



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.04.0564.001.00050-301

Reclamante: DEONICE MATIAS DA SILVA, CPF: 399.098.673-20, **Endereço:** Rua João Campos Filho - 167, BLOCO 26 APT 204 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE – 61917-390, **Telefone:** (85) 99105-9500.

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 27 de maio 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 a preposta da parte reclamada, a sra. Yasmin Matos da Silva dos Santos, inscrita no CPF de nº 085.347.743.40, e-mail: yasmin.santos@cagece.com.br, esta última 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 a preposta da empresa reclamada, a sra. Yasmin Matos, esta informa que, reitera o termo do ofício 4304/26/UNMTO. Segue com a proposta de cancelamento do termo de ocorrência 3331159, e a substituição do hidrômetro danificado com ônus e a cliente solicita a religação de água. Os valores das taxas serão cobrados na fatura do mês 07/2026. A taxa de troca de hidrômetro fica no valor de R\$ 61,67 reais e a taxa de religação no valor de R\$ 10,00 reais.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo proposta em audiência. **Telefone de contato: 85 – 9.9105-9500 (BRENDA)** filha da consumidora, para entrar em contato e informar sobre a troca do hidrômetro.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **cancelamento do termo de ocorrência 3331159, e a substituição do hidrômetro danificado com ônus e a cliente solicita a religação de água**, proposta aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto e 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, 27 de maio de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

Deonice matias da Silva
DEONICE MATIAS DA SILVA (Reclamante)

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

The image shows a screenshot of a virtual meeting interface. On the left, a large video window displays a woman with dark, curly hair. In the bottom right corner of the video window, there is a smaller thumbnail of another participant. Below the video window is a control bar with icons for mute, video, chat, and other functions. On the right side of the interface, there is a chat window titled "PROCESSO: 260405640010005...". The chat contains several messages, including a system message about a video call, a message from "Yasmin matos" at 10:56 providing personal information (name, CPF, email), and a message from "Yasmin matos" at 10:57 regarding a proposed cancellation of a term of occurrence and a substitution of a habilitated professional. The chat window also shows a timestamp of 10:25 and a "62/133" indicator. At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder "Enviar uma mensagem" and a send button. The bottom left of the interface shows the time "10:29" and the process ID "PROCESSO: 2604056400100050301".