



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2603056400100026301

Data de retorno do consumidor(a): 20/03/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIO HONORATO FILHO

CNPJ/CPF: 059.073.733-34

Endereço: Rua 41 - 195 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-010

Telefone: (85) 98899-7423

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Sabemi Seguradora

Nome Fantasia: Sabemi Seguradora

CPF/CNPJ: 87.163.234/0001-38

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: 0800 880 1900, 0800 880 8999

E-mail Institucional: matriz@sabemi.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

No dia 27/02, o consumidor entrou em contato com a central de atendimento pelo telefone 0800 880 7515, selecionando as opções 1 ? 1 (assistência funerária). Na ocasião, foi orientado de que, como o corpo já estava sendo preparado, todo o procedimento deveria ser realizado de forma particular, devendo guardar todas as notas fiscais para posterior solicitação de reembolso junto à empresa.

No dia 05/03, o consumidor realizou novo contato pelo mesmo número (0800 880 7515), novamente pelas opções 1 ? 1. Nesse atendimento, foi informado de que a solicitação de reembolso não seria realizada por esse setor, sendo orientado a entrar em contato pela opção 6 no mesmo telefone.

Entretanto, a opção 6 não existe no menu eletrônico de atendimento. Ao realizar nova ligação e informar esse problema, a atendente reiterou que o procedimento deveria ser realizado apenas por essa opção, sem apresentar outra solução.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Diante da dificuldade, no dia 06/03, o consumidor entrou em contato pelo telefone 0800 880 1900, selecionando as opções 1 ? 6. Durante o atendimento, foi informado de que aquele setor também não seria responsável por esse tipo de solicitação, sendo orientado a entrar em contato novamente pela opção 1 ? 1.

O consumidor informou que já havia realizado contato por essa opção e que havia sido direcionado para a opção 6. Nesse momento, a atendente afirmou que ele deveria procurar o SAC da empresa, porém não soube informar o número de telefone ou qualquer outro canal de contato do referido setor.

Dessa forma, até o presente momento, não foi possível registrar a solicitação de reembolso, em razão das informações contraditórias e da ausência de direcionamento adequado por parte da empresa.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor solicita que a empresa realize a análise e o devido reembolso das despesas realizadas, conforme orientação inicial fornecida pela própria central de atendimento, bem como esclareça e regularize seus canais de atendimento, a fim de evitar novos transtornos ao consumidor.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Ciente e de acordo:

ANTONIO HONORATO FILHO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____