



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

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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2509056400100077302,2509056400100077301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** FRANCISCA LEIDIANE NERI FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 600.269.183-90

**Endereço:** Rua Nossa Senhora da Conceição - 300 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - 61915-350

**Telefone:** (85) 99254-9595

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

**Razão Social:**

ALPHA SERVICOS DE REDE DE AUTOATENDIMENTO S.A.

Banco Pan S.A

**Nome Fantasia:**

ALPHA SERVICOS

Banco Pan

**CPF/CNPJ:**

09.092.759/0001-16

59.285.411/0001-13

**Endereço de Correspondência:**

Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **29/10/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:



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

Link da Audiência: <https://meet.google.com/awa-qaqz-pcv>

**Relato:**

A consumidora, bolsista do programa Qualifica de Maracanaú, informa que recebe seus pagamentos por meio do cartão Alelo. No dia 05 de setembro de 2025, realizou uma transferência do valor recebido de R\$ 1.200,00(mil e duzentos reais) para uma conta de sua titularidade no Banco Pan.

Ao verificar sua conta no referido banco, constatou que a operação estava em status de “análise”. Diante disso, entrou em contato com a instituição financeira, sendo informada de que o valor havia sido estornado, gerando o protocolo 135872130.

Contudo, ao acessar sua conta na plataforma Alelo, observou que o valor não havia sido creditado novamente. A consumidora então entrou em contato com a central de atendimento da Alelo, onde foi orientada a aguardar um prazo de 03 (três) dias úteis para o reembolso.

Transcorrido o prazo informado, sem qualquer retorno, a consumidora entrou em contato e foi pedido um prazo de mais de 10 (dez) dias, gerando o protocolo 2295340425, até ser surpreendida com a informação de que a solicitação de estorno havia sido indeferida, sem a devida justificativa e sem a devolução dos valores.

Diante da ausência de solução por parte das instituições envolvidas e da falta de informações claras sobre o destino do recurso, a consumidora buscou o auxílio do PROCON, com o objetivo de intermediar a situação.

**Pedido: Assim, requer-se a imediata devolução do valor transferido R\$ 1.200,00(mil e duzentos reais), bem como esclarecimentos formais acerca do ocorrido, a fim de evitar prejuízos financeiros .**

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2025 .

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**



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

**Recebi a presente notificação nesta data: 29/09/2025**

**Ass. do consumidor(a):** \_\_\_\_\_

**FRANCISCA LEIDIANE NERI FERREIRA**