

Ofício nº 0208/2010/OUVID/AGR

Fortaleza, 21 de junho de 2010

423  
A


**Sr. Alceu de Castro Galvão Júnior**  
Coordenador de Saneamento Básico da agência Reguladora de Serviços Públicos  
Delegados do Estado do Ceará – ARCE

**Assunto: Atendimento ao OF/CSB/0145/2010 – PCSB/CSB/0014/2010 –  
TN/CSB/0029/2010 – Envio de RAAC e Documentação Comprobatória  
acerca da Ação de Fiscalização sobre os serviços e informações  
comerciais da UNBBJ.**


Sr. Coordenador,

Em resposta ao OF/CSB/0145/2010 - PCSB/CSB/0014/2010 - TN/CSB/0029/2010,  
protocolizado nesta Companhia sob o no. 0163.000285/2010-43, acerca da Ação de  
fiscalização sobre os serviços e informações comerciais da UNBBJ, estamos  
encaminhando RAAC, Plano de Ações e Soluções Corretivas - PASC e documentação  
comprobatória para atendimento às determinações.

Atenciosamente,

  
Maria José Macedo  
Ouvidora

  
Paulo de Tarso Cavalcante Pequeno  
Diretor Comercial

  
CRISTINA RIBEIRO  
Assistente Técnico  
22.06.10  
EX/CSB/147/10  
Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União  
CEP: 60.420-280 – Fortaleza – CE – Brasil  
Fone: (85) 3101.1719 Fax: (85) 3101.1860

Ofício nº 0209/2010/OUVID/AGR

Fortaleza, 21 de junho de 2010

**Sr. Alceu de Castro Galvão Júnior**

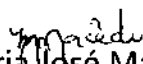
**Coordenador de Saneamento Básico da agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE**

**Assunto: Atendimento ao OF/CSB/0145/2010 – PCSB/CSB/0014/2010 – TN/CSB/0029/2010 – Solicitação de Prazo de acordo com o RAAC sobre os serviços e informações comerciais da UNBBJ.**

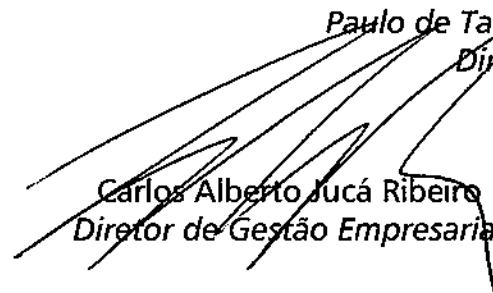
Em resposta ao OF/CSB/0145/2010 - PCSB/CSB/0014/2010 - TN/CSB/0029/2010, protocolizado nesta Companhia sob o no. 0163.000285/2010-43, acerca da Ação de fiscalização sobre os serviços e informações comerciais da UNBBJ, estamos solicitando a alteração dos seguintes prazos para atendimento as determinações, de acordo com o Relatório de Ações e Ajustamento de Conduta – RAAC:

- D1 – de 30 dias para 360 dias;
- D2 – de imediato para 90 dias;
- D6 – de 30 dias para 180 dias;
- D7 – de 30 dias para 45 dias;
- D8 – de 30 dias para 120 dias;
- D9 – de 30 dias para 180 dias;
- D10 – de 30 dias para 180 dias;
- D11 – de 30 dias para 180 dias;
- D12 – de 30 dias para 45 dias;
- D13 – de 30 dias para 45 dias;
- D14 – de 30 dias para 180 dias;
- D15 – de imediato para 60 dias;
- D16 – de 30 dias para 180 dias;

Atenciosamente,

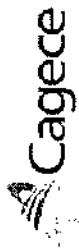
  
**Maria José Macedo**  
Ouvidora

  
**Paulo de Tarso Cavalcante Pequeno**  
Diretor Comercial

  
**Carlos Alberto Jucá Ribeiro**  
Diretor de Gestão Empresarial

  
**UNIO MIRANDA**  
Assistente Técnico  
22.06.10

**ex/orb/548/10**  
Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União  
CEP: 60.420-280 – Fortaleza – CE – Brasil  
Fone: (85) 3101.1719 Fax: (85) 3101.1860



## Relatórios de Ações e Ajustamento de Conduta – RAAC

Nº 01/2010  
Folha nº 1/9

| Localidade | Município | Unidade | Diretoria | Termo de Notificação |      | Sistema |        |
|------------|-----------|---------|-----------|----------------------|------|---------|--------|
|            |           |         |           | Nº                   | Data | Água    | Esgoto |
| UNBBJ      | TODOS     | UNBBJ   | DIC       | TN/CSB/0029          | X    |         |        |

ARCE

CAGECE

| Det. | Ações a serem empreendidas pela notificada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prazo   | Providências / Justificativas (Anexar comprovações)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Prazo Exequível |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| D1   | <p>A CAGECE- UNBBJ deve tomar providências para:</p> <p>1.1 - Disponer 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.</p> | 30 dias | <p>A CAGECE/UN-BBJ, providenciará a reforma e ampliação de alguns dos seus núcleos operacionais (Fortim, Canoa Quebrada, Russas, Iracema, Aracati e Itaiçaba), via GESAM pelo processo 0167.000007/2010 – 83 e TP 004/10, conforme PASC 01/2010 anexo. Tendo o primeiro lote já sido encaminhado para a licitação, a referida reforma abrangerá, melhorias no atendimento, almoxarifados, identificação dos núcleos operacionais/lojas de atendimento, instalação de bebedouros e climatização. Os demais núcleos serão reformados pela própria unidade.</p> | 360 dias        |
| D1   | 1.2 – Identificação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 30 dias | Os serviços serão realizados a partir do contrato da GESAM, já em fase de licitação, conforme PASC 01/2010;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 360 dias        |

R 24



## Relatórios de Ações e Ajustamento de Conduta – RAAC

Nº  
01/2010

Folha nº  
2/9

|    | anexo.                                                                                                   |         |                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D1 | 1.3 – Divulgação sobre horários, preços, prazos, tarifas e atendimento prioritário.                      | 60 dias | Na reunião mensal, dia 16/06/2010 com todos os encarregados de núcleos, será feito a entrega do material referente ao atendimento. O material vai ser disponibilizado pelos encarregados em seus núcleos de atuação.      |
| D1 | 1.4 – Extintores de incêndio.                                                                            | 60 dias | Todos os núcleos operacionais da CAGECE/UN-BBJ são providos de extintores de incêndio, sendo que os mesmos serão fixados e devidamente identificados conforme norma aplicável.                                            |
| D1 | 1.5 – Empregados em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.   | 60 dias | O quadro de colaboradores de campo existente nos núcleos operacionais da CAGECE/UN-BBJ são condizentes com a quantidade de ligações, sendo que quando do recebimento da obra do Sanear em Aracati o quadro será ampliado. |
|    | 1.6 - Equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários. | 60 dias | A CAGECE/UN-BBJ, está providenciado a aquisição de equipamentos (ferramentas), para complementar a quantidade já existente nos núcleos, a partir da aquisição                                                             |

*Handwritten signature*  
\* *Handwritten initials*



## Relatórios de Ações e Ajustamento de Conduta – RAAC

Folha nº

Nº

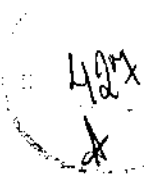

01/2010 3/9

|    |                                                                                                                                                 |          |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                 |          | de materiais e equipamentos pelo Planejamento de materiais 2010.                                                                                                                                                                                  |
| D1 | 1.7 – Condições adequadas de organização, manutenção e limpeza.                                                                                 | 60 dias  | Será estabelecida rotina diária de organização, manutenção e limpeza do ambiente, bem como, será intensificada a supervisão no sentido de assegurar o seu efetivo atendimento.                                                                    |
| D1 | 1.8 - Água para os funcionários e usuários.                                                                                                     | 60 dias  | Serão instalados bebedouros a partir da aquisição de materiais e equipamentos pelo Planejamento de materiais 2010 e pelo do contrato da GESAM, já em fase de licitação, conforme PASC 01/2010, em anexo.                                          |
| D1 | 1.9 – Ventilação e o conforto térmico do ambiente.                                                                                              | 60 dias  | A climatização será proporcionada a partir da aquisição de materiais e equipamentos pelo Planejamento de materiais 2010 e pelas das melhorias realizadas a partir do contrato da GESAM, já em fase de licitação, conforme PASC 01/2010, em anexo. |
| D2 | 2.1 - A CAGECE – UNBBJ deve tomar providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços em todos os seus núcleos. | Imediato | A UN-BBJ vem atendendo à meta estabelecida das competências do ano de 2010 até a presente data. Existe uma colaboradora que tem como prioridade, realizar o                                                                                       |


