



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00011-301

Reclamante: ANTONIO CLAUDIO MORAES FIRMINO, **CPF:** 616.973.113-34, **Endereço:** Rua 115 - 40 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150, **Telefone:** (85) 98650-4423.

Reclamado: HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A., **CNPJ:** 63.554.067/0001-98, **Endereço:** Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061.

Aos 03 de setembro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Kamila Vitória da Silva, inscrita no CPF de nº 124.666.654-50, e-mail: kamilasilva@coelhodalde.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Kamila Silva, informa que, Esclarecemos que o beneficiário permaneceu regularmente vinculado ao plano de saúde durante todo o período de afastamento, não tendo ocorrido suspensão, cancelamento ou interrupção da cobertura assistencial. Ao contrário, a assistência permaneceu integralmente disponível, inclusive com efetiva utilização dos serviços médicos, circunstância que justifica a geração das correspondentes mensalidades e coparticipações previstas contratualmente. Importa destacar que o produto contratado prevê expressamente cobrança de mensalidade para o titular e dependentes, bem como coparticipação pela utilização dos serviços assistenciais, mecanismo amplamente informado aos beneficiários e integrante das regras do plano. Da mesma forma, há previsão de que valores não faturados em determinado período permaneçam pendentes para cobrança posterior, até sua integral quitação. Nesse contexto, o fato de o reclamante ter permanecido afastado pelo INSS não tem o condão de extinguir as obrigações financeiras inerentes à manutenção do benefício, especialmente porque a assistência médica continuou ativa e disponível durante todo o período. Assim, inexistindo remuneração suficiente para processamento dos descontos em folha, os valores continuaram sendo contabilizados e acumulados como saldo pendente, situação decorrente da própria dinâmica operacional do benefício empresarial e não de qualquer irregularidade praticada pela Operadora. Conforme demonstrativos apresentados, o saldo devedor é composto por mensalidades e valores de coparticipação efetivamente gerados ao longo do período de afastamento, estando devidamente identificados e passíveis de conferência mediante documentação financeira encaminhada. Não há cobrança aleatória, arbitrária ou desacompanhada de memória de cálculo, mas sim valores decorrentes da manutenção da cobertura e da utilização dos serviços vinculados ao contrato. Ademais, não procede eventual alegação de ausência de informação ao beneficiário. As condições do produto, regras de cobrança, mensalidades, coparticipações e demais características do plano encontram-se disponibilizadas nos canais corporativos destinados aos colaboradores, além de serem acessíveis por meio do aplicativo da Operadora, permitindo o acompanhamento contínuo da utilização e dos valores gerados.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, atualmente vem sendo descontado o valor de 30% do seu salário, que ao retornar ao seu emprego a empresa não notificou e não informou que seria feito tal desconto em relação a dívida de aproximadamente R\$ 13.000,00 (treze mil reais) que esta em aberto devido o consumidor ter se acidentado e ter ficado um período recebendo pelo INSS, o plano foi utilizado normalmente, até o consumidor e sua família precisavam. Informou ainda que hoje seu salário é no valor de R\$ 2.350,00 (dois mil e trezentos e cinquenta reais) e está recendo cerca de R\$ 1.000,00 (um mil reais) abaixo de um salário mínimo para sobreviver, os descontos atualmente além dos 30% da dívida, vem o desconto das coparticipações do seu filho e esposa, bem como os descontos necessários. Por ultimo no mês de julho de 2026, a empresa solicitou um laudo para confirmar que o consumidor era mesmo PCD e ao entregar o laudo emitido pelo hospital de acompanhamento, não foi aceito e foi preciso passar pela médico do trabalho que tem ligação com o Hapvida, para que assim fosse aceito, no entanto a 02 meses que foi entregue o laudo para

que finalizassem a cobrança da coparticipação, mas até a presente data não foi entregue nenhum documento e continua a cobrança. O consumidor ouviu atentamente os esclarecimentos da empresa, no entanto não concorda e informou que recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo em audiência.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 03 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Antonio Claudio Moraes Firmino

ANTONIO CLAUDIO MORAES FIRMINO (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Kamila Vitória da Silva (Preposta)

HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A. (Reclamada)

