



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

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 26.04.0564.001.00028-301

**Reclamante:** MARIA VILANI DE OLIVEIRA SILVA, **CPF:** 221.238.493-91, **Endereço:** Rua 34 - 385 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-600, **Telefone:** (85) 99244-6605.

**Reclamado:** Banco Pine S/A, **CNPJ:** 62.144.175/0001-20

**Reclamado:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento, **CNPJ:** 15.581.638/0001-30, **Endereço:** Rua dos Andradas - N° 1409, SALA 701 E 702 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS - 90020-011

Aos 25 de junho 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, a preposta da parte reclamada Banco Pine, a sra. Carla Emanuele Soares carneiro, inscrita no CPF de nº 034547683-22, e-mail: karllamanu\_@hotmail.com e a preposta da empresa Facta Financeira, a sra. Larissa Vieira Alves Dobel Benigno, inscrita no CPF nº 609.726.143-89, E-mail: [dralarissalves@gmail.com](mailto:dralarissalves@gmail.com), estas últimas 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. Carla Emanuele, informa que Esclarecemos que foram realizadas buscas nos sistemas desta instituição por meio do CPF da consumidora, não sendo localizado nenhum vínculo contratual de empréstimo consignado, conforme demonstrado na captura de tela. Outrossim, agindo com a habitual boa-fé, esta instituição solicita que a parte autora apresente seu extrato do INSS, a fim de confirmar a existência de eventual relação jurídica com o Banco, bem como informe o número do contrato discutido para a realização de uma nova busca sistêmica.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Larissa Vieira, informa que, reitera a defesa acostada, bem como informa que não há proposta de acordo, visto que o contrato assinado e demais documentos comprovam a contratação.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida e resolvida.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

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, 25 de junho de 2026.

*Tayná Moreira Ribeiro*

Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

*Maria Vilani de O. Silva*

MARIA VILANI DE OLIVEIRA SILVA (Reclamante)

**PRESEÇA VIRTUAL**

MARIA DE FATIMA BATISTA DA SILVA (Preposta)  
Banco Pine S/A (Reclamada)

**PRESEÇA VIRTUAL**

Larissa Vieira Alves Dobel Benigno (Preposta)  
Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento (Reclamada)

