



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100066301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria de Fátima Guilherme da Silva - **CNPJ/CPF:** 233.866.903-78

Endereço: Rua 125 - 30 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-280

Telefone: (85) 99754-8789

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 **03/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/gyg-oniy-rfo>

Relato:

Relata a consumidora que possui plano de saúde junto à Hapvida, tendo seu filho como dependente, o qual, segundo afirma, apresenta problemas de saúde mental e necessita de cuidados especiais, incluindo a realização de terapias.

Informa que vinha realizando regularmente o pagamento do plano de saúde. Contudo, em setembro de 2026, recebeu uma comunicação informando que o plano teria sido cancelado em 10/05/2026. Afirma que desconhece o motivo do cancelamento, especialmente porque, à época, não teria recebido qualquer cobrança ou comunicação acerca de eventual pendência financeira.



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

Diante da situação, compareceu à Hapvida com o objetivo de regularizar e reativar o plano. Entretanto, relata que a única opção apresentada pela atendente foi a contratação de um novo plano, o qual não contemplaria as terapias de que seu filho necessita. Por esse motivo, não aceitou a proposta apresentada, uma vez que sua principal preocupação é justamente garantir a continuidade das terapias.

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

Pedido: Requer a consumidora a reativação de seu plano de saúde, com a manutenção da cobertura das terapias de seu filho ou, caso não seja possível, a disponibilização de novo plano em condições acessíveis, que contemple as referidas 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, 28 de Setembro de 2026 .

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/09/2026

Ass. do consumidor(a): *X Maria de Fátima Guilherme da Silva*

Maria de Fátima Guilherme da Silva