



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.04.0564.001.00037-301

Reclamante: INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL
CNPJ: 08.362.831/0001-15, **Endereço:** Rua 54 - 61 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160 **Telefone:** (85) 3383-3580, **E-mail:** IDEAR@IDEAR.ORG.BR. **Procurador(a):** Laurilena Ribeiro de Paiva Oliveira, **CPF:** 425.841.673-87, **Telefone:** (85) 98825-5072, **E-mail:** laurilena@gmail.com

Reclamado: DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA, **CNPJ:** 72.381.189/0001-10, **Endereço:** AV INDUSTRIAL BELGRAF - Número 400 - Eldorado do Sul - RS – 92990-000.

Aos 27 de maio de 2026 às 11h00, 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, o representante da empresa IDEAR, o sr. ROBERTO BEZERRA DE MENEZES NETO inscrito no CPF nº 289.303.633-34, e-mail: robertomenezes@idear.org.br e a preposta da parte reclamada, a sr. Júlia de Souza Medeiros, inscrita no CPF de nº 026.488.400-01, e-mail: dell@cabanellos.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, a sr. Julia de Souza, informa que Será repassado à requerida a proposta para realização de análise técnica, por representante autorizado da Dell, junto à empresa autora, a fim de avaliar as máquinas mencionadas e verificar as condições dos equipamentos relatados na demanda.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, atualmente, o total de computadores com defeito são 14 e corresponde até o dia de hoje, 46,67% do quantitativo adquirido que a compra foi efetuada para uso diário do Instituto, não existe locomoção das máquinas para outros locais, que ao ocorrer os primeiros problemas não foi documentado, mas a equipe de TI, já tinha conhecimento, no entanto no mês de novembro de 2025, precisamente no dia 06, a equipe técnica do próprio instituto, verificou que já se tratava de 10 máquinas com o mesmo problema e que não seria um caso isolado, mas poderia ser problemas no próprio lote dos equipamentos. Que buscaram contato diretamente com a empresa, mas as respostas sempre incisivas, informando que não estava mais na garantia e que para ocorrer qualquer conserto seria necessário um pagamento, a empresa em nenhum momento teve o cuidado de perguntar ou oferecer alguma visita de um técnico próprio da marca para uma fiscalização dos produtos. A equipe do próprio Instituto, verificou que apenas um lado da tampa abra e recebe um superaquecimento.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e em observância da conciliadora, foi solicitado à empresa reclamada e aos representantes do Instituto uma nova audiência, já que em sua fala a preposta da empresa informou que, já havia ocorrido falha semelhante em outro modelo de máquina da empresa, diante do que foi exposto, a conciliadora, indagou se não seria possível verificar com a empresa a possibilidade de uma visita técnica, para verificação das 14 máquinas que estão apresentando problema e já verificar o restante de máquinas que estão em uso. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa.

Ante o exposto, e diante da orientação da conciliadora, redesigno nova audiência de conciliação para que a empresa demandada realize uma nova visita técnica no Instituto e faça a análise em todas as máquinas que estão apresentando defeitos e nas que não apresentaram, e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 02 de JULHO de 2026 às 09h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

LINK DA AUDIÊNCIA: <https://meet.google.com/eia-sczf-qak>

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

Maracanaú/CE, 27 de maio de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

PRESEÇA VIRTUAL

INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL (Reclamante)
Laurilena Ribeiro de Paiva Oliveira (Procuradora)

PRESEÇA VIRTUAL

ROBERTO BEZERRA DE MENEZES NETO (Representante)
INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Júlia de Souza Medeiros (Preposta)
DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA (Reclamada)

The image is a screenshot of a Google Meet video conference. It features four video thumbnails arranged in a 2x2 grid. The top-left thumbnail shows Roberto Bezerra de Menezes Neto, a man with a beard and glasses wearing a headset. The top-right thumbnail shows Laurilena Paiva, a woman with dark hair. The bottom-left thumbnail shows Júlia Medeiros, a woman with long hair and glasses. The bottom-right thumbnail shows Tayná Moreira, a woman with dark hair and glasses. To the right of the thumbnails is a chat window titled 'PROCESSO: 260405640010003...' containing text about a conciliatory visit and a new hearing date. At the bottom of the screen is a control bar with icons for mute, video, chat, and other meeting functions. The time '11:40' and the process number 'PROCESSO: 2604056400100037301' are visible in the bottom left corner.