



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00019-301

Reclamante: Adriana Maria Monteiro do Nascimento, **CNPJ/CPF:** 440.844.203-87, **Endereço:** Rua 05, nº 10, **Bairro:** Novo Maracanaú, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.905-470, **Telefone:** (85) 98843-5044, **E-mail:** adriana_maria_72@hotmail.com

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.

Aos 19 de maio de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, a sra. Yasmin Matos da Silva dos Santos, inscrita no CPF de nº 085.347.734.40, E-mail: yasmin.santos@cagece.com.br este último com presença virtual.

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, a sra. Yasmin Matos, está reiterou o termo do ofício 43097/26/UN-MTS, que informa que foi executado o serviço verificação de retirada de vazamento, sendo confirmada a retirada de vazamento, pelo atendimento 215715706, data 18/05/2026. Dessa forma, temos como proposta de negociação, alterar o valor originalmente faturado de R\$2.118,12, do período de 01/26 à 05/2026, para o valor de R\$1.458,82, equivalente a duas vezes a média de 15 m³, nas competências 01 e 02/2026, e a exclusão dos acréscimos por impontualidades do período, podendo ainda parcelar o débito existente, com entrada mínima de 5% de R\$75,00(data de vencimento para o dia 01/06/2026) e o restante em 15x com juros de 1,8% de R\$105,70. Sendo enviada a entrada para o e-mail.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta aceitou a proposta de acordo, de uma entada de 5% valor de R\$ 75,00 (setenta e cinco reais) com vencimento até o dia 01 de junho de 2026 e 15 parcelas de R\$ 105,70 (cento e cinco reais e setenta centavos). E-mail para o envio da fatura: **adriana_maria_72@hotmail.com**

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **01 e 02/2026, e a exclusão dos acréscimos por impontualidades do período, podendo ainda parcelar o débito existente, com entrada mínima de 5% de R\$75,00(data de vencimento para o dia 01/06/2026) e o restante em 15x com juros de 1,8% de R\$105,70,** aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto e defesa administrativa.

Informo ainda que na audiência realizada no dia 23/04/2026, ficou acordado que iria uma equipe até a casa da consumidora para a verificação que o vazamento havia sido resolvido e conforme apresentação da defesa, a equipe foi até a residência no dia 18/05/2026 e constatou que o vazamento havia sido sanado, a consumidora também informou a esta conciliadora que de fato a equipe compareceu em sua casa.

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, 18 de maio de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

PRESEÇA VIRTUAL
Adriana Maria Monteiro do Nascimento (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL
Yasmin Matos da Silva dos Santos (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

PROCESSO Nº 26.03.0564.001.0... X

email:
yasmin.santos@csagece.com.br

Yasmin matos 09:11

Reitera o termo do ofício 43097224-UN-MIS, que informa que foi executado o serviço verificação de retrada de vazamento, sendo confirmada a retrada de vazamento, pelo atendimento 215715706, data 18/05/2026.

Dessa forma, temos como proposta de negociação, alterar o valor originalmente faturado de R\$2.118,12, do período de 01/26 à 05/2026, para o valor de R\$1.458,82, equivalente a duas vezes a média de 15 m³, nas competências 01 e 02/2026, e a exclusão dos acréscimos por impropriedades do período, podendo ainda parcelar o débito existente, com entrada mínima de 5% de R\$75,00 (data de vencimento para o dia 01/06/2026) e o restante em 15x com juros de 1,8% de R\$105,70. Sendo enviada a entrada para o email

Enviar uma mensagem

09:17 | PROCESSO Nº 26.03.0564.001.00019-3