



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00002-301

Reclamante: Christiane Oliveira de Castro, **CNPJ/CPF:** 333.584.598-61, **Endereço:** Rua São Sebastião, Nº 853 **Bairro:** Jardim Bandeirantes, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.934-090, **Telefone:** (85) 999957-3465.

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 01 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. Francisca Benicio Moreira, inscrita no CPF de nº 894.794.323-15, e-mail: francisca.benicio@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, Reitera os termos do ofício acostado aos autos e esclarece que para fins de resolução da demanda e efeito de negociação, propõe refaturar as competências 02 e 03/2026 para 01 (uma) economia residencial, alterando o valor originalmente faturado de R\$411,43 (quatrocentos e onze reais e quarenta e três centavos), para o valor de R\$271,93 (duzentos e setenta e um reais e noventa e três centavos). Caso haja concordância com esta proposta, a mesma será formalizada internamente e a fatura referente à entrada será enviada para o e-mail informado, com vencimento a ser acordado. Todos os valores são atualizados até a presente data. O acordo ficará com entrada de aproximadamente R\$ 80,00 (oitenta reais) e 5 parcelas de aproximadamente R\$ 64,00 (sessenta e quatro reais).

Facultada a palavra novamente a parte autora, Aceita a proposta de acordo apresentada pela preposta da reclamada, informou ainda que está aceitando para não ficar sem o abastecimento, no entanto recorrerá ao judiciário para as demais providências. A consumidora informou que efetuará o pagamento da entrada até o dia 16/04/2026.

Tefelone contato: 85-99957-3465 CHRISTIANE OLIVEIRA DE CASTRO.

E-mail: christianecruz31@gmail.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, **O acordo ficará com entrada de aproximadamente R\$ 80,00 (oitenta reais) e 5 parcelas de aproximadamente R\$ 64,00 (sessenta e quatro reais)**, proposta de acordo 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, 01 de abril de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Christiane Oliveira de Castro
Christiane Oliveira de Castro (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Francisca Benício Moreira (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

