



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### REQUERIMENTO Nº DE 2026 (Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Requer a realização de audiência pública para debater e analisar a crise operacional e assistencial do Grupo Hapvida NotreDame.

Senhor Presidente,

Nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), requero a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, que seja aprovado o presente requerimento de Audiência Pública para debater e analisar a crise operacional e assistencial do Grupo Hapvida NotreDame.

Para tanto, sugerimos a participação dos seguintes convidados:

- Sr. Luccas Augusto Adib, CEO da empresa Hapvida;
- Sr. Igor Rodrigues Britto, Diretor do Idec (Instituto de Defesa de Consumidores);
- Sr. Wadih Nemer Damous Filho, Diretor-Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);
- Outras entidades interessadas.

### JUSTIFICAÇÃO

O requerimento tem por objetivo debater e analisar a crise operacional e assistencial do Grupo Hapvida NotreDame.





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Os problemas no atendimento da Hapvida, registrados no Procon de São Paulo, têm afetado diretamente a vida de quem depende do plano de saúde. Pacientes, inclusive com doenças graves, relatam longas esperas por exames, atrasos em tratamentos essenciais e até cortes abruptos de serviços já garantidos por decisão judicial. O volume de reclamações saltou de 410 em 2024 para 863 em 2025, um aumento de 110%. Em muitos casos, segundo o Procon, o plano teria negado atendimentos, forçando pacientes a recorrer à Justiça para ter acesso ao que é previsto em contrato<sup>1</sup>.

Em Goiás, início de 2025, o Procon local assinou um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o grupo gestor do plano de saúde Hapvida para corrigir falhas identificadas nos serviços prestados em uma unidade hospitalar<sup>2</sup>.

O acordo previa uma série de melhorias imediatas na estrutura, nos fluxos de atendimento e na qualidade dos serviços médico-hospitalares oferecidos aos usuários<sup>3</sup>. Havia denúncias recorrentes de má prestação de serviço, longo período de espera por atendimento e superlotação do pronto socorro. A Hapvida foi autuada mais de uma vez. E o Procon Goiás notificou para que houvesse a suspensão da venda de novos planos, em todo estado, até que a empresa comprovasse a resolução dos problemas<sup>4</sup>.

Pouco antes, em 2023, responsáveis por crianças com espectro autista buscaram órgãos de defesa do consumidor para denunciar abusos cometidos pela operadora Hapvida. A empresa, segundo as denúncias, tentaria obrigar o uso de biometria facial em pessoas do espectro autista, o que vinha

---

<sup>1</sup>A CIDADE ON. Disponível em <https://www.acidadeon.com/campinas/cotidiano/reclamacoes-contra-hapvida-disparam-na-regiao-e-pacientes-enfrentam-atrasos-negativas-e-cortes-de-tratamento/> Acessado em 9/3/2026

<sup>2</sup>GOIÁS. Disponível em <https://goias.gov.br/procon/procon-goias-firma-tac-com-o-grupo-hapvida-para-melhorias-no-hospital-jardim-america/> Acessado em 9/3/2026

<sup>3</sup>MPMT. Disponível em <https://mpmt.mp.br/portalcao/news/725/139270/procon-go-procon-do-estado-de-goiasuspende-venda-de-novos-planos-de-saude-hapvida/722> Acessado em 9/3/2026

<sup>4</sup>MPMT. Disponível em <https://mpmt.mp.br/portalcao/news/725/139270/procon-go-procon-do-estado-de-goiasuspende-venda-de-novos-planos-de-saude-hapvida/722> Acessado em 9/3/2026





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

causando desconforto físico e emocional, e desencadeando, por vezes, crises sensoriais. Além disso, os responsáveis reclamaram da suspensão do tratamento das crianças, da falta de profissionais na rede, especialmente de neuropediatras, da falta de planos terapêuticos para as crianças, da fila de espera e demora na liberação das terapias, e da falta de atendimento e laudos prescritos por neuropediatra ou psiquiatra infantil<sup>5</sup>.

Vale lembrar, em 2021, a Hapvida anunciou a fusão com a NotreDame, concluída em 2022. Atualmente, é a maior operadora de planos de saúde do país, com quase 16 milhões de beneficiários<sup>6</sup>. Ao final da junção, societária e de sistemas, as empresas se tornaram uma gigante do setor, maior do que as três principais concorrentes (Bradesco, Amil e SulAmérica), que somadas possuem 8,05 milhões de vidas<sup>7</sup>.

