

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00016-301

Reclamante: Francisca Olívia de Sousa, **CNPJ/CPF:** 081.372.423-68, **Endereço:** Rua 104, nº 20 - C, **Bairro:** Timbó
Cidade: Maracanaú – CE, **CEP:** 61.936-040, **Telefone:** (85) 98788-6113.

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 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. 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, este, reitera Ofício 40869/26/UN MTS e após os devidos refaturamentos os valores reduziram conforme a seguir: - Competência 01/2026 – De: R\$ 1.897,71 – Para: R\$ 85,68; Competência 02/2026 – De: R\$ 717,30 – Para: R\$ 85,68; Competência 03/2026 – De: R\$ 167,76 – Para: R\$ 94,48. Reduzindo o débito total de R\$ 2.814,19 – Para: R\$ 265,84.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora aceitou a proposta de refaturamento das contas de janeiro, fevereiro e março, todas as competências 2026. Solicitou ainda que o vencimento das faturas ficassem para o dia 05 de maio de 2026. A consumidora ofertou seu contato de whatsapp para receber a fatura: (85) 98788-6113

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **refaturando as faturas dos meses de janeiro a março, competência 2026, ficando o valor a ser pago de R\$ 265,84 (duzentos e sessenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos), a ser pago até o dia 05 de maio de 2026**, a consumidora aceitou a proposta de refaturamento. 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 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, 22 de abril de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora - Procon Maracanaú

Francisca Olívia de Sousa

Francisca Olívia de Sousa (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

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

The screenshot shows a virtual meeting interface. The main video window displays a woman with glasses and a headset, identified as Vânia Maria Viana. The interface includes a top bar with the process number "PROCESSO: 2603056400100016...", a chat window on the right, and a bottom control bar with icons for mute, video, chat, and other functions. The chat window contains a message from Vânia Maria Viana at 10:50 regarding a CAGECEL reiteration of office ADMS/2AM/MTS and a list of debt reiterations with their respective values and due dates.

PROCESSO: 2603056400100016... X

As mensagens não ficam salvas para os participantes da reunião quando a chamada termina. Você pode enviar uma mensagem para quem está aqui pelas pessoas que aparecerem aqui. 1 de 36

Vânia Maria Viana 10:50

CAGECEL reitera Ofício ADMS/2AM/MTS e após os devidos restatamentos os valores reduziram conforme a seguir:

- Competência 01/2026 - De: R\$ 4.897,71 - Para: R\$ 856,00
- Competência 02/2026 - De: R\$ 717,00 - Para: R\$ 85,68
- Competência 03/2026 - De: R\$ 167,76 - Para: R\$ 94,48

Resultando o débito total de R\$ 2.816,19 - Para: R\$ 765,84

Enviar uma mensagem

10:55 | PROCESSO: 2603056400100016301