

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO NA ÁREA
COMERCIAL DA UNIDADE DE NEGÓCIO DA
BACIA DO BAIXO JAGUARIBE – UN-BBJ**

RF/CSB/017/2010

Assunto: Fiscalização sobre serviços e informações
comerciais.

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE

Maio/2010

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE	5
2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	5
3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	5
4. INTRODUÇÃO	6
5. METODOLOGIA	7
5.1. Cronograma de Trabalho	7
5.2. Áreas e Segmentos Auditados	8
6. DESCRIÇÃO DA UNIDADE DE NÉGOCIO.....	9
6.1. Área de Abrangência.....	9
6.2. Estrutura Organizacional.....	11
6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada	12
7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS.....	13
7.1. Escritório/loja de atendimento/almojarifado	13
7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento.....	13
7.2. Atendimento ao usuário	27
7.2.1. Atendimento de prazos na prestação de serviço	27
7.2.2. Entrega de protocolo.....	29
7.2.3. Disponibilização da Resolução da ARCE.....	29
7.3. Faturamento.....	30
7.3.1. Débitos pendentes em nome de terceiros	30

7.3.2.	Pagamentos em duplicidade	30
7.3.3.	Intervalos de leituras	30
7.3.4.	Hidrometração.....	31
7.3.5.	Consumo de água para ligações não medidas.....	33
7.3.6.	Informações na fatura	34
7.3.7.	Fatura mínima.....	34
7.3.8.	Prazo mínimo de vencimento	35
7.3.9.	Datas de vencimento de faturas	35
7.4.	Corte e Religação	36
7.4.1.	Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e interrupção da coleta.....	36
7.5.	Outras responsabilidades.....	36
7.5.1.	Cadastro	36
7.5.2.	Combate à fraude	37
7.5.3.	Atendimento de grandes consumidores	38
7.5.4.	Preenchimento das Ordens de Serviços	38
8.	CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	39
8.1.	Instalações físicas e estrutura de atendimento.....	39
8.2.	Atendimento de prazos na prestação de serviços	42
8.3.	Entrega de protocolo.....	44
8.4.	Disponibilização da Resolução da ARCE	44
8.5.	Pagamentos em duplicidade	45

8.6.	Intervalos de leituras	45
8.7.	Hidrometração.....	46
8.8.	Consumo de água para ligações não medidas.....	47
8.9.	Informações na fatura	48
8.10.	Prazo mínimo de vencimento.....	49
8.11.	Datas de vencimento de faturas	49
8.12.	Organização e atualização cadastral	50
8.13.	Combate à fraude.....	51
8.14.	Atendimento de grandes consumidores.....	52
8.15.	Preenchimento das Ordens de Serviços.....	53
9.	EQUIPE TÉCNICA.....	54
10.	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	54

ANEXOS

ANEXO I - ORDENS DE SERVIÇOS

ANEXO II - PROCESSOS DE SOLICITAÇÃO DE AMPLIAÇÃO DE REDE

ANEXO III - PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO E NORMA INTERNA SCO-05

ANEXO IV - HISTÓRICOS DE LEITURA

ANEXO V - TERMOS DE OCORRÊNCIA – TO´s

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE

ARCE: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

Endereço: Av. Santos Dumont, 1789 – 14.º andar – Aldeota – CEP 60150-160. Fortaleza – CE.

Telefone: (85) 3101-1027 **Fax:** (85) 3101-1000

2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará

Endereço: Rua Lauro Vieira Chaves, 1030 – Aeroporto – CEP 60420-280. Fortaleza – CE.

Telefone: (85) 3101-1719 **Fax:** (85) 3101-1718

3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo de Auditoria	Fiscalização <input checked="" type="checkbox"/> Acompanhamento _____
Unidade Auditada	Unidade de Negócio da Bacia do Baixo Jaguaribe (UN-BBJ) End.: Rua Raimundo Joaquim de Santiago Lima, s/n – Alto São João - CEP: 629000-000. Russas – CE. Telefone: (88) 3411-8570 Contato: Francisco Célio Vital
Escopo	Serviços e Informações Comerciais
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0033/2010 de 15 de março de 2010
Data da Inspeção de Campo	16 a 18 de março de 2010
Legislação	Resolução ARCE nº 130/2010; Lei Federal nº11.445/2007; Lei Estadual nº14.394/2009;

4. INTRODUÇÃO

Este relatório detalha ação de fiscalização direta realizada pela ARCE, de acordo com a localidade e escopo selecionados, em cumprimento aos termos estabelecidos na Lei Federal Nº 11.445/07 e Lei Estadual Nº 14.394/09.

O objetivo desta ação de fiscalização é verificar e avaliar os procedimentos adotados nas atividades relacionadas ao segmento comercial, com relação à classificação e cadastro de usuários, o desempenho dos serviços de atendimento ao usuário (preços e prazos), a arrecadação e o faturamento e determinar o grau de conformidade do sistema auditado, levando-se em consideração os requisitos de qualidade que o serviço deve oferecer, em concordância com as legislações pertinentes, com ênfase naquelas expedidas pela ARCE.

5. METODOLOGIA

A metodologia para desenvolvimento das ações compreendeu os procedimentos de inspeções de campo, vistoria técnica, entrevistas com chefes de núcleos e operadores dos sistemas comercial e de atendimento, análise e avaliação documental, obtenção de informações e dados gerais do sistema comercial, identificação e frequência de ocorrências.

As vistorias foram acompanhadas pelo Coordenador Comercial e de Serviços a Clientes, Francisco Célio Vital, os Agentes Comerciais II, Paloma Marília e Josineudo Moreira, e pelos gestores dos núcleos visitados responsáveis pelos escritórios locais da CAGECE, que se encarregaram de explicar a operacionalidade dos sistemas comercial e de atendimento.

Vale destacar que esta fiscalização é direcionada à Unidade de Negócio responsável por vários sistemas e que a inspeção direta em alguns deles ocorreu por amostragem, mediante os seguintes critérios: Russas e Aracati, pois possuem o maior número de ligações reais; Palhano, por possuir número pequeno de ligações; e Serra do Félix, por não possuir acesso ao sistema comercial *on-line*.

5.1. Cronograma de Trabalho

Local	3ª Feira DIA 16/03		4ª Feira DIA 17/03		5ª Feira DIA 18/03	
	M	T	M	T	M	T
Sede da UNBBJ - Russas	x	x	x			
Escritório e Loja de atendimento - Russas		x				
Escritório - Palhano			x			
Escritório - Serra do Felix				x		
Escritório e Loja de atendimento - Aracati					x	

5.2. Áreas e Segmentos Auditados

No **Quadro 1** está apresentada a área auditada com os itens e respectivos segmentos auditados, os quais orientaram os trabalhos de auditoria.

Quadro 1 – Itens e segmentos da área comercial auditados

Área Auditada	Item Auditado	Segmento Auditado
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Escritório / loja de atendimento / almoxarifado 	<ul style="list-style-type: none"> Instalações físicas e estrutura de atendimento
	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento ao usuário 	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento de prazos na prestação de serviços Entrega de protocolo Disponibilização da Resolução da ARCE
	<ul style="list-style-type: none"> Faturamento 	<ul style="list-style-type: none"> Débitos pendentes em nome de terceiros Pagamentos em duplicidade Intervalos de leituras Hidrometração Consumo de água para ligações não medidas Informações na fatura Fatura mínima Prazo mínimo de vencimento Opções de datas de vencimento
	<ul style="list-style-type: none"> Corte 	<ul style="list-style-type: none"> Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento ou interrupção da coleta
	<ul style="list-style-type: none"> Outras responsabilidades 	<ul style="list-style-type: none"> Cadastro Combate à fraude Atendimento de grandes consumidores Preenchimento das Ordens de Serviços

6. DESCRIÇÃO DA UNIDADE DE NÉGOCIO

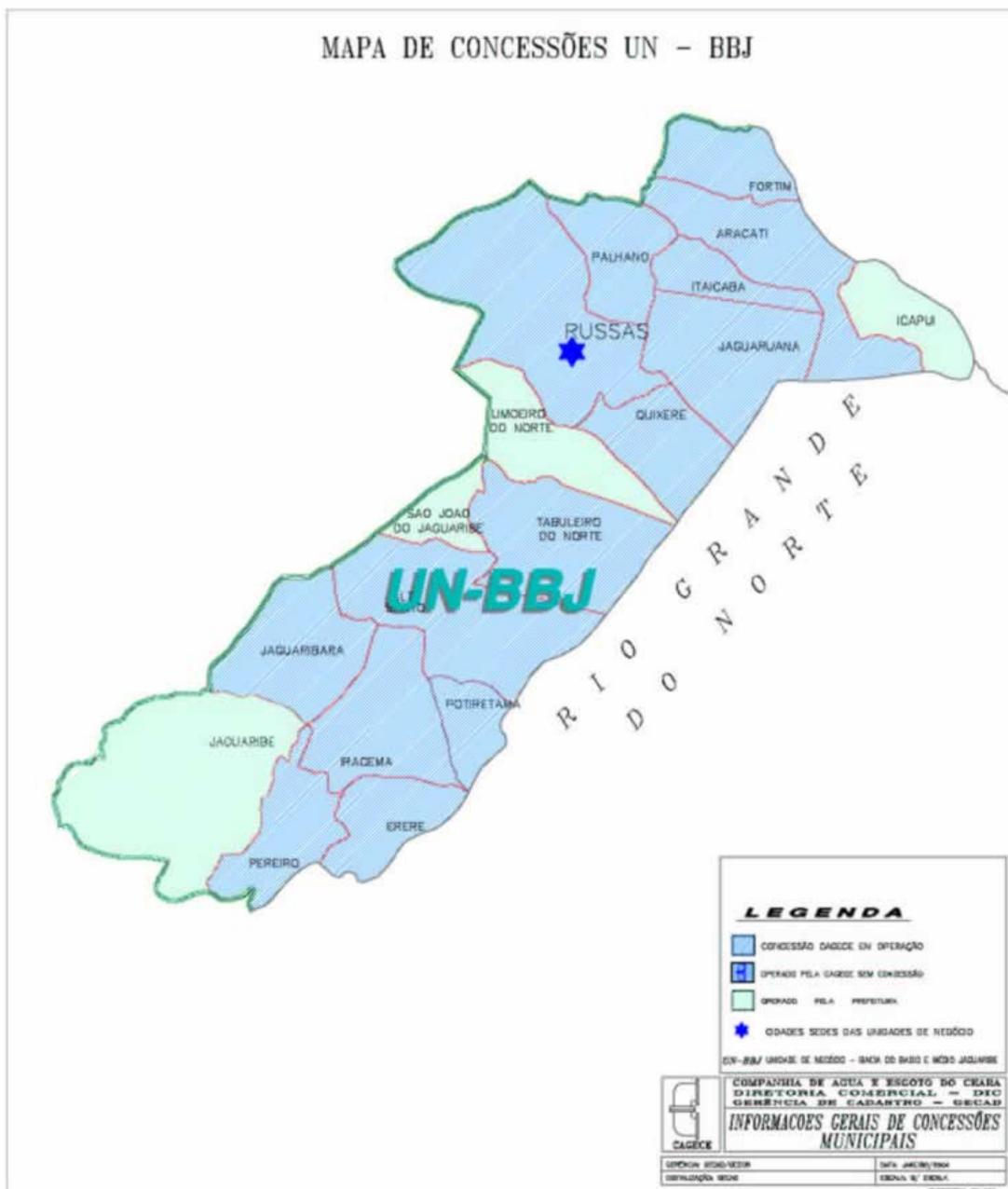
6.1. Área de Abrangência

A UN-BBJ abrange 14 (quatorze) municípios, operando sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em um total de 24 (vinte e quatro) localidades, gerenciados através de 16 (dezesesseis) núcleos (escritórios locais). No **Quadro 2** estão relacionados todos os sistemas pertencentes à UN-BBJ e na **Figura 1** o mapa de sua área de abrangência.

Quadro 2 – Relação de sistemas operados pela UN-BBJ

Sistemas gerenciados pela UN-BBJ
Alto Santo - SAA
Aracati - SAA e SES
Tabuleiro do Cabreiro (Aracati) - SAA
Canoa Quebrada - SAA e SES
Ererê - SAA
Fortim - SAA
Iracema - SAA
Ema (Iracema) - SAA
Itaiçaba - SAA
Boca do Forno (Itaiçaba) - SAA
Jaguaruana - SAA
Nova Jaguaribara - SAA e SES
Palhano - SAA
Pereiro - SAA
Crioulas (Pereiro) - SAA
Potiretama - SAA
Quixeré - SAA
Russas - SAA e SES
Bonhú (Russas) - SAA
Flores (Russas) - SAA
Jardim São José (Russas) - SAA
São João de Deus (Russas) - SAA
Serra do Felix - SAA
Tabuleiro do Norte - SAA e SES

Figura 1 – Área de abrangência da UN-BBJ

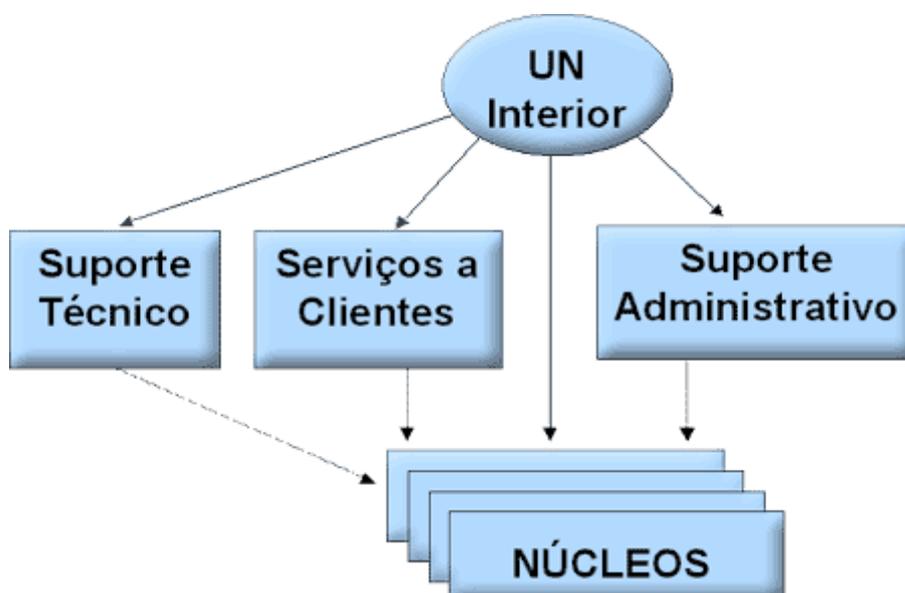


6.2. Estrutura Organizacional

A UN-BBJ segue o modelo de gestão definido no planejamento estratégico da CAGECE. O modelo de estrutura organizacional de uma Unidade de Negócio está apresentado na **Figura 2**.

A UN-BBJ dá suporte de serviços e técnicos a clientes em todos os núcleos (escritórios locais), os quais desenvolvem as atividades de atendimento aos usuários

Figura 2 - Estrutura da Unidade de Negócio da Bacia do Baixo Jaguaribe.



6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada

CAGECE: Município de Russas – Unidade de Negócio da Bacia do Baixo Jaguaribe – UNBBJ

Endereço: Rua Raimundo Joaquim de Santiago Lima, s/n – Alto São João – Russas-CE.

Dados Físicos da UNBBJ - referente ao mês de fevereiro de 2010 (fls 04 a 11 do Processo PCSB/CSB/0014/2010):

- População real de água: 146.230 habitantes;
- Número de ligações reais de água: 58.164;
- Número de ligações ativas de água: 52.956;
- Número de ligações medidas de água: 52.057;
- Número de ligações reais de esgoto: 7.084;
- Número de ligações ativas de esgoto: 6.278;
- Volume produzido de água: 942.005,53 m³;
- Volume distribuído de água: 897.303,34 m³;
- Volume faturado de água: 756.186 m³.

Composição da Gerência da Unidade:

- ◇ Gerente da Unidade de Negócio da Bacia do Baixo Jaguaribe – Domingos Sávio Cardoso;
- ◇ Coord. da Área Comercial e de Suporte a Clientes – Francisco Célio Vital Pereira;
- ◇ Supervisor de Serviços ao Cliente – Wendell Macatrão;
- ◇ Coordenadores das Equipes de Combate à Fraude – Onilton Girão e Tarcilene Magalhães;
- ◇ Coordenadora da Equipe de Cadastro – Tyara Milene.

7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

São listados neste capítulo os fatos apurados por meio da análise das informações enviadas previamente pela CAGECE e/ou coletadas na inspeção de campo, bem como das constatações feitas *in loco* pela equipe de fiscalização, na sede da UN-BBJ e núcleos selecionados (Russas, Aracati, Palhano e Serra do Félix).

Na análise foram apreciados os itens e segmentos da área comercial relacionados no item 5.2.

Ressalte-se que as constatações de não conformidades observadas serão direcionadas à toda UN-BBJ, inclusive para os outros núcleos pertencentes à unidade e que não foram visitados nesta inspeção.

7.1. Escritório/loja de atendimento/almojarifado

7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento

Para a análise deste item, foram inspecionados os escritórios operacionais/lojas de atendimento de 4 (quatro) núcleos: Russas, Aracati, Palhano e Serra do Félix.

7.1.1.1 Sede da UNBBJ - Russas

- A sede da UNBBJ está localizada em Russas, sendo composta de:
 - Portaria (**Foto 1**);
 - Prédio do Controle de Qualidade (laboratório) (**Foto 2**);
 - Prédio da copa, banheiros e auditório (**Foto 3**);
 - Prédio da sala de reunião, da gerência, sala técnica e coordenadoria de serviços comerciais (**Fotos 4 a 8**);
 - Prédio da oficina eletromecânica e almojarifado (**Foto 9**).



Foto 1 – Portaria na sede da UNBBJ.



Foto 2 – Prédio do Controle de Qualidade (Laboratório) na sede da UNBBJ.



Foto 3 – Prédio da copa, banheiros e auditório na sede da UNBBJ.



Foto 4 – Prédio da sala de reunião, da gerência, sala técnica e coordenadoria de serviços comerciais na sede da UNBBJ.



Foto 5 – Recepção do prédio da sala de reunião, da gerência, técnica e coordenação de serviços comerciais.

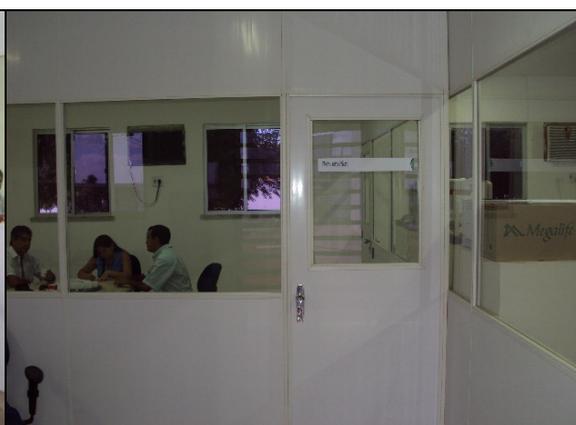


Foto 6 – Sala de Reunião.



Foto 7 – Sala técnica e da coordenação de serviços comerciais na sede da UNBBJ.



Foto 8 – Sala da gerência na sede da UNBBJ.



Foto 9 – Oficina eletromecânica e almoxarifado na sede da UNBBJ.