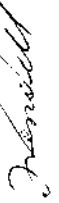
4/26

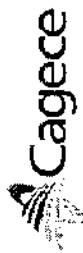
*F. Almeida*

|    |                                                                                                                                                                                                                |          | monitoramento dos serviços por núcleo, alertando de forma semanal para o atendimento dentro do prazo.                                                                                                                                                                                    |          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| D3 | 3.1 - A CAGECE – UNBBJ deve providenciar para que as informações registradas no Sistema de Informações Comerciais – SIC sejam reais, coerentes e consistentes.                                                 | Imediato | No sistema atual a baixa deve ser feita até o dia seguinte, colocando-se a data de execução. Foi orientado aos encarregados e responsáveis pela baixa o procedimento que deve ser seguido.                                                                                               | Atendido |
| D4 | 4.1 - A CAGECE – UNBBJ deve informar por escrito o prazo de atendimento dos serviços solicitados pelo usuário através de entrega de protocolo ou documento equivalente.                                        | Imediato | Este procedimento está sendo realizado pela UN. O caso específico, do encarregado do núcleo da Serra do Félix, ocorreu porque o mesmo não informou da falta do formulário para envio ao núcleo. O referido documento já foi enviado e encarregado alertado sobre suas responsabilidades. | Atendido |
| D5 | 5.1 - A CAGECE – UNBBJ deve providenciar à disposição dos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da Resolução Nº 130/2010 da ARCE, para consulta do usuário. | Imediato | As resoluções já estão disponibilizadas na intranet para os núcleos informatizados. A disponibilização física no núcleo será providenciada de forma imediata e nos demais, quando do recebimento do material a ser enviado pela ARCE.                                                    | Imediato |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| D6 | <p>6.1 - A CAGECE deve desenvolver mecanismos de detecção de pagamentos indevidos, realizados pelos usuários, e providenciar a devolução dos mesmos, de acordo com artigo 107 da Resolução de Nº 130/2010 da ARCE, estando possível de devolução em dobro do valor recebido em caso de descumprimento.</p> | 30 dias | <p>Procedimento previsto na implantação do novo sistema comercial – PRAX. Ação de nível corporativo.</p>                                                                                                                                                                                                                                | 180 dias |
| D7 | <p>7.1 - A CAGECE – UNBBJ deve tomar providências para cumprir as exigências da Resolução da ARCE de Nº 130/2010, artigo 91, no que diz respeito ao intervalo de leitura para determinação do consumo em todos os seus núcleos.</p>                                                                        | 30 dias | <p>A UN-BBJ realiza monitoramento mensal e os núcleos que não estão atendendo são alertados para o cumprimento dos prazos. Será providenciado documento na AMR da UN reiterando a orientação sobre prazos para os encarregados.</p>                                                                                                     | 45 dias  |
| D8 | <p>8.1 - A CAGECE – UNBBJ deve apresentar estudo técnico mostrando as prováveis alterações nos valores das faturas dos usuários em função do não cumprimento do artigo 91 da Resolução de Nº 130/2010 da ARCE, no período de julho/2009 a fevereiro/2010. E caso sejam detectados prejuízos</p>            | 30 dias | <p>Atualmente não existem rotinas e ferramentas no sistema informatizado que possam atender tal determinação. Será encaminhado o processo nº 0151.000141/2010-08 para a Unidade especialista para realizar o levantamento dos dados e posterior deliberação com a diretoria da empresa para implantação. Ação de nível corporativo.</p> | 120 dias |





## Relatórios de Ações e Ajustamento de Conduta – RAAC

Nº

01/2010

Folha nº

6/9

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>aos usuários, a CAGECE deve providenciar os respectivos ressarcimentos.</p>                                                                                                                                                                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| <p>A CAGECE – UNBBJ tome providências para aumentar o nível hidrometração de todos os seus núcleos para 100%.</p>                                                                                                                                                    | <p>30 dias</p> | <p>A UN-BBJ vem instalando os hidrômetros em suas ligações gradativamente de acordo com os recursos disponíveis. Tendo em vista a necessidade de otimização dos referidos recursos, a UN priorizará, neste momento, a instalação de hidrômetros nas ligações ativas. Existe o cronograma de metas, por núcleo, para esta ação. Sendo apresentada mensalmente na AMR, para todos os encarregados, a sua evolução.</p>                                                                         | <p>180 dias</p> |
| <p>10.1 - A CAGECE – UNBBJ tome providências para atender ao dispositivo do artigo 93 da Resolução de Nº 130/2010 da ARCE, quanto a volume máximo para cobrança pelo consumo médio presumido com base em atributos físicos do imóvel para todos os seus núcleos.</p> | <p>30 dias</p> | <p>Feito levantamento das ligações não hidrometradas com consumo acima de 20m<sup>3</sup>, totalizando 211 ligações na UN-BBJ. Conforme explicado em D9, a UN-BBJ, está buscando a hidrometração de 100% de suas ligações, priorizando as ligações ativas e que se enquadrem nesta faixa de consumo presumido. Encaminhado processo nº 0151.000142/2010-70, para Unidade especialista, solicitando verificar a possibilidade de adequação da normatização, em casos de consumo presumido</p> | <p>180 dias</p> |

*J. B. M. L.*

*[Handwritten signature]*

429





## Relatórios de Ações e Ajustamento de Conduta – RAAC

Nº

01/2010

Folha nº

7/9

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |                                                                                                                                                                                                                                                           |          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         | determinado pelo cadastro que estejam acima de 20m <sup>3</sup> , sejam automaticamente registradas como 20m <sup>3</sup> . E, posteriormente, será encaminhada para deliberação da diretoria. Ação de nível corporativo conforme PASC 02/2010, em anexo; |          |
| D11 | 11.1 - A CAGECE – UNBBJ deverá providenciar adequação das informações contidas em suas faturas (conta de água) em conformidade com o artigo 102 da Resolução Nº 130/2010 da ARCE.                                                                                                              | 30 dias | Elaborado processo nº0151.000143/2010-33, encaminhado para unidade especialista, solicitando a possibilidade de ajuste das faturas e posterior deliberação da diretoria. Ação de nível corporativo conforme PASC 03/2010, em anexo;                       | 180 dias |
| D12 | 12.1 - A CAGECE – UNBBJ tome providências para atender aos disposto no artigo 101 da Resolução de 130/2010 da ARCE, disponibilizando um prazo para vencimento das faturas de no mínimo 5 (cinco) dias úteis, para todas as categorias de usuários, contado da data da respectiva apresentação. | 30 dias | Será reiterado o alerta para todos os encarregados de núcleo na reunião da AMR da UN-BBJ, sobre o cumprimento e atenção em relação aos prazos estabelecidos e regulamentados conforme preconizado no artigo 101.                                          | 45 dias  |
| D13 | A CAGECE – UNBBJ tome providências no para atender aos disposto no artigo 104 da Resolução                                                                                                                                                                                                     | 30 dias | Todo núcleo operacional possui em local de fácil acesso informativo sobre datas de vencimentos. Será reiterado o                                                                                                                                          | 45 dias  |

*Handwritten signature*

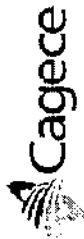
430  
A

|                                                                                                                                                                                                            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>de Nº 130/20101 da ARCE, divulgando e orientando o usuário quanto a opção de escolha dentre seis datas de vencimento de fatura, no ato de pedido de ligação, em todos os seus núcleos.</p>              |                 | <p>alerta para todos os encarregados de núcleo na reunião da AMR da UN-BBJ, para informar aos clientes sobre as datas de vencimento das faturas, de acordo com artigos estabelecidos e regulamentados conforme preconizado no artigo 104.</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>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 de Nº 130/2010 da ARCE.</p> | <p>30 dias</p>  | <p>A UN-BBJ vem efetuando a atualização cadastral gradativamente de acordo com os recursos disponíveis. Desde 2008, toda solicitação de serviço, só é realizada mediante a apresentação de RG ou CPF do solicitante. Tendo em vista a necessidade de otimização dos referidos recursos. A UN priorizará, neste momento, o cadastro nas ligações ativas. Existe o cronograma de metas, por núcleo, para esta ação. Sendo apresentado mensalmente, na AMR, para todos os encarregados a sua evolução.</p> |
| <p>15.1 - A CAGECE – UNBBJ deverá providenciar o preenchimento adequado e correto do Termo de Ocorrência – TO, conforme o disposto no inciso I do artigo 116 da Resolução de Nº 130/2010 da ARCE.</p>      | <p>Imediato</p> | <p>A UN-BBJ solicitou para a gerência especialista, palestra de orientação e reciclagem para as pessoas envolvidas no processo. Evento programado para realização na AMR da UN-BBJ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

60 dias

*Roberto*

431



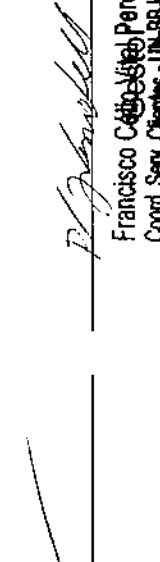
## Relatórios de Ações e Ajustamento de Conduta – RAAC

Nº  
01/2010

Folha nº  
9/9

|                                                                                                                                                                                        |                |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>D16</p> <p>16.1 - A CAGECE – UNBBJ deve providenciar o cumprimento dos artigos 25 e 29 da Resolução de Nº 130/2010 da ARCE, com relação ao atendimento de grandes consumidores.</p> | <p>30 dias</p> | <p>O artigo nº 25 de acordo com a informação da gerência de projeto – GPROJ está sendo atendido e normatizado pela SPO-028, Norma de Solicitação de Serviços à GPROJ,. O artigo nº 29 será atendido com a implantação do novo sistema comercial - PRAX.</p> |
| <p>D17</p> <p>17.1 - A CAGECE – UNBBJ deve providenciar o correto preenchimento da ordens de serviço em todos os seus núcleos.</p>                                                     | <p>60 dias</p> | <p>A UN-BBJ realizará novamente, em sua AMR, com todos os encarregados dos núcleos, orientações sobre a o correto preenchimento das ordens de serviços</p>                                                                                                  |

Em 14/06/10.

