



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: 2609056400100066301

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 **03/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/gyg-oniy-rfo>

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria de Fátima Guilherme da Silva - **CNPJ/CPF:** 233.866.903-78
Endereço: Rua 125 - 30 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-280
Telefone: (85) 99754-8789

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**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.

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.

Maracanaú/CE, 28 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Celine Ximenes de Souza