



**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:** 2606056400100019301

Ao representante legal de:

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

**Razão Social:** HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.

**Nome Fantasia:** HAPVIDA

**CPF/CNPJ:** 63.554.067/0001-98

**Endereço de Correspondência:** Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061

**Telefone Institucional:** (85) 3255-9010, (85) 3255-9099

**E-mail Institucional:**

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 **14/07/2026 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.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mnw-mkdt-iau>



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

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MARIA CRISTINA BRITO DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 696.845.293-68

**Endereço:** Travessa Almir Dutra - 15 - Coqueiral - Maracanaú - CE - 61902-015

**Telefone:** (85) 98866-0224

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata a consumidora que era beneficiária de plano de saúde administrado pela reclamada. Contudo, em fevereiro de 2026, solicitou o cancelamento do referido plano. Durante o atendimento, realizado por meio do aplicativo WhatsApp, foi informada de que o cancelamento seria efetivado em 01 de março de 2026.

Entretanto, ao analisar seu contracheque referente ao mês de março de 2026, a consumidora constatou a continuidade do desconto relativo ao plano de saúde. Ao questionar a reclamada acerca da cobrança, foi informada de que esta entraria em contato com a Prefeitura Municipal, tendo em vista que a consumidora é servidora pública, para verificar a situação. Aproximadamente uma semana depois, por meio de mensagem via WhatsApp, a reclamada comunicou à consumidora que havia realizado contato com a Prefeitura e que o valor descontado seria estornado em folha de pagamento.

Todavia, ao receber seu contracheque referente ao mês de abril de 2026, a consumidora verificou novamente a ocorrência do desconto e, ao buscar esclarecimentos junto à reclamada, recebeu a mesma informação anteriormente prestada.

Posteriormente, ao receber o contracheque do mês de maio de 2026, constatou que não houve novo desconto referente ao plano de saúde. Contudo, os valores descontados indevidamente nos meses de março e abril de 2026 não foram restituídos.

Diante do impasse e sentindo-se prejudicada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada, garanta a inexistência de novos descontos relacionados ao referido contrato e proceda à devolução do montante de R\$ 1.088,50 (mil e oitenta e oito reais e cinquenta centavos), correspondente aos descontos realizados nos meses de março e abril de 2026 após o cancelamento do plano.

Maracanaú/CE, 10 de Junho de 2026 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**



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

**PROCON - MARACANAÚ**

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

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