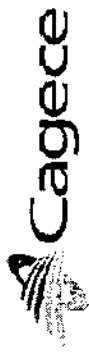


Francisco Carlos Vitor Pereira  
Coord. Serv. Clientes - UN-BBJ-30  
CAGECE

Gestor

Glomp-R - Jan/10

432  
x



# Plano de Ações e Soluções Corretivas SERVIÇOS COMERCIAIS – UN-BBJ

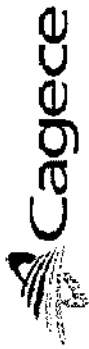
## PASC

TN/CSR/0020/2010

| Item | PASC Número | Data       | Descrição da Causa                                                | Ação Corretiva (o que?)                                 | Como?                                                                                                                                   | Quando?    |            | Onde?         | Quem?                |
|------|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|---------------|----------------------|
|      |             |            |                                                                   |                                                         |                                                                                                                                         | Previsto   | Realizado  |               |                      |
|      | 01/2010     | 14/06/2010 | Não atendimento à determinação D1: 1.1, 1.2, 1.8 e 1.9            |                                                         |                                                                                                                                         |            |            |               |                      |
| 1    |             |            | Necessidade de contrato de manutenção para execução dos serviços. | 1.1 – Providenciar novo contrato de manutenção.         | 1.1.1 – Abrir processo e gerar demanda junto à GESAM.                                                                                   | 10/04/2010 | 10/04/2010 | Sede – UN-BBJ | Coord. Rogivaldo Adm |
| 2    |             |            | Contrato nº 0140/2007 - UNBBJ de manutenção expirado.             | 2.1 – Providenciar aditivo para contrato de manutenção. | 2.1.1 – Aditivar contrato junto à Proju.                                                                                                | 25/06/2010 |            | Sede – UN-BBJ | Coord. Rogivaldo Adm |
| 3    |             |            | Necessidade de novo contrato de manutenção.                       | 3.1 – Providenciar licitação de novo contrato.          | 3.1.1 – Emitir Pré-solicitação.                                                                                                         | 13/05/2010 |            | Sede – UN-BBJ | Coord. Rogivaldo Adm |
|      |             |            |                                                                   |                                                         | 3.1.2 – Enviar para Gerap para solicitar validação.                                                                                     | 25/05/2010 |            | Gerap         | Coord. Rogivaldo Adm |
|      |             |            |                                                                   |                                                         | 3.1.3 – Enviar processo para alocação de recurso junto à Gerência de Estudos Estratégicos e de Orçamento (Georc) e Diretoria Colegiada. | 31/05/2010 |            | Georc         | Coord. Rogivaldo Adm |
|      |             |            |                                                                   |                                                         | 3.1.4 – Enviar processo à Gerência Financeira (Gefin) para verificar pré-planilha e cronograma.                                         | 15/06/2010 |            | Gefin         | Coord. Rogivaldo Adm |
|      |             |            |                                                                   |                                                         | 3.1.5 – Enviar processo à Gcont para verificação de natureza contábil.                                                                  | 17/06/2010 |            | Gcont         | Coord. Rogivaldo Adm |
|      |             |            |                                                                   |                                                         | 3.1.6 – Enviar processo para aprovação de orçamento junto à Gerência de Estudos                                                         | 21/06/2010 |            | Georc         | Coord. Rogivaldo Adm |

*Handwritten signature*

433  
A



**Plano de Ações e Soluções Corretivas**  
**SERVIÇOS COMERCIAIS – UN-BBJ**

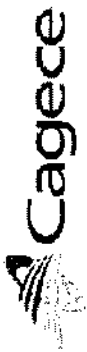
**PASC**

**TN/CSB/0020/2010**

| Item | Descrição da Causa | Ação Corretiva (o que?) | Como?                                                                                                                                                                                       | Quando?    |           | Onde?         | Quem?                   |
|------|--------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------------------------|
|      |                    |                         |                                                                                                                                                                                             | Previsto   | Realizado |               |                         |
|      |                    |                         | Estratégicos e de Orçamento (Georc) e Diretoria Colegiada.                                                                                                                                  |            |           |               |                         |
|      |                    |                         | 3.1.7 – Enviar processo para a Gerência de Apoio a Contratações (Gecon) para análise dos documentos do processo para definição da modalidade de licitação e elaboração da minuta do edital. | 02/07/2010 |           | Gecon         | Coord. Rogivaldo<br>Adm |
|      |                    |                         | 3.1.8 – Enviar minuta do edital para a Procuradoria Jurídica – PROJU para validação junto a DPR.                                                                                            | 16/07/2010 |           | Proju         | Coord. Rogivaldo<br>Adm |
|      |                    |                         | 3.1.9 – Enviar processo à Gerência de Apoio a Contratações (Gecon) que elabora o escritório de encaminhamento do processo para a Procuradoria Geral do Estado – PGE.                        | 30/07/2010 |           | PGE           | Coord. Rogivaldo<br>Adm |
|      |                    |                         | 3.1.10 – Enviar processo para a Procuradoria Jurídica – Proju, para homologação e elaboração do contrato.                                                                                   | 30/12/2010 |           | Proju         | Coord. Rogivaldo<br>Adm |
|      |                    |                         | 3.1.11 – Enviar processo para Gerência Financeira (Gefin) para procedimentos junto ao Sistema ERP.                                                                                          | 10/01/2011 |           | Gefin         | Coord. Rogivaldo<br>Adm |
|      |                    |                         | 3.1.12 – Enviar processo à UN para emissão da Ordem de Serviço.                                                                                                                             | 12/01/2011 |           | Sede - UN-BBJ | Coord. Rogivaldo<br>Adm |

*Nandelli*

434  
X



# Plano de Ações e Soluções Corretivas SERVIÇOS COMERCIAIS – UN-BBJ

## PASC

TN/CSR/0020/2010

| Item | Descrição da Causa                                           | Ação Corretiva (o que?)                                                                                                               | Como?                                                                                                                                  | Quando?    |           | Onde?         | Quem?                       |
|------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------------------------|
|      |                                                              |                                                                                                                                       |                                                                                                                                        | Previsto   | Realizado |               |                             |
| 4.   | Necessidade de executar obras de melhoria junto aos núcleos. | 4.1 – Executar obras de melhorias junto aos núcleos, emissão de ordens de serviço específicas aos prestadores de serviço. manutenção. | 4.1.1 – Planejamento e emissão de ordens de serviços específicas aos prestadores de serviço.<br>4.1.2 – Acompanhar execução das obras. | 17/01/2011 |           | Sede - UN-BBJ | Coord. Técnico Renato Regis |
|      |                                                              |                                                                                                                                       |                                                                                                                                        | 31/05/2011 |           | Sede - UN-BBJ | Coord. Técnico Renato Regis |

### Observações de Acompanhamento

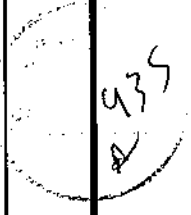
- 1.1.1 – A GESAM é a Unidade de Serviço responsável pela manutenção da estrutura física patrimonial da Cagece;
- 3.1.2 – A GERAP é a Unidade de Serviço responsável pelo apoio técnico nos contratos de obras da Cagece;
- 3.1.3; 3.1.6 – A GEORC é a Unidade de Serviço responsável pelo controle orçamentário e disponibilização de recursos extraordinários da Cagece;
- 3.1.4; 3.1.11 – A GEFIN é a Unidade de Serviço responsável pelo processo referentes a planilhas de contratos e processos de pagamento da Cagece;
- 3.1.5 – A GCONT é a Unidade de Serviço responsável pela validação das naturezas contábeis das contratações ou aquisições da Cagece;
- 3.1.7 – A GECON é a Unidade de Serviço responsável pela análise e ajuste da documentação dos processos licitatórios e acompanhamento dos mesmos da Cagece;
- 3.1.8; 3.1.10 – A PROJU é a Unidade de Serviço responsável pela avaliação e orientação jurídica e legal dos processos, procedimentos e atividades da Cagece;
- 3.1.9 – A PGE é a Procuradoria Geral do estado responsável pelo processo licitatório de todas as demandas das instituições do governo estadual;

Gerente:

Responsável

Francisco César Vital Pereira  
Coord. Serv. Clientes - UN-BBJ - 30  
CAGECE

Francisco César Vital Pereira  
Coord. Serv. Clientes - UN-BBJ - 30  
CAGECE



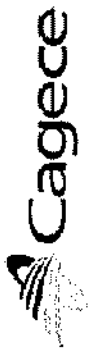


**Plano de Ações e Soluções Corretivas**  
**SERVIÇOS COMERCIAIS – UN-BBJ**  
**TN/CSB/0029/2010**

**PASC**

| PASC Número | Data                                                                                               | Descrição da Não-Conformidade                                                                                 |                                                                                        |                                                   |                                     |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|
|             |                                                                                                    | Ação Corretiva (o que?)                                                                                       | Como?                                                                                  | Quando?                                           | Quem?                               |
| 02/2010     | 14/06/2010                                                                                         | Não atendimento à determinação D10                                                                            |                                                                                        |                                                   |                                     |
| Item        | Descrição da Causa                                                                                 | Ação Corretiva (o que?)                                                                                       | Como?                                                                                  | Quando?                                           | Quem?                               |
| 1           | Necessidade de ajuste de procedimento comercial sobre consumo presumido maior que 20m <sup>3</sup> | 1.1 – Alterar as diretrizes do SCI de determinação de consumo presumido máximo.                               | 1.1.1 – Abrir processo e gerar demanda junto à Ouvidoria. Processo 0151.000142/2010-70 | Previsto<br>14/06/2010<br>Realizado<br>14/06/2010 | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    |                                                                                                               | 1.1.2 – Reunião e alinhamento sobre procedimentos entre Ouvidoria, GEINF e GEFAR       | 15/06/2010                                        | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    |                                                                                                               | 1.1.3 – Levantamento dos impactos econômicos-financeiros.                              | 15/07/2010                                        | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    |                                                                                                               | 1.1.4 – Aprovação da diretoria colegiada                                               | 01/08/2010                                        | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    |                                                                                                               | 1.1.5 – Alteração do software e regras do sistema do SCI                               | 01/09/2010                                        | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    |                                                                                                               | 1.1.6 – Implantação e disseminação corporativamente                                    | 01/10/2010                                        | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    | 1.2 – Priorizar instalação de hidrometros nas ligações ativas com consumo presumido acima de 20m <sup>3</sup> | 1.2.1 – Realizar levantamento de quantitativos de ligações por núcleo e cronograma     | 15/06/2010                                        | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    |                                                                                                               | 1.2.2 – Definir equipes para composição de mutirões                                    | 01/07/2010                                        | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             |                                                                                                    |                                                                                                               | 1.2.3 – Verificação e alocação de suporte com diárias, materias,                       | 11/07/2010                                        | Coord. Sup. Administ – Rogivaldo    |

436



**Plano de Ações e Soluções Corretivas  
SERVIÇOS COMERCIAIS – UN-BBJ**

**PASC**

**TN/CSB/0029/2010**

| Item | Descrição da Causa | Ação Corretiva (o que?)        | Como?                    | Quando?    |            | Onde?         | Quem?                               |
|------|--------------------|--------------------------------|--------------------------|------------|------------|---------------|-------------------------------------|
|      |                    |                                |                          | Previsto   | Realizado  |               |                                     |
|      |                    |                                | ferramentas e transporte |            |            |               |                                     |
|      |                    | 1.2.4 – Execução dos multirões |                          | 16/07/2010 | 15/12/2010 | Sede – UN-BBJ | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|      |                    |                                |                          |            |            |               |                                     |
|      |                    |                                |                          |            |            |               |                                     |
|      |                    |                                |                          |            |            |               |                                     |
|      |                    |                                |                          |            |            |               |                                     |
|      |                    |                                |                          |            |            |               |                                     |
|      |                    |                                |                          |            |            |               |                                     |
|      |                    |                                |                          |            |            |               |                                     |

**Observações de Acompanhamento**

- 1.1.1 – A Ouvidoria é a Unidade de Serviço responsável pela interação e contato com órgão reguladores e a Cagece.
- 1.1.2 – A GEINF é a Unidade de Serviço responsável pelos sistemas informatizados e equipamentos eletrônicos da Cagece
- 1.1.2 – A GEMEC é a Unidade de Serviço responsável pela interação com o mercado e concessões e divulgação da marca da Cagece
- 1.1.2 – A GEFAR é a Unidade de Serviço responsável pelos processos e informações sobre faturamento, arrecadação e cadastro da Cagece

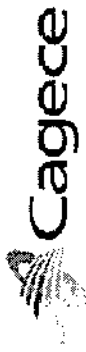
Responsável

Gerente:

*Francisco Célio Vital Pereira*  
Coord. Serv. Clientes - UN-BBJ - 30  
CAGECE

437  
X



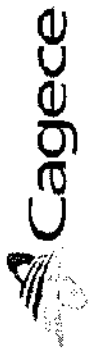


**Plano de Ações e Soluções Corretivas**  
**SERVIÇOS COMERCIAIS – UN-BBJ**  
**TN/CSB/0029/2010**

**PASC**

| PASC Número | Data                                                                                    | Descrição da Não-Conformidade      |            |               |                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------|
|             |                                                                                         | Quando?                            | Quando?    |               |                                     |
| Item        | Descrição da Causa                                                                      | Previsto                           | Realizado  | Onde?         | Quem?                               |
| 03/2010     | 14/06/2010                                                                              | Não atendimento à determinação D11 |            |               |                                     |
| 1           | Necessidade de implantação informações nas faturas em conformidade com a resolução      | 14/06/2010                         | 14/06/2010 | Sede – UN-BBJ | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             | Ação Corretiva (o que?)                                                                 |                                    |            |               |                                     |
|             | 1.1 – Adequar as faturas para conter as informações determinadas pela resolução         |                                    |            |               |                                     |
|             | 1.1.1 – Abrir processo e gerar demanda junto à Ouvidoria. Processo 0151.000143/2010-33  |                                    |            |               |                                     |
|             | 1.1.2 – Reunião e alinhamento sobre procedimentos entre Ouvidoria, GEINF, GEMEC e GEFAR | 15/06/2010                         | 14/07/2010 | Ouvidoria     | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             | 1.1.3 – Redefinição do Layout das faturas convencionais e de entrega imediata           | 15/07/2010                         | 15/08/2010 | GEMEC         | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             | 1.1.4 – Levantamento dos impactos econômicos-financeiros.                               | 16/08/2010                         | 30/08/2010 | GEMEC         | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             | 1.1.5 – Reunião com empresas prestadoras de serviços                                    | 01/10/2010                         | 30/10/2010 | GEINF         | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             | 1.1.6 – Aprovação da diretoria colegiada                                                | 01/09/2010                         | 30/09/2010 | Diretoria     | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             | 1.1.7 - Alteração do sistema informatizado                                              | 01/11/2010                         | 30/11/2010 | GEINF         | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |
|             | 1.1.8 – Implantação e disseminação corporativamente                                     | 01/12/2010                         | 15/12/2010 | GEFAR         | Coord. Serv. Clientes – Célio Vital |

438  
g



**Plano de Ações e Soluções Corretivas**  
**SERVIÇOS COMERCIAIS – UN-BBJ**

**PASC**

**TN/CSB/0029/2010**

| Item | Descrição da Causa | Ação Corretiva (o que?) | Como? | Quando?  |           | Onde? | Quem? |
|------|--------------------|-------------------------|-------|----------|-----------|-------|-------|
|      |                    |                         |       | Previsto | Realizado |       |       |
|      |                    |                         |       |          |           |       |       |
|      |                    |                         |       |          |           |       |       |


**Observações de Acompanhamento**

- 1.1.1 – A Ouvidoria é a Unidade de Serviço responsável pela interação e contato com órgão reguladores e a Cagece.
- 1.1.2 – A GEINF é a Unidade de Serviço responsável pelos sistemas informatizados e equipamentos eletrônicos da Cagece
- 1.1.2 – A GEMEC é a Unidade de Serviço responsável pela interação com o mercado e concessões e divulgações da marca da Cagece
- 1.1.2 – A GEFAR é a Unidade de Serviço responsável pelos processos e informações sobre faturamento, arrecadação e cadastro da Cagece

Responsável

Gerente:

  
Domingos Santos  
Gerente - UNBBJ  
CAGECE

  
Francisco Célio Vital Pereira  
Coord. Serv. Clientes - UN-BBJ - 30  
CAGECE

439

01 (1.5)



14/6/2010 - 2:31:21 PM

440  
x

**Material Planejado da UN-BBJ - Ano: 2010**

| Política | Código       | Material                                                                                     | Planejada | Revisada | Entregue |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|
| 3C       | 010122000001 | APARELHO FAX SIMILE C/VISOR DE CRISTAL LIQUIDO 220 V                                         | 17        | 17       | 0        |
| 3C       | 010102000001 | ARMARIO ACO COR OVO 2 PORTAS 3 PRATELEIRAS 1,98 X 0,90 X 0,45 M                              | 8         | 8        | 0        |
| 3C       | 010102000004 | ARMARIO LAMINADO COR OVO 2 PORTAS MEDIO P/PASTAS SUSPENSE 1,10 X 0,90 X 0,55                 | 8         | 8        | 0        |
| 3C       | 010105000001 | BEBEDOURO ELETRICO DUPLO ISOLAMENTO TERMICO TIPO GELAGUA P/GARRAFAO 20 L 0,90 X 0,30 X 0,35M | 1         | 1        | 0        |
| 3C       | 010105000005 | BEBEDOURO ELETRICO GABINETE CHAPA ACO CARBONO CAP 100 L 1,55 X 1,00 X 0,47 M                 | 1         | 1        | 0        |
| 3C       | 010105000001 | BEBEDOURO ELETRICO PLASTICO ALTO IMPACTO TIPO NATURAL/GELAGUA C/2 TORNEIRAS                  | 16        | 16       | 0        |
| 3C       | 010106000003 | CADEIRA ESTOFADA GIRATORIA ESPALDAR BAIXO C/BRACOS                                           | 20        | 20       | 0        |
| 3C       | 010106000004 | CADEIRA TIPO LOGARINA C/3 LUGARES S/BRACOS PARA AUDITORIO                                    | 38        | 38       | 0        |
| 3C       | 010114000003 | CONDICIONADOR AR REFRIGERADO TIPO JANELA 18.000 BTU'S                                        | 12        | 12       | 0        |
| 3C       | 010110000006 | ESTANTE ACO ABERTA 07 PRATELEIRAS MONOFRONTAL 2,00 X 0,92 X 0,30 M                           | 15        | 15       | 0        |
| 3C       | 010109000041 | FREEZER VERTICAL BRANCO 231L                                                                 | 8         | 8        | 0        |
| 3C       | 030203000029 | NOBREAK C/BATERIA ESTABILIZADA 1200 VA 60 HZ 220/220 V                                       | 2         | 2        | 0        |
| 3C       | 030203000034 | NOBREAK C/BATERIA ESTABILIZADA 1.5 KVA 60HZ 220/110 V                                        | 5         | 5        | 0        |
| 3C       | 010107000001 | PALM TUNGSTEN E                                                                              | 4         | 4        | 0        |
| 3C       | 010110000007 | PORTA PALLET METALICO CONVENCIONAL                                                           | 6         | 6        | 0        |
| 3C       | 010118000001 | PROJETOR MULTIMIDA SVGA 2000 ANSI LUMENS                                                     | 2         | 2        | 0        |
| 3C       | 010113000011 | RADIO COMUNICACAO 5,8 GHZ COM POE                                                            | 8         | 8        | 0        |
| 3C       | 010109000002 | REFRIGERADOR VERTICAL BRANCO CAP. 280 L                                                      | 8         | 8        | 0        |
| 3C       | 010115000002 | RELOGIO PONTO C/IMPRESSÃO MATRICIAL                                                          | 1         | 1        | 0        |
| 3C       | 010118000017 | SPLIT SISTEMA PAREDE COMPLETO CAP. 24.000 BTUS                                               | 2         | 2        | 0        |
| 3C       | 010118000003 | SPLIT SISTEMA PAREDE COMPLETO CAP. 30.000 BTUS                                               | 3         | 3        | 0        |
| 3C       | 010110000002 | TRANSCCEPTOR PORTATIL VHF/FM 146 A 174 MHZ 5 CANAIS                                          | 8         | 8        | 0        |
| 3C       | 010110000001 | TRANSCCEPTOR VEICULAR VHF/FM 148 A 158 MHZ 5 CANAIS                                          | 8         | 8        | 0        |

Voltar

Portal GELOG



14/6/2010 - 12:01:07 PM

*Handwritten signature and initials*

**Material Planejado da UN-BBJ - Ano: 2010**

| Politica | Código       | Material                                                           | Planejada | Revisada | Entregue |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|
| 2G       | 121203000003 | ALAVANCA ACO REDONDO 1 POL L = 1,50 M.                             | 5         | 5        | 4        |
| 2G       | 121203000010 | ALAVANCA ACO SEXTAVADO 1 POL L = 1,70 M                            | 8         | 6        | 2        |
| 2G       | 121201000020 | ALICATE CORTE UNIVERSAL 8 POL 1000 V                               | 4         | 4        | 2        |
| 2G       | 121200000002 | ARCO SERRA 12 POL                                                  | 2         | 2        | 2        |
| 2G       | 121204000002 | BROCA ACO RAPIDO 1/2 POL                                           | 1         | 1        | 0        |
| 2G       | 121204000046 | BROCA ACO RAPIDO 1/8 POL                                           | 3         | 3        | 0        |
| 2G       | 121204000004 | BROCA ACO RAPIDO 3/4 POL                                           | 1         | 1        | 0        |
| 2G       | 121205000005 | CAIXA METALICA FERRAMENTA SANFONADA 3 GAVETAS 500X200X210 MM       | 4         | 4        | 0        |
| 2G       | 121205000002 | CAIXA METALICA FERRAMENTA SANFONADA 500X200X170 MM                 | 1         | 1        | 1        |
| 2G       | 101013000029 | CARRO MAO PNEU LARGO 3,25 X 8 C/CAMARA                             | 11        | 10       | 4        |
| 2G       | 303007000030 | CAVALETE SINALIZACAO L = 1,40 M LOGOTIPO CAGECE - ATUAL 08/2005    | 14        | 12       | 8        |
| 2G       | 121207000010 | CHAVE ALLEN 5/64 A 1 POL C/15 PC                                   | 1         | 1        | 0        |
| 2G       | 121207000010 | CHAVE ENCAIXE 3/8 A 1 POL C/ 9 PECAS                               | 1         | 1        | 0        |
| 2G       | 121207000004 | CHAVE GRIFF 10 POL                                                 | 9         | 4        | 3        |
| 2G       | 121203000005 | CHIBANCA COM CABO                                                  | 16        | 8        | 4        |
| 2G       | 121203000001 | ENXADA 2 LBS C/ CABO                                               | 5         | 5        | 0        |
| 2G       | 121203000002 | ENXADA 2 1/2 LBS C/ CABO                                           | 7         | 6        | 2        |
| 2G       | 101018000030 | PA BICO C/CABO DE MADEIRA ( EXCLUIDO ) SOLICITAR COD.121203000058. | 40        | 37       | 16       |
| 2G       | 121203000006 | PICARETA COM CABO                                                  | 20        | 18       | 12       |
| 2G       | 121215000003 | TRENA ACO COM TRAVA 5,0 M                                          | 9         | 6        | 2        |
| 2G       | 121215000007 | TRENA FIBRA VIDRO 50 M ( ABERTA )                                  | 5         | 5        | 2        |
| 2G       | 121216000002 | VARETA ACO CROMO SILICO C/ENGATE RAPIDO 3,05 M X 8 MM (5/16 )      | 42        | 28       | 18       |

[Voltar](#)

CONFECÇÃO DE BOMBSOM DE ENTENTOR.

442  
x

Cagece

# PROTOCOLO

EXERCÍCIO

2010

01(1.1)

## COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ

PROTOCOLO: 0167.000007/2010-83

DATA: 05/01/2010 13:52

INTERESSADO: GESAM



0167.000007/2010-83

443  
+

### ASSUNTO

PEDIDO LICITATÓRIO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE REFORMA E PADRONIZAÇÃO DE 20 (VINTE) LOJAS/NÚCLEOS OPERACIONAIS DA CAGECE, LOCALIZADAS NO INTERIOR DO ESTADO.

Disponível também em [www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br) no menu de serviços opção "Consulta Processo"

38

**COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ****PROTOCOLO:** 0151.000141/2010-08**DATA:** 14/06/2010 14:07**INTERESSADO:** ARCE

0151.000141/2010-08

444  
J**ASSUNTO**

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS PARA ATENDIMENTO DO RAAC NA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES COMERCIAIS DA UN BBJ.  
DETERMINAÇÃO D8 - A CAGECE - UN BBJ DEVE APRESENTAR ESTUDO TÉCNICO MOSTRANDO AS PROVÁVEIS ALTERAÇÕES NOS VALORES DAS FATURAS DOS USUÁRIOS EM FUNÇÃO DO NÃO CUMPRIMENTO DO ARTIGO 91 DA RESOLUÇÃO Nº 130/2010 DA ARCE.

Disponível também em [www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br) no menu de serviços opção "Consulta Processo"

D10

**COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ****PROTOCOLO:** 0151.000142/2010-70**DATA:** 14/06/2010 14:34**INTERESSADO:** ARCE

0151.000142/2010-70

445  
\***ASSUNTO**

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS PARA ATENDIMENTO DO RAAC NA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES COMERCIAIS DA UN BBJ.  
DETERMINAÇÃO D10 - A CAGECE-UNBBJ TOME PROVIDÊNCIAS PARA ATENDER AO DISPOSITIVO DO ARTIGO 93 DA RESOLUÇÃO DE Nº 130/2010 DA ARCE, QUANTO A VOLUME MÁXIMO PARA COBRANÇA PELO CONSUMO MÉDIO PRESUMIDO COM BASE EM ATRIBUTOS FÍSICOS DO IMÓVEL .

Disponível também em [www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br) no menu de serviços opção "Consulta Processo"



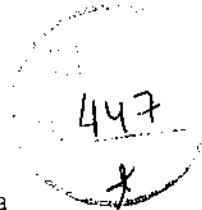
*011***COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ****PROCOLO:** 0151.000143/2010-33**DATA:** 14/06/2010 14:41**INTERESSADO:** ARCE

0151.000143/2010-33

446  
J**ASSUNTO**

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS PARA ATENDIMENTO DO RAAC NA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES COMERCIAIS DA UN BBJ.  
DETERMINAÇÃO D11 - A CAGECE ? UNBBJ DEVERÁ PROVIDENCIAR ADEQUAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONTIDAS EM SUAS FATURAS (CONTA DE ÁGUA) EM CONFORMIDADE COM O ARTIGO 102 DA RESOLUÇÃO Nº 130/2010 DA ARCE.

016 (101)



Cagece

**NORMA INTERNA**

Identificação Versão Folha  
| SPO-028 2 1/7

Título

**NORMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS À GPROJ**

---

## 1.0 Objetivo

Orientar sobre os procedimentos, informações e documentos necessários para solicitar serviços do escopo de atividades da Gerência de Projetos – Gproj vinculada a Diretoria de Planejamento e Controle - DPC.

## 2.0 Campo de Aplicação

Esta Norma Interna aplica-se a todos o público interno e externo da Cagece que necessite solicitar serviços à Gproj.

## 3.0 Conceito

3.1 Análise de Projeto: Consiste em analisar projetos de Sistema de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

3.2 Elaboração de Projeto: Consiste em elaborar projetos de Sistema de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

3.3 Readequação de Projeto: Consiste em adequar projeto existente com a base em justificativa técnica.

3.4 Declaração de Viabilidade Técnica (DVT): Consiste em documento emitido pela Cagece indicando a viabilidade de abastecer com água tratada e/ou coletar os efluentes do empreendimento solicitado.

3.5 Serviços de Topografia: Consiste em realizar serviços topográficos conforme solicitado.

3.6 Serviços de Desenho Técnico: Consiste em elaborar peças gráficas conforme solicitado.

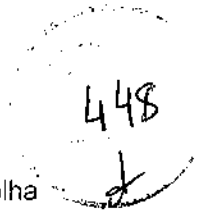
3.7 Parecer Técnico: Consiste em apresentar o posicionamento técnico da GPROJ perante o questionamento recebido.

3.8 Público externo: Estudantes, pesquisadores, funcionários de empresas públicas e privadas, entre outros.

---

| Data       | Substitui           | Assinatura |
|------------|---------------------|------------|
| 28/10/2009 | SPO-028 - 23/7/2008 |            |

---



Título

NORMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS À GPROJ

---

3.9 Público interno: Unidades de Negócio, Unidades de Serviço.

**4.0 Características**

4.1 Toda solicitação de serviço encaminhada a Gproj deverá estar acompanhada do Formulário de Solicitações de Serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchido, sob pena da demanda não ser colocada na programação para atendimento.

4.2 O atendimento de demandas por serviços de Elaboração de Projetos, de Readequação de Projetos, de Topografia e de Desenho Técnico elaborados pela Gproj aplica-se somente ao Público Interno da Cagece.

4.3 As solicitações de Análise de Projetos e de Declaração de Viabilidade Técnica deverão estar acompanhadas de comprovante de pagamento das respectivas taxas de serviços conforme documento de arrecadação emitido devidamente nas lojas de atendimento da Cagece.

4.4 Caso sejam solicitadas isenções das taxas dos serviços, estas deverão ser autorizadas pela Diretoria da Cagece.

**5.0 Procedimento****5.1 Análise de Projeto**

5.1.1 O serviço de análise de projetos é coordenado pela Supervisão de Análise de Projetos.

5.1.2 Para a análise de projetos são necessários os seguintes documentos:

5.1.2.1 Formulário de solicitação de serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchido;

5.1.2.2 Apresentar 01 via do Memorial descritivo e de cálculo impressos;

5.1.2.3 Peças gráficas assinadas pelo responsável técnico indicado na Anotação de Responsabilidade Técnica (ART);

5.1.2.4 ART do profissional responsável;

---

| Data       | Substitui           | Assinatura |
|------------|---------------------|------------|
| 28/10/2009 | SPO-028 - 23/7/2008 |            |

---

449  
J

Cagece

**NORMA INTERNA**

Identificação Versão Folha  
| SPO-028 2 3/7

Título

NORMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS À GPROJ

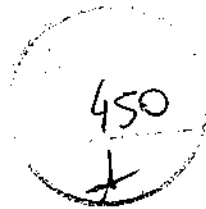
---

- 5.1.2.5 Licença Prévia emitida pela Instituição Ambiental competente;
- 5.1.2.6 No caso de projeto de SAA, apresentar a DVT e/ou ensaio de pitometria;
- 5.1.2.7 No caso de projeto de SES, apresentar a DVT e/ou medição de vazão em Estação Elevatória (EEE) ou Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) de acordo com a necessidade, ou na rede coletora a ser injetada;
- 5.1.2.8 Quando compor Projeto Elétrico entregá-lo em volume separado.
- 5.1.3 Quando a análise for solicitada pela Unidade de Negócio ou de Serviço, esta deverá encaminhar, além dos documentos listados no item 5.1.2, o diagnóstico operacional (Anexo 02) da área do empreendimento visando agilizar a análise.
- 5.1.4 Quando a análise for solicitada pelo público externo, este deverá apresentar, além dos documentos listados no item 5.1.2, o comprovante de pagamento da taxa de análise do projeto, conforme Tabela de Serviços vigente da Cagece, e observar o que segue:
  - 5.1.4.1 O pagamento da taxa de análise de projeto dará direito a até duas análises com restrições, caso o projeto não seja aprovado na primeira análise;
  - 5.1.4.2 Caso o projeto revisado após as duas análises ainda possua restrições, o serviço de análise será tido como concluído com reprovação e o processo arquivado. Se for de interesse do empreendedor, o mesmo deverá iniciar outro processo de análise de projeto e, conseqüentemente, pagar a respectiva taxa;
  - 5.1.4.3 Se o interessado não retornar com o projeto para análise no prazo máximo de três meses após a data de recebimento do laudo de análise com restrição, a demanda de análise será cancelada e o processo arquivado. Se for de interesse do empreendedor, o mesmo deverá iniciar outro processo de análise de projeto e, conseqüentemente, pagar a respectiva taxa;
- 5.1.5 O prazo para cada análise de projetos é, em média, de 30 dias.
- 5.2 Elaboração de Projeto

---

|            |                     |            |
|------------|---------------------|------------|
| Data       | Substituí           | Assinatura |
| 28/10/2009 | SPO-028 - 23/7/2008 |            |

---



Cagece

**NORMA INTERNA**

Identificação Versão Folha  
| SPO-028 2 4/7

Título

NORMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS À GPROJ

---

- 5.2.1 A elaboração de projetos é coordenada pela Supervisão de Elaboração de Projetos.
- 5.2.2 Para a elaboração de projetos são necessários os seguintes documentos:
  - 5.2.2.1 Formulário de solicitação de serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchidos;
- 5.2.3 Quando a elaboração for solicitada pela Unidade de Negócio ou Serviço, esta deverá encaminhar diagnóstico operacional da área em questão, conforme Anexo 02.
- 5.2.4 Quando a elaboração for solicitada por órgãos públicos, deverá vir acompanhada expressamente de autorização da Diretoria da Cagece.
- 5.3 Readequação de Projeto
  - 5.3.1 A elaboração de serviços de readequação de projetos é coordenada pela Supervisão de Elaboração de Projetos.
  - 5.3.2 Para a elaboração de readequações de projetos será necessário:
    - 5.3.2.1 Formulário de solicitação de serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchido, explicitando na justificativa técnica o que motivou a necessidade de Readequação do Projeto;
    - 5.3.2.2 Quando a readequação for solicitada pela Unidade de Negócio ou Serviço, esta deverá encaminhar diagnóstico operacional da área em questão, conforme Anexo 02;
    - 5.3.2.3 Quando a Readequação for solicitada por órgãos públicos, deverá vir acompanhada expressamente de autorização da Diretoria da Cagece.
- 5.4 Declaração de Viabilidade Técnica
  - 5.4.1 A elaboração de estudos de viabilidade técnica é coordenada pela Supervisão de Elaboração de Projetos.

---

|            |                     |            |
|------------|---------------------|------------|
| Data       | Substitui           | Assinatura |
| 28/10/2009 | SPO-028 - 23/7/2008 |            |

---

451  
K

Cagece

**NORMA INTERNA**

Identificação Versão Folha

| SPO-028 2 5/7

Título

NORMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS À GPROJ

---

- 5.4.2 O atendimento da demanda de DVT deverá obedecer ao que dispõe o Manual de Procedimentos das Unidades de Negócio da Cagece.
- 5.4.3 Para a emissão de DVT são necessários os seguintes documentos:
- 5.4.3.1 Formulário de solicitação de serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchido;
- 5.4.3.2 Ofício do interessado contendo: nome do empreendimento, tipo de solicitação (água e/ou esgoto) número de unidades habitacionais, tipo de residência (unifamiliar, multifamiliar), número de pavimentos. Se o empreendimento for comercial ou industrial deverá ser apresentada a vazão estimada do mesmo;
- 5.4.3.3 Croqui com a localização e situação do empreendimento;
- 5.4.3.4 Comprovante de pagamento das taxas de viabilidade e medição pressão/vazão, conforme tabela de serviços da Cagece vigente à época.
- 5.5 Serviços de Topografia
- 5.5.1 A elaboração de serviços de topografia é coordenada pela Supervisão de Elaboração de Projetos.
- 5.5.2 Para a realização dos serviços topográficos são necessários os seguintes documentos:
- 5.5.2.1 Formulário de solicitação de serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchido;
- 5.5.2.2 Croqui com a localização do empreendimento/unidades da área a sofrer a intervenção;
- 5.5.2.3 Anexar cadastro atualizado e validado pela unidade de negócio competente da área do empreendimento/unidades do sistema.
- 5.6 Serviços de Desenho Técnico
- 5.6.1 A elaboração de serviços de desenho técnico é coordenada pela Supervisão de Elaboração de Projetos.

---

| Data       | Substitui           | Assinatura |
|------------|---------------------|------------|
| 28/10/2009 | SPO-028 - 23/7/2008 |            |

---

452  
f

Cagece

**NORMA INTERNA**

Identificação Versão Folha  
| SPO-028 2 6/7

Título

**NORMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS À GPROJ**

---

- 5.6.2 Para a realização de Serviços de Desenho são necessários os seguintes documentos:
  - 5.6.2.1 Formulário de solicitação de serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchido;
  - 5.6.2.2 Croqui e planilha de cálculo com as informações necessárias para a elaboração do desenho.
- 5.7 Solicitação de Parecer Técnico
  - 5.7.1 Para a realização de Parecer Técnico são necessários os seguintes documentos:
    - 5.7.1.1 Formulário de solicitação de serviços a Gproj (Anexo 01) devidamente preenchido;
    - 5.7.1.2 Anexar ofício com as questões objeto do Parecer Técnico e demais documentos que se fizerem necessários para a sua elaboração.
- 5.8 Solicitação de Informações sobre Projetos
  - 5.8.1 Informações sobre projetos existentes cadastradas no Arquivo Técnico: se dirigir ao Arquivo Técnico para consulta, observando o que dispõe a Norma Interna SPO-003.
  - 5.8.2 Informações que não se enquadram no item 5.8.1 e somente para atender o Público Interno: as informações específicas sobre Projetos de SAA e SES podem ser solicitadas via mensagem eletrônica para a Gerente e/ou Supervisores da Gproj dependendo da especificidade do assunto, se elaboração ou análise de projetos.

## 6.0 Responsabilidade

O cumprimento da presente norma é de responsabilidade de todos os colaboradores da Cagece ou terceiros que utilizam os serviços da Gproj.

## 7.0 Vigência

Esta norma interna entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

---

| Data       | Substitui           | Assinatura |
|------------|---------------------|------------|
| 28/10/2009 | SPO-028 - 23/7/2008 |            |

---

453  
A

## 8.0 ANEXOS

8.1 Anexo 1 - Formulário de Solicitação de Serviços a Gproj8.2 Anexo 2 - Informações sobre o sistema existente

Fortaleza, 28 de Outubro de 2009

JOÃO FERNANDO ABREU MENFSCAL  
GERENTE DE PROJETOSFRANCISCO GOMES OLIVEIRA  
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E CONTROLEHENRIQUE VIEIRA COSTA LIMA  
DIRETOR-PRESIDENTE

| Data       | Substitui           | Assinatura |
|------------|---------------------|------------|
| 28/10/2009 | SPO-028 - 23/7/2008 |            |



## DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA

---

**De:** PALOMA MARILIA LIRA DE ARAUJO  
**Enviado em:** sexta-feira, 7 de maio de 2010 16:39  
**Para:** GRUPO UN-BBJ ENC NUCLEOS; GRUPO UN-BBJ ATENDIMENTO  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA; CELIO VITAL; WENDELL MACATRAO DE SOUSA  
**Assunto:** Ranking Abril/2010 - 07/05/2010.  
**Anexos:** RANKING DO ISGEEDP ABRIL 2010

454  
d

Prezados boa tarde.

Segue em anexo o acompanhamento semanal das parciais do indicador da Ouvidoria (localidades e UN) do mês de Abril/2010.



RANKING DO  
GEEDP ABRIL 2010

Atenciosamente,

*Paloma Marília*

*UN-BBJ-30*

☎ (88) 3411-8572

## DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA

---

**De:** PALOMA MARILIA LIRA DE ARAUJO  
**Enviado em:** segunda-feira, 17 de maio de 2010 16:15  
**Para:** GRUPO UN-BBJ ENC NUCLEOS; GRUPO UN-BBJ ATENDIMENTO  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA; CELIO VITAL; WENDELL MACATRAO DE SOUSA  
**Assunto:** Ranking Maio/2010 - 17/05/10  
**Anexos:** RANKING DO ISGEEDP MAIO 2010

455  
/

Prezados boa tarde,

Segue em anexo o acompanhamento semanal das parciais do indicador da Ouvidoria (localidades e UN) do mês de Maio/2010.



RANKING DO  
SEEDP MAIO 2010.

Atenciosamente,

*Paloma Marília*

*UN-BBJ-30*

☎ (88) 3411-8572

## DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA

---

**De:** PALOMA MARILIA LIRA DE ARAUJO  
**Enviado em:** sexta-feira, 21 de maio de 2010 09:21  
**Para:** GRUPO UN-BBJ ENC NUCLEOS; GRUPO UN-BBJ ATENDIMENTO  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA; CELIO VITAL; WENDELL MACATRAO DE SOUSA  
**Assunto:** Ranking Maio/2010 - 21/05/10.  
**Anexos:** RANKING DO ISGEEDP MAIO 2010

456  
A

Prezados bom dia.

Segue em anexo o acompanhamento semanal das parciais do indicador da Ouvidoria (localidades e UN) do mês de Maio/2010.



RANKING DO  
ISGEEDP MAIO 2010.

Atenciosamente,

*Paloma Marília*

*UN-BBJ-30*

☎ (88) 3411-8572

## DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA

---

**De:** PALOMA MARILIA LIRA DE ARAUJO  
**Enviado em:** sexta-feira, 28 de maio de 2010 17:14  
**Para:** GRUPO UN-BBJ ENC NUCLEOS; GRUPO UN-BBJ ATENDIMENTO  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA; CELIO VITAL; WENDELL MACATRAO DE SOUSA; MARIA GILVANIA DE LIMA RODRIGUES  
**Assunto:** Ranking Maio/2010- 28/05/2010.  
**Anexos:** RANKING DO ISGEEDP MAIO 2010

457  
J

Prezados boa tarde,

Segue em anexo o acompanhamento semanal das parciais do indicador da Ouvidoria (localidades e UN) do mês de Maio/2010.



RANKING DO  
ISGEEDP MAIO 2010.

