitos do consumidor para que sejam apuradas e tomadas as providências necessárias.

Vitória, Casa de Leis Attilio Vivacqua,
09 de fevereiro de 2024.

ANDRÉ MOREIRA

Vereador - PSOL



GABINETE DO VEREADOR ANDRÉ MOREIRA/PSOL
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 1788 Bento Ferreira - Vitória/ES

Telefone: (27) 3334-4528 | E-mail: gabinete.andremoreira@gmail.com



Autenticar documento em <https://cambasempapei.cmv.es.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200370038003400370034003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-
Brasil.