



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 04/08/2026 às 14:23:16

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: ANTONIO CLAUDIO MORAES FIRMINO

CPF do Consumidor: 616.973.113-34

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	26.08.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)

Relato:

Relata o consumidor que é beneficiário de plano de assistência à saúde da Hapvida, vinculado à empresa em que exerce atividade laboral, também pertencente ao grupo Hapvida.

Aduz que sofreu um acidente no ano de 2023, razão pela qual permaneceu afastado de suas atividades laborais, percebendo benefício previdenciário junto ao INSS, no período compreendido



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

entre outubro de 2023 e meados de junho de 2026.

Afirma que, ao retornar ao trabalho, foi surpreendido com a realização de diversos descontos referentes ao plano de saúde Hapvida. Sustenta que buscou esclarecimentos junto à empresa, sendo informado de que seria efetuado desconto correspondente a 30% (trinta por cento) de sua remuneração para quitação dos valores em aberto.

Relata que tentou negociar a forma de pagamento dos débitos, contudo não obteve êxito. Ressalta, ainda, que é pessoa com deficiência (PCD) e possui um filho diagnosticado com transtorno do espectro autista (TEA), e microcefalia, circunstâncias que acarretam despesas elevadas com medicamentos e comprometem sua capacidade financeira para suportar os descontos realizados.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor que a empresa apresente relatório detalhado, acompanhado da memória de cálculo de todos os valores supostamente devidos, tanto em relação ao titular quanto aos seus dependentes, contendo a discriminação dos débitos e a justificativa dos valores cobrados. Requer, ainda, a realização de negociação que possibilite a quitação da dívida em condições compatíveis com sua capacidade financeira, de forma justa e razoável.

TRATATIVAS

04/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta