



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

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

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2605056400100030302,2605056400100030301

**Reclamante/Consumidor(a):** EDILEIA VIEIRA GOMES, **CNPJ/CPF:** 813.142.213-53, **Endereço:** Rua F - 48 A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-380, **Telefone:** (85) 99410-1833, **E-mail:** edileiace@gmail.com.

**Reclamado/Fornecedor:** FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA, **CPF/CNPJ:**20.653.532/0001-35, **Endereço:** Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061 **E-mail:** [acacioemaia@gmail.com](mailto:acacioemaia@gmail.com).

**Reclamado/Fornecedor:** HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A., **CPF/CNPJ:**63.554.067/0001-98, **Endereço:** **E-mail:** [nataliaalbuquerque@coelhodalle.com.br](mailto:nataliaalbuquerque@coelhodalle.com.br).

Documentos apresentados: carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ao(s) 15 de Junho de 2026 às 09h000, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). EDILEIA VIEIRA GOMES e o(s) Fornecedor(es) FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA, e HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A., representado pela advogada HANNA NOGUEIRA MAIA, inscrita na OAB/CE sob nº 38.927 e a preposta NATÁLIA GOMES DE ALBUQUERQUE, inscrita no CPF sob o nº 118.850.874-11.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA esta informa que A FPE Brasil esclarece que não mantém qualquer vínculo contratual com o Município de Maracanaú desde o final do ano de 2025.

Informa, ainda, que, tão logo a consumidora Edileia entrou em contato solicitando o cancelamento do plano de saúde, a FPE Brasil adotou todas as providências que estavam ao seu alcance, efetivando o cancelamento junto à Hapvida em 10 de março de 2026. Na mesma oportunidade, comunicou formalmente o cancelamento à Prefeitura de Maracanaú, por meio do Secretário André Aragão, tanto por e-mail quanto por aplicativo de mensagens (WhatsApp).

**Endereço:** Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

**E-mail:** [audiencia\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br) - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Ressalta que a exclusão do desconto em folha de pagamento não é procedimento controlado pela FPE Brasil, mas sim ato de responsabilidade exclusiva da Prefeitura de Maracanaú, razão pela qual a corretora não possui qualquer ingerência sobre a manutenção ou retirada dos descontos realizados na remuneração da servidora.

A FPE Brasil reitera, inclusive, a necessidade da participação da Prefeitura de Maracanaú na presente demanda, uma vez que é imprescindível esclarecer o destino dos valores descontados após o pedido de cancelamento, especialmente para verificar se tais quantias foram repassadas a Hapvida ou se permaneceram sob responsabilidade do ente público.

Desta forma, a controvérsia existente não envolve a atuação da corretora, que adotou todas as medidas cabíveis para atender à solicitação da consumidora. O ponto controvertido consiste em apurar a responsabilidade pelos valores efetivamente descontados após o cancelamento, questão que envolve diretamente a Prefeitura de Maracanaú e a Hapvida.

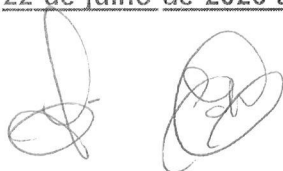
Por fim, a FPE Brasil informa que apresentará sua defesa no prazo de 10 (dez) dias corridos, e requer a designação de nova audiência com a participação da Prefeitura de Maracanaú, diante da relevância de sua presença para o adequado esclarecimento dos fatos.

Dada a palavra ao(a) advogado(a) do fornecedor reclamado, esta informa que a HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A. reitera integralmente os termos da defesa administrativa apresentada, no sentido de que o plano objeto da reclamação possui natureza coletiva empresarial, sendo o cancelamento e as movimentações cadastrais dependentes do fluxo operacional e das comunicações realizadas pela pessoa jurídica contratante (Município de Maracanaú), inexistindo qualquer falha ou irregularidade atribuível à Operadora. Assim, requer seja reconhecida a improcedência da reclamação, com o consequente arquivamento do procedimento administrativo.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). EDILEIA VIEIRA GOMES, esta reitera os termos apresentados na inicial.

