

TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA
(Ref: Inquérito Civil SIMP nº 017956-003/2021)

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ**, por meio da 1ª e 3ª Promotoria de Justiça do Consumidor, representado neste ato pelas Promotoras de Justiça **REGIANE BRITO COELHO OZANAN** e **JOANA CHAGAS COUTINHO** que, ao final assinam, neste ato denominado **COMPROMITENTE** e, de outro lado a clínica **MEDCARE CONSULTORIA E SERVIÇOS HOSPITALARES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ 13.578.200/0001-78, com sede na Avenida Almirante Barroso, 728, Andar 7 - 701, Marco, Belém/PA, CEP 66.093-020, neste ato representado pelo Sr. **RENAN ROBSON PINA VIEGAS**, brasileiro, solteiro, comerciante, RG: 5390443 PC/PA, CPF: 003.646.232-25, residente e domiciliado na Passagem Santa Rita, nº 845, Marambaia, Belém/PA, CEP.66.615-090, doravante denominado **COMPROMISSÁRIO**, eis que executará os compromissos firmados, celebram o presente acordo, em razão dos fatos noticiados nos autos do Inquérito Civil SIMP nº 017956-003/2021, sob fundamento do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e art. 784, IV, do Código de Processo Civil, nos termos que seguem abaixo discriminados:

CONSIDERANDO que são atribuições do Ministério Público promover o inquérito civil e ação civil pública para proteção de interesses difusos e coletivos, bem como assegurar o respeito aos direitos dos consumidores, nos termos do art. 5º, XXXII da Constituição da República de 1988;

CONSIDERANDO que a Constituição da República, no artigo 197, *caput*, estabelece que "são de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado";

CONSIDERANDO o disposto no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que disciplina a Política Nacional das Relações de Consumo, a qual tem por objetivo, dentre outros, o atendimento das necessidades dos consumidores, respeito à sua dignidade, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência das relações de consumo;



CONSIDERANDO, ainda, a Política Nacional das Relações de Consumo, que tem por objetivo harmonizar as relações consumeristas e possui, como um de seus atributos, a efetiva proteção ao consumidor, inclusive no que diz respeito a oferta de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme o artigo 4º, inciso II, "d", do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido (Art. 14, § 1º, CDC);

CONSIDERANDO o advento da Lei nº 11.788/2008, que dispõe sobre estágio de estudantes e em seu artigo 1º, define o estágio como ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos;

CONSIDERANDO que o artigo 10 da Lei do estágio de estudantes prevê que a jornada de atividade em estágio será definida de comum acordo entre a instituição de ensino, a parte concedente e o aluno estagiário ou seu representante legal, devendo constar do termo de compromisso ser compatível com as atividades escolares e não ultrapassar: I – 4 (quatro) horas diárias e 20 (vinte) horas semanais, no caso de estudantes de educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional de educação de jovens e adultos; II – (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, no caso de estudantes do ensino superior, da educação profissional de nível médio e do ensino médio regular;

CONSIDERANDO que a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/15) é destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania;

CONSIDERANDO, ainda, que segundo a Lei Brasileira de Inclusão, em seu artigo 25 "os espaços dos serviços de saúde, tanto públicos quanto privados, devem assegurar o acesso da pessoa com deficiência, em conformidade com a legislação em vigor, mediante

a remoção de barreiras, por meio de projetos arquitetônico, de ambientação de interior e de comunicação que atendam às especificidades das pessoas com deficiência física, sensorial, intelectual e mental";

CONSIDERANDO que pessoa com deficiência é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (artigo 2º da Lei nº 13.146/15);

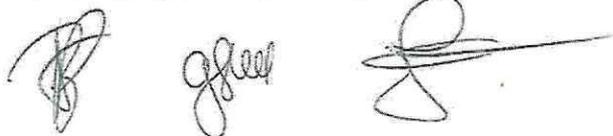
CONSIDERANDO que o conceito de barreiras inclui qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (artigo 3º, IV da Lei nº 13.146/15);

CONSIDERANDO que a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência reconhece que a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras atitudinais e ambientais que impedem sua plena e efetiva participação na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas (preâmbulo);

CONSIDERANDO que a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência reconhece a necessidade de promover e proteger os direitos humanos de todas as pessoas com deficiência, inclusive daquelas que requerem apoio mais intensivo (preâmbulo);

CONSIDERANDO que a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência revela preocupação com o fato de que, não obstante os diversos instrumentos e compromissos, as pessoas com deficiência continuam a enfrentar as barreiras contra sua participação como membros iguais da sociedade e as violações de seus direitos humanos em todas as partes do mundo (preâmbulo);

CONSIDERANDO que nesta data houve a entabulação do acordo para estabelecer compromissos mínimos que permitirão a garantia dos direitos dos consumidores que utilizam os serviços da clínica MEDCARE;



RESOLVEM celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, estabelecendo condições e prazos para a melhoria dos serviços que são ofertados no mercado de consumo pela clínica MEDCARE, diante dos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO - O presente Termo tem por objeto a implementação de padrões de qualidade mínimos a serem seguidos pela clínica MEDCARE na oferta/prestação de seus serviços na área de saúde;

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA COMPROMISSÁRIA: a Clínica MEDCARE, por seus representantes legais, **obrigar-se-á:**

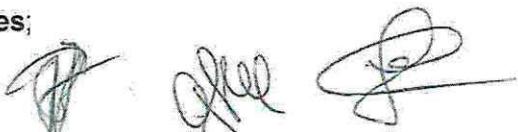
1. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a estabelecer normas/procedimentos que devem ser seguidos por todos os seus colaboradores, envolvendo boas práticas de governança e gestão, o agir em conformidade com a legislação em vigor, estabelecendo padrões profissionais e éticos, com reflexos nas relações com seus usuários externos (consumidores). Prazo: **três meses**;
2. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a definir um plano de capacitação de seus colaboradores, que inclua os estagiários, de modo a contemplar não somente o aprendizado profissional, mas também o papel de um estagiário dentro de um ambiente de aprendizagem profissional. Prazo: **três meses**;
3. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a continuar realizando a supervisão mensal, em momentos previstos em calendário próprio, de seus profissionais, para oportunizar o aprimoramento de habilidades técnicas e a apresentação de demandas espontâneas, por profissionais em atuação na clínica. Prazo: **imediatamente**;
4. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a realizar, a cada semestre, um evento que tenha por meta a sensibilização de sua equipe de colaboradores, visando a adesão de todos às estratégias, valores e padrões éticos estabelecidos pela empresa. Prazo: **três meses**;
5. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter ativo o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) para registro de situações que violem os padrões éticos da empresa, podendo os registros ser formalizados pessoalmente ou por canal digital amplamente divulgado no ambiente físico e digital da clínica. Prazo: **imediatamente**;
6. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter em perfeitas condições de uso os mobiliários e brinquedos, substituindo-os sempre que apresentarem quebra ou

- desgaste pelo uso, a fim de manter e oferecer equipamentos em bom estado de conservação aos usuários de seus serviços. Prazo: **imediato**;
7. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a providenciar a adequada sinalização de segurança de seu ambiente, como indicação de saídas de emergência e manutenção de extintores de incêndio dentro do prazo de validade e em quantidade adequada às dimensões do imóvel. Prazo: **três meses**;
 8. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a providenciar e manter em local visível os documentos relativos às licenças, inscrição no CRM, inscrição no CRP, alvarás, plano de desratização e desinsetização, de qualidade da água, dentre outros exigidos em norma legal. Prazo: **um mês**;
 9. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a providenciar o plano de segurança do paciente. Prazo: **três meses**;
 10. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a providenciar a adequação das tomadas, para que não permaneçam em altura que represente perigo para as crianças, tampouco fiquem desprotegidas. Prazo: **três meses**;
 11. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a cientificar os pais, em documento escrito, preferencialmente por ocasião da contratação dos serviços da MEDCARE, de que há câmeras que registram as imagens dos usuários em salas de atendimento. Prazo: **um mês**;
 12. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a zelar pela não emissão desnecessária de ruídos, em especial na recepção localizada no 3º andar, de modo a manter o ambiente tranquilo e receptivo, podendo a **COMPROMISSÁRIA** oferecer atividades (informes/acolhimento/treinamento parental/rodas de conversas) que tenham por objetivo contribuir para levar conhecimento para os pais/responsáveis que aguardam por usuários em atendimento. Prazo: **três meses**;
 13. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter um plano de trabalho contínuo e sistemático de acompanhamento individualizado às famílias, preferencialmente mantendo as devolutivas semestrais e os treinamentos parentais mensais, de modo a compartilhar os avanços e eventuais entraves no tratamento de seus filhos, com vistas a estimular padrões de comportamentos de todos os membros do grupo familiar, que se estendam para além do ambiente da clínica. Prazo: **três meses**;
 14. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter arquivadas as notas fiscais dos equipamentos/mobiliários/brinquedos/utensílios, pelo prazo de cinco anos, a fim de permitir o acesso a tais documentos por equipes de fiscalização, especialmente os Conselhos de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (CREFITO), Conselho de

Fonoaudiologia (CREFONO) e Conselho Regional de Psicologia (CRP), no exercício de suas funções. Prazo: **imediatos**;

15. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a cumprir e fiscalizar o **tempo** de atendimento de cada terapeuta aos usuários de planos de saúde, cumprindo fielmente o previsto por ocasião do credenciamento pelo plano de saúde. Situações excepcionais, quando o usuário não esteja em condições de cumprir o tempo contratual de determinada sessão, serão comunicadas à família dos usuários. Prazo: **imediatos**;
16. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a obedecer ao limite máximo de crianças atendidas por terapeuta, de modo a não sobrecarregar o profissional de reabilitação, tampouco prejudicar o desenvolvimento das crianças atendidas. Prazo: **imediatos**;
17. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a prevenir a mudança frequente na equipe de reabilitação, a fim de evitar a elevada rotatividade de profissionais, salvo em casos justificados, com a finalidade de diminuir os impactos negativos que a mudança do profissional de atendimento (psicólogo, terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, fisioterapeuta, dentre outros) gera nas crianças com transtorno do espectro autista, que se vinculam emocionalmente aos seus terapeutas. Prazo: **imediatos**;
18. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a não permitir o atendimento de usuários de seus serviços de saúde diretamente por estagiário, sem supervisão em tempo integral do profissional habilitado para tanto, certa de que o estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior e de que o estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular (artigo 1º da Lei 11.788/2008). Prazo: **imediatos**;
19. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a somente contratar e manter contratados profissionais comprovadamente especializados ou com cursos de aprimoramento, especialmente com formação em terapia ABA (Análise do Comportamento Aplicada) de modo a atender adequadamente os usuários que necessitam de reabilitação especializada, notadamente os usuários com TEA (Transtorno do Espectro Autista), sendo o atendimento individualizado em contexto de grupo, de modo a se mensurar os ganhos funcionais de cada usuário, de modo individualizado. Prazo: **imediatos**;
20. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete que cada sala de atendimento comportará, no máximo, **quatro** crianças para abordagem coletiva, sendo o atendimento individualizado, e imprescindível a presença de ao menos um profissional habilitado para o atendimento. Que as salas menores comportarão no máximo **duas** crianças. Prazo: **três meses**;



21. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter a rotina de aperfeiçoamento diário de sua equipe, nos seguintes moldes: uma hora antes e meia hora depois do atendimento prático haverá o momento de capacitação dos estagiários com os profissionais que atuam na área de reabilitação, para discussão dos casos e estratégias de atuação. Prazo: **imediato**;
22. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter a rotina de promover, semestralmente, ao menos um curso de formação para seus profissionais, de modo a manter sua equipe em constante aperfeiçoamento funcional. Prazo: **imediato**;
23. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a dar cumprimento ao disposto no artigo 12 da Resolução 06/2019 do Conselho Federal de Psicologia, que prevê a elaboração de relatório multiprofissional (artigo 8º, III, "b"). Prazo: **imediato**;
24. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a reservar, dentro do horário de expediente de seus profissionais, tempo para os mesmos confeccionarem os relatórios de atendimento de cada usuário. Prazo: **imediato**;
25. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a disponibilizar um exemplar do código de ética dos psicólogos e demais profissionais em atuação, no local de atendimento para consulta pelo usuário (Resolução CFP nº 10/2000). Prazo: **imediato**;
26. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a disponibilizar um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta pelos consumidores (Lei nº 12.291/2010). Prazo: **imediato**;
27. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter, em documento escrito, as atividades próprias do estagiário, sendo necessária a ciência de ambas as partes envolvidas. Prazo: **um mês**;
28. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a zelar pelo cumprimento rigoroso da carga horária de cada estagiário, sempre limitada a carga horária a 30 (trinta) horas semanais (artigo 10, II, da Lei 11.788/2008). Prazo: **imediato**;
29. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a pagar a bolsa dos estagiários sempre no prazo legal (artigo 12 da Lei 11.788/2008). Prazo: **imediato**;
30. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a não permitir que estagiário permaneça sem vínculo formal (termo de compromisso) com a clínica MEDCARE, sendo necessário o vínculo com a faculdade, de modo a dar cumprimento ao previsto no artigo 3º, II, da Lei 11.788/2008. Prazo: **imediato**;
31. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao educando (estagiário) atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, de modo a dar cumprimento ao previsto no artigo 9º, II, da Lei 11.788/2008. Prazo: **imediato**;

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

32. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter sempre ativo o seguro contratado contra acidentes pessoais envolvendo os estagiários, cuja apólice seja compatível com valores de mercado, conforme fique estabelecido no termo de compromisso de modo a dar cumprimento ao previsto no artigo 9º, II, da Lei 11.788/2008. Prazo: **um mês**;
33. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a, por ocasião do desligamento do estagiário, entregar termo de realização do estágio com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos períodos e da avaliação de desempenho, a fim de dar cumprimento ao previsto no artigo 9º, V, da Lei 11.788/2008. Prazo: **imediatamente**;
34. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a manter à disposição da fiscalização documentos que comprovem a relação de estágio, a fim de dar cumprimento ao previsto no artigo 9º, VI, da Lei 11.788/2008. Prazo: **imediatamente**;
35. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a enviar à instituição de ensino, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses, relatório de atividades, com vista obrigatória ao estagiário, a fim de dar cumprimento ao previsto no artigo 9º, VII, da Lei 11.788/2008. Prazo: **um mês**;
36. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a assegurar ao estagiário, sempre que o estágio tenha duração igual ou superior a 1 (um) ano, período de recesso de 30 (trinta) dias, a ser gozado preferencialmente durante suas férias escolares, a fim de dar cumprimento ao previsto no artigo 13 da Lei 11.788/2008. Prazo: **imediatamente**;
37. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a exigir, por ocasião da contratação de seus profissionais e, na sequência, anualmente, a certidão de regularidade/negativa junto ao conselho respectivo (CREFITO, CREFONO, CRP), mantendo arquivados esses documentos para fins de registro da regularidade da atuação profissional. Prazo: **imediatamente**;
38. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a garantir o livre acesso dos serviços de fiscalização às dependências físicas da clínica MEDCARE, arquivos físicos e digitais, ambientes de atendimento individual ou coletivo, viabilizando o diálogo reservado com qualquer integrante de sua equipe durante o exercício da atividade profissional, desde que não interrompa o atendimento já iniciado de usuários. Prazo: **imediatamente**;
39. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a cumprir e fazer cumprir todas as Resoluções que emanem do Conselho de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (CREFITO), Conselho de Fonoaudiologia (CREFONO) e Conselho Regional de Psicologia (CRP). Prazo: **imediatamente**;
40. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a não permitir que o profissional de Terapia Ocupacional supervisione, em procedimentos privativos da Terapia

Ocupacional, estagiários de outras categorias profissionais, a fim de garantir o cumprimento do disposto no artigo 30, XI, da Resolução COFFITO nº 425/2013, que veda ao profissional de Terapia Ocupacional "ensinar procedimentos próprios da Terapia Ocupacional visando à formação profissional de outrem, que não seja, acadêmico ou profissional de Terapia Ocupacional". Prazo: **imediato**;

41. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a não vincular estagiários de Terapia Ocupacional que não estejam cursando, no mínimo, o sexto período ou o terceiro ano do curso, a fim de dar cumprimento ao disposto na Resolução COFFITO nº 452/2015, artigo 1º, que preconiza que "O estágio curricular não obrigatório poderá ser desenvolvido apenas pelo acadêmico que esteja regularmente matriculado em IES, cursando no mínimo o sexto período ou terceiro ano do curso, em conformidade com o inciso II do art. 7º da Resolução-COFFITO nº 139, de 28 de novembro de 1992, respeitando a jornada de até 30 horas semanais.". Prazo: **01/08/2022**;

42. Que a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a observar e manter a proporção entre Terapeutas Ocupacionais e estagiários de Terapia Ocupacional prevista na Resolução nº 452/2015, artigo 6º, § 1º, do Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. Prazo: **imediato**;

CLAUSULA TERCEIRA - DAS PENALIDADES PELO DESCUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS AVENÇADOS

Transcorridos os prazos estipulados no presente termo de ajustamento de conduta, será realizada a fiscalização a ser realizada pelo **COMPROMITENTE**, inclusive em parceria com outros órgãos competentes.

Sendo constatado o descumprimento dos prazos ou das cláusulas, isolados ou cumulados, a compromissária será penalizada com multa diária de R\$ 1.000,00 (um mil reais). Considerando o tipo de violação – das cláusulas – as multas poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo das demais infrações penais, civis e administrativas, que serão révestidas para o fundo de Reparcelhamento do Ministério Público do estado do Pará, cujo depósito deve ser realizado no Banco do Estado do Pará (BANPARÁ), Agência 028, Conta Corrente nº 180.170-8, conforme recomendação do Procurador Geral de Justiça do Estado do Pará por meio do Ofício Circular nº018/MP/PGJ de 19/09/2007.



A comprovação da caracterização de violação deste Termo poderá ser realizada todos os meios de provas em direito admitidas.

CLÁUSULA QUARTA – DO FORO

As partes elegem o foro da cidade de Belém/PA competente para dirimir eventuais conflitos decorrentes do presente TERMO.

DISPOSIÇÕES FINAIS

E por estarem assim compromissados, firmam este **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA** em 03 (três) vias de igual teor, que foi lido e achado conforme pelos presentes.

Belém/Pará, 10 de maio de 2022.

REGIANE BRITO COELHO OZANAN

1º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor, em exercício.

JOANA CHAGAS GOUTINHO

3º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor.

RENAN ROBSON PINA VIEGAS
Sócio Administrador – Clínica MEDCARE

GLEISE CRISTINA DA SILVA MEIRA
ADVOGADA DA CLÍNICA MEDCARE - OAB – 12.554