



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: 2506056400100031301, 2506056400100031302, 2506056400100031303

Reclamante: Maria Do Socorro Anastácio Dos Santos Da Silva, **CNPJ/CPF:** 556.091.553-04, **Endereço:** Rua 116, nº 560, **Bairro:** Timbó, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.936-160, **Telefone:** (85) 99189-0813.

Reclamada 01: Banco BMG S.A, **CNPJ:** 61.186.680/0001-74, **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, Nº 1.830 (Blocos 01, 02, 03 e 04; Andares 09, 10, 14; Salas 94, 101, 102, 103, 104, 141), **Bairro:** Vila Nova Conceição, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 04.543-900. **Email:** janaina.beneti@diascosta.adv.br

Reclamada 02: Banco Mercantil Do Brasil S.A, **CNPJ:** 17.184.037/0001-10, **Endereço:** Avenida do Contorno, Nº 5.800 (Andares 11, 12, 13, 14 e 15), **Bairro:** Savassi, **Cidade:** Belo Horizonte - MG, **CEP:** 30.110-042, **Email:** diligencia09@milagresemachado.com.br

Reclamada 03: Caixa Econômica Federal, **CNPJ:** 00.360.305/0001-04, **Endereço:** ST Setor SBS, S/N (Quadra 04, Bloco A, Andares todos), **Bairro:** Asa Sul, **Cidade:** Brasília - DF, **CEP:** 70.092-900, **Email:** emiliana.almeida@caixa.gov.br

Ao(s) 05 de agosto de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARIA DO SOCORRO ANASTACIO DOS SANTOS DA SILVA, inscrita no CPF sob nº 556.091.553-04 e o(s) Prepostos(as) Banco BMG S/A, a Sra. JANAÍNA SLAIB SETTE BENETI - CPF: 270.040.708-32, BANCO MERCANTIL, a Sra. TAINARA TAVARES SILVA - CPF: 061.891.556-77 E CAIXA ECONOMICA, o Sr. Ulysses Gomes CPF: estes com presenças virtuais.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Banco BMG S.A, esta informa que por parte do banco BMG reitera os termos da defesa já apresentada, documento em que consta todos os esclarecimentos necessários à elucidação dos fatos trazidos pela consumidora. Desse modo, pugna que este processo administrativo seja julgado insubsistente e arquivado.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Banco Mercantil Do Brasil S.A, esta também reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos, solicitando ainda o arquivamento do feito.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada Banco Caixa Econômica, este informa que será realizada uma nova tentativa de portabilidade junto ao INSS. Ressalta que a migração não depende exclusivamente da instituição financeira, uma vez que o INSS já havia recusado a solicitação da consumidora. Informa, ainda, que a reclamante pode comparecer à agência nos dias úteis, no horário das 10h às 15h.

Dada a palavra à consumidora reclamante, Sra. MARIA DO SOCORRO ANASTÁCIO DOS SANTOS DA SILVA, esta informou que, diante das informações prestadas pelo preposto da parte reclamada, Caixa Econômica Federal, se dirigirá novamente à agência para realizar nova tentativa de portabilidade da conta.

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

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a), bem como,

realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO 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, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 05 de agosto de 2025.

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora(a))

Maria do Socorro Anastácio dos Santos da Silva

MARIA DO SOCORRO ANASTÁCIO DOS SANTOS DA SILVA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

JANAÍNA SLAIB SETTE BENETI(Preposto(a))

