

ILUSTRÍSSIMA SENHORA DIRETORA EXECUTIVA DO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANAÚ/CE

Procedimento Administrativo nº 2605056400100030301

Consumidora: EDILEIA VIEIRA GOMES

FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 20.653.532/0001-35, já devidamente qualificada nos autos do procedimento administrativo em epígrafe, por intermédio de sua representante legal, vem, respeitosamente, apresentar sua **DEFESA ADMINISTRATIVA** pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO:

A consumidora relata que possuía plano de assistência à saúde junto à operadora Hapvida, cujo pagamento era realizado mediante desconto em folha de pagamento.

Alega ter solicitado o cancelamento do plano em 06/03/2026, tendo este sido efetivado em 10/03/2026. Sustenta, contudo, que continuaram sendo realizados descontos em sua remuneração nos meses subsequentes, razão pela qual busca a restituição dos valores descontados.

II – DOS FATOS:

Inicialmente, cumpre esclarecer que a FPE Brasil não mantém qualquer vínculo contratual com o Município de Maracanaú desde o final do ano de 2025.

Ainda assim, quando procurada pela consumidora para solicitar o cancelamento do plano de saúde, a FPE Brasil adotou todas as providências que estavam ao seu alcance para viabilizar o encerramento da relação contratual.

O cancelamento foi efetivado junto à operadora Hapvida em 10 de março de 2026, conforme informado em audiência realizada perante este PROCON.

Além disso, a FPE Brasil comunicou formalmente o cancelamento à Prefeitura Municipal de Maracanaú, em diversas oportunidades (março, abril e maio), por intermédio do Secretário André Aragão, tanto por e-mail quanto por aplicativo de mensagens, cumprindo integralmente seu dever de informação e diligência.

Jane Andrade <janefpe123@gmail.com> 10 de março de 2026 às 08:37
Para: Andre Martins Aragao <andrema_srh@maracanau.ce.gov.br>

Bom dia,

Sr. André, segue abaixo os dados de duas servidora que pediram o cancelamento do plano de saúde Hapvida e precisam que os descontos sejam retirados para a próxima folha:

1- EDILEIA VIEIRA GOMES
CPF:81314221353
MATRICULA :39521
Valor da Mensalidade: R\$ 1,766.31

2 - Francisca Suzane Braga Romano
CPF: 035.608.443-47
Matrícula: 30137
Valor do desconto: R\$ 549,74

--
Atenciosamente,
Jane Andrade

FPE Brasil
Tel.: (85) 99675-0427 (WhatsApp)
Av. Dom Luís, 609 - Meireles, Fortaleza-CE
Edifício P&G, Sala 902 | CNPJ: 20.653.532/0001-35



Jane Andrade <janefpe123@gmail.com>

6 de abril de 2026 às 08:52

Para: Andre Martins Aragao <andrema_srhp@maracanau.ce.gov.br>, Fernando Machado <fernandomachado@fpebrasil.com.br>

Bom dia,

Sr. Andre, conforme havíamos acertado os cancelamentos que realizamos foram notificados por e-mail para que o valor do desconto dos servidores fossem retirados da folha de pagamento.

Ocorre que os servidores têm nos procurado informando que houve o desconto em folha.

Precisamos que seja retirado da folha o desconto e nos seja fornecido um contato para repassarmos aos servidores para verificar a questão do estorno.

Cancelamentos solicitados anteriormente:

1- EDILEIA VIEIRA GOMES

CPF:81314221353

MATRICULA :39521

Valor da Mensalidade: R\$ 1,766.31

Jane Andrade <janefpe123@gmail.com>

5 de maio de 2026 às 15:33

Para: Andre Martins Aragao <andrema_srhp@maracanau.ce.gov.br>, Fernando Machado <fernandomachado@fpebrasil.com.br>

Bom dia,

Sr. Andre, conforme havíamos acertado os cancelamentos que realizamos foram notificados por e-mail para que o valor do desconto dos servidores fossem retirados da folha de pagamento.

Ocorre que os servidores têm nos procurado informando que houve o desconto em folha.

Precisamos que seja retirado da folha o desconto e nos seja fornecido um contato para repassarmos aos servidores para verificar a questão do estorno.

Cancelamentos solicitados anteriormente:

1- EDILEIA VIEIRA GOMES

CPF:81314221353

MATRICULA :39521

Valor da Mensalidade: R\$ 1,766.31



André Aragão - Maracanaú
visto por último hoje às 12:49



24/03/2026

Bom dia,
Sr. Andre, poderia solicitar o cancelamento do desconto do plano de saude de Francisca Suzane Braga Romano
CPF: 035.608.443-47 09:20 ✓

Foi solicitado por e-mail em 04/03 a mesma informou que no espelho do contracheque consta a cobrança 09:20 ✓

06/04/2026

Bom dia,
Sr. André, segue abaixo os dados de duas servidora que pediram o cancelamento do plano de saúde Hapvida e precisam que os descontos sejam retirados para a proxima folha:

1- EDILEIA VIEIRA GOMES
CPF:81314221353
MATRICULA :39521
Valor da Mensalidade: R\$ 1,766.31

2 - Francisca Suzane Braga Romano
CPF: 035.608.443-47
Matrícula: 30137
Valor do desconto: R\$ 549,74 08:40 ✓

Bom dia sr. Andre,
A quem eu devo encaminhar esse pessoal que precisa cancelar esse desconto do plano? 08:40 ✓

Tem alguma corretora atuando que eu possa direcionar?
Ou algum telefone que eles possam ligar? 08:40 ✓

Enviei esse e-mail para o cancelamento do plano em 10/03 e ainda veio o desconto na folha 08:41 ✓



André Aragão - Maracanaú
visto por último hoje às 12:49



Foi solicitado por e-mail em 04/03 a mesma informou que no espelho do contracheque consta a cobrança 09:20 ✓

06/04/2026

Bom dia,
Sr. André, segue abaixo os dados de duas servidora que pediram o cancelamento do plano de saúde Hapvida e precisam que os descontos sejam retirados para a proxima folha:

1- EDILEIA VIEIRA GOMES
CPF:81314221353
MATRICULA :39521
Valor da Mensalidade: R\$ 1,766.31

2 - Francisca Suzane Braga Romano
CPF: 035.608.443-47
Matrícula: 30137
Valor do desconto: R\$ 549,74 08:40 ✓

Bom dia sr. Andre,
A quem eu devo encaminhar esse pessoal que precisa cancelar esse desconto do plano? 08:40 ✓

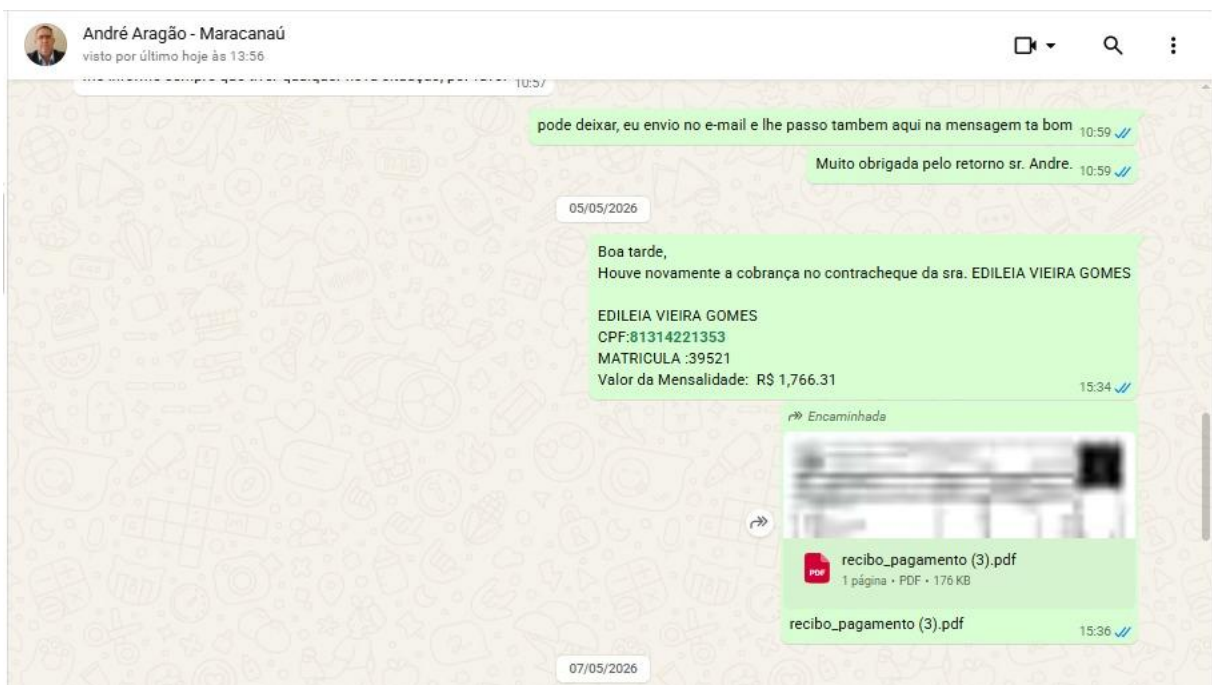
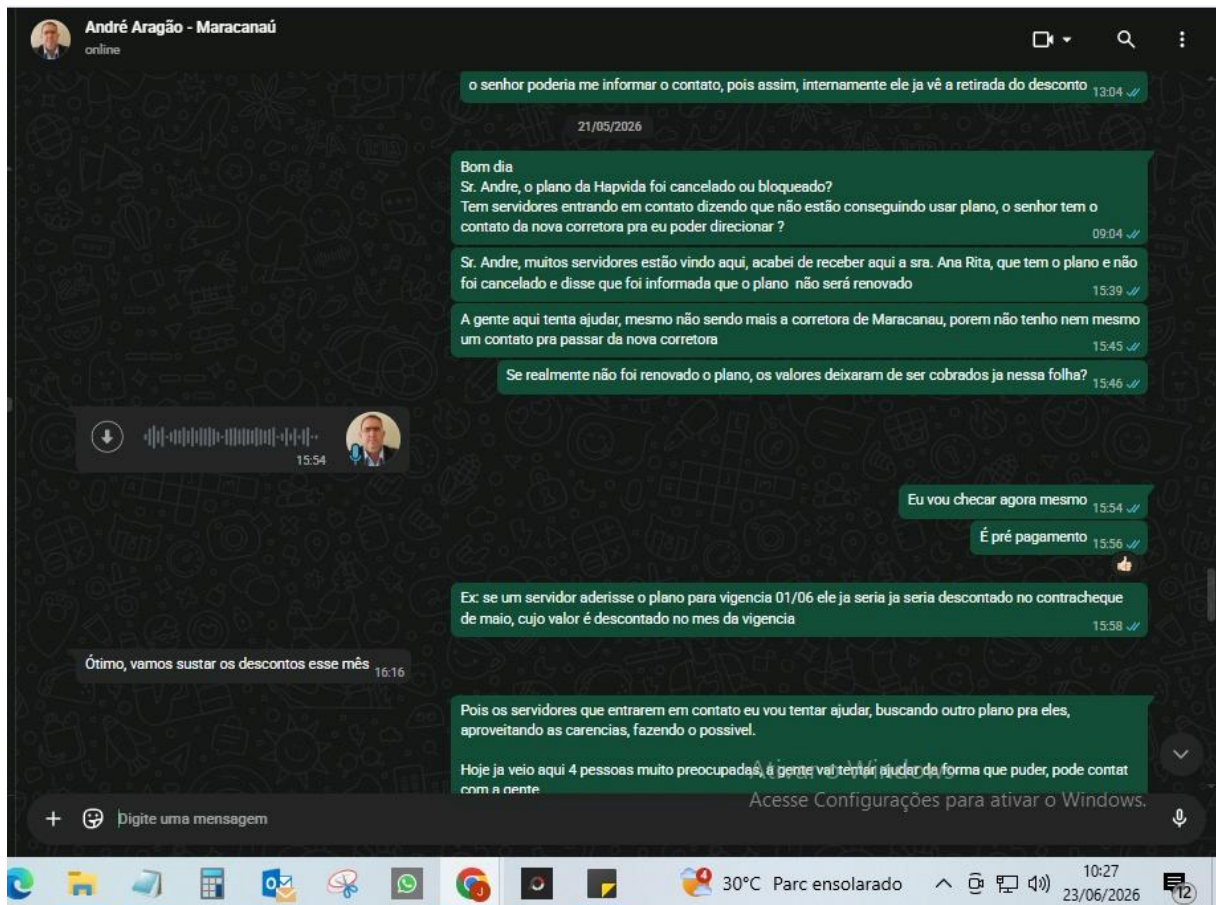
Tem alguma corretora atuando que eu possa direcionar?
Ou algum telefone que eles possam ligar? 08:40 ✓

Enviei esse e-mail para o cancelamento do plano em 10/03 e ainda veio o desconto na folha 08:41 ✓

INFORMAÇÃO RESTRITA – DADOS DE TERCEIRO – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

07/04/2026

Boa tarde,
Sr. Andre, foi descontado o plano do servidor Titular: FRANCISCO WALISON NUNES RODRIGUES
CPF: 060.496.983-09
Mas ele foi cancelado para vigencia 01/04, não deveria haver o desconto nesta folha de março 15:44 ✓



Portanto, todas as providências que poderiam ser adotadas pela corretora (já desvinculada) foram efetivamente realizadas.

III – DA AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA FPE BRASIL PELOS DESCONTOS EM FOLHA:

A controvérsia apresentada pela consumidora não decorre de qualquer conduta praticada pela FPE Brasil.

Isso porque a exclusão, manutenção ou processamento de descontos em folha de pagamento não é atividade desempenhada pela corretora, mas sim procedimento interno e exclusivo do ente responsável pela folha de pagamento do servidor.

A FPE Brasil não possui acesso ao sistema de recursos humanos do Município de Maracanaú, tampouco possui qualquer ingerência sobre lançamentos, exclusões ou manutenção de descontos na remuneração dos servidores públicos municipais.

Deste modo, ainda que tenham ocorrido descontos após o cancelamento do plano, tal circunstância não pode ser imputada à FPE Brasil, que não detém qualquer poder de comando, fiscalização ou execução sobre a folha de pagamento da consumidora.

Inexiste, portanto, nexa causal entre a atuação da corretora e os alegados prejuízos narrados na reclamação.

IV – DA NECESSIDADE DE APURAÇÃO DA DESTINAÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS:

A questão central da presente reclamação consiste em identificar qual foi o destino dos valores eventualmente descontados após o cancelamento do plano.

Caso os descontos tenham ocorrido, torna-se imprescindível verificar:

- a) se os valores permaneceram sob posse da Prefeitura Municipal de Maracanaú;
- b) se foram repassados à operadora Hapvida;
- c) ou se houve qualquer outra destinação financeira.

A FPE Brasil não recebeu, administrou, reteve ou se beneficiou de quaisquer valores eventualmente descontados da remuneração da consumidora nem durante sua prestação

de serviço enquanto corretora, muito menos após o cancelamento do plano.

Desta forma, eventual discussão acerca de restituição de valores exige, necessariamente, a identificação do efetivo recebedor das quantias descontadas.

V - DA NECESSIDADE DE PARTICIPAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MARACANAÚ:

Conforme consignado na audiência realizada em 15 de junho de 2026, mostra-se indispensável a participação da Prefeitura Municipal de Maracanaú para o completo esclarecimento dos fatos. É indiscutível a necessidade de produção de informações complementares acerca dos descontos realizados e da destinação dos respectivos valores.

Sem a manifestação do ente responsável pela folha de pagamento da colaboradora, não há como apurar adequadamente eventual responsabilidade pelos fatos narrados.

VI - DA BOA-FÉ E DA DILIGÊNCIA DA FPE BRASIL:

A atuação da FPE Brasil foi pautada pela boa-fé, transparência e colaboração.

Tão logo recebeu a solicitação da consumidora:

- providenciou o cancelamento junto à operadora;
- comunicou formalmente o Município de Maracanaú;
- prestou esclarecimentos à consumidora;
- compareceu à audiência designada por este PROCON;
- apresentou os esclarecimentos solicitados.

Não houve qualquer omissão, resistência ou prática abusiva por parte da corretora. Ao contrário, a empresa adotou todas as medidas que estavam ao seu alcance para auxiliar a consumidora e solucionar a demanda.

VII - DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

a) o recebimento da presente defesa administrativa;

b) o reconhecimento da ausência de responsabilidade da FPE BRASIL pelos descontos eventualmente realizados após o cancelamento do plano;

c) seja considerada a inexistência de falha na prestação dos serviços por parte da FPE BRASIL;

d) seja determinada a obtenção de esclarecimentos junto à Prefeitura Municipal de Maracanaú acerca da manutenção dos descontos e da destinação dos valores eventualmente descontados, assim como a sua devida participação no polo passivo desta reclamação administrativa;

f) ao final, seja reconhecida a improcedência da reclamação em relação à FPE BRASIL, promovendo-se o arquivamento do procedimento administrativo quanto à empresa.


Termos em que, pede e espera justo prosseguimento do feito.

Fortaleza/CE, 24 de junho de 2026.

FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA.
CNPJ: 20.653.532/0001-35

HANNA NOGUEIRA MAIA
OAB/CE 38.927

INGRID THAYNÁ DE FREITAS ACÁCIO
OAB/CE 39.815

Documento assinado digitalmente
 **HANNA NOGUEIRA MAIA**
Data: 24/06/2026 14:51:51-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>