



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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2603056400100026301

Ao representante legal de:

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:** Sabemi Seguradora SA

**Nome Fantasia:** Sabemi Seguradora

**CPF/CNPJ:** 87.163.234/0001-38

**Endereço de Correspondência:**

**Telefone Institucional:** 0800 880 1900, 0800 880 8999

**E-mail Institucional:** matriz@sabemi.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/05/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional [protocolo\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br), ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da videochamada: <https://meet.google.com/oji-bdgt-der>

**Consumidor(a):** ANTONIO HONORATO FILHO - **CNPJ/CPF:** 059.073.733-34



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

**Endereço:** Rua 41 - 195 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-010

**Telefone:** (85) 98899-7423

**E-mail:**

**Procurador(a): - CPF:**

**Telefone:**

**E-mail:**

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

No dia 27/02, o consumidor entrou em contato com a central de atendimento pelo telefone 0800 880 7515, selecionando as opções 1 ? 1 (assistência funerária). Na ocasião, foi orientado de que, como o corpo já estava sendo preparado, todo o procedimento deveria ser realizado de forma particular, devendo guardar todas as notas fiscais para posterior solicitação de reembolso junto à empresa.

No dia 05/03, o consumidor realizou novo contato pelo mesmo número (0800 880 7515), novamente pelas opções 1 ? 1. Nesse atendimento, foi informado de que a solicitação de reembolso não seria realizada por esse setor, sendo orientado a entrar em contato pela opção 6 no mesmo telefone.

Entretanto, a opção 6 não existe no menu eletrônico de atendimento. Ao realizar nova ligação e informar esse problema, a atendente reiterou que o procedimento deveria ser realizado apenas por essa opção, sem apresentar outra solução.

Diante da dificuldade, no dia 06/03, o consumidor entrou em contato pelo telefone 0800 880 1900, selecionando as opções 1 ? 6. Durante o atendimento, foi informado de que aquele setor também não seria responsável por esse tipo de solicitação, sendo orientado a entrar em contato novamente pela opção 1 ? 1.

O consumidor informou que já havia realizado contato por essa opção e que havia sido direcionado para a opção 6. Nesse momento, a atendente afirmou que ele deveria procurar o SAC da empresa, porém não soube informar o número de telefone ou qualquer outro canal de contato do referido setor.

Dessa forma, até o presente momento, não foi possível registrar a solicitação de reembolso, em razão das informações contraditórias e da ausência de direcionamento adequado por parte da empresa.

**Pedido:** Diante do exposto, o consumidor solicita que a empresa realize a análise e o devido reembolso das despesas realizadas, conforme orientação inicial fornecida pela própria central de atendimento, bem como esclareça e regularize seus canais de atendimento, a fim de evitar novos transtornos ao consumidor.

Maracanaú/CE, 24 de Abril de 2026 .



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

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_