



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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2607056400100021302,2607056400100021301

Ao representante legal de:

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

**Razão Social:**

Banco Bradesco S.A.

Banco Mercantil do Brasil S/A

**Nome Fantasia:**

Banco Bradesco

Banco Mercantil do Brasil

**CPF/CNPJ:**

60.746.948/0001-12

17.184.037/0001-10

**Endereço de Correspondência:**

Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Rua Rio de Janeiro 654 - n°654 - - Centro - Belo Horizonte - MG - 30160-912

**Telefone Institucional:**

(11) 93217-9399

(31) 3057-6588

**E-mail Institucional:**

resposta.procon@bradesco.com.br

ouvidoriamb@mercantil.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos



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

termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **11/08/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional [protocolo\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br), ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/uhd-eioy-cjf>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** FRANCISCA LIMA DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 027.587.133-90

**Endereço:** Rua 119 - CASA 621 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-190

**Telefone:** (85) 99266-8461

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

A consumidora relata ser beneficiária do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e informa que, desde o ano de 2025, recebe seu benefício por meio do Banco Mercantil, ora reclamado.

Afirma que enfrenta dificuldades recorrentes sempre que realiza o saque ou movimentação do benefício, razão pela qual decidiu solicitar a portabilidade bancária para o Banco Bradesco.

Para tanto, compareceu a uma agência do Banco Bradesco e requereu a portabilidade do benefício, acreditando que o procedimento havia sido devidamente realizado. Entretanto, ao chegar a data prevista para o recebimento, constatou que o benefício continuou sendo creditado



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

na instituição financeira reclamada. A consumidora informa que não obteve esclarecimentos ou solução junto às instituições financeiras envolvidas.

Diante da impossibilidade de solucionar a questão diretamente com os bancos e por considerar-se prejudicada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

**Pedido:**

Diante do exposto, requer que as instituições financeiras prestem os devidos esclarecimentos acerca dos motivos pelos quais a portabilidade solicitada não foi efetivada, bem como que sejam adotadas as providências necessárias para a conclusão da portabilidade do benefício para a instituição financeira de sua escolha.

Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2026 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_