



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00066-3

Data/Hora de Abertura: 28/09/2026 às 11:06:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria de Fátima Guilherme da Silva

CPF do Consumidor: 233.866.903-78

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HAPVIDA	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.	63.554.067/0001-98	26.09.0564.001.00066-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)

Problema: Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

Relato:

Relata a consumidora que possui plano de saúde junto à Hapvida, tendo seu filho como dependente, o qual, segundo afirma, apresenta problemas de saúde mental e necessita de cuidados especiais, incluindo a realização de terapias.



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

Informa que vinha realizando regularmente o pagamento do plano de saúde. Contudo, em setembro de 2026, recebeu uma comunicação informando que o plano teria sido cancelado em 10/05/2026. Afirma que desconhece o motivo do cancelamento, especialmente porque, à época, não teria recebido qualquer cobrança ou comunicação acerca de eventual pendência financeira.

Diante da situação, compareceu à Hapvida com o objetivo de regularizar e reativar o plano. Entretanto, relata que a única opção apresentada pela atendente foi a contratação de um novo plano, o qual não contemplaria as terapias de que seu filho necessita. Por esse motivo, não aceitou a proposta apresentada, uma vez que sua principal preocupação é justamente garantir a continuidade das terapias.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a reativação de seu plano de saúde, com a manutenção da cobertura das terapias de seu filho ou, caso não seja possível, a disponibilização de novo plano em condições acessíveis, que contemple as referidas terapias.

TRATATIVAS

28/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta