

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

TN/CSB/029/2010

NOME:

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE

ENDEREÇO:

Avenida Santos Dumont, 1789 – 14.º andar – Aldeota – Fortaleza/CE – CEP 60150-160.

TELEFONE:

(85) 3101-1027

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE

ENDEREÇO:

Rua Lauro Vieira Chaves, 1.030 – Aeroporto – Fortaleza/CE – CEP 60420-280.

QUALIFICAÇÃO:

Empresa Prestadora de Serviços de Água e Esgoto

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

Na ação de fiscalização sobre os serviços e informações comerciais da Unidade de Negócio da Bacia do Baixo Jaguaribe - UNBBJ, foram constatados procedimentos da Empresa que não estão em conformidade com as legislações pertinentes, em cumprimento aos termos estabelecidos na Lei Federal Nº 11.445/07 e Lei Estadual Nº 14.394/09. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da ARCE, através da Coordenadoria de Saneamento Básico, estão detalhados no **Anexo I** e no Relatório de Fiscalização - RF/CSB/017/2010, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação.

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

Regularizar as não conformidades apuradas e cumprir as determinações, conforme exposto no **Anexo II**.

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:

Alexandre Caetano da Silva

CARGO/FUNÇÃO:

Coordenador de Saneamento Básico em Exercício

MATRÍCULA n.º:

031-1-5

Fortaleza-CE, 07/05/2010

ASSINATURA:

RECEBI EM: ___/___/___

ASSINATURA/CARIMBO

1ª Via

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTES TN, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

TN/CSB/029/2010

ANEXO I

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

CONSTATAÇÕES (C) E NÃO CONFORMIDADES (NC):

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.

Continua...

1ª Via

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

ANEXO I

TN/CSB/029/2010

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

CONTINUAÇÃO:

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.

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

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.

Continua...

1ª Via

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

TN/CSB/029/2010

ANEXO I

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

CONTINUAÇÃO:

- 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.
- NC2.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 31, 32, 33, 35 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC3.** UNBBJ não está cumprindo os artigos 148 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC4.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 146, 148 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC5.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o §1º do artigo 147 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Continua...

1ª Via

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

TN/CSB/029/2010

ANEXO I

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

CONTINUAÇÃO:

- 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.
- NC6.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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).
- NC7.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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%.
- NC8.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 65 e 66 da Resolução nº 130/2010.
- 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.
- NC9.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 93 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC10.** A CAGECE-BBJ não está cumprindo o Art. 102 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Continua...

1ª Via

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

TN/CSB/0029/2010

ANEXO I

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

CONTINUAÇÃO:

- 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.
- NC11.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 101 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC12.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 104 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC13.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 75 da Resolução 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC14.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo o artigo 116 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC15.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE.
- 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.
- NC16.** A CAGECE-UNBBJ não está cumprindo os artigos 146 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:

Alexandre Caetano da Silva

CARGO/FUNÇÃO:

Coordenador de Saneamento Básico em Exercício

031-1-5

Fortaleza-CE, 07/05/2010

ASSINATURA:

RECEBI EM: ___ / ___ / _____

ASSINATURA/CARIMBO

1ª Via

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTES TN, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

6/9

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

ANEXO II

TN/CSB/029/2010

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

DETERMINAÇÕES (D):

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Continua...

1ª Via

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

TN/CSB/029/2010

ANEXO II

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

CONTINUAÇÃO:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

D13. A CAGECE-UNBBJ tome providências para atender ao disposto no artigo 104 da Resolução ARCE nº 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.

Continua...

1ª Via

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

TN/CSB/029/2010

ANEXO II

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

CONTINUAÇÃO:

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.

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.

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.

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

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:

Alexandre Caetano da Silva

CARGO/FUNÇÃO:

Coordenador de Saneamento Básico em Exercício

031-1-5

Fortaleza-CE, 07/05/2010

ASSINATURA:

RECEBI EM: ___/___/___

ASSINATURA/CARIMBO

1ª Via

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTES TN, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

9/9