



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00040-3

Data/Hora de Abertura: 19/02/2026 às 11:13:17

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JAQUELINE DE SOUSA PEREIRA

CPF do Consumidor: 062.099.973-09

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HAPVIDA	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.	63.554.067/0001-98	26.02.0564.001.00040-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)

Relato:

Relata a consumidora que é beneficiária de plano de saúde empresarial firmado em outubro de 2023, mantendo as mensalidades regularmente quitadas. Informa que, até setembro de 2025, não havia cobrança de coparticipação. Contudo, a partir de janeiro de 2026, passaram a constar cobranças elevadas e retroativas a título de coparticipação, sem aviso prévio, sem comunicação



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

formal e sem apresentação de aditivo contratual devidamente assinado que justificasse a alteração.

Em 09/02/2026, registrou reclamação junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (Protocolo nº 10719516), contestando formalmente as referidas cobranças. Entretanto, mesmo com a contestação em andamento, houve bloqueio de atendimento médico previamente agendado para o dia 19/02/2026, sob alegação de pendência financeira relacionada aos valores questionados.

A consumidora informa, ainda, que possui dois filhos diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA), os quais realizam tratamento contínuo, e que o bloqueio dos atendimentos tem ocasionado prejuízo direto à continuidade das terapias essenciais. Ressalta que, embora tenha formalizado reclamação perante a ANS, até o momento não obteve resposta satisfatória. Dessa forma buscou o Procon na busca de uma intermediação.

Pedido:

Requer a consumidora:

- A apuração da legalidade das cobranças retroativas de coparticipação;
- A apresentação do contrato vigente e de eventual aditivo contratual que comprove o suposto ajuste;
- A suspensão imediata das cobranças contestadas até a conclusão da análise;
- O desbloqueio imediato dos atendimentos médicos e das terapias;
- A garantia de não interrupção do tratamento das crianças.

TRATATIVAS

19/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta