



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2602056400100040301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.

Nome Fantasia: HAPVIDA

CPF/CNPJ: 63.554.067/0001-98

Endereço de Correspondência: Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061

Telefone Institucional: (85) 3255-9010, (85) 3255-9099

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **23/03/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/dig-qzos-jpn>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JAQUELINE DE SOUSA PEREIRA - **CNPJ/CPF:** 062.099.973-09

Endereço: Rua José Ferreira da Silva - 257 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-230

Telefone: (85) 99288-5612

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que é beneficiária de plano de saúde empresarial firmado em outubro de 2023, mantendo as mensalidades regularmente quitadas. Informa que, até setembro de 2025, não havia cobrança de coparticipação. Contudo, a partir de janeiro de 2026, passaram a constar cobranças elevadas e retroativas a título de coparticipação, sem aviso prévio, sem comunicação formal e sem apresentação de aditivo contratual devidamente assinado que justificasse a alteração.

Em 09/02/2026, registrou reclamação junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (Protocolo nº 10719516), contestando formalmente as referidas cobranças. Entretanto, mesmo com a contestação em andamento, houve bloqueio de atendimento médico previamente agendado para o dia 19/02/2026, sob alegação de pendência financeira relacionada aos valores questionados.

A consumidora informa, ainda, que possui dois filhos diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA), os quais realizam tratamento contínuo, e que o bloqueio dos atendimentos tem ocasionado prejuízo direto à continuidade das terapias essenciais. Ressalta que, embora tenha formalizado reclamação perante a ANS, até o momento não obteve resposta satisfatória. Dessa forma buscou o Procon na busca de uma intermediação.

Pedido:

Requer a consumidora:

- A apuração da legalidade das cobranças retroativas de coparticipação;
- A apresentação do contrato vigente e de eventual aditivo contratual que comprove o suposto ajuste;
- A suspensão imediata das cobranças contestadas até a conclusão da análise;
- O desbloqueio imediato dos atendimentos médicos e das terapias;
- A garantia de não interrupção do tratamento das crianças.

Maracanaú/CE, 19 de Fevereiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS



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

DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____