



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100061301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Joandevania Silva de Lima - **CNPJ/CPF:** 021.492.473-48

Endereço: São Luiz - Alphaville ii, qd n 3 lot 3 - Cidade Alpha - Eusébio - CE - 61765-891

Telefone: (85) 8190-5066

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Nome Fantasia: Cagece

CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57

Endereço de Correspondência: Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/cth-hnum-vgk>

Relato:

A Reclamante, titular da unidade/inscrição sob o nº 88983820, relata ter sido surpreendida com a emissão da fatura referente ao mês de setembro de 2026, no montante exorbitante de R\$ 4.660,21 (quatro mil, seiscentos e sessenta reais e vinte e um centavos).

A consumidora assevera peremptoriamente que desconhece a origem de tal quantia, haja vista a manifesta desproporção do valor cobrado quando comparado ao seu histórico habitual de consumo, o que evidencia provável erro de medição, falha de leitura ou vício na prestação dos serviços por parte da fornecedora.



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

Diante do faturamento abusivo e da incompatibilidade com o perfil ordinário de utilização, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para obter a devida revisão da fatura.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

Proceda ao refaturamento/revisão do valor cobrado na fatura do mês de setembro de 2026 no valor de R\$ 4.660,21 (quatro mil, seiscentos e sessenta reais e vinte e um centavos), adequando-o ao consumo real efetivamente prestado ou à média histórica de consumo da inscrição nº 88983820;

Realize vistoria e aferição técnica no medidor/equipamento para constatar a existência de eventuais anomalias, erros de leitura ou vícios na medição.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 25 de Setembro de 2026 .

Alina Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 25/09/2026

Ass. do consumidor(a): *Joandevania Silva de Lima*

Joandevania Silva de Lima



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

AVISO DE PRIVACIDADE E TERMO DE CIÊNCIA DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O PROCON Municipal de Maracanaú, na qualidade de Controlador de Dados Pessoais, reafirma o seu compromisso com a proteção da privacidade, a segurança da informação e a transparência no tratamento dos meus dados pessoais dos cidadãos/consumidores, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e do Decreto Municipal nº 5.384/2026.

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DO TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais realizado pelo PROCON Maracanaú fundamenta-se no Cumprimento de Obrigação Legal e Regulatória (Art. 7, II da LGPD c/c Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor) e na Execução de Políticas Públicas de Defesa do Consumidor (Art. 7º, III da LGPD).

2. DADOS PESSOAIS TRATADOS E FINALIDADES

Para a correta instrução dos procedimentos administrativos de atendimento, conciliação e fiscalização, o PROCON Maracanaú coleta e trata os seguintes dados:

- **Dados Comuns:** Nome completo, nome social (se houver) RG, CPF, data de nascimento, endereço residencial, telefone/WhatsApp, e-mail, dados da relação de consumo (comprovantes de compra, contratos e dados bancários quando indispensáveis ao ressarcimento/reparação do dano).
- **Dados Sensíveis (eventuais):** Dados de saúde ou biométricos serão tratados única e exclusivamente quando estritamente indispensáveis para a comprovação do dano do consumidor (ex.: falha em planos de saúde, acidentes de consumo, vícios em medicamentos), nos termos do Art. 11, II, “b” da LGPD. A informação sobre raça ou etnia NÃO é exigida para o atendimento de rotina do PROCON; contudo, caso venha a integrar pesquisas estritamente estatísticas ou diagnósticos socioeconômicos do órgão, a coleta será realizada de forma separada, facultativa e ou anonimizada.

3. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais serão utilizados exclusivamente para:

- a) Registrar, instruir, intermediar e processar reclamações, denúncias ou consultas formuladas

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

perante o PROCON Maracanaú;

- b) Notificar fornecedores e empresas reclamadas para fins de defesa, conciliação e mediação administrativa;
- c) Realizar comunicações oficiais com o consumidor sobre o andamento do procedimento;
- d) Alimentar sistemas nacionais e estaduais de defesa do consumidor (SINDEC/ProConsumidor) e compor estatísticas públicas descaracterizadas/anonimizadas.
- e) Realizar mediação e solução de conflitos, intermediando a composição de acordos entre o consumidor e o fornecedor reclamado por meio de audiências de conciliação.

4. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados estritamente necessários poderão ser compartilhados com:

- **A empresa/fornecedor reclamado**, exclusivamente para a identificação da relação de consumo e tentativa de acordo.
- **Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública**, mediante requisição legal ou remessa de autos.
- **Outros Órgãos da Administração Pública Municipal** quando necessário para aplicação de políticas públicas setoriais, resguardados os princípios da LGPD.

5. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

O consumidor/titular dos dados possui o direito de solicitar a confirmação do tratamento, acesso aos seus dados, correção de dados incompletos ou desatualizados e informações sobre o compartilhamento realizado, mediante requisição facilitada (Art. 18 da LGPD).

6. CANAL DE CONTATO E ENCARREGADO (DPO)

Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas sobre o tratamento de seus dados pessoais, o cidadão poderá entrar em contato pelos canais:

- **PROCON Maracanaú:**

Endereço: Rua Quatro, nº 370, Jereissati I

Telefone: (85) 3521-5901

E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a quinta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h / Sexta-feira, das 08h às 14h.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

- **Ouvidoria Geral:**

Endereço: Rua Edson Queiroz, nº 270, Centro

Telefone: (85) 3521-5891

E-mail: ouvidoriageral@maracanaue.ce.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a quinta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h / Sexta-feira, das 08h às 14h.

- **Encarregado Geral de Proteção de Dados do Município (DPO):** dpo@maracanaue.ce.gov.br

7. PRAZO DE ARMAZENAMENTO E ELIMINAÇÃO

Os dados pessoais serão conservados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades administrativas, observados os prazos legais de prescrição, arquivamento público e deveres institucionais (Art. 16 da LGPD).

TERMO DE CIÊNCIA (Para inclusão nos formulários atendidos presencialmente)

Declaro que tomei ciência dos termos deste Aviso de Privacidade e das finalidades para as quais meus dados pessoais serão tratados pelo PROCON Municipal de Maracanaú.

Maracanaú/CE, 25 de Setembro de 2026.

Spandeciana Silveira de Lima

Assinatura do(a) Titular ou Representante Legal