#### **DA CONCILIADORA**

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes não formalizam acordo. Contudo, diante das informações divergentes por partes da empresa reclamada a respeito da demanda apresentada pela consumidora e de comprovação sobre os descontos que foram realizados em folha de titular da consumidora. Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação **para o dia 22 de julho de 2026 às 09h00**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas, a



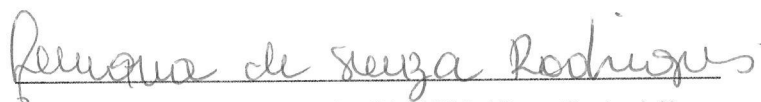
fim de que em nova audiência vindoura a empresa HAPVIDA ASSISTÊNCIA MEDICA S.A apresente documentos comprobatórios a respeito do não recebimento dos valores descontados por parte da Prefeitura Municipal de Maracanaú.


**Concedo o prazo de 10 dias uteis** para que a empresa reclamada FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA realize a juntada do seguinte documento: defesa administrativa.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú, 15 de Junho de 2026.

  
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

  
EDILEIA VIEIRA GOMES (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

HANNA NOGUEIRA MAIA (Advogado(a))

FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA(Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL

NATÁLIA GOMES DE ALBUQUERQUE (Preposto(a))

HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.(Fornecedor)

PROCESSO: 26060640010003... X

118.650.874-11

Acácio Maia 09:01

A HANNA NOGUEIRA MAIA  
CAS/PE 38.927  
acaciomaia@gmail.com


Proposta: MARIA JANE ANDRADE  
DCS REIS, brasileira, inscrita sob o  
CPF nº 042.360.983-02.

Natália Albuquerque 09:02

N Natália Albuquerque 09:02  
CAS/PE 62.798 -  
nat.albuquerque@conethodia.e-  
pm.br

N Natália Albuquerque 09:04  
A Hapvida reitera integralmente os  
termos da defesa administrativa  
apresentada, no sentido de que o  
plano objeto da reclamação possui  
natureza coletiva empresarial,  
sendo o cancelamento e as  
movimentações cadastrais  
dependentes do fluxo operacional  
e das comunicações realizadas  
pela pessoa jurídica contratante.

Enviar uma mensagem





GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**ERRATA**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Nº DE ATENDIMENTO** 2605056400100030301

**ONDE SE LÊ:**

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA esta informa que A FPE Brasil esclarece que não mantém qualquer vínculo contratual com o Município de Maracanaú desde o final do ano de 2025.

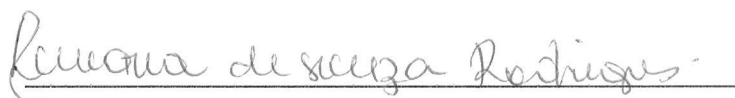
Dada a palavra ao(a) advogado(a) do fornecedor reclamado, esta informa que a HAPVIDA ASSISTÊNCIA MEDICA S.A. reitera integralmente os termos da defesa administrativa apresentada, no sentido de que o plano objeto da reclamação possui natureza coletiva empresarial, sendo o cancelamento e as movimentações cadastrais dependentes do fluxo operacional e das comunicações realizadas pela pessoa jurídica contratante (Município de Maracanaú), inexistindo qualquer falha ou irregularidade atribuível à Operadora. Assim, requer seja reconhecida a improcedência da reclamação, com o consequente arquivamento do procedimento administrativo.

**LEIA-SE:**

Dada a palavra ao(a) advogado(a) do fornecedor reclamado FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA esta informa que A FPE Brasil esclarece que não mantém qualquer vínculo contratual com o Município de Maracanaú desde o final do ano de 2025.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado, esta informa que a HAPVIDA ASSISTÊNCIA MEDICA S.A. reitera integralmente os termos da defesa administrativa apresentada, no sentido de que o plano objeto da reclamação possui natureza coletiva empresarial, sendo o cancelamento e as movimentações cadastrais dependentes do fluxo operacional e das comunicações realizadas pela pessoa jurídica contratante (Município de Maracanaú), inexistindo qualquer falha ou irregularidade atribuível à Operadora. Assim, requer seja reconhecida a improcedência da reclamação, com o consequente arquivamento do procedimento administrativo.

Maracanaú/CE, 15 de junho de 2026.



Luana de Souza Rodrigues

Conciliadora Procon Maracanaú