Banco BMG S/A

PRESENÇA VIRTUAL

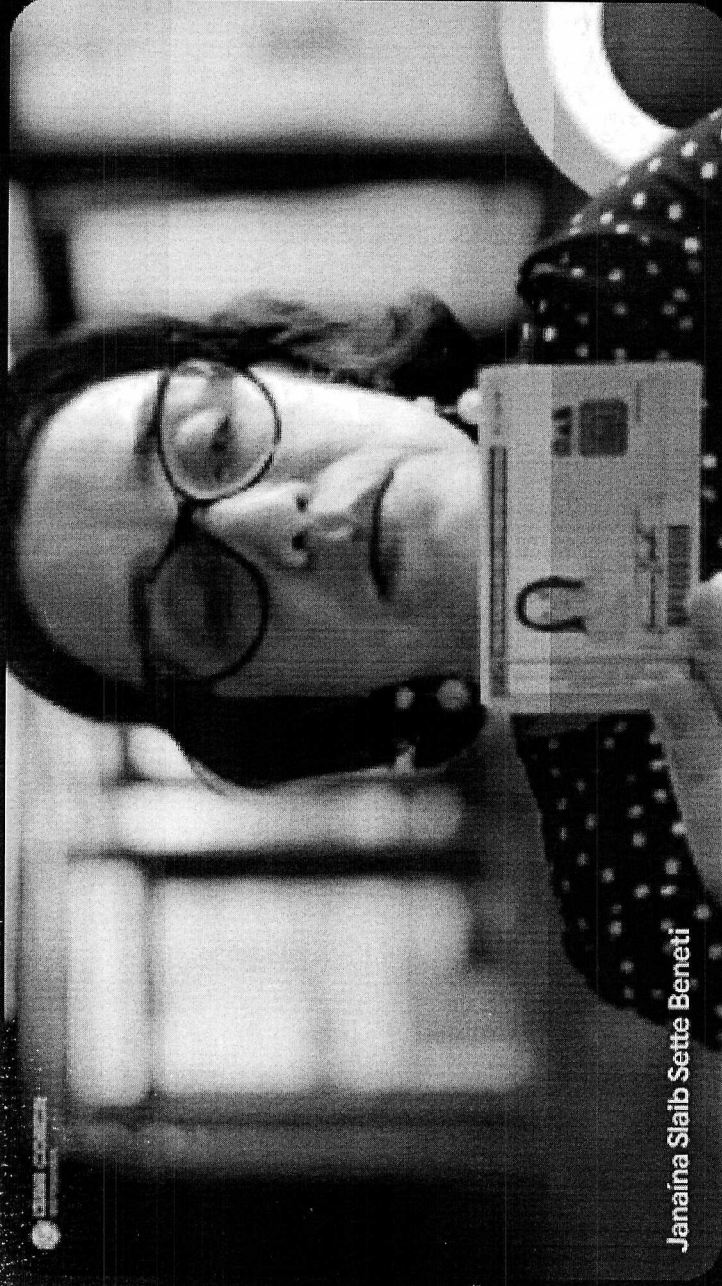
TAINARA TAVARES SILVA(Preposto(a))

Banco Mercantil do Brasil S/A

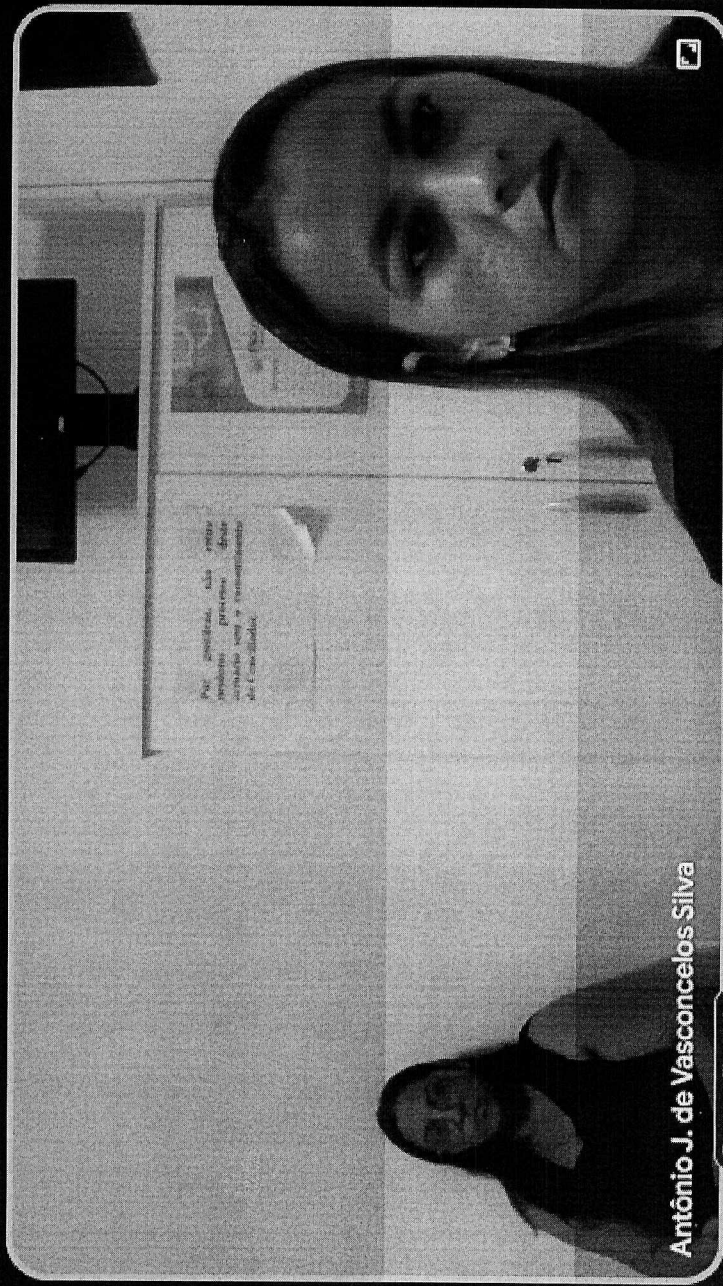
PRESENÇA VIRTUAL

Ulysses Gomes(Preposto(a))

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL



Janaina Slaib Sette Beneti



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Compartilhar tela

