



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100040301

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

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

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 **23/03/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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/dig-qzos-jpn>

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



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

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.

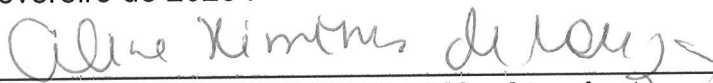
Pedido:

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.

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, 19 de Fevereiro de 2026 .



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 19/02/2026

Ass. do consumidor(a):  _____

JAQUELINE DE SOUSA PEREIRA