7.1.1.2 Russas

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	22	1 pessoa para gerenciamento administrativo do escritório; 3 (três) operadores de ETA (terceirizados); 10 (dez) operadores de rede de abastecimento de água (terceirizados); 2 (dois) operadores na captação de água (terceirizados); 3 (três) operadores de esgoto (terceirizados); 1 (um) almoxarife (terceirizado); 2 (duas) atendentes (terceirizadas).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Caminhonetes	2
Moto	2

- O sistema dispõe de um escritório operacional e uma loja de atendimento (**Foto 10**) que funcionam no mesmo prédio, localizado na Av. Dom Lino, 540 – Centro, com as funções operacionais e de atendimento aos usuários;
- A loja de atendimento funciona de segunda a sexta, no horário de 08:00 às 17:00 horas ininterruptamente (**Foto 11**), contando com 2 (duas) funcionárias exclusivas para o atendimento aos usuários (**Fotos 12 e 13**);
- Na loja de atendimento, os serviços de regulação e fiscalização da ARCE são divulgados através de *banner* (**Foto 13**);
- Durante a inspeção, na loja de atendimento de Russas, verificou-se:
 - Não existência de senhas para os usuários em atendimento;
 - Que a tabela de preços dos serviços cobráveis não se encontrava exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário.
- Durante a inspeção, no escritório operacional de Russas, verificou-se que:

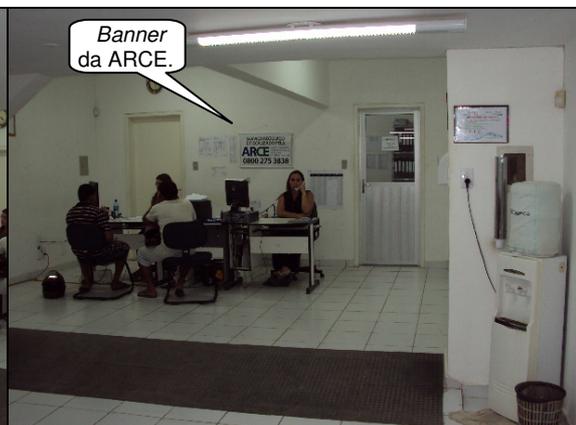
- A área encontrava-se desorganizada, apresentando caixas de arquivos dispostas em uma área de circulação, em meio a motos e bicicletas (**Foto 14**);
 - Segundo informações do Gestor do Núcleo, João Adriano da Silva, faltam equipamentos de uso individual como fardas e crachás para os funcionários do antigo SAAE, que hoje trabalham na CAGECE. No momento da inspeção, o gestor do núcleo não utilizava crachá de identificação.
- Na loja de atendimento, escritório operacional e almoxarifado não existiam extintores de incêndio.



Foto 10 – Loja de atendimento e escritório operacional em Russas.



Foto 11 – Horário de atendimento da loja em Russas.



Fotos 12 e 13 – Interior da loja de atendimento em Russas.



Foto 14 – Área do escritório operacional desorganizada.

7.1.1.3 Aracati

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	16	1 (uma) pessoa para gerenciamento administrativo do escritório; 3 (três) operadores de ETA (2 terceirizados); 8 (oito) operadores de rede de abastecimento de água (7 terceirizados); 1 (um) operador de esgoto (terceirizado); 1 (um) operador responsável pela rede de água de Tabuleiro do Cabreiro (terceirizado); 1 (uma) agente administrativa (terceirizada); 1 (uma) atendente (terceirizada).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Caminhonetes	2
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Rua Duque de Caxias, 1859 - Centro (**Foto 15**) e uma loja de atendimento situada na edificação onde funciona a *casa do cidadão*, a qual possui estrutura para vários atendimentos direcionados à população, como DETRAN, Junta Militar, Correios, entre outros (**Foto 16**). No local, há uma sala exclusiva

para atendimento aos usuários da CAGECE, com 1(uma) atendente, onde os serviços de regulação e fiscalização da ARCE são divulgados através de *banner* (**Foto 17**);

- A loja de atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00;
- As tabelas de preços, prazos e tarifas encontravam-se expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário na loja de atendimento;
- Durante a inspeção verificou-se no escritório operacional e almoxarifado de Aracati:
 - Extintor de incêndio com prazo de validade expirado (**Foto 18**);
 - Condições inadequadas de organização, manutenção e limpeza, demonstrando:
 - No interior do escritório, ausência de limpeza, materiais armazenados em locais impróprios e de maneira desorganizada (**Fotos 19 a 23**), e pintura danificada nas paredes da sala e teto do banheiro (**Fotos 24 e 25**);
 - No almoxarifado, ausência de limpeza, manutenção e organização, além do não funcionamento das instalações de iluminação (**Fotos 26 a 28**).



Foto 15 – Escritório operacional em Aracati.



Foto 16 – Casa do Cidadão onde se encontra a loja de atendimento do núcleo de Aracati.



Foto 17 – Loja de atendimento em Aracati.

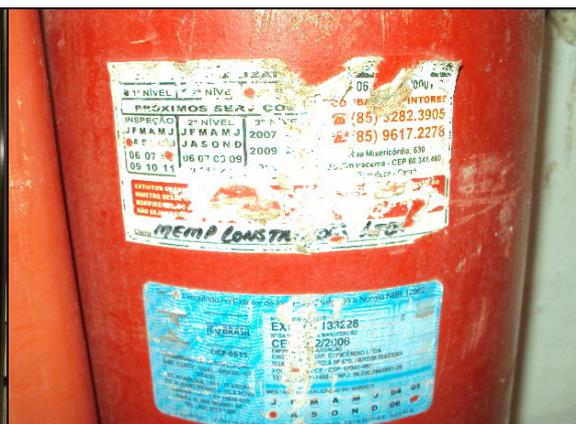


Foto 18 – Extintor de incêndio apresentando prazo de validade expirado no almoxarifado de Aracati.



Foto 19 – Hidrômetros dispostos na área de entrada do escritório operacional em Aracati.



Foto 20 – Materiais de limpeza e operação dispostos desorganizadamente na copa, no interior do escritório de Aracati.



Fotos 21 e 22 – Equipamentos e arquivos armazenados desorganizadamente, e porta danificada, no interior do escritório de Aracati.



Foto 23 – Ausência de limpeza e organização no interior do escritório de Aracati.



Foto 24 – Pintura danificada da parede do escritório operacional de Aracati.



Foto 25 – Pintura danificada do teto do banheiro do escritório operacional de Aracati



Foto 26 – Falta de higiene e cimento sem acondicionamento no almoxarifado de Aracati.



Foto 27 – Materiais dispostos desorganizadamente no almoxarifado de Aracati.



Foto 28 – Pintura e estrutura danificadas no almoxarifado de Aracati.

7.1.1.4 Palhano

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	6	1 (uma) pessoa para gerenciamento administrativo do escritório e atendimento ao público (terceirizado); 4 (quatro) operadores de ETA (terceirizados); 1 (um) operador de rede de abastecimento de água (terceirizado).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1
Bicicleta	1

- O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Rua Joaquim Rodrigues do Nascimento, 443 - Centro, com funções operacionais e de atendimento aos usuários e onde está localizado o almoxarifado do SAA de Palhano (**Fotos 29 e 30**);
- O escritório/loja de atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 12:00 e de 14:00 às 18:00;
- No escritório/loja de atendimento e almoxarifado de Palhano verificou-se:
 - Que o atendimento é executado pelo gerente, que ocasionalmente necessita ausentar-se para auxiliar na operação do sistema;
 - Não existência de placas identificando o escritório operacional da CAGECE (**Foto 29**)
 - Não existência de extintores de incêndio;
 - De acordo com o gestor, as três cadeiras existentes no escritório não são suficientes para os usuários em atendimento e em espera;
 - Que o almoxarifado do SAA de Palhano encontra-se inacabado, apresentando ausência de instalações de iluminação e paredes sem revestimento (**Foto 31**);
 - Que os serviços de regulação e fiscalização da ARCE não são divulgados através de *banner*.



Foto 29 – Fachada do escritório operacional e almoxarifado em Palhano.



Foto 30 – Interior do escritório operacional de Palhano.



Foto 31 – Interior do almoxarifado do SAA de Palhano.

7.1.1.5 Serra do Félix

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	6	1 (uma) pessoa para gerenciamento administrativo do escritório e atendimento ao público (terceirizado); 3 (três) operadores de ETA (terceirizados); 1 (um) operador de rede de abastecimento de água do Setor I no Boqueirão do Cesário (terceirizado); 1 (um) operador de rede de abastecimento de água do Setor II em Serra do Félix (terceirizado).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Rua do Trafo, 45, (**Foto 32**) com as funções operacionais e de atendimento aos usuários e onde está localizado o almoxarifado;
- O escritório/loja de atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 12:00 e de 14:00 às 18:00;
- No escritório/loja de atendimento de Serra do Félix verificou-se a não disponibilização de estrutura adequada para atendimento aos usuários:
 - O atendimento é executado pelo gerente, que ocasionalmente necessita ausentar-se para auxiliar na operação do sistema;
 - Não existe acesso ao sistema comercial *on-line* e telefone no escritório;
 - De acordo com o gestor, as duas cadeiras existentes não são suficientes para os usuários em atendimento e em espera;
 - Foi detectado desconforto térmico e a necessidade de melhoria da ventilação ambiente;
 - Parte do forro do teto encontra-se danificado (**Foto 33**);
 - Não existe água disponível para os funcionários e usuários;

- Não existem informações sobre o horário de atendimento, tabela de preços dos serviços cobráveis e aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes, expostos em local de fácil visualização do usuário;
 - Os serviços de regulação e fiscalização da ARCE não são divulgados através de *banner*;
 - O banheiro existente não se encontra em boas condições de higiene (**Foto 34**).
- Com relação ao almoxarifado, este apresenta:
- Cobertura com telhas quebradas e ação de cupins (**Fotos 35 e 36**);
 - Falta de higiene no ambiente;
 - Armazenamento inadequado de material, de forma desordenada em caixas de papelão e diretamente no piso (**Fotos 37 a 39**);
 - Bancada com estrutura inacabada apresentando tijolos expostos (**Fotos 38 e 39**).
- No escritório operacional e almoxarifado não existem extintores de incêndio e cavaletes ou cones para a sinalização de rua.



Foto 32 – Fachada do escritório operacional de Serra do Félix.



Foto 33 – Teto do escritório com forro danificado.



Foto 34 – Banheiro do escritório de Serra do Félix.



Foto 35 – Coberta do almoxarifado apresentando telhas quebradas.



Foto 36 – Coberta do almoxarifado apresentando ação de cupins.



Foto 37 – Materiais armazenados desordenadamente em caixas de papelão e diretamente no piso do almoxarifado.



Fotos 38 e 39 – Bancada no almoxarifado e materiais armazenados desordenadamente diretamente no piso.

7.2. Atendimento ao usuário

7.2.1. Atendimento de prazos na prestação de serviço

Neste item foram observados os prazos de atendimento dos serviços prestados pela CAGECE e análise do atendimento, ou não, dos prazos estabelecidos nas Resoluções da ARCE e na Tabela de Prazos e Serviços da própria CAGECE (fls 49 a 52 do Processo PCSB/CSB/0014/2010) para execução dos serviços solicitados. Foram analisadas, de forma aleatória, ordens de serviços (**Anexo I**) e processos de solicitação de ampliação de rede (**Anexo II**). A abordagem levou em conta se o núcleo possuía, ou não, acesso ao sistema comercial *on-line*.

7.2.1.1 Núcleos com acesso *on-line* ao sistema comercial

Todos os núcleos possuem acesso *on-line* ao sistema comercial, excetuando-se Serra do Félix.

→ Ordens de Serviços

Analisando ordens de serviços selecionadas, expedidas nos meses de janeiro e fevereiro de 2010, distribuídas aleatoriamente entre as localidades atendidas pela UNBBJ (**Quadro 3**), conclui-se que, das 61 (sessenta e uma) ordens de serviço executadas, possíveis de serem analisadas, 8 (oito) não cumpriram o prazo, resultando em 13,1% de não conformidade.

Quadro 3 – Análise do prazo de atendimento de serviços solicitados através de uma amostra de ordens de serviços.

Serviço	Quantidade de O.S.'s analisadas	Quantidade de O.S.'s dentro do prazo	Quantidade de O.S.'s fora do prazo	Quantidade de O.S.'s impossibilitadas quanto a análise do prazo ⁽¹⁾	% de desconformidade quanto ao prazo	Localidades das O.S.'s auditadas	Localidades das O.S.'s fora do prazo
075 - Conserto vaz. na rede	20	14	4	2	22,2%	Alto Santo, Aracati, Ema, Fortim, Iracema, Itaiçaba, Jardim São José, Nova Jaguaribara, Palhano, Potiretama, Russas e Tabuleiro do Norte.	Aracati, Russas e Tabuleiro do Norte.
095 - Conserto vaz.no cavalete	18	17	1	0	5,6%	Alto Santo, Aracati, Canoa Quebrada, Ema, Ereré, Fortim, Iracema, Itaiçaba, Jaguaruana, Nova Jaguaribara, Palhano, Quixeré e Tabuleiro do Norte.	Aracati.
262 - Ligação de água com instalação de hidrômetro	26	22	3	1	12,0%	Alto Santo, Aracati, Canoa Quebrada, Crioulas, Ema, Flores, Fortim, Iracema, Itaiçaba, Jaguaruana, Nova Jaguaribara, Palhano, Pereiro, Quixeré, Russas e Tabuleiro do Norte.	Fortim, Iracema e Russas.
TOTAL	64	53	8	3	13,1%		

(1) O.S.'s abertas e executadas no sistema em datas divergentes da real execução, impossibilitando a identificação da real data de solicitação do serviço.

Observando o **Quadro 3**, verifica-se ainda que das 64 (sessenta e quatro) ordens de serviço analisadas, 3 (três) delas, SS 17546730, 17400552 e 17271008, dos núcleos de Itaiçaba, Nova Jaguaribara e Tabuleiro do Norte, respectivamente, apresentaram sua abertura e fechamento no sistema efetuados em data posterior a sua execução, e em virtude do sistema comercial não reconhecer datas retroativas, o tempo de execução registrado foi irreal, prejudicando a análise dos prazos de atendimento dos serviços.

7.2.1.2 Núcleos sem acesso *on-line* ao sistema comercial

Somente o núcleo de Serra do Félix não possui acesso *on-line* ao sistema comercial.

→ Ordens de Serviços

Analisando as 6 (seis) ordens de serviços selecionadas nos meses de janeiro e fevereiro de 2010, referentes à localidade de Serra do Félix (**Anexo I**), constatou-se que os prazos, entre a abertura e a conclusão das OS's, registrados no Sistema de Informações Comerciais – SIC da CAGECE, não correspondem à realidade, uma vez que, este núcleo, por não possuir acesso *on-line* ao Sistema Comercial, acumula suas OS's abertas para quando já tiverem sido executadas, registrá-las de uma só vez no Sistema Comercial, e como este Sistema não reconhece datas retroativas, a OS é emitida e executada em data posterior. Conclui-se que as datas das OS's registradas no sistema não devem ser consideradas na análise de atendimento de prazos para os núcleos sem acesso *on-line* ao Sistema Comercial.

Entretanto, em inspeção local no núcleo de Serra do Félix, solicitou-se 5 (cinco) ordens de serviços registradas manualmente, sendo 3 (três) ligações de água com instalação de hidrômetro e 2 (dois) consertos de vazamento no cavalete (**Anexo I**), constatando-se que todas cumpriam o prazo determinado para execução.

7.2.1.3 Processos de solicitação para ampliação de rede

Com relação ao prazo para ligação de água, quando inexistir ou necessitar de alterações na rede de distribuição ou coletora, foi verificado o cumprimento do prazo de 30 dias, contados da data do pedido da ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos, e de 45 dias para início das obras, satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente. Com essa finalidade, foram analisados os processos de solicitação para ampliação de rede (**Anexo II**) descritos no **Quadro 4**.

Quadro 4 – Processos de solicitações de ampliações de rede para atendimento de ligações.

Processo nº	Interessado	Solicitação	Conclusão dos estudos	Tempo entre solicitação e conclusão dos estudos (dias)	Autorização da execução	Conclusão	Tempo entre autorização e início da execução (dias)	Sistema
0148.001207/2008-01	Maria Leudimar da Silva Alves	07/08/2008	09/09/2008	33	01/10/2008	12/03/2009	162	SAA de Nova Jaguaribara
0148.001721/2008-57	Francélio de Lima Costa	19/12/2008	20/01/2009	32	06/07/2009	08/08/2009	33	SAA de Russas
0148.000486/2009-04	Edemar Leão Lima	06/04/2009	13/06/2009	68	07/07/2009	08/09/2009	63	SAA de Russas
0148.000894/2009-10	Francisco Eudes da Silva	27/07/2009	02/09/2009	37	13/10/2009	07/11/2009	25	SAA de Pereiro

De acordo com o **Quadro 4**, verifica-se o não cumprimento dos artigos 32 e 33 da Resolução 130/2010 da ARCE, constatando-se que decorreram períodos superiores a 30 dias entre a data da solicitação da ampliação e a data de conclusão do projeto, e períodos superiores a 45 dias entre a autorização da parceria e o início das obras.

7.2.2. Entrega de protocolo

Neste item foi observado se o usuário recebe protocolo informando o prazo máximo de atendimento da sua solicitação. Na inspeção foram visitados 4 núcleos da UNBBJ (Russas, Aracati, Palhano e Serra do Félix). De acordo com os encarregados (gestores e atendentes), o usuário no momento da solicitação do serviço é informado sobre o prazo de atendimento, através da entrega de Protocolo de Solicitação de Serviços padrão da CAGECE (fl. 48 do Processo PCSB/CSB/0014/2010), contendo os números da solicitação de serviço e da inscrição, código do serviço, prazo de execução, data e assinatura do atendente. Entretanto, no núcleo de Serra do Félix, foi constatado que no escritório não havia formulário de Protocolo, não sendo utilizado há aproximadamente 5 meses.

7.2.3. Disponibilização da Resolução da ARCE

Neste item foi observado se a CAGECE tem disponibilizado nos escritórios e lojas de atendimento, em locais de fácil visualização e acesso, exemplares das Resoluções da ARCE para conhecimento e consulta. Com essa finalidade foram visitados 4 núcleos já mencionados, verificando-se que em Russas e Palhano, as Resoluções, apesar de encontrarem-se nos estabelecimentos, não se apresentavam expostas para consulta do usuário nos locais de atendimento.

7.3. Faturamento

7.3.1. Débitos pendentes em nome de terceiros

A CAGECE - UNBBJ vem seguindo a norma interna SCO-005 nos casos de transferências de débitos para cadastro de inadimplentes, como pode ser verificado pelo processo protocolado através do número 0148.001355/2009-71 (**Anexo III**), apresentando transferência de débito entre proprietários, validado pela a apresentação de contrato de compra e venda de imóvel com firmas reconhecidas.

7.3.2. Pagamentos em duplicidade

A CAGECE - UNBBJ, com relação à devolução de valores pagos em duplicidade pelo cliente, segue o procedimento operacional POPCOM042 (fls 44 e 45 do Processo PCSB/CSB/0014/2010), somente realizando o ressarcimento caso o usuário apresente reclamação. De acordo com o Assistente Administrativo Onildo Jorge de Sousa, os valores pagos em duplicidade não são ressarcidos caso o cliente não reclame, nem mesmo nos casos da ocorrência ser detectada ao acaso pela própria empresa.

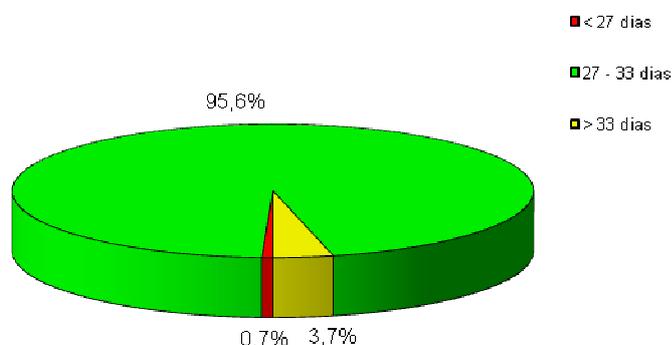
7.3.3. Intervalos de leituras

Na visita à CAGECE - UNBBJ solicitou-se lista de usuários que pediram o serviço 021-Verificação de Consumo Medido, nesta, foram selecionadas aleatoriamente 50 inscrições (**Anexo IV**), distribuídas entre 16 núcleos gerenciados pela UNBBJ, para verificação do histórico de leituras, totalizando 296 intervalos de leitura analisados.

Os intervalos analisados são pertinentes ao período de 07/2009 a 03/2010. O intervalo mínimo foi de 26 (vinte e seis) dias, detectado no núcleo de Canoa Quebrada (inscrições 80989993 e 80954324), e o máximo de 52 (cinquenta e dois) dias, detectado no núcleo de Aracati (inscrição 48223913). O **Gráfico 1** apresenta uma distribuição dos intervalos quanto ao atendimento do Art. 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Gráfico 1 – Distribuição dos intervalos de leituras observados na UNBBJ pertinentes ao período de 07/2009 a 03/2010.

Distribuição dos intervalos de leituras observados



Conclui-se que, 4,4% dos intervalos observados estavam fora da faixa de prazo estabelecido no Art. 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, e se apresentaram fora do prazo por até 19 dias (no caso dos intervalos de 52 dias), portanto, é necessário que a CAGECE se adeque e cumpra os prazos para intervalos de leituras

7.3.4. Hidrometração

Para avaliar o nível de hidrometração atual da UNBBJ, solicitou-se informações sobre os indicadores de desempenho da unidade, existentes no Sistema de Informações Gerenciais (SIG) para o período de setembro/09 a fevereiro/10 (fls 34 a 39 do Processo PCSB/CSB/0014/2010 e **Quadro 5**). O índice nominal de hidrometração da UNBBJ foi analisado sob os aspectos estático e dinâmico, conforme descrito a seguir:

7.3.3.1 Estático

Verificou-se que, as localidades de Aracati, Jaguaruana, Quixeré, Itaiçaba, Iracema, São João de Deus, Flores e Tabuleiro do Norte apresentaram os menores índices, considerando fevereiro de 2010, com valores de 93,3%, 94,0%, 94,2%, 94,2%, 94,4%, 95,0%, 95,3% e 95,7%, respectivamente (**Quadro 5**).

7.3.3.2 Dinâmico

Tomando Russas, Aracati, Tabuleiro do Norte e Jaguaruana, que são as maiores e mais representativas localidades, com maiores quantidades de ligações reais, e Quixeré, Itaiçaba,

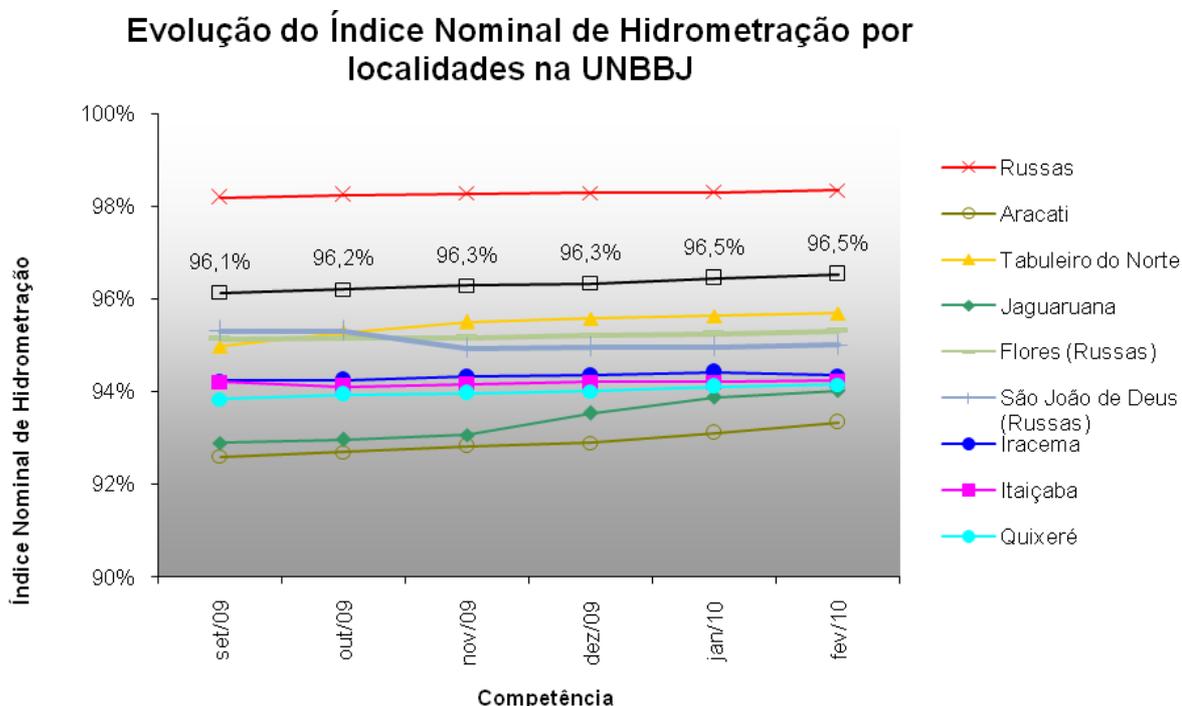
Iracema, São João de Deus e Flores, que estão entre as de índices mais baixos, montou-se o **Gráfico 2** mostrando a evolução do Índice Nominal de Hidrometração por localidade, no período de setembro/09 a fevereiro/10. Verifica-se que os índices praticamente não se alteraram ao longo do período, apresentados os maiores crescimentos em Jaguaruana: 1,1%, Aracati: 0,7% e Tabuleiro do Norte: 0,7%. O Gráfico ainda mostra a evolução do Índice Nominal de Hidrometração total da UNBBJ, considerando as 24 localidades, percebe-se que a evolução do índice foi de 0,4% no período, podendo ser considerado constante. Em fevereiro de 2010, o índice apresentou o valor de 96,5%.

Conclui-se assim, que os esforços tomados pela CAGECE-UNBBJ não têm sido suficientes para aumentar o índice nominal de hidrometração para o valor de 100%.

Quadro 5 – Índice Nominal de Hidrometração por localidades da UNBBJ para o período de setembro/09 a fevereiro/2010.

Nome da Localidade / Competência	Índice de Hidrometração (%)					
	set/09	out/09	nov/09	dez/09	jan/10	fev/10
Alto Santo	99,6	99,6	99,6	99,6	99,6	99,6
Aracati	92,6	92,7	92,8	92,9	93,1	93,3
Boca do Forno (Itaiçaba)	99,4	99,4	99,4	99,4	99,4	99,4
Bonhú (Russas)	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1
Canoa Quebrada	100,0	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9
Crioulas (Pereiro)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ema (Iracema)	99,5	99,5	99,5	99,5	99,5	99,5
Ererê	99,4	99,4	99,4	99,4	99,4	99,4
Flores (Russas)	95,1	95,2	95,2	95,2	95,3	95,3
Fortim	99,8	99,8	99,9	99,9	99,9	99,9
Iracema	94,2	94,3	94,3	94,4	94,4	94,4
Itaiçaba	94,2	94,1	94,2	94,2	94,2	94,2
Jaguaruana	92,9	93,0	93,1	93,5	93,9	94,0
Jardim São José (Russas)	97,1	97,1	97,1	97,1	97,1	97,1
Nova Jaguaribara	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Palhano	99,6	99,6	99,6	99,6	99,6	99,6
Pereiro	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1
Potiretama	99,5	99,4	99,4	98,3	99,4	99,4
Quixeré	93,8	93,9	94,0	94,0	94,1	94,2
Russas	98,2	98,2	98,3	98,3	98,3	98,4
São João de Deus (Russas)	95,3	95,3	94,9	95,0	95,0	95,0
Serra do Felix	99,8	99,8	99,8	99,8	99,8	99,8
Tabuleiro do Cabreiro (Aracati)	97,2	97,2	97,2	97,2	97,2	97,2
Tabuleiro do Norte	95,0	95,3	95,5	95,6	95,6	95,7
UN-BBJ	96,14	96,21	96,29	96,34	96,45	96,53

Gráfico 2 – Evolução do índice de hidrometração nominal por localidade da UNBBJ, no período de setembro/09 a fevereiro/2010.



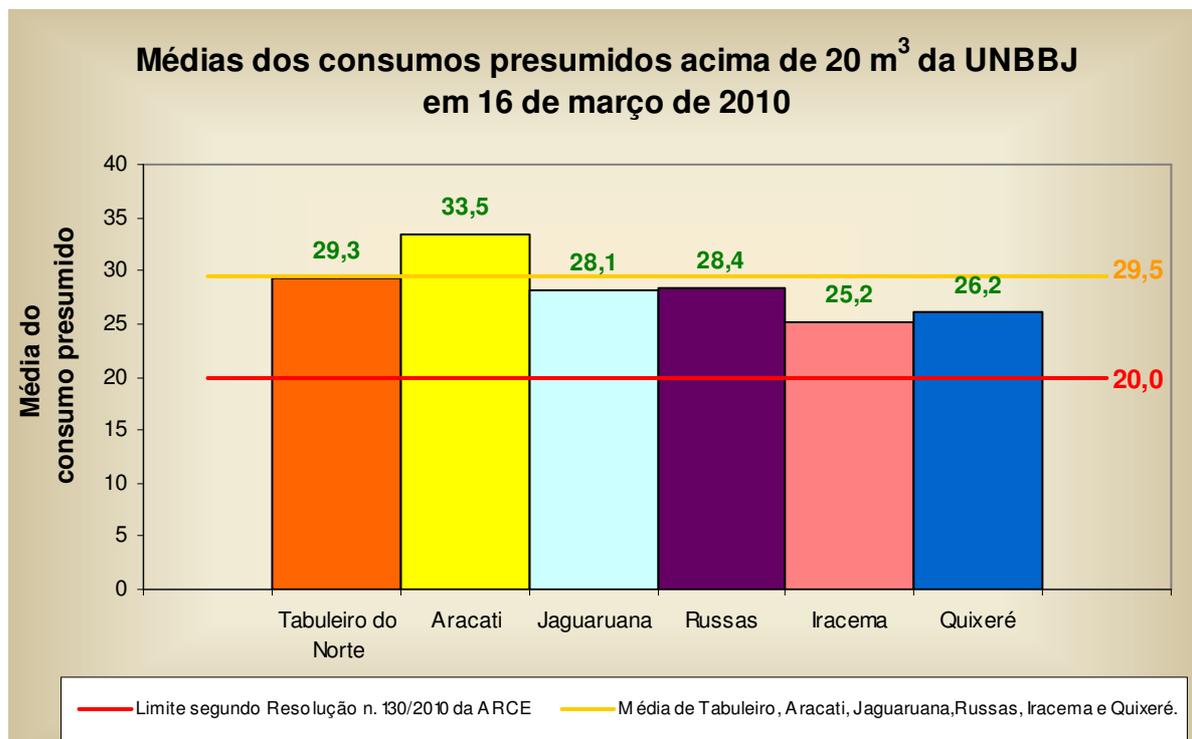
7.3.5. Consumo de água para ligações não medidas

Na visita a CAGECE - UNBBJ solicitou-se relatório de usuários não-medidos cobrados pelo consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, superior a 20 m³ (fls 29 a 32 do Processo PCSB/CSB/0014/2010). A relação demonstra que em toda a UNBBJ existem 166 usuários com consumo médio presumido superior a 20 m³, distribuídos nas localidades de Tabuleiro do Norte (50), Aracati (40), Jaguaruana (32), Russas (25), Iracema (13) e Quixeré (3).

Observando o **Gráfico 3**, em março de 2010, constata-se que a localidade mais desconforme da UNBBJ é Aracati, apresentando um consumo médio de 33,5 m³, considerando os 40 usuários que são faturados através de consumo presumido acima de 20 m³. Enquanto Tabuleiro do Norte, Russas, Jaguaruana, Quixeré e Iracema, apresentaram consumo médio de 29,3, 28,4, 28,1, 26,2 e 25,2 m³ respectivamente, considerando todos os usuários que são faturados através de consumo presumido acima de 20 m³.

O consumo médio dos 166 usuários faturados através de consumo médio presumido superior a 20 m³ foi de 29,5 m³, conforme **Gráfico 3**.

Gráfico 3 – Médias dos consumos presumidos acima de 20 m³ por localidade desconforme da UNBBJ.



7.3.6. Informações na fatura

Neste item foi observado se a fatura contém todas as informações obrigatórias constantes dos incisos I a XVII do artigo 102 da Resolução nº 130/2010 da ARCE. Com essa finalidade, foram solicitadas algumas contas de água para análise, incluindo o modelo de faturamento imediato (fls 40 a 43 do Processo PCSB/CSB/0014/2010), verificando que estas apresentavam ausência de algumas informações obrigatórias, como: número do lacre, data da leitura anterior, histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada, descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento e endereço eletrônico da ARCE.

7.3.7. Fatura mínima

Neste item foi observado se a CAGECE vem utilizando a estrutura tarifária de água e esgoto de acordo com o estabelecido no artigo 112 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, que fixa para a fatura mínima da categoria comercial o valor equivalente ao volume de 10 m³. Constatou-se que a CAGECE - UNBBJ vem utilizando os valores das tarifas de água de acordo com a Resolução nº 047/09/DPR (fl. 28 do Processo PCSB/CSB/0014/2010) que apresenta a

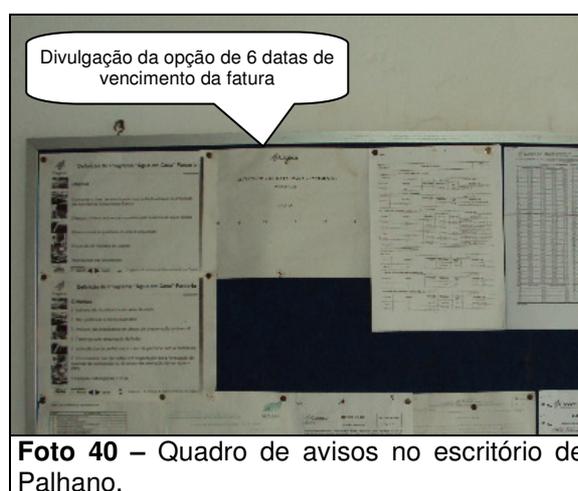
categoria comercial dividida em duas classes, Comercial I e Comercial II, adotando como taxas mínimas os valores fixados para faixas de consumo de 10 m³.

7.3.8. Prazo mínimo de vencimento

Neste item foi observado se o prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, tem sido de 5 dias úteis. Com essa finalidade, observou-se o cronograma mensal de faturamento do período de outubro/09 a março/10 (fls 16 a 27 do Processo PCSB/CSB/0014/2010), verificando-se que, os períodos entre as datas de entrega de contas e seus vencimentos variaram entre o mínimo de 5 e o máximo de 12 dias corridos, constatando-se que no mês de outubro/09 no Grupo 39, a UNBBJ disponibilizou aos usuários, período inferior a 5 dias úteis entre o recebimento de contas e seus vencimentos.

7.3.9. Datas de vencimento de faturas

Neste item foi observado se são oferecidas e divulgadas 6 (seis) datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário. Na inspeção foram visitados 4 núcleos da UNBBJ, de acordo com os encarregados (gestores e atendentes), no núcleo de Palhano, no ato do pedido da ligação sempre são oferecidas 6 (seis) datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário, sendo divulgadas no quadro de avisos (**Foto 40**). Contudo, nos núcleos de Russas, Aracati e Serra do Félix, o usuário não é orientado sobre a opção de escolha das datas.



7.4. Corte e Religação

7.4.1. Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e interrupção da coleta

Na data da inspeção, a CAGECE - UNBBJ realizava a comunicação de corte de ligação através da fatura, apresentando um prazo de 7 (sete) dias corridos após a comunicação para a regularização do débito, caso contrário, o corte seria efetuado (fl. 42 do Processo PCSB/CSB/0014/2010). Tal procedimento encontrava-se em desacordo com o que estabelece o artigo 79 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Contudo, através do processo PADM/CSB/0039/2009 sobre Critérios Diferenciados para Corte por Débitos, já encerrado, a CAGECE, em 22 de março de 2010, se comprometeu em alterar o sistema comercial da empresa para cumprimento do prazo sobre a nova sistemática de corte, quando somente será executado o corte, 30 (trinta) dias após o aviso.

7.5. Outras responsabilidades

7.5.1. Cadastro

7.5.1.1 Organização e atualização cadastral

Neste item foi observado se a CAGECE organiza e mantém atualizado cadastro relativo às unidades usuárias de acordo com o artigo 75 da Resolução nº130/2010 da ARCE.

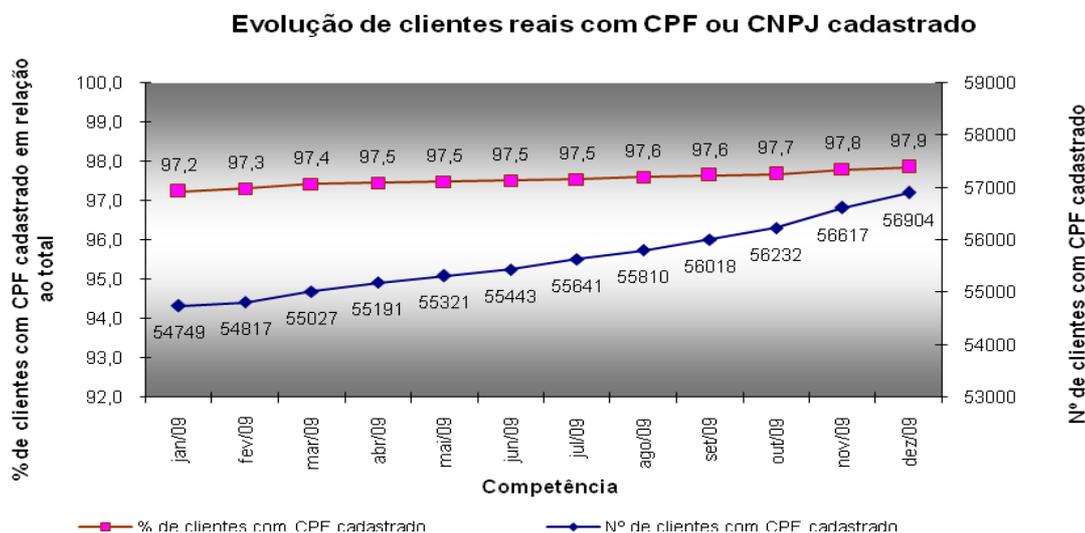
Segundo os Agentes Comerciais II, Paloma Marília e Josineudo Moreira, as atualizações cadastrais são realizadas por uma equipe da unidade que periodicamente visita os núcleos, quando o usuário solicita, ou é detectada alguma alteração pelos operadores.

Analisando documentos fornecidos pela unidade (fl. 15 do Processo PCSB/CSB/0014/2010), constata-se que, a UNBBJ possuía 1.245 usuários cadastrados (2,14%) sem número de CPF ou CNPJ em dezembro/09. O **Gráfico 4** mostra a quantidade de clientes cadastrados com CPF ou CNPJ e que porcentagem do total de clientes reais esse valor representa, para o período de janeiro a dezembro/09.

Verifica-se que no período analisado a CAGECE-UNBBJ não tem realizado uma atualização cadastral significativa de seus clientes, pois houve somente um pequeno aumento da porcentagem de clientes com CPF cadastrados. No fim dos 12 meses observados chegou-se a

um aumento de 0,62%, notando-se uma maior eficiência (0,12%) entre os meses de fevereiro/março e outubro/novembro.

Gráfico 4 – Evolução do número de clientes reais com CPF ou CNPJ no período de janeiro a dezembro/2009.



Na hipótese de manutenção do mesmo ritmo de atualização dos 12 meses observados (0,62%), a CAGECE somente alcançará o índice de 100% ao término de um período de quase 3,5 anos, aproximadamente 42 meses. Caso tenha a possibilidade de repetir a mesma eficiência mensal apresentada entre os meses de fevereiro/março e outubro/novembro (0,12%), o período necessário seria de aproximadamente 18 meses para se alcançar os 100% de clientes cadastrados com CPF.

Segundo Wendell Macatrão, supervisor de serviços ao cliente, as principais dificuldades encontradas para se realizar uma atualização cadastral significativa, são a falta de colaboração dos usuários em situação de ligação cortada, que relutam em fornecer o número do CPF, e a existência de grande quantidade de imóveis fechados em horário comercial, pertencentes a operários de indústrias locadas em alguns municípios gerenciados pela unidade.

7.5.2. Combate à fraude

Neste item foram verificados os procedimentos utilizados pela CAGECE em caso de identificação de irregularidades, constatando-se que, a UNBBJ dispõe de 2 (duas) equipes de cobrança e combate à fraude, com programações de atividades já definidas até junho/2010 (**Anexo V**).

Verificou-se que na realização de inspeções, ao identificar irregularidades ou qualquer outra prática infringente, a CAGECE - UNBBJ tem lavrado o Termo de Ocorrência – TO, conforme solicitado no inciso I do Art. 116 da Resolução nº 130/2010 da ARCE. Entretanto, constatou-se que seu preenchimento está sendo feito de modo incompleto, faltando informações sobre lacres encontrados, leitura do hidrômetro e identificação (nome) do responsável pela unidade usuária ou do usuário presente, como pode ser visto no **Anexo V**.

7.5.3. Atendimento de grandes consumidores

Neste item foi verificado se a CAGECE cumpre os artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE, com relação ao atendimento a grandes consumidores. Primeiramente, foi constatado que na UNBBJ existem grandes consumidores, apresentando consumos médios entre 209 a 663m³ (fls 12 a 14 do Processo PCBS/CSB/0014/2010). Contudo, segundo o coordenador de serviços comerciais, a CAGECE não cumpre os artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE.

7.5.4. Preenchimento das Ordens de Serviços

Neste item foi verificado o correto preenchimento das ordens de serviços. Analisando uma amostra de 61 (sessenta e uma) ordens de serviços (**Quadro 3**), identifica-se que 4 (quatro) O.S.'s, das localidades de Canoa Quebrada, Flores, Palhano e Russas, apresentavam-se com o campo Prazo incorretamente preenchido (**Anexo I**).

8. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.

8.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento

CONSTATAÇÃO

C1 - Durante a inspeção, na loja de atendimento de Russas, verificou-se:

- Não existência de senhas para os usuários em atendimento;
- Que a tabela de preços dos serviços cobráveis não se encontrava exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário.

C2 - Durante a inspeção, no escritório operacional de Russas, verificou-se que:

- A área encontrava-se desorganizada, apresentando caixas de arquivos dispostas em uma área de circulação, em meio a motos e bicicletas;
- Segundo informações do Gestor do Núcleo, João Adriano da Silva, faltam equipamentos de uso individual como fardas e crachás para os funcionários do antigo SAAE, que hoje trabalham na CAGECE. No momento da inspeção, o gestor do núcleo não utilizava crachá de identificação.

C3 - Na loja de atendimento, escritório operacional e almoxarifado de Russas não existiam extintores de incêndio.

C4 - Durante a inspeção verificou-se no escritório operacional e almoxarifado de Aracati:

- Extintor de incêndio com prazo de validade expirado;
- Condições inadequadas de organização, manutenção e limpeza, demonstrando:
 - No interior do escritório, ausência de limpeza, materiais armazenados em locais impróprios e de maneira desorganizada, e pintura danificada nas paredes da sala e teto do banheiro;
 - No almoxarifado, ausência de limpeza, manutenção e organização, além do não funcionamento das instalações de iluminação.

C5 - No escritório/loja de atendimento e almoxarifado de Palhano verificou-se:

- Não existência de placas identificando o escritório operacional da CAGECE;
- Não existência de extintores de incêndio;
- De acordo com o gestor, as três cadeiras existentes no escritório não são suficientes para os usuários em atendimento e em espera;
- Que o almoxarifado do SAA de Palhano encontra-se inacabado, apresentando ausência de instalações de iluminação e paredes sem revestimento.

C6 - No escritório/loja de atendimento de Serra do Félix verificou-se a não disponibilização de estrutura adequada para atendimento aos usuários:

- Não existe acesso ao sistema comercial on-line e telefone no escritório;
- De acordo com o gestor, as duas cadeiras existentes não são suficientes para os usuários em atendimento e em espera;
- Foi detectado desconforto térmico e a necessidade de melhoria da ventilação ambiente;
- Parte do forro do teto encontra-se danificado;

- Não existe água disponível para os funcionários e usuários;
- Não existem informações sobre o horário de atendimento, tabela de preços dos serviços cobráveis e aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes, expostos em local de fácil visualização do usuário;
- O banheiro existente não se encontra em boas condições de higiene.

C7 - Com relação ao almoxarifado em Serra do Félix, este apresenta:

- Cobertura com telhas quebradas e ação de cupins;
- Falta de higiene no ambiente;
- Armazenamento inadequado de material, de forma desordenada em caixas de papelão e diretamente no piso;
- Bancada com estrutura inacabada apresentando tijolos expostos.

C8 - No escritório operacional e almoxarifado de Serra do Félix não existem extintores de incêndio e cavaletes ou cones para a sinalização de rua.

Não Conformidade

NC1 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 146, 149, 150 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcritos a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

“Art.146 - O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

§1º - Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside.

§2º - Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§3º - O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº10.048, de 8 de novembro de 2000.”

“Art.149 - O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único - A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no §6º do art.113, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o prestador de serviços adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.”

“Art.150 - O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.”

“Art.154 - O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§1º - Para os fins previstos no caput deste artigo, considera-se:

I - regularidade - a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

II - continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta a população;

III - eficiência - a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes;

IV - segurança - a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a usuários e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;

V - atualidade - modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos usuários e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas;

VI - generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todos as categorias de usuários;

VII - cortesia na prestação dos serviços - tratamento aos usuários com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;

VIII - modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga pelos usuários.

§2º - Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos arts.78 e 79 desta Resolução.”

Determinação

D1 - A CAGECE-UNBBJ deve tomar providências para dispor de estrutura de atendimento adequada e acessível a todos os seus usuários para a apresentação de suas reclamações, solicitações e execução de serviços solicitados, organizando o processo de atendimento e de prestação de informações, providenciando em seus escritórios operacionais, almoxarifados e locais de atendimento:

- Identificação;
- Divulgação sobre horários, preços, prazos, tarifas e atendimento prioritário;
- Extintores de incêndio;
- Empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários;
- Condições adequadas de organização, manutenção e limpeza;
- Água para os funcionários e usuários;
- Ventilação e o conforto térmico do ambiente.

Prazo determinado para cumprimento: 60 dias.

8.2. Atendimento de prazos na prestação de serviços

CONSTATAÇÃO

C9 - Analisando ordens de serviços selecionadas nos meses de janeiro e fevereiro de 2010, distribuídas aleatoriamente entre as localidades atendidas pela UNBBJ, conclui-se que, das 61 (sessenta e uma) ordens de serviço executadas, possíveis de serem analisadas, 8 (oito) não cumpriram o prazo, resultando em 13,1% de não-conformidade.

C10 - Analisando-se processos referentes à solicitação de ampliações de rede de água para atendimento de ligações, verificou-se o não cumprimento dos artigos 32 e 33 da Resolução 130/2010 da ARCE, constatando-se que decorreram períodos superiores a 30 dias entre a data da solicitação da ampliação e a data de conclusão do projeto, e períodos superiores a 45 dias entre a autorização da parceria e o início das obras.

Não Conformidade

NC2 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 31, 32, 33 e 35, transcritos a seguir, e o 154, já apresentando anteriormente, da Resolução 130/2010 da ARCE:

Resolução ARCE nº 130/2010

“Art.31 - Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art.32:

I - em área urbana:

- a) 3 (três) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for caso, aprovação das instalações;*
- b) 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;*

II - em área rural:

- a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;*
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.”*

“Art.32 - O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do art.7º, quando:

I - inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações”

“Art.33 - Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco dias) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Parágrafo único - Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, a falta de capacidade orçamentária não deverá ser invocada.”

“Art.35 - O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§1º - Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, homologada pela ARCE e disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços.

§2º - Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução”

Determinação

D2 - A CAGECE-UNBBJ deve tomar providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços em todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

CONSTATAÇÃO

C11 - Das 64 (sessenta e quatro) ordens de serviço analisadas, 3 (três) delas, SS 17546730, 17400552 e 17271008, dos núcleos de Itaiçaba, Nova Jaguaribara e Tabuleiro do Norte, respectivamente, apresentaram sua abertura e fechamento no sistema efetuados em data posterior a sua execução, e em virtude do sistema comercial não reconhecer datas retroativas, o tempo de execução registrado foi irreal, prejudicando a análise dos prazos de atendimento dos serviços.

C12 - Analisando as 6 (seis) ordens de serviços selecionadas nos meses de janeiro e fevereiro de 2010, referentes a localidade de Serra do Félix, constatou-se que os prazos, entre a abertura e a conclusão das OS's, registrados no Sistema de Informações Comerciais – SIC da CAGECE, não correspondem à realidade, uma vez que, este núcleo, por não possuir acesso *on-line* ao Sistema Comercial, acumula suas OS's abertas para quando já tiverem sido executadas, registrá-las de uma só vez no Sistema Comercial, e como este Sistema não reconhece datas retroativas, a OS é emitida e executada em data posterior.

Não Conformidade

NC3 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 148, transcrito a seguir, e o154, já apresentado, da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.148 - O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§1º - Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, o prestador de serviços deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§2º - O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.”

Determinação

D3 - A CAGECE-UNBBJ deve providenciar para que as informações registradas no Sistema de Informações Comerciais - SIC sejam reais, coerentes e consistentes.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

8.3. Entrega de protocolo

CONSTATAÇÃO

C13 - Na inspeção foram visitados 4 núcleos da UNBBJ (Russas, Aracati, Palhano e Serra do Félix). De acordo com os encarregados (gestores e atendentes), o usuário no momento da solicitação do serviço é informado sobre o prazo de atendimento através da entrega de Protocolo de Solicitação de Serviços padrão da CAGECE, contendo os números da solicitação de serviço e da inscrição, código do serviço, prazo de execução, data e assinatura do atendente. Entretanto, no núcleo de Serra do Félix, foi constatado que no escritório não havia formulário de Protocolo, não sendo utilizado há aproximadamente 5 meses.

Não Conformidade

NC4 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 146, 148 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, já apresentados.

Determinação

D4 - A CAGECE-UNBBJ deve informar por escrito o prazo de atendimento dos serviços solicitados pelo usuário através de entrega de protocolo ou documento equivalente.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

8.4. Disponibilização da Resolução da ARCE

CONSTATAÇÃO

C14 - Em visita a 4 núcleos, verificou-se que em Russas e Palhano, as Resoluções, apesar de se encontrarem nos estabelecimentos, não se apresentavam expostas para consulta do usuário nos locais de atendimento.

Não Conformidade

NC5 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o §1º do artigo 147 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir.

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.147 - O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§1º - Os usuários do prestador de serviços terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do regulamento dos serviços públicos de água e esgotos sanitários do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.”

Determinação

D5 - A CAGECE-UNBBJ deve providenciar a disposição nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da Resolução nº

130/2010 da ARCE, para consulta do usuário.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

8.5. Pagamentos em duplicidade

CONSTATAÇÃO

C15 - A CAGECE - UNBBJ, com relação à devolução de valores pagos em duplicidade pelo cliente, segue o procedimento operacional POPCOM042, somente realizando o ressarcimento caso o usuário apresente reclamação. De acordo com o Assistente Administrativo Onildo Jorge de Sousa, os valores pagos em duplicidade não são ressarcidos caso o cliente não reclame, nem mesmo nos casos da ocorrência ser detectada ao acaso pela própria empresa.

Não Conformidade

NC6 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir.

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.107 - Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§1º - Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§2º - Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 105.

§3º - Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que o usuário manifeste preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.”

Determinação

D6 - A CAGECE deve desenvolver mecanismos de detecção de pagamentos indevidos, realizados pelos usuários, e providenciar a devolução dos mesmos, de acordo com o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, estando passível de devolução em dobro do valor recebido em caso de descumprimento.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.6. Intervalos de leituras

CONSTATAÇÃO

C16 - Foram selecionadas aleatoriamente 50 inscrições, distribuídas entre 16 núcleos gerenciados pela UNBBJ, para verificação do histórico de leituras, totalizando 296 intervalos de leitura analisados. Os intervalos de leituras observados, pertinentes ao período de 07/2009 a 03/2010, variaram entre 26 (vinte e seis) dias, detectado no núcleo de Canoa Quebrada (inscrições 80989993 e 80954324), e 52 (cinquenta e dois) dias,

detectado no núcleo de Aracati (inscrição 48223913), concluindo-se que, 4,4% dos intervalos observados estavam fora da faixa de prazo estabelecido no Art. 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, e se apresentaram fora do prazo por até 19 dias (no caso dos intervalos de 52 dias).

Não Conformidade

NC7 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.91 - O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário.”

Determinação

D7 - A CAGECE-UNBBJ deve tomar providências para cumprir as exigências da Resolução ARCE nº 130/2010, art. 91, no que diz respeito ao intervalo de leitura para a determinação do consumo em todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

Determinação

D8 - A CAGECE-UNBBJ deve apresentar estudo técnico mostrando as prováveis alterações nos valores das faturas dos usuários em função do não cumprimento do art. 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, no período de julho/2009 a fevereiro/2010. E caso sejam detectados prejuízos aos usuários, a CAGECE deve providenciar os respectivos ressarcimentos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.7. Hidrometração

CONSTATAÇÃO

C17 - Verificou-se que, as localidades de Aracati, Jaguaruana, Quixeré, Itaiçaba, Iracema, São João de Deus, Flores e Tabuleiro do Norte apresentaram os menores índices, considerando fevereiro de 2010, com valores de 93,3%, 94,0%, 94,2%, 94,2%, 94,4%, 95,0%, 95,3% e 95,7% respectivamente.

C18 - O Índice Nominal de Hidrometração total da UNBBJ, considerando as 24 localidades, mostrou uma evolução de 0,4% no período de setembro/09 a fevereiro/10, podendo ser considerado constante. Em fevereiro de 2010, o índice apresentou o valor de 96,5%.

Não Conformidade

NC8 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 65 e 66 da Resolução nº 130/2010, abaixo transcritos:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.65 - O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.”

§1º - A critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume de esgotos.

§2º - Todos os medidores, de água ou esgoto, serão aferidos e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada;

§3º - Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.”

“**Art.66** - O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.”

Determinação

D9 - A CAGECE-UNBBJ tome providências para aumentar o nível de hidrometração de todos os seus núcleos para 100%.

Prazo determinado para cumprimento: 120 dias.

8.8. Consumo de água para ligações não medidas

CONSTATAÇÃO

C19 - Verificou-se a existência de 166 usuários com consumo médio presumido superior a 20 m³, distribuídos nas localidades de Tabuleiro do Norte (50), Aracati (40), Jaguaruana (32), Russas (25), Iracema (13) e Quixeré (3).

C20 - Em março de 2010, a localidade mais desconforme da UNBBJ é Aracati, apresentando um consumo médio de 33,5 m³, considerando os 40 usuários que são faturados através de consumo presumido acima de 20 m³. Enquanto Tabuleiro do Norte, Russas, Jaguaruana, Quixeré e Iracema, apresentaram consumo médio de 29,3, 28,4, 28,1, 26,2 e 25,2 m³ respectivamente, considerando todos os usuários que são faturados através de consumo presumido acima de 20 m³.

C21 - O consumo médio dos 166 usuários faturados através de consumo médio presumido superior a 20 m³ foi de 29,5 m³.

Não Conformidade

NC9 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 93 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“**Art.93** - Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, o qual não poderá ser superior a 20m³ (vinte metros cúbicos) por cada economia.”

Determinação

D10 - A CAGECE-UNBBJ tome providências para atender ao disposto no artigo 93 da Resolução ARCE nº 130/2010, quanto ao volume máximo para cobrança pelo consumo médio presumido com base em atributos físicos do imóvel para todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.9. Informações na fatura

CONSTATAÇÃO

C22 - Analisando algumas contas de água, incluindo o modelo de faturamento imediato, verificou-se que estas apresentavam ausência de algumas informações obrigatórias, como: número do lacre, data da leitura anterior, histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada, descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento e endereço eletrônico da ARCE.

Não Conformidade

NC10 - A CAGECE-BBJ não está cumprindo o Art. 102 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.102 - A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do medidor e do lacre;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

X - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIV - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARCE;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora;

XVI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data; e

XVII – aviso sobre a constatação de alta de consumo.”

Determinação

D11 - A CAGECE-UNBBJ deverá providenciar a adequação das informações contidas em suas faturas (conta de água) em conformidade com o artigo 102 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.10. Prazo mínimo de vencimento

CONSTATAÇÃO

C23 - Observando o cronograma mensal de faturamento do período de outubro/09 a março/10, verificou-se que, os períodos entre as datas de entrega de contas e seus vencimentos variaram entre o mínimo de 5 e o máximo de 12 dias corridos, constatando-se que no mês de outubro/09 no Grupo 39, a UNBBJ disponibilizou aos usuários, período inferior a 5 dias úteis entre o recebimento de contas e seus vencimentos.

Não Conformidade

NC11 -A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 101 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.101 - A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

§1º - Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 5 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público;

III - 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

§2º - Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.”

Determinação

D12 -A CAGECE-UNBBJ tome providências para atender ao disposto no artigo 101 da Resolução ARCE nº 130/2010, disponibilizando um prazo para vencimento das faturas de no mínimo 5 (cinco) dias úteis, para todas as categorias de usuários, contados da data da respectiva apresentação.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.11. Datas de vencimento de faturas

CONSTATAÇÃO

C24 -Na inspeção foram visitados 4 núcleos da UNBBJ, de acordo com os encarregados (gestores e atendentes), nos núcleos de Russas, Aracati e Serra do Félix, o usuário não é orientado sobre a opção de escolha de 6 (seis) datas de vencimento de fatura.

Não Conformidade

NC12 -A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 104 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.104 - O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.”

Determinação

D13 -A CAGECE-UNBBJ tome providências para atender ao disposto no artigo 104 da Resolução ARCE n.º 130/2010, divulgando e orientando o usuário quanto a opção de escolha dentre seis datas de vencimento de faturas, no ato do pedido de ligação, em todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.12. Organização e atualização cadastral

CONSTATAÇÃO

C25 -Constatou-se na UNBBJ a existência de 1.245 (2,14%) usuários reais sem o número de CPF cadastrado, em dezembro de 2009, descumprindo assim o artigo 75 da Resolução 130/2010 da ARCE.

Não Conformidade

NC13 -A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 75 da Resolução 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.75 - O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II - número de conta da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

IV - número de economias por categorias de usuário;

V - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VII - código referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável; e

VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização.”

Determinação

D14 -A CAGECE-UNBBJ deverá inserir os dados complementares de identificação do usuário referentes à Carteira de Identidade ou CPF, segundo os termos do artigo 75 da Resolução

130/2010 da ARCE.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.13. Combate à fraude

CONSTATAÇÃO

C26 - Quando da realização de inspeções, ao identificar irregularidades ou qualquer outra prática infringente, a CAGECE - UNBBJ tem lavrado o Termo de Ocorrência – TO, conforme solicitado no inciso I do Art. 116 da Resolução nº 130/2010 da ARCE. Entretanto, constatou-se que seu preenchimento está sendo feito de modo incompleto, faltando informações sobre lacres encontrados, leitura do hidrômetro e identificação (nome) do responsável pela unidade usuária ou do usuário presente.

Não Conformidade

NC14 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 116 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

"Art.116 - Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado seqüencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;*
- b) endereço da unidade usuária;*
- c) número de conta da unidade usuária;*
- d) atividade desenvolvida;*
- e) tipo de medição;*
- f) identificação e leitura do hidrômetro;*
- g) selos e/ou lacres encontrados;*
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;*
- i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e*
- j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.*

II - uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" será entregue ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria da prestadora e à ARCE;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR).

IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

- a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou
- c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas a e b, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do consumidor ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único - Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação do disposto de multa, exceto nos casos de sucessão comercial"

Determinação

D15 - A CAGECE-UNBBJ deverá providenciar o preenchimento adequado e correto do Termo de Ocorrência – T.O., conforme o disposto no inciso I do artigo 116 da Resolução 130/2010 da ARCE.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

8.14. Atendimento de grandes consumidores

CONSTATAÇÃO

C27 - Foi constatado que na UNBBJ existem grandes consumidores, apresentando consumos médios entre 209 a 663m³, contudo, segundo o coordenador de serviços comerciais, a CAGECE não cumpre os artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE.

Não Conformidade

NC15 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE, transcritos a seguir:

Resolução ARCE n.º 130/2010

“Art.25 - Para atendimento a grandes consumidores, definidos pelo Prestador de Serviços e homologado pela ARCE, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no CREA;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

IV - informar a previsão de consumo mensal de água e vazão de esgoto.”

“Art.29 - *É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:*

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o §3º do art.55;

III - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede pública de esgotamento sanitário.

V - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão.

VI - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e

VII - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do art.7º, inciso II.

Parágrafo único - A ARCE aprovará modelos de contratos previamente, como condição para sua validade.”

Determinação

D16 - A CAGECE-UNBBJ deve providenciar o cumprimento dos artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE, com relação ao atendimento de grandes consumidores.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.15. Preenchimento das Ordens de Serviços

CONSTATAÇÃO

C28 - Analisando uma amostra de 61 (sessenta e uma) ordens de serviços, identifica-se que 4 (quatro) O.S.'s, das localidades de Canoa Quebrada, Flores, Palhano e Russas, apresentavam-se com o campo Prazo incorretamente preenchido.

Não Conformidade

NC16 - A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 146 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, já apresentados anteriormente.

Determinação

D17 - A CAGECE-UNBBJ deve providenciar o correto preenchimento das ordens de serviços em todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

9. EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho — ARCE

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira — ARCE

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva — ARCE

Engenheiro Marcelo Silva de Almeida — ARCE

Engenheiro Igor Ramos Alves – RMS

10. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves

Analista de Regulação

Matrícula: 26-1-5

Fortaleza – CE, 04 de maio de 2010.

ANEXO I - ORDENS DE SERVIÇOS

NÚCLEOS COM ACESSO *ON LINE* AO SISTEMA COMERCIAL

NÚCLEOS SEM ACESSO *ON LINE* AO SISTEMA COMERCIAL

ANEXO II - PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE AMPLIAÇÃO DE REDE

ANEXO III - PROCESSO DE TRANSFERENCIA DE DÉBITO E NORMA INTERNA SCO-05

ANEXO IV - HISTÓRICOS DE LEITURA

ANEXO V - TERMOS DE OCORRÊNCIA – TO's