



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100036301

Reclamante/Consumidor(a): LAURA DA SILVA FELIX , **CNPJ/CPF:** 154.509.373-34 , **Endereço:** Rua 5 - 119 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470 , **Telefone:** (85) 98523-3264 , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Banco do Brasil S.A. , **CPF/CNPJ:** 00.000.000/0001-91 , **Endereço:** Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF - 70040-250 .**E-mail:** josemariagofernandes@bb.com.br.

Ao(s) 17 de Junho de 2026 às 11h00, 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). LAURA DA SILVA FELIX, e o(s) Fornecedor(es) Banco do Brasil S.A., representado pelo(a) Sr(a). JOSÉ MARIA GOMES FERNANDES, inscrito no CPF sob nº 211.131.063-87.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), este reitera os termos da defesa apresentada aos autos, informa que há possibilidade de renegociação do contrato, inclusive com vistas à antecipação da quitação, conforme solicitado pela cliente. Foram disponibilizados diversos canais de atendimento para viabilizar a negociação, inclusive agência de relacionamento, central telefônica, aplicativos e demais canais digitais, quais sejam: Autoatendimento Internet (www.bb.com.br) - Digite agência/conta/senha de 8 dígitos - Menu: Solução de Dívidas. Horário das 6 às 22 h, horário de Brasília e/ou (preferencialmente de forma presencial em uma agência bancária).

Dada a palavra ao(à) consumidor(a), este(a) informa que buscará atendimento presencial junto à sua agência bancária, a fim de solucionar a demanda apresentada.

DA CONCILIADORA

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), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a)

Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa.

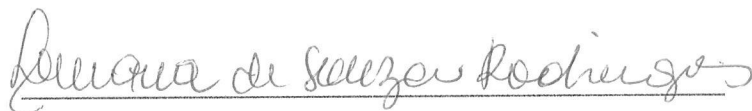
Fica consignado que a consumidora foi orientada a procurar uma agência do Banco do Brasil para atendimento presencial, sendo-lhe ainda informada que poderá realizar negociação por meio do Autoatendimento Internet, no portal www.bb.com.br, acessando o menu 'Solução de Dívidas', disponível das 6h às 22h, horário de Brasília.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de 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.

Cumpra destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanau, 17 de Junho de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))



LAURA DA SILVA FELIX (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

JOSÉ MARIA GOMES FERNANDES (Preposto(a))

Banco do Brasil S.A. (Fornecedor)

Processo: 26.05.0564.001.00036... X

está me ouvindo

José maria 11:12
Nilo ouço.

11:13
pode ser seu fone
eu estou ouvindo

José maria 11:17
E-mail para enviar o termo de audiência:
joemariajofernandes@jpb.com.br

11:20
audiencia_procon@maracatuoa.gov.br

José maria 11:28
JOSÉ MARIA COMISS FERNANDES
CPF nº 214.131.043-82

Enviar uma mensagem

MAIS PERTO DE VOCÊ

FUNCIONAMENTO
Rua... - Jereissati I
16 horas
u.ce.gov.br
35 1-5901 11

José maria

Luziana da Cunha Rodrigues