



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 Goês, nº 148 (bloco J; AP 204), **Bairro:** Alto da Mangueira, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.905-090, **Telefone:** (85) 98740-2782, **E-mail:** alissonpmalbuquerque@gmail.com

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

Aos 03 de dezembro 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. Anna Ketleyn Colares Santos, inscrita no CPF de nº 061.747.933-03, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, este reitera os termos da inicial deste processo administrativo, e informa que, conforme já mencionado em audiência anterior, este Programa de Aposentados e Demitidos (PAD) não consta no contrato assinado junto a reclamada. Segundo ponto, a reclamada informa que o reajuste é de 25%, porém o reajuste de fato realizado está acima desse percentual. E o terceiro ponto é que a própria Hapvida em reclamação inicial informou que o percentual de reajuste é de 12,5%, e que esse percentual é negociado entre a Hapvida e a empresa. Desta forma, as três informações estão divergentes do praticado.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Anna Ketleyn Colares Santos, esta em atenção à demanda em apreço, a Hapvida esclarece que o consumidor está vinculado ao Programa de Aposentados e Demitidos (PAD), conforme previsto na Resolução Normativa ANS nº 488/2022, que determina a manutenção das mesmas condições de reajuste, preço e faixa etárias existentes durante a vigência do contrato de trabalho. O reajuste aplicado, no percentual de 25%, decorre da data de aniversário do contrato e foi calculado com base nos critérios estabelecidos para planos coletivos por adesão, considerando a sinistralidade e a variação dos custos médico-hospitalares, em estrita observância à legislação vigente e às diretrizes da ANS. Ressalta-se que tais reajustes são autorizados para contratos coletivos, não se aplicando os índices definidos para planos individuais/familiares. A atualização dos valores é prática legítima e necessária para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e assegurar a continuidade dos serviços prestados, não havendo indícios de infração às normas consumeristas ou cobrança indevida. Com isso, revela-se notório que inexiste razão para prosseguimento da presente reclamação, devendo esta ser classificada como **IMPROCEDENTE/NÃO FUNDAMENTADA** e os autos arquivados sem quaisquer penalidades em desfavor da Hapvida.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a empresa reclamada através de sua preposta, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, mas sem proposta de acordo, reiterando apenas a defesa administrativa que já havia sido juntada aos autos.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente redação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.



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 reclamada.

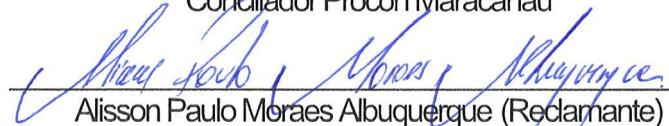
Documento assinado digitalmente

gov.br

ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA
Data: 03/12/2025 09:37:56-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Maracanaú/CE, 03 de dezembro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú


Alisson Paulo Moraes Albuquerque (Reclamante)

PRESença VIRTUAL

Anna Ketleyn Colares Santos (Preposta)
Hapvida Participações e Investimentos S.A (Reclamada)

Número de Atendimento: 25.10.0...

para contratos coletivos, não se aplicando os índices definidos para planos individuais/familiares. A atualização dos valores é prática legítima e necessária para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e assegurar a continuidade dos serviços prestados, não havendo indícios de infração às normas consumeristas ou cobrança indevida. Com isso, revela-se notório que inexiste razão para prosseguimento da presente reclamação, devendo esta ser classificada como IMPROCEDENTE/NÃO FUNDAMENTADA e os autos arquivados sem quaisquer penalidades em desfavor da Hapvida.

09:21

audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br

Para fixar uma mensagem, passe o cursor sobre ela

Ketleyn Colares 09:34

Ciente e de acordo

Enviar uma mensagem



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Ketleyn Colares