



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.03.0564.001.00032-3

**Data/Hora de Abertura:** 12/03/2026 às 09:41:35

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Telefone

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** NEIRIANA LIMA DA COSTA

**CPF do Consumidor:** 605.610.673-09

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	26.03.0564.001.00032-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Telefonia Móvel Pós-paga

**Problema:** Renegociação / parcelamento de dívida

**Relato:**

Relata a consumidora que possui um débito na Claro referente a linha 85 991055707, a consumidora gostaria fazer uma negociação.

**Pedido:** Requer uma negociação com boas condições para pagamento.

**TRATATIVAS**

---



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

12/03/2026 - Telefone

**Fornecedor:** Claro S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Resolvida

**Resposta do Fornecedor:**

**CERTIDÃO**

**TRATATIVA POR TELEFONE**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2603056400100032301

**Reclamante/Consumidor(a):** NEIRIANA LIMA DA COSTA , **CNPJ/CPF:** 605.610.673-09 ,  
**Endereço:** Rua Miguel Alves - 300 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180 , **Telefone:** (85)  
99644-8338 , **E-mail:** .

**Procurador(a):** , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

**Reclamado/Fornecedor:** Claro S.A. , **CPF/CNPJ:** 403432544000147, **Endereço:** Rua José Caill  
Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). NEIRIANA LIMA DA COSTA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

**Relato:**

Relata a consumidora que possui um débito na Claro referente a linha 85 991055707, a consumidora gostaria de fazer uma negociação.

**Pedido:** Requer uma negociação com boas condições para pagamento.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Claro S.Á. , que apresentou a seguinte proposta de acordo para



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

a Consumidora Neiriana Lima da Costa, o débito era de R\$ 299,13, a operadora concedeu um desconto de 50%, ficando um valor para pagamento de R\$ 149,56. Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 12 de Março de 2026 .

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)**

---

**NEIRIANA LIMA DA COSTA (Consumidor(a))**