



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00015-301

Reclamante: MARCO AURELIO DE FREITAS GOMES, **CPF:** 073.394.453-15, **Endereço:** Rua 117 - 101 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-170, **Telefone:** (85) 3382-1827.

Reclamado: BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, **CNPJ:** 04.601.397/0001-28, **Endereço:** ROD CE-138 - S/N - TRECHO PEREIRO - CE DIVISA COM RN -KM14 ESTRADA DE ACESSO BRISA 1KM -PORTAO A PREDIO 2 - ENTRADA 3TERREO - PEREIRO - Pereiro - CE - 63460-000.

Aos 10 de agosto 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, e o preposto da parte reclamada, o sr. Raul Henrique de Sousa Castro Oliveira, inscrito no CPF de nº 053.200.963-05, e-mail: raul.castro@abv.com.br, esta última 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, o sr. Raul Castro, este informa que, A requerida destaca que após análise técnica, feita pelo setor responsável, foi identificado que a ocorrência estava relacionada ao provisionamento da linha telefônica, o que após as devidas correções sistêmicas fora o serviço normalizado. Inclusive, em 21/07/2026, às 14:48 foi realizado contato, pelo WhatsApp, atrás rs da linha 85 99153-0534, o que se confirmou a normalidade do serviço que teria passado a operar normalmente.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que foram até sua residência, ocorreu melhora no seus serviços, no entanto ao realizar e receber ligações de alguns telefones não completa as ligações e os serviços não conclui. O consumidor por sua vez informou que até o presente momento houve apenas essa pequena melhora no serviço.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, informando que ocorreu a visita técnica na residência do consumidor, que foi realizado ainda uma conversa com a Sr. Barbara no dia 21 de julho, através do aplicativo WhatsApp e foi informada que estava tudo certo com os serviços ofertados, com isso o consumidor teve sua demanda atendida parcialmente, já que o preposto informou ainda que a empresa não apresentou esclarecimentos a cerca dos valores questionados pelo consumidor.

Informo ainda que o preposto reiterou a defesa apresentada no dia 09/08/2026, conforme consta nos autos do processo.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO PARCIALMENTE entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, 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, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

MARCO AURELIO DE FREITAS GOMES (Redamante)

Raul Henrique de Sousa Castro Oliveira (Preposto)
BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (Redamada)

