

nº 38222/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 26 de fevereiro de 2026

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 26.01.0564.001.00071-301

Prezados.

Em resposta ao processo nº 26.01.0564.001.00071-301, Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua Senador Petrônio Portela nº 201, Pajuçara, Maracanaú/Ce, inscrição nº 5374472, reclamante, Sra. Maria Aparecida Pereira de Freitas, ingressou com a seguinte reclamação:

"Relata a consumidora, inscrita sob o nº 5374472, que recebeu a fatura referente ao mês de janeiro de 2026 no valor de R\$ 496,43 (quatrocentos e noventa e seis reais e quarenta e três centavos), com volume de consumo de água registrado em 31 m<sup>3</sup> (trinta e um metros cúbicos), valores que destoam significativamente de sua média habitual de consumo, que é de 17 m<sup>3</sup> (dezessete metros cúbicos). Ao questionar a reclamada acerca da divergência apresentada, a consumidora foi informada apenas de que não havia erro na cobrança, sendo alegado que o valor correspondia ao seu consumo regular. Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora compareceu à sede deste órgão com o objetivo de buscar uma solução eficaz para a situação apresentada. Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca da cobrança realizada, bem como o refaturamento da fatura em questão, com base em sua média de consumo"

A Cagece informa que executamos em 04/02/2026, atendimento nº 211083338, uma verificação de consumo medido, não sendo identificados vazamentos visíveis e ocultos, nas instalações hidráulicas internas do supracitado imóvel.

Esclarecemos que no mês subsequente, 02/2026, o volume consumido retornou a média dos últimos 6 meses.

Temos como proposta, para efeito de negociação, o refaturamento somente da coleta de esgoto da competência 01/226, para 17 m<sup>3</sup>, equivalente a uma vez a média, alterando o valor originalmente faturado de R\$496,43 para R\$409,65, podendo ser parcelado com entrada mínima de 10%, R\$41,00 e o restante em até 5 vezes sem juros de R\$73,73 ou em até 36 vezes de R\$13,65, já com juros de 1,8% ao mês, aproximadamente.

Desta forma, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz  
Coordenador Comercial UN-MTS  
Unidade de Negócios Metropolitana Sul

## Ensaio de Determinação de Erros de Indicação - Portaria Nº 155 – INMETRO de 30/03/2022

## Solicitação:

Atendimento Nº 212613260

## Hidrômetro:

Nº:	Tipo:	Capacidade do Medidor x Dn:	Fabricante:
A23SG0029453	VOLUMETRICO	3 m³/h x 20 mm	SAGA - 295
CPF/CNPJ:	Cliente:	Nº de Inscrição:	
054.410.103-04	MARIA APARECIDA PEREIRA DE FREITAS	5374472	

## Endereço:

RUA SEN PETRONIO PORTELA, 201PAJUCARA - PAJUCARA (MARACANAU) / CE - CEP:61.932-130

## Resultados:

Faixa de Medição		Hidrômetro Ensaiado(Cliente)			Banco de Ensaio	Erro (%)	Erro Máximo Admissível
Vazão Padrão (litros/hora)	Vazão de Ensaio (litros/hora)	Leitura (litros)			(litros)		
		Final(L.F)	Inicial(L.I)	Volume Escoado (Ve)	Volume Padrão (Vp)		
Qn a 0,45 Qmax	Qn = 1500	823,50	724,80	98,70	100,00	-1,30	-5% at + 5%
Qt a 1,10 Qt	Qt = 22	832,40	823,50	8,90	10,00	-11,00	-5% at + 5%
Qmin a 1,10 Qmin	Qmin = 15	843,10	832,40	10,70	10,00	7,00	-10% at +10%

## Grandezas do Ensaio:

Vazão Máxima (Qmax): Maior vazão na qual o medidor deve funcionar por um curto período de tempo, dentro dos erros máximos admissíveis.

Vazão Nominal (Qn): Maior vazão em condições de uso contínuo na qual o medidor deve funcionar de maneira satisfatória. Vazão correspondente a 50% da vazão máxima.

Vazão de Transição (Qt): Vazão situada entre a vazão nominal e a vazão mínima, que define a separação entre as faixas superior e inferior de medição.

Vazão Mínima (Qmin): Menor vazão na qual o medidor deve funcionar dentro do erro máximo admissível.

Volume escoado (Ve): Volume total que atravessa o medidor. É definido pela diferença entre a leitura final e a leitura inicial.

Erro (%): Volume escoado menos o volume padrão, dividido pelo volume padrão. O mesmo deve ser expresso em %.

Erro =  $((Ve - Vp) / Vp) \times 100$ 

## Observação

O ERRO DE -11% SIGNIFICA QUE PARA CADA 100 LITROS QUE PASSA PELO HIDRÔMETRO O MESMO SÓ REGISTRA 89 LITROS; O ERRO DE (-11%) PERMITE AFIRMAR QUE O HIDRÔMETRO NÃO É A CAUSA DO CONSUMO ELEVADO.

## Leitura do Medidor:

- Antes do ensaio (m³) :0416.638 m³

- Depois do ensaio (m³) :0416.843 m³

## Procedimentos Operacionais:

POP010

## Padrão de Referência:

COMP02

Fabricante:	Modelo:	Bancada Verificada em:	Validade da Inspeção:
LAO	Manual	14/08/2025	14/08/2026
Relatório de Inspeção da Bancada N°:		Norma:	
009/2025		NIT-SEFLU-007 DIMEL/DGTEC/SEFLU 09/2019	

## Parecer Técnico:

NÃO PROCEDE ATRIBUIR AO HIDRÔMETRO A RECLAMAÇÃO DE CONSUMO ELEVADO, POIS O MEDIDOR FUNCIONANDO, NAS VAZÕES: NOMINAL E MÍNIMA REGISTRA CORRETAMENTE O VOLUME, E NA VAZÃO DE TRANSIÇÃO DEIXA DE REGISTRAR ATÉ 11% DO VOLUME CONSUMIDO PELO CLIENTE.

Data:	Resp. Verificação (Assinatura e Carimbo)	Resp. Lab. Hidrometria (Assinatura e Carimbo)
10/03/2026		