



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2508056400100067301, 2508056400100067302

Reclamante/Consumidor(a): MARIA JOSÉ DO NASCIMENTO OLIVEIRA, CNPJ/CPF: 416.983.553-00, Endereço: Rua Ceará - 124 - Boa Esperança - Maracanaú - CE - 61935-275, Telefone: (85) 98843-3604, E-mail: .

Advogada: Juliana Vieira de Menezes- OAB CE 50.857, E-mail: julianavieiraadvogada@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: Clube de Saúde Administradora de Benefícios Ltda., CPF/CNPJ: 17.698.381/0001-27, Endereço: Rua Doutor Plínio Barreto - 365 - 2º Andar - Bela Vista - São Paulo - SP - 01313-0201

Preposto: Iramar Alves da Silva, inscrito no CPF sob o nº 017.756.833-03, tendo apresentado durante este ato: carta de preposto, defesa, atos constitutivos, ficha financeira, reajuste faixa etária, reajuste anual e contrato.

Reclamado/Fornecedor: HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A., CPF/CNPJ: 63.554.067/0001-98, Endereço: Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061.

Preposta: Francisca Andreza paiva dias Rodrigues, inscrito no CPF sob o nº 062.065.983-14, tendo apresentado durante este ato: carta de preposto, defesa, substabelecimento, procuração, declaração Clube de Saúde.

Aos 29 de setembro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial,

Facultada a palavra ao preposto da reclamada Clube de Saúde Administradora de Benefícios Ltda o sr. Iramar Alves da Silva, este informa que Reitera os termos da defesa e esclarece que no mês de maio de 2025, houve majoração no valor da mensalidade em detrimento da aplicação do reajuste por alteração de faixa etária, que ocorre quando o beneficiário completa uma idade que ultrapassa o limite da faixa etária em que se encontrava, sendo aplicado no mês subsequente ao aniversário do beneficiário, de acordo com as condições expressas no manual do beneficiário, ou seja, para a respectiva faixa etária (59 anos) foi aplicado o percentual de 55,00%, em conformidade com os termos do contrato. Informa que em 08/2025, ocorreu a majoração no valor da mensalidade em detrimento da aplicação do reajuste anual que é realizado a cada ano no mês de aniversário do contrato, onde foi aplicado no percentual de 17,50%. Salienta que a decisão acerca do reajuste aplicado compete à Operadora, neste caso a Hapvida. Com isso, diante do exposto, solicita o arquivamento da presente reclamação.

Facultada a palavra a preposta da reclamada, Hapvida Assistencia Medica S.A, a sra. Francisca Andreza paiva dias Rodrigues, esta informa que a empresa HAPVIDA esclarece que a beneficiária Maria José do Nascimento Oliveira é titular de plano de saúde coletivo por adesão, contratado em 01/06/2018, por intermédio da administradora Clube de Saúde ADM de Benefícios Ltda. Informa que os reajustes aplicados à mensalidade do plano da reclamante ocorreram conforme previsão contratual e legal: Em junho de 2025, foi aplicado reajuste por mudança de faixa etária, no percentual de 55%, em razão do ingresso da beneficiária na faixa etária de 59 anos ou mais, conforme previsto na RN nº 563/2022 da ANS. Em agosto de 2025, foi aplicado reajuste anual, no percentual de 17,5%, conforme pactuação entre a administradora e a operadora, com base na variação de custos e índice de sinistralidade. Ambos os reajustes foram formalizados e encontram respaldo legal e contratual, não havendo indícios de infração às normas consumeristas. Ressalta-se que, por se tratar de plano coletivo por adesão, os reajustes não são regulados pela ANS, mas sim negociados entre as partes contratantes. Diante da ausência de conduta abusiva ou ilícita por parte da operadora, requer-se o arquivamento da presente demanda, por inexistência de prática infracional.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Endereço: Rua 04, Nº 370, Bairro: Jereissati I, Maracanaú - CE, CEP: 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

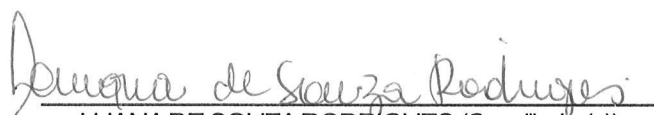
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de 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.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 29 de Setembro de 2025 .


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

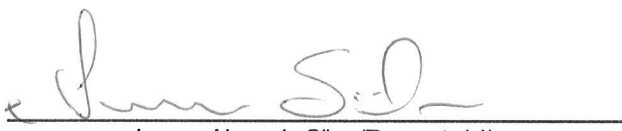
PRESENÇA VIRTUAL

MARIA JOSÉ DO NASCIMENTO OLIVEIRA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

Juliana Vieira de Menezes (Advogado(a))

MARIA JOSÉ DO NASCIMENTO OLIVEIRA (Consumidor(a))


Iramar Alves da Silva (Preposto(a))
Clube de Saúde Administradora de Benefícios Ltda. (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL

Francisca Andreza Paiva Dias Rodrigues (Preposto(a))

HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A. (Fornecedor)



[Handwritten signature]