



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 26.01.0564.001.00071-301

**Reclamante:** Maria Aparecida Pereira de Freitas, **CNPJ/CPF:** 054.410.103-04, **Endereço:** Rua Senador Petrônio Portela, nº 201, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.932-130, **Telefone:** (85) 98914-7294.

**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 22 de abril 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 a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, a sra. Vânia Maria Viana Vieira Palmeira, inscrita no CPF de nº 187.72609320, E-mail: vania.palmeira@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, esta informa que, Tendo em vista que o hidrômetro apresentou erro negativo a competência 01/2026 foi retificada com base no laudo não conforme do hidrômetro (erro negativo), conforme serviço 277: 212613260 em 11/03/26, a competência de 01/26 de 31m<sup>3</sup> p/21m<sup>3</sup> 1x a média do novo hidrômetro, média foi feita por projeção em cima de 13 dias após a substituição do hidrômetro. Conta essa já paga pela cliente e as demais competências já foram geradas de acordo com o novo hidrômetro.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora informou que no dia 10 de março foi uma equipe da Cagece até a sua residência e retiraram o seu hidrômetro, na parte da tarde devolveram e informaram que havia sido trocado e que aproximadamente 03 dias após, recebeu uma fatura no seu e-mail, com o valor de R\$ 249,77 (duzentos e quarenta e nove reais e setenta e sete centavos), que efetuou o pagamento. Que a sua média está correta, conforme dentro do seu consumo.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, a Cagece verificou o hidrômetro e constatou que apresentava uma falha, realizou a troca e 13 dias após a substituição, a consumidora recebeu a sua fatura refaturada e efetuou o pagamento. A consumidora acatou sem nenhuma indagação todo o procedimento realizado. 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 redamação 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, 22 de abril de 2026.

*Tayná Moreira Ribeiro.*

Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora - Procon Maracanaú

*Maria Aparecida Pereira de Freitas*

Maria Aparecida Pereira de Freitas (Reclamante)

### PRESEÇA VIRTUAL

Vânia Maria Viana Vieira Palmeira (Preposta)  
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

The image is a screenshot of a virtual meeting interface. The main window shows a video call with a woman wearing glasses and a headset. The interface includes a chat window on the right with the following text:

PROCESSO Nº 26.01.0564.001.0... X

Permitir que os participantes enviem mensagens

O chat contínuo está desativado.  
As mensagens são feitas salvas para os participantes da reunião, quando a chamada termina, você pode fazer uma mensagem privada da sala, ou pelo processo que estiverem sendo base.

Vânia Maria Viana 10:15

Tendo em vista que o hidrômetro apresentado erro negativo a competência 01/2026 foi retificada com base no laudo não conforme do hidrômetro (em anexo), conforme serviço 277-21243240 em 11/03/26, a competência de 01/26 de 31m<sup>3</sup> p/21m<sup>3</sup> 1x a média do novo hidrômetro, média feita por projeção em cima de 13 dias após a substituição do hidrômetro. Conta essa já paga pela cliente e as demais competências já foram geradas de acordo com o novo hidrômetro.

Enviar uma mensagem

10:20 | PROCESSO Nº 26.01.0564.001.00071-301

Mostrar área de trabalho



# Comprovante de pagamento

13 ABR 2026 - 10:34:35

Valor R\$ 249,77

Tipo de transferência Pix

ID da transação E182361202026041  
31334s060ea9721f

Destino

Nome COMPANHIA DE AGUA E  
ESGOTO DO CEARA CAGECE

CNPJ 07040108000157

Instituição Banco Citibank S.A.

Tipo de conta Conta corrente

Origem

Nome Maria Aparecida Pereira Freitas  
Forte

Instituição NU PAGAMENTOS - IP

CPF \*\*\*.410.103\*\*

Informações adicionais

Identificador 000053744720103001222015

Valor final R\$ 249,77

Nu Pagamentos S.A. - Instituição de  
Pagamento

CNPJ 18.236.120/0001-58

ID da transação:  
E18236120202604131334s060ea9721f

Estamos aqui para ajudar se você tiver alguma  
dúvida.

Me ajuda →

Ouvidoria: 0800 887 0463 ou demais canais em  
nubank.com.br/contatos#ouvidoria