As ações da Hapvida, no entanto, ao final de 2025, após divulgar o balanço do terceiro trimestre daquele ano, sofreram uma queda de 42% em um único dia<sup>8</sup>. Houve um aumento da sinistralidade, o percentual de uso dos serviços prestados pela operadora de saúde frente a receita total recebida. Esse indicador chegou a 75,2%, avanço de 1,4 ponto percentual, comparado ao ano anterior. Ademais, a empresa apresentou uma queda no Ebitda, o lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização, que veio bem abaixo do esperado.

A Hapvida, que já chegou a valer cerca de R\$ 110 bilhões após a fusão, atualmente, é avaliada em torno de R\$ 8 bilhões. Alguns fatores explicam a crise atual: índice de sinistralidade médica muito acima do

<sup>5</sup>IDEC. Disponível em <https://idec.org.br/noticia/maes-e-pais-do-norte-e-nordeste-do-brasil-denunciam-abusos-da-hapvida> Acessado em 9/3/2026

<sup>6</sup>A CIDADE ON. Disponível em <https://www.acidadeon.com/campinas/cotidiano/reclamacoes-contra-hapvida-disparam-na-regiao-e-pacientes-enfrentam-atrasos-negativas-e-cortes-de-tratamento/> Acessado em 9/3/2026

<sup>7</sup>ISTO É DINHEIRO. Disponível em <https://istoedinheiro.com.br/hapvida-mergulha-na-sua-maior-operacao-e-busca-saude-financeira-para-enfrentar-mercado> Acessado em 9/3/2026

<sup>8</sup>SEU DINHEIRO. Disponível em <https://www.seudinheiro.com/2025/empresas/hapvida-hapv3-revive-pesadelo-do-passado-so-que-pior-alem-do-balanco-o-que-realmente-esta-por-tras-da-queda-de-42-em-um-dia-bdap/> Acessado em 9/3/2026





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

esperado, ou seja, a empresa está gastando mais com despesas de saúde do que o previsto; crescimento orgânico pequeno; e aumento das despesas gerais, especialmente comerciais, que cresceram 10%, e gerais e administrativas, que avançaram 65% no trimestre, o que reduziu a eficiência operacional<sup>9</sup>.

Dados de novembro de 2025, da Agência Nacional de Saúde (ANS), mostram que a operadora voltou a registrar perdas relevantes de beneficiários, sobretudo em São Paulo<sup>10</sup>. A Hapvida registrou perda líquida de 18 mil beneficiários somente naquele mês, acumulando queda de 35 mil em três meses, sinal que pode ser interpretado como uma indicação mais fraca para o resultado da empresa.

E em 2026 ainda não há sinais claros de inflexão operacional. No início do ano, novamente em mais um dia de forte queda na Bolsa, as ações da empresa refletiram a reação negativa do mercado a mais uma mudança na alta gestão da operadora de planos de saúde<sup>11</sup>, com a nomeação de Alain Benvenuti para vice-presidente comercial.

Diante da preocupação com o acesso à saúde de seus quase 16 milhões de usuários, e da situação em que se encontra a empresa Hapvida, a audiência se faz relevante para esclarecer as diferentes vertentes que envolvem o assunto.

Assim, pedimos o apoio dos pares para a aprovação.

**Sala da Comissão, de de 2026**

**Deputado Federal AUREO RIBEIRO  
Solidariedade/RJ**

<sup>9</sup>TIMES BRASIL. Disponível em <https://timesbrasil.com.br/empresas-e-negocios/hapvida-5-fatores-que-explicam-crise-operadora-saude/> Acessado em 9/3/2026

<sup>10</sup>INFOMONEY. Disponível em <https://www.infomoney.com.br/mercados/ano-novo-velhos-problemas-hapvida-mantem-perdas-de-beneficiarios-mas-acao-sobe/> Acessado em 9/3/2026

<sup>11</sup>EXAME. Disponível em <https://exame.com/invest/mercados/vai-e-vem-na-gestao-da-hapvida-aumenta-ruído-e-preocupa-o-mercado/> Acessado em 9/3/2026

