



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/06/2026 às 13:34:03

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Joyce Argentino Barbosa

CPF do Consumidor: 881.797.453-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HAPVIDA	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA LTDA	63.554.067/0016-74	26.06.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)

Problema: Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio

Relato:

A consumidora relata que era usuária do plano de saúde oferecido pela reclamada há longo período. Contudo, ao tentar utilizar os serviços contratados, foi surpreendida com a informação de que seu plano encontrava-se suspenso.



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

Diante da situação, a consumidora foi orientada a entrar em contato com o setor de Recursos Humanos responsável. Ao buscar esclarecimentos, foi informada de que, em razão da ausência de negociação e formalização de novo contrato entre a prefeitura e a reclamada, após a revisão dos valores do plano destinados aos servidores públicos, houve o encerramento da prestação do serviço.

Segundo relatado, tal encerramento ocorreu sem aviso prévio à prefeitura responsável pela disponibilização do benefício, bem como aos servidores vinculados ao plano, incluindo a consumidora.

A consumidora informa que a suspensão do plano tem lhe causado prejuízos significativos, especialmente em razão da necessidade de utilização dos serviços de assistência à saúde para atendimento de demandas essenciais.

Dessa forma, diante da ausência de comunicação prévia e dos transtornos ocasionados, a consumidora procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para a questão apresentada.

Pedido: Por fim, a consumidora requer a continuidade do plano de saúde anteriormente contratado, independentemente da forma de pagamento a ser adotada ou ajustada.

TRATATIVAS

01/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta