



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.10.0564.001.00002-301

Reclamante: Alisson Paulo Moraes Albuquerque, **CNPJ/CPF:** 642.370.103-25, **Endereço:** Rua Vicente Ferreira Góes, nº 148 (Bloco J; APT 204), **Bairro:** Alto da Mangueira, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.905-090, **Telefone:** (85) 98740-2782.

Reclamada: Hapvida Participações e Investimentos S.A, **CNPJ:** 05.197.443/0001-38, **Endereço:** Avenida Heráclito Graça, nº 406, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Fortaleza - CE, **CEP:** 60.140-060.

Aos 03 de novembro de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da empresa reclamada, a sra. Francisca Andreza Paiva Dias Rodrigues, inscrita no CPF de nº 062.065.983-14, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, este reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Francisca Andreza Paiva Dias Rodrigues, esta informa que o reajuste aplicado ao plano de saúde do consumidor decorre da aplicação de reajuste anual, conforme previsto contratualmente e autorizado pela legislação vigente, especialmente pelas Resoluções Normativas nº 557/2022 e nº 488/2022 da ANS. O consumidor está vinculado ao Programa de Aposentados e Demitidos (PAD) da empresa Gerardos Distribuidora Ltda, e o plano contratado é coletivo empresarial. O reajuste de 25% foi calculado com base na sinistralidade e na variação dos custos médico-hospitalares, em conformidade com as diretrizes da ANS. A empresa reforça que não houve cobrança indevida ou falha na prestação do serviço, e solicita o arquivamento da demanda, com sua classificação como reclamação não fundamentada. Diante da ausência de conduta abusiva, roga-se pelo arquivamento dos autos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, este informa que o programa mencionado pela preposta da empresa reclamada não consta no contrato firmado junto a ela, portanto entende que os reajustes realizados acima do percentual previsto no referido contrato é indevido. Solicita que a empresa reclamada realize os reajustes dos percentuais conforme previsto em contrato, bem como solicita o ressarcimento dos valores pagos a maior, caso contrário se a reclamada não atender seu pedido irá judicializar sua demanda para requerer além dos reajustes anteriormente informados, o ressarcimento dos valores pagos acima do percentual previsto em contrato corrigidos monetariamente, além de uma possível reparação por danos morais.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante o ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimento sobre a demanda da parte reclamante, mas sem proposta de acordo para a demanda apresentada pelo consumidor, com a justificativa de que os reajustes realizados estão previstos em contrato. Porém houve contestação por parte do reclamante dos reajustes acima do previsto em contrato e do Programa de Aposentados e Demitidos (PAD) mencionado pela preposta da empresa reclamada. Diante desta contestação foi sugerido pelo conciliador a remarcação de audiência para que a reclamada analise a contestação do reclamante e em audiência futuro traga um parecer em definitivo para a demanda apresentada nos autos deste processo administrativo.

Informo ainda que a preposta da reclamada realizou juntada aos autos durante ato os seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento, atos constitutivos e contrato.

Ante o exposto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 03 de dezembro de 2025 às 09h00**, ficando desde já notificados neste ato as partes acima qualificadas.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da empresa reclamada.

Segue o link do Google Meet da videochamada da próxima audiência: <https://meet.google.com/wju-jnhe-tvr>

Maracanaú/CE, 03 de novembro de 2025.

Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Alisson Paulo Moraes Albuquerque (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Francisca Andreza Paiva Dias Rodrigues (Preposta)
Hapvida Participações e Investimentos S.A (Reclamada)



Andreza Dias



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Processo: 2510056400100002301 ✕

🗨 Somentente na reunião

As mensagens são excluídas quando a chamada termina. Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde.

Andreza Dias 09:54



De acordo

Enviar uma mensagem

