



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.02.0564.001.00040-301

**Reclamante:** Jacqueline de Sousa Pereira, **CNPJ/CPF:** 062.099.973-09, **Endereço:** Rua José Ferreira da Silva, nº 257, **Bairro:** Jardim Bandeirante, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.934-230, **Telefone:** (85) 9.9288-5612.

**Reclamada:** Hapvida Assistencia Médica S.A, **CNPJ:** 63.554.067/0001-98 **Endereço:** Av. Heradito Graça – 2º andar Nº 406, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60.140-061.

Aos 23 de março de 2026 às 10h00, 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, e a advogada da parte reclamada, a Dra. Natália Gomes de Albuquerque, inscrita na OAB/PE de nº 62.798. E-mail: [nataliaalbuquerque@coelhodalle.com.br](mailto:nataliaalbuquerque@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 advogada da empresa reclamada, esta informa que A Hapvida, ora Reclamada, reitera os termos da defesa já apresentada nos autos, não havendo proposta de acordo no presente momento.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora informou que recorrerá ao Poder Judiciário para que os seus filhos tenham o seu direito de retornar as terapias, bem como informou que não se isenta de efetuar o pagamento, no entanto não possui condições financeiras no momento para efetuar o pagamento de uma vez.

**DO CONCILIADOR:**


Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de defesa administrativa, antes da audiência.

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, 23 de março de 2026.

  
\_\_\_\_\_  
Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

  
\_\_\_\_\_  
Jacqueline de Sousa Pereira (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL  
Natália Gomes de Albuquerque (Advogada)  
Hapvida (Reclamada)

