



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 01/09/2025 às 09:49:06

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: EDVIRGES HONÓRIO DE MEDEIROS

CPF do Consumidor: 202.835.633-20

Nome do Procurador: TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS

CPF do Procurador: 458.460.493-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Unimed Fortaleza	Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica LTDA	05.868.278/0001-07	25.09.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora informa que é beneficiária da UNIMED por meio do cartão Uniflex, nº 00630020059423609. Recentemente, realizou consulta na especialidade de Ortopedia/Traumatologia, ocasião em que lhe foram prescritas 20 (vinte) sessões de fisioterapia.

Diante da indicação médica, a consumidora entrou em contato com a Central de Atendimento da UNIMED, conforme comprovam os diversos protocolos registrados, a fim de solicitar a possibilidade de realização das sessões em clínicas localizadas na cidade de Maracanaú, onde atualmente reside. A solicitação baseou-se em razões de ordem médica e social, considerando que se trata de pessoa idosa, com sobrepeso e comorbidades nos membros inferiores que comprometem sua mobilidade. Soma-se a isso o custo elevado com transporte (táxi ou aplicativo), o que agrava ainda mais sua situação.

Em resposta, a operadora indicou estabelecimentos localizados no município de Fortaleza, inviabilizando o deslocamento da beneficiária. Foi mencionada, ainda, uma clínica situada em Maracanaú; no entanto, tal estabelecimento encontra-se com as atividades encerradas no município.

Diante da negativa e da urgência no início do tratamento, a consumidora optou por arcar, com recursos próprios, com as primeiras 10 (dez) sessões de fisioterapia, ao custo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), valor este quitado via PIX, conforme comprovante em anexo. Em breve, terá início a segunda etapa do tratamento, correspondente às 10 (dez) sessões restantes, totalizando um custo de R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O reembolso do valor já desembolsado (R\$ 400,00), mediante comprovação anexa;
2. E/ou o custeio integral das 10 (dez) sessões restantes;
3. Alternativamente, a liberação, por meio do plano, para a realização das sessões na Clínica FISIOCE, localizada na Rua João de Alencar, nº 21, Centro – Maracanaú

TRATATIVAS

01/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta