



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

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

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2510056400100058301

**Reclamante/Consumidor(a):** JOÃO VICTOR FERREIRA, CNPJ/CPF: 092.416.213-97, Endereço: Rua 11 - 606 B - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-280, Telefone: (85) 99176-9857, E-mail: .

**Reclamado/Fornecedor:** PROMOVE ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA, CPF/CNPJ: 09.111.444/0001-79, Endereço: Rua Hortência Helena de Amorim Brito - Sala 07B - 08B - 10B / Número 13008 - Jardim América - Cabedelo - PB - 58102-660. Representada pela preposta, a sra. MARIA IVONE RODRIGUES DE SOUSA MARINHO inscrita no CPF de nº 640.885.373-00, Email: [m.ivonemarinho@yahoo.com.br](mailto:m.ivonemarinho@yahoo.com.br). tendo apresentado anteriormente a audiência carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, procuração e substabelecimento.

Aos 18 de dezembro de 2025 às 10h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora **Luana de souza Rodrigues**.

Aberta a audiência, informo que a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou nenhuma justificativa prévia, estando presente virtualmente apenas a representante da parte reclamada.

Facultada a palavra a preposta da reclamada a sra. MARIA IVONE RODRIGUES DE SOUSA MARINHO, esta reitera os termos da defesa juntada aos autos e informa que a reclamada contesta as alegações do reclamante, com a gravação do retorno de boas vindas ao cliente, realizado pelo call-center, a gravação mostra que todas as tratativas, foram realizadas de forma correta sem nenhuma, ilegalidade, pois o reclamante tinha total conhecimento do contrato, entre as partes, por isso pede a improcedência da reclamação e seu arquivamento.

A audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois o Consumido, o Sr. JOÃO VICTOR FERREIRA, não compareceu a audiência de conciliação previamente designada por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para este dia, como também não apresentou nenhuma justificativa prévia para sua ausência. Cabe ressaltar ainda, que apenas a representante do Fornecedor PROMOVE ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA esteve presente.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro às 10h00 e o segundo às 10h10.

Dito isto, abre-se **o prazo de 2 (dois) dias úteis** para que o(a) Consumidor(a) se manifeste e solicite o andamento do presente Processo Administrativo, caso contrário, mantendo-se inerte o(a) Reclamante, orienta-se o arquivamento do feito.

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

Maracanaú/CE, 18 de dezembro de 2025.

\_\_\_\_\_  
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

AUSÊNCIA

JOÃO VICTOR FERREIRA (Consumidor)

PRESENÇA VIRTUAL

MARIA IVONE RODRIGUES DE SOUSA MARINHO (Preposta)

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

**E-mail:** [audiencia\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br) - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

PROMOVE ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA (Fornecedor)

The screenshot displays a WhatsApp interface during a video call. On the left, a large video feed shows a woman, Ivone R S Marinho, holding up a green identification card. The card features a photo of her and the text "Ivone R. S. Marinho". Below the video feed, her name "Ivone R S Marinho" is visible. To the right of the video feed is a smaller video feed of another participant, Luana de Souza Rodrigues. On the far right, a chat log is visible, titled "PROCESSO: 251005640010005...". The chat log contains the following messages:

- A system message: "Bom dia" with a timestamp of 10:12 and a blue "ok" bubble.
- A message from Ivone R S Marinho at 10:14: "Preposta: Maria Ivone Rodrigues de Sousa Marinho CPF: 640.885.373.00. m.ivanemarinho@yahoo.com.br".
- A long text message from Ivone R S Marinho at 10:14: "A reclamada contesta as alegações do reclamante, com a gravação do retorno de boas vindas ao cliente, realizado pelo call-center center, a gravação mostra que todas as tratativas, foram realizadas de forma correta sem nenhuma ilegalidade, pois o reclamante tinha total conhecimento do contrato, entre as partes, por isso pede a improcedência da reclamação e seu arquivamento."
- A message from Ivone R S Marinho at 10:30: "De acordo com os termos da ata".

At the bottom of the chat log is a text input field with the placeholder "Enviar uma mensagem" and a send button.