



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

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 26.06.0564.001.00019-301

**Reclamante:** Maria Cristina Brito da Silva, **CPF:** 696.845.293-68, **Endereço:** Travessa Almir Dutra - 15 - Coqueiral - Maracanaú - CE - 61902-015, **Telefone:** (85) 98866-0224.

**Reclamado:** HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A., **CNPJ:** 63.554.067/0001-98, **Endereço:** Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061.

Aos 14 de julho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Kamila Vitoria da Silva, inscrita no CPF de nº 124.666.654-50, e-mail: kamilasilva@coelhodalle.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Kamila Vitoria, esta informa que, A autora era beneficiária de plano coletivo empresarial vinculado ao Município de Maracanaú. Esclarecemos que a adesão ocorreu em 01/12/2022 e o cancelamento em 01/03/2026, conforme solicitação e ciência da própria beneficiária. O contrato adotava faturamento pós-pagamento, razão pela qual a última cobrança emitida pela operadora correspondeu à competência fevereiro/2026. Assim, esclarecemos que não houve emissão de cobranças referentes às competências março/2026 e abril/2026 pela Hapvida. Por se tratar de plano coletivo empresarial, a gestão dos beneficiários e das cobranças compete ao Município de Maracanaú, contratante do plano. A Operadora não realiza cobrança direta aos beneficiários, sendo parte ilegítima para responder por tais questionamentos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, buscou o RH da Prefeitura de Maracanaú para obter informações a cerca do cancelamento do plano e foi informada ainda que não precisaria preencher nenhum documento, apenas falar com a atendente do Hapvida que o plano seria cancelado. A consumidora informa que de fato ocorreu sem nenhum erro, o cancelamento e recebeu todas as informações por parte da empresa, no entanto quando ocorreu os descontos, encaminhou-se novamente ao RH para obter informações e orientaram que abrisse uma reclamação contra a empresa fornecedora, foi observado que não se trata de um reembolso da empresa e sim um reembolso por parte da Prefeitura.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo, mas ficou ciente e claro o objeto dos esclarecimentos, conforme defesa juntada aos autos.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa, procuração substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 14 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

Maria Cristina Brito da Silva

Maria Cristina Brito da Silva (Reclamante)

### PRESENÇA VIRTUAL

Kamila Vitoria da Silva (Preposta)

HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A. (Reclamada)

10:09 | Processo: 2606056400100019301



Processo: 2606056400100019301

Informe que durante ato, a proposta de plano reclamada apresentou em decorrência a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo, mas ficou claro o porquê do não atendimento, e a parte reclamante ficou satisfeita com a resposta.

Informe ainda que a reclamada apresentou a parte reclamante a carta de proposta, defesa administrativa, procuração substabelecimento e nota contábil.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, documentação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para concluir no momento, encaminho este ato, assinando o presente termo de audiência e encerrando a reclamação e a proposta de reclamada.

HAPVIDA - NORA  
De acordo

Enviar uma mensagem