

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100003301**RECLAMANTE:** JOYCE ARGENTINO BARBOSA **CPF:** 881.797.453-68**RECLAMADA:** HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA LTDA **CNPJ:** 63.554.067/0016-74

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JOYCE ARGENTINO BARBOSA em face do fornecedor HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA. Através da qual expõe que era beneficiária de plano de saúde oferecido pela reclamada. Informa que, ao tentar utilizar os serviços contratados, foi surpreendida com a suspensão do plano. Aduz que, ao buscar esclarecimentos junto ao setor responsável, informaram que a interrupção decorreu da ausência de negociação e formalização de novo contrato entre a prefeitura e a reclamada, após revisão dos valores do plano destinado aos servidores públicos, sem prévia comunicação aos beneficiários. Acrescenta que a suspensão do plano tem lhe causado prejuízos, em razão da necessidade de utilização dos serviços de assistência à saúde. Diante dos fatos narrados, requer a continuidade do plano de saúde anteriormente contratado, independentemente da forma de pagamento a ser ajustada.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 72 dos autos, a representante da HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA. esclareceu que a suspensão da cobertura do plano de saúde decorreu do encerramento do contrato coletivo empresarial firmado com o Município de Maracanaú, em razão da não renovação contratual pelo ente público, circunstância alheia à sua atuação. Em defesa apresentada às fls. 13 a 17, sustentou que não houve cancelamento unilateral do plano nem falha na prestação do serviço, tendo em vista que a extinção do contrato ocorreu por fato alheio à sua vontade. Informou, ainda, que a reclamante aderiu posteriormente a novo plano coletivo empresarial, com aproveitamento integral das carências anteriormente cumpridas, inexistindo prejuízo à continuidade da assistência à saúde, razão pela qual requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, não restando evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 07 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 22/07/2026 08:31:17-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a suspensão da cobertura de plano de saúde em decorrência do encerramento do contrato coletivo empresarial firmado entre a reclamada e o Município de Maracanaú. Restou demonstrado nos autos que a reclamante aderiu posteriormente a novo plano coletivo empresarial, com aproveitamento integral das carências anteriormente cumpridas. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 07 de julho de 2026.

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 15:47:04 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú