



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 05/08/2026 às 15:23:01

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ILA MARIA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 795.944.253-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	07.040.108/0001-57	26.08.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora que teve o fornecimento de água suspenso em razão da existência de débito junto à empresa reclamada. Aduz que possui interesse em regularizar a pendência financeira, contudo, em razão do elevado valor da dívida, não dispõe de condições para efetuar o pagamento integral.



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

Afirma que busca uma solução que lhe permita quitar o débito de forma compatível com sua capacidade financeira, porém, até o momento, não obteve êxito na negociação.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada apresente proposta de acordo para parcelamento do débito, em condições acessíveis e compatíveis com sua capacidade financeira, a fim de possibilitar a regularização da pendência e o restabelecimento do fornecimento de água.

TRATATIVAS

05/08/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2608056400100024301

Reclamante/Consumidor(a): ILA MARIA DE OLIVEIRA , **CNPJ/CPF:** 795.944.253-34 ,
Endereço: Rua 40 - 161 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-660 , **Telefone:** (85) 98825-2487
E-mail: .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará ,
CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57 , **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). ILA MARIA DE OLIVEIRA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:



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

Relato:

Relata a consumidora que teve o fornecimento de água suspenso em razão da existência de débito junto à empresa reclamada. Aduz que possui interesse em regularizar a pendência financeira, contudo, em razão do elevado valor da dívida, não dispõe de condições para efetuar o pagamento integral.

Afirma que busca uma solução que lhe permita quitar o débito de forma compatível com sua capacidade financeira, porém, até o momento, não obteve êxito na negociação.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada apresente proposta de acordo para parcelamento do débito, em condições acessíveis e compatíveis com sua capacidade financeira, a fim de possibilitar a regularização da pendência e o restabelecimento do fornecimento de água.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Companhia de Água e Esgoto do Ceará, que apresentou a seguinte proposta de acordo para a consumidora Ila Maria de Oliveira. Pagamento de entrada de R\$ 90,00(noventa reais) e o restante em 24 parcelas de R\$ 82,38(oitenta e dois reais e trinta e oito centavos). Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 05 de Agosto de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)



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

ILA MARIA DE OLIVEIRA (Consumidor(a))