



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.01.0564.001.00005-301

Reclamante: Lana Mara da Silva de Sousa, **CNPJ/CPF:** 061.787.783-17, **Endereço:** Travessa Sete de Setembro, nº 42-A, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61932-472, **Telefone:** (85) 9.9650-0076.

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CNPJ:** 07.040.108/0001/57 **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira, Nº 1500 (Shopping Riomar, piso E2, loja 247), **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60.176-065.
Preposto: George Cipriano Mina Galdino CPF: 025.691.653-52 E-mail: george.galdino@cagece.com.br

Aos 05 de fevereiro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram as partes reclamantes acima qualificadas.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada: Em atendimento ao processo supracitado e para efeito de negociação, propomos o procedido com o refaturamento das competências (faturas parceladas) 01/2025 de 22 m³ no valor de R\$ 160,04, competência 02/2025 de 70 m³ no valor de R\$ 1.024,20 e 03/2025 de 52 m³ no valor de R\$ 607,99, para 10 m³ cada ficando a competência 01/2025 no valor de R\$ 55,60 (taxa mínima + o valor referente ao serviço de religação), competência 02/2025 no valor de R\$ 43,40 e competência 03/2025 no valor de R\$ 43,40 equivalente a 2x a média de consumo anterior de 06 meses = 5 m³ x 2 = 10 m³), conforme o que preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria e considerando o retorno para consumo habitual e com isso excluir o restante do parcelamento referente (cliente pagou 3 parcelas no valor de 597,51), salientamos será descontado desse valor referente as competências 01 a 03/2025 que totalizou o valor de R\$ 142,40, restando o valor de R\$ 455,11, que poderá ser compensado nas competências 07/2025 a 11/2025 que após a exclusão do parcelamento totalizam o valor de R\$ 219,94, restando crédito financeiro no valor de R\$ 235,17 que poderá ser debitado nas faturas vindouras. A consumidora pode comparecer até uma loja para solicitar o religamento ou entrar em contato pelos canais oficiais da Cagece.

Facultada a palavra novamente a parte autora: A consumidora, aceitou os esclarecimentos, bem como aceitou a proposta de acordo.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, (cliente pagou 3 parcelas no valor de 597,51), salientamos será descontado desse valor referente as competências 01 a 03/2025 que totalizou o valor de R\$ 142,40, restando o valor de R\$ 455,11, que poderá ser compensado nas competências 07/2025 a 11/2025 que após a exclusão do parcelamento totalizam o valor de R\$ 219,94, restando crédito financeiro no valor de R\$ 235,17 que poderá ser debitado nas faturas vindouras aceita pela consumidora. A consumidora pode ir até uma loja para solicitar o religamento ou pelos canais oficiais da Cagece. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

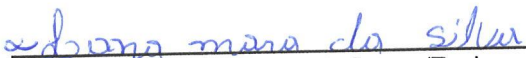
Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 05 de fevereiro de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


Lana Mara da Silva de Sousa (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

George Cipriano Mina Galdino (Preposto)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

