



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100026301

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(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Sabemi Seguradora SA

Nome Fantasia: Sabemi Seguradora

CPF/CNPJ: 87.163.234/0001-38

Endereço de Correspondência:

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **24/04/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bio-hzuo-uwa>

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.



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

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.

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 06 de Abril de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 06/04/2026

Ass. do consumidor(a):

ANTONIO HONORATO FILHO