



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: 2608056400100011301

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 **03/09/2026 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mim-tzac-qga>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIO CLAUDIO MORAES FIRMINO - **CNPJ/CPF:** 616.973.113-34

Endereço: Rua 115 - 40 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150

Telefone: (85) 98650-4423

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que é beneficiário de plano de assistência à saúde da Hapvida, vinculado à empresa em que exerce atividade laboral, também pertencente ao grupo Hapvida.

Aduz que sofreu um acidente no ano de 2023, razão pela qual permaneceu afastado de suas atividades laborais, percebendo benefício previdenciário junto ao INSS, no período compreendido entre outubro de 2023 e meados de junho de 2026.

Afirma que, ao retornar ao trabalho, foi surpreendido com a realização de diversos descontos referentes ao plano de saúde Hapvida. Sustenta que buscou esclarecimentos junto à empresa, sendo informado de que seria efetuado desconto correspondente a 30% (trinta por cento) de sua remuneração para quitação dos valores em aberto.

Relata que tentou negociar a forma de pagamento dos débitos, contudo não obteve êxito. Ressalta, ainda, que é pessoa com deficiência (PCD) e possui um filho diagnosticado com transtorno do espectro autista (TEA), e microcefalia, circunstâncias que acarretam despesas elevadas com medicamentos e comprometem sua capacidade financeira para suportar os descontos realizados.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor que a empresa apresente relatório detalhado, acompanhado da memória de cálculo de todos os valores supostamente devidos, tanto em relação ao titular quanto aos seus dependentes, contendo a discriminação dos débitos e a justificativa dos valores cobrados. Requer, ainda, a realização de negociação que possibilite a quitação da dívida em condições compatíveis com sua capacidade financeira, de forma justa e razoável.

Maracanaú/CE, 04 de Agosto de 2026 .



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Alina Simons de Souza