



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 26.03.0564.001.00059-301

**Reclamante:** ALMERINDA DE SOUSA FROTA, **CPF:** 634.991.003-63, **Endereço:** Rua 8A - 46 - Industrial - Maracanaú - CE – 61925-160, **Telefone:** (85) 98855-0584, **E-mail:** almerinda25@yahoo.com.br

**Reclamado:** HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A., **CNPJ:** 63.554.067/0001-98, **Endereço:** Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061

Aos 30 de abril de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, de forma virtual, e a preposta da parte reclamada, a sra Kamila Vitoria da Silva, inscrita no CPF de nº 124.666.654-50, e-mail: kamilasilva@coelhodalle.com.br, esta última com presença virtual.

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

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta reiterou que o contrato da Sra. ALMERINDA DE SOUSA FROTA foi cancelado em 30/08/2025, em razão da ausência de compensação dos pagamentos devidos. Referentes às mensalidades com vencimento em 25/06/2025, 25/07/2025 e 25/08/2025. A operadora procedeu com a comunicação através do e-mail para informar a inadimplência da consumidora. O e-mail foi entregue em 11/08/2025. Cumpre salientar que, embora a consumidora alegue desconhecer o referido e-mail, verifica-se que, quando do registro da reclamação junto ao PROCON, foi indicado exatamente o mesmo endereço eletrônico utilizado por esta operadora para fins de notificação. Dessa forma, resta evidenciado que a comunicação foi encaminhada ao canal informado pela própria consumidora, não havendo qualquer irregularidade no procedimento adotado pela operadora.

Facultada a palavra novamente a parte autora, está ouvi os esclarecimentos da empresa, no entanto não concorda em virtude de que tem ciência dos débitos que estão sendo cobrados, mas por ser cliente acerca de 19 anos a empresa não levou em consideração, que ao receber em sua casa um telegrama, observou que o e-mail cadastrado não a pertencia e que realizou a alteração do e-mail no dia 11/08/2025, que teria o interesse em reaver o plano, que está sendo prejudicada em virtude de ter comorbidades e está utilizando o SUS e o seu tratamento da coluna foi interrompido, causando então prejuízos a sua saúde, que então recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo, deixando evidente em sua defesa que a consumidora estava inadimplente e que o motivo do cancelamento do plano foi em virtude de tal situação, que no momento não há como recontratar o plano conforme o antigo da consumidora.

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

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

Maracanaú/CE, 30 de abril de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

PRESENCIA VIRTUAL  
ALMERINDA DE SOUSA FROTA (Redamante)

PRESENCIA VIRTUAL  
(Preposta)  
HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A (Reclamada)

The screenshot displays a virtual meeting interface with three video feeds and a chat window. The participants are:

- almerinda frota (left)
- Hapvida Assistencia Medica S.A (middle)
- Tayná Moreira (right)

The chat window on the right contains the following text:

Processo: 2603056400100059301 X

30/08/2025, em razão da ausência de compensação dos pagamentos devidos. Referentes às mensalidades com vencimento em 25/04/2025, 25/07/2025 e 25/08/2025.

A operadora procedeu com a comunicação através do e-mail para informar a inadimplência da consumidora. O e-mail foi entregue em 11/08/2025.

Cumpra salientar que, embora a consumidora alegue desconhecer o referido e-mail, verifica-se que, quando do registro da reclamação junto ao PROCON, foi indicado exatamente o mesmo endereço eletrônico utilizado por esta operadora para fins de notificação.

Dessa forma, resta evidenciado que a comunicação foi encaminhada ao canal informado pela própria consumidora, não havendo qualquer irregularidade no procedimento adotado pela operadora.

Enviar uma mensagem

At the bottom of the interface, the time is 09:21 and the process number is 2603056400100059301.