Atenciosamente,

*Paloma Marília*  
UN-BBJ-30  
☎ (88) 3411-8572

## **DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA**

---

**De:** PALOMA MARILIA LIRA DE ARAUJO  
**Enviado em:** segunda-feira, 7 de junho de 2010 10:09  
**Para:** GRUPO UN-BBJ ENC NUCLEOS; GRUPO UN-BBJ ATENDIMENTO  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA; CELIO VITAL; WENDELL MACATRAO DE SOUSA; JOSE DANIEL ROCHA MAIA; MARIA GILVANIA DE LIMA RODRIGUES  
**Assunto:** RANKING MAIO/2010 - 07/06/2010  
**Anexos:** RANKING DO ISGEEDP MAIO 2010

458  
A

Prezados bom dia,

Segue em anexo o acompanhamento semanal das parciais do indicador da Ouvidoria (localidades e UN) do mês de Maio/2010.



RANKING DO  
ISGEEDP MAIO 2010.

Atenciosamente,

*Paloma Marília*  
UN-BBJ-30  
☎ (88) 3411-8572

## DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA

---

**De:** PALOMA MARILIA LIRA DE ARAUJO  
**Enviado em:** sexta-feira, 11 de junho de 2010 10:39  
**Para:** GRUPO UN-BBJ ENC NUCLEOS; GRUPO UN-BBJ ATENDIMENTO  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA; CELIO VITAL; WENDELL MACATRAO DE SOUSA  
**Assunto:** Ranking Maio/2010 - 11/06/2010  
**Anexos:** RANKING DO ISGEEDP MAIO 2010

459  
\*

Prezados bom dia,

Segue em anexo o acompanhamento semanal das parciais do indicador da Ouvidoria (localidades e UN) do mês de Maio/2010.



RANKING DO  
ISGEEDP MAIO 2010.

Atenciosamente,

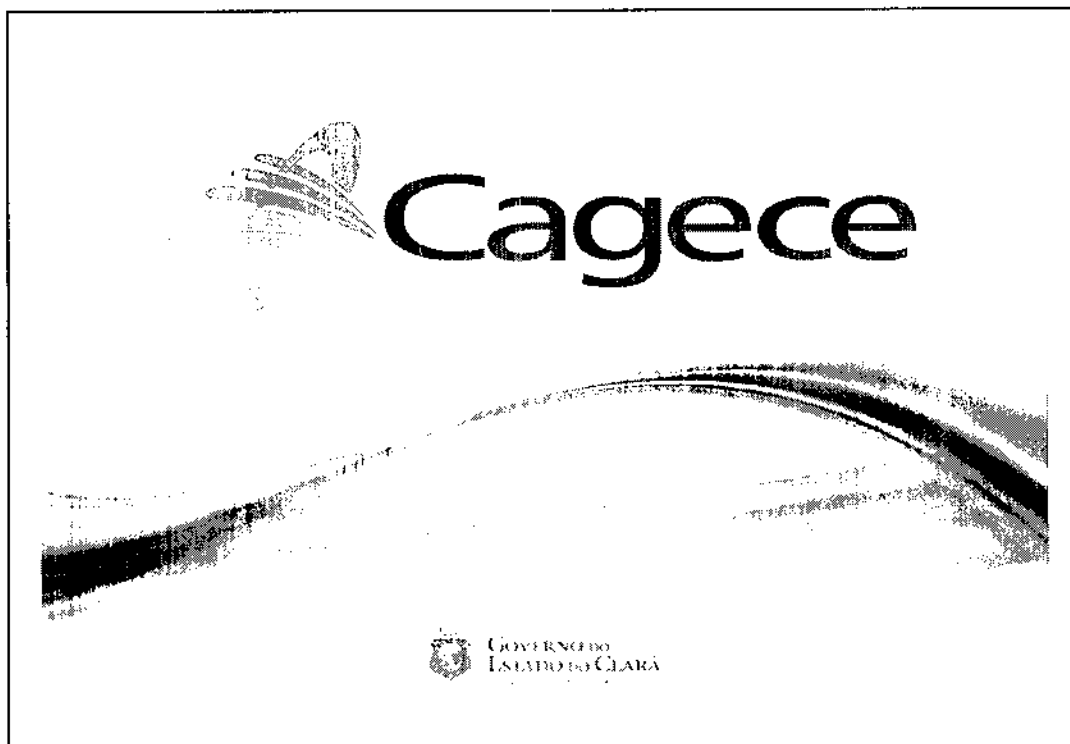
*Paloma Marília*

*UN-BBJ-30*

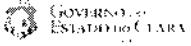

☎ (88) 3411-8572

D.S.

460  
d



**RANKING DO ISGEEDP**

 **GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ** |  **Cagece**

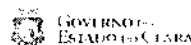
**PERCENTUAL E RANKING SEMANAL DO ÍNDICE DE SERVIÇOS GERADOS EXTERNAMENTE E EXECUTADOS DENTRO DO PRAZO**

**RANKING DO MÊS DE MAIO /2010**

**META DO MÊS DE MAIO: 81,87%**

## RANKING DO ISGEEDP - 07/05/2010

FONTE: SIC META DO MÊS 81,87



Cagece

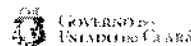
| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| IRACEMA          | 16     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ALTO SANTO       | 9      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PEREIRO          | 6      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ERERE            | 5      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PALHANO          | 5      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ITAICABA         | 1      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| NOVA JAGUARIBARA | 5      | 1        | 0           | 1   | 80,00         | 7        |
| ARACATI          | 22     | 4        | 1           | 5   | 78,26         | 8        |
| QUIXERÉ          | 9      | 3        | 0           | 3   | 66,67         | 9        |
| JAGUARUANA       | 29     | 10       | 0           | 10  | 65,52         | 10       |
| RUSSAS           | 40     | 12       | 5           | 17  | 57,50         | 11       |
| TAB. DO NORTE    | 28     | 13       | 0           | 13  | 53,57         | 12       |
| FORTIM           | 10     | 7        | 0           | 7   | 30,00         | 13       |
| CANOÁ QUEBRADA   | 14     | 12       | 0           | 12  | 14,29         | 14       |

| LOCALIDADE    | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|---------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| EMA           | 8      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| FLORES        | 5      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| TAB. CABREIRO | 1      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |

| UN-BBJ | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO |
|--------|--------|----------|-------------|-----|---------------|
| UN-BBJ | 214    | 62       | 6           | 68  | 68,22         |

## RANKING DO ISGEEDP - 17/05/2010

FONTE: SIC META DO MÊS 81,87



Cagece

| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| IRACEMA          | 65     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| NOVA JAGUARIBARA | 50     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| CANOÁ QUEBRADA   | 41     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PALHANO          | 27     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PEREIRO          | 22     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ERERE            | 13     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ALTO SANTO       | 24     | 1        | 0           | 1   | 95,83         | 7        |
| QUIXERÉ          | 21     | 1        | 0           | 1   | 95,24         | 8        |
| JAGUARUANA       | 102    | 5        | 1           | 6   | 94,12         | 9        |
| FORTIM           | 28     | 2        | 0           | 2   | 92,86         | 10       |
| TAB. DO NORTE    | 100    | 10       | 0           | 10  | 90,00         | 11       |
| ITAICABA         | 7      | 1        | 0           | 1   | 85,71         | 12       |
| ARACATI          | 153    | 23       | 5           | 29  | 81,05         | 13       |
| SERRA DO FÉLIX   | 2      | 1        | 0           | 1   | 50,00         | 14       |
| RUSSAS           | 148    | 28       | 5           | 93  | 37,10         | 15       |
| POTIRETAMA       | 5      | 5        | 0           | 5   | 0,00          | 16       |

| LOCALIDADE      | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|-----------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| EMA             | 19     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| CRIOULAS        | 3      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| TAB. CABREIRO   | 3      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| BOCA DO FORNO   | 2      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| FLORES          | 7      | 2        | 0           | 2   | 71,43         | 5        |
| JARDIM SÃO JOSÉ | 3      | 1        | 0           | 1   | 66,67         | 6        |

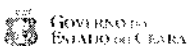
| UN-BBJ | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO |
|--------|--------|----------|-------------|-----|---------------|
| UN-BBJ | 845    | 140      | 12          | 162 | 82,01         |

461  
A



462  
d

**RANKING DO ISGEEDP – 21/05/2010**  
**FONTE: SIC META DO MÊS 81,87**

 **Cagece**

| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| IRACEMA          | 79     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| NOVA JAGUARIBARA | 62     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| QUIXERÉ          | 37     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ALTO SANTO       | 24     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ITAÇABA          | 9      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| TAB. DO NORTE    | 123    | 2        | 2           | 4   | 96,75         | 6        |
| ERERE            | 17     | 1        | 0           | 1   | 94,12         | 7        |
| PALHANO          | 33     | 2        | 0           | 2   | 93,94         | 8        |
| JAGUARUANA       | 144    | 10       | 1           | 11  | 92,36         | 9        |
| PEREIRO          | 62     | 5        | 0           | 5   | 91,94         | 10       |
| CANOA QUEBRADA   | 49     | 7        | 0           | 7   | 85,71         | 11       |
| ARACATI          | 202    | 20       | 9           | 29  | 85,64         | 12       |
| FORTIM           | 53     | 15       | 0           | 15  | 71,70         | 13       |
| POTIRETAMA       | 11     | 5        | 0           | 5   | 54,55         | 14       |
| RUSSAS           | 209    | 45       | 5           | 97  | 53,59         | 15       |
| SERRA DO FÉLIX   | 2      | 0        | 1           | 1   | 50,00         | 16       |

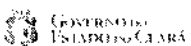
  

| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| CRIOULAS         | 4      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| EMA              | 21     | 1        | 0           | 1   | 95,24         | 2        |
| FLORES           | 8      | 1        | 0           | 1   | 87,50         | 3        |
| JARDIM SÃO JOSÉ  | 4      | 1        | 0           | 1   | 75,00         | 4        |
| BOCA DO FORNO    | 3      | 1        | 0           | 1   | 66,67         | 5        |
| TAB. CABREIRO    | 5      | 2        | 0           | 2   | 60,00         | 6        |
| SÃO JOÃO DE DEUS | 1      | 1        | 0           | 1   | 0,00          | 7        |

| UN-BBJ | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO |
|--------|--------|----------|-------------|-----|---------------|
| UN-BBJ | 1.162  | 120      | 64          | 184 | 84,17         |

**RANKING DO ISGEEDP – 28/05/2010**  
**FONTE: SIC META DO MÊS 81,87**

 **Cagece**

| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| PEREIRO          | 77     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| NOVA JAGUARIBARA | 67     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PALHANO          | 52     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| QUIXERÉ          | 47     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| POTIRETAMA       | 11     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| IRACEMA          | 93     | 1        | 0           | 1   | 98,92         | 6        |
| JAGUARUANA       | 174    | 6        | 1           | 7   | 95,98         | 7        |
| ERERE            | 19     | 0        | 1           | 1   | 94,74         | 8        |
| ITAÇABA          | 11     | 1        | 0           | 1   | 90,91         | 9        |
| FORTIM           | 76     | 9        | 0           | 9   | 88,16         | 10       |
| TAB. DO NORTE    | 197    | 23       | 2           | 25  | 87,31         | 11       |
| CANOA QUEBRADA   | 58     | 9        | 0           | 9   | 84,48         | 12       |
| ARACATI          | 316    | 34       | 16          | 60  | 84,18         | 13       |
| SERRA DO FÉLIX   | 5      | 0        | 1           | 1   | 80,00         | 14       |
| RUSSAS           | 380    | 41       | 0           | 133 | 65,60         | 15       |
| ALTO SANTO       | 55     | 21       | 0           | 21  | 61,82         | 16       |

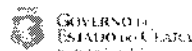
| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| EMA              | 24     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| CRIOULAS         | 6      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| FLORES           | 8      | 1        | 0           | 1   | 87,50         | 3        |
| BOCA DO FORNO    | 4      | 1        | 0           | 1   | 75,00         | 4        |
| TAB. CABREIRO    | 7      | 3        | 0           | 3   | 57,14         | 5        |
| JARDIM SÃO JOSÉ  | 7      | 3        | 0           | 3   | 57,14         | 5        |
| SÃO JOÃO DE DEUS | 3      | 3        | 0           | 3   | 0,00          | 7        |

| UN-BBJ | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO |
|--------|--------|----------|-------------|-----|---------------|
| UN-BBJ | 1.697  | 156      | 113         | 269 | 84,15         |

## RANKING DO ISGEEDP - 07/06/2010

FONTE: SIC META DO MÊS 81,87



Cagece

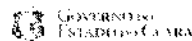
| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| IRACEMA          | 100    | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PEREIRO          | 86     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| NOVA JAGUARIBARA | 73     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| CANOA QUEBRADA   | 60     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PALHANO          | 57     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| QUIXERÉ          | 54     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ITAICABA         | 16     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| POTIRETAMA       | 13     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| TAB. DO NORTE    | 229    | 0        | 2           | 2   | 99,13         | 9        |
| ALTO SANTO       | 60     | 0        | 1           | 1   | 98,33         | 10       |
| JAGUARUANA       | 208    | 6        | 1           | 7   | 96,63         | 11       |
| FORTIM           | 79     | 3        | 1           | 4   | 94,94         | 12       |
| ERERE            | 19     | 0        | 1           | 1   | 94,74         | 13       |
| ARACATI          | 377    | 14       | 31          | 46  | 88,06         | 14       |
| SERRA DO FÉLIX   | 6      | 0        | 1           | 1   | 83,33         | 15       |
| RUSSAS           | 444    | 0        | 108         | 109 | 75,48         | 16       |

| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| EMA              | 31     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| TAB. CABREIRO    | 7      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| CRIOULAS         | 6      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| BOCA DO FORNO    | 4      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| FLORES           | 8      | 0        | 1           | 1   | 87,60         | 5        |
| JARDIM SÃO JOSÉ  | 3      | 0        | 2           | 2   | 75,00         | 6        |
| SÃO JOÃO DE DEUS | 3      | 0        | 3           | 3   | 0,00          | 7        |

| UN-BBJ | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO |
|--------|--------|----------|-------------|-----|---------------|
| UN-BBJ | 1.948  | 24       | 152         | 176 | 90,97         |

## RANKING DO ISGEEDP - 11/06/2010

FONTE: SIC META DE MAIO: 81,87



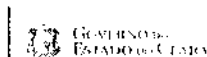
Cagece

| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| IRACEMA          | 100    | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PEREIRO          | 86     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| NOVA JAGUARIBARA | 73     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| CANOA QUEBRADA   | 60     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| PALHANO          | 57     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| QUIXERÉ          | 54     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| ITAICABA         | 16     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| POTIRETAMA       | 13     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| TAB. DO NORTE    | 229    | 0        | 2           | 2   | 99,13         | 9        |
| JAGUARUANA       | 208    | 0        | 2           | 2   | 99,04         | 10       |
| FORTIM           | 79     | 0        | 1           | 1   | 98,73         | 11       |
| ALTO SANTO       | 60     | 0        | 1           | 1   | 98,33         | 12       |
| ERERE            | 19     | 0        | 1           | 1   | 94,74         | 13       |
| ARACATI          | 377    | 7        | 38          | 46  | 88,06         | 14       |
| SERRA DO FÉLIX   | 6      | 0        | 1           | 1   | 83,33         | 15       |
| RUSSAS           | 444    | 0        | 108         | 108 | 75,60         | 16       |

| LOCALIDADE       | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO | RANCKING |
|------------------|--------|----------|-------------|-----|---------------|----------|
| EMA              | 31     | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| TAB. CABREIRO    | 7      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| CRIOULAS         | 6      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| BOCA DO FORNO    | 4      | 0        | 0           | 0   | 100,00        | 1        |
| FLORES           | 8      | 0        | 1           | 1   | 87,50         | 5        |
| JARDIM SÃO JOSÉ  | 3      | 0        | 2           | 2   | 75,00         | 6        |
| SÃO JOÃO DE DEUS | 3      | 0        | 3           | 3   | 0,00          | 7        |

| UN-BBJ | SOLIC. | P. VENC. | E. F. PRAZO | TFP | % E. NO PRAZO |
|--------|--------|----------|-------------|-----|---------------|
| UN-BBJ | 1.948  | 7        | 160         | 167 | 91,43         |

**Contatos**



**Cagece**

464  
d

**PRESIDÊNCIA - DPR**

Henrique Vieira Lima – DIRETOR PRESIDENTE

**DIRETORIA COMERCIAL - DIC**

Paulo de Tarso Cavalcante Pequeno – DIRETOR COMERCIAL

**UNIDADE DE NEGÓCIO BACIA DO BAIXO E MÉDIO JAGUARIBE - UNBBJ**

Domingos Sávio Cardoso Braga – GERENTE

Rogivaldo Rebouças Rocha - Coord. Adm Financeira

Francisco Celio Vital - Coord. de Serviços a Clientes

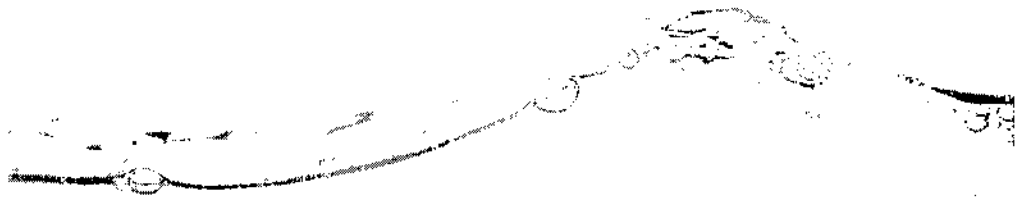
Renato Regis Melo - Coord. Técnico

[www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br)

Rua Raimundo Joaquim de Santiago Lima, S/N – Alto São João

CEP: 62.900-000 - Russas - CE – Brasil

Fone: (88) 3411.8570 Fax: (88) 3411.8568



[www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br)

214

**WENDELL MACATRAO DE SOUSA**

De: WENDELL MACATRAO DE SOUSA  
Enviada: sexta-feira, 11 de junho de 2010 19:26  
Para: GRUPO UN-BBJ ENC NUCLEOS; GRUPO UN-BBJ ATENDIMENTO  
Cc: CELIO VITAL  
Assunto: Ligações SEM CPF

465  
x

Segue o quantitativo apresentado na AMR de maio e a meta para cada núcleo e localidade:



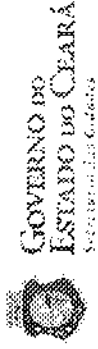
Ligações sem CPF -  
OK.ppt

Na AMR deste mês vamos mostrar o que foi feito no intervalo de tempo entre a AMR de maio e a de junho, as informações serão alimentadas no dia 15/06, solicito empenho de todos para diminuirmos o quantitativo pendente, a UN está de prontidão para dar apoio e as orientações que forem necessárias para melhorarmos este indicador.

Atenciosamente.

Wendell Macatrão de Sousa  
Supervisor de Serviços a Clientes  
UN BBJ ( 88 ) 3411-8572

LIGAÇÕES SEM CPF -- 22/05/2010 (SIC)



| LIGAÇÕES CORTADAS SEM CPF |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
|---------------------------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|-------|
| LOCALIDADES               | MAI/10 | JUN/10 |      |        | JUL/10 |      |        | AGO/10 |      |        | SET/10 |      |        | OUT/10 |      |        |       |
|                           |        | S/CPF  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO |
| ARACATI                   | 390    | 78     |      |        | 78     |      |        |        | 78   |        |        |      | 78     |        |      |        | 78    |
| TAB. DO CABREIRO          | 1      | 1      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| FORTIM                    | 1      | 1      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| ITAÍÇABA                  | 21     | 21     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| BOCA DO FORNO             | 2      | 2      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| JAGUARUANA                | 15     | 15     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| POTIRETAMA                | 1      | 1      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| QUIXERÉ                   | 64     | 20     |      |        | 20     |      |        |        | 24   |        |        |      |        |        |      |        |       |
| RUSSAS                    | 111    | 55     |      |        | 56     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| FLORES                    | 22     | 11     |      |        | 11     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| JARDIM SÃO JOSÉ           | 2      | 2      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| SÃO JOÃO DE DEUS          | 1      | 1      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| SERRA DO FÉLIX            | 4      | 4      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| TABULEIRO DO NORTE        | 83     | 27     |      |        | 27     |      |        |        | 29   |        |        |      |        |        |      |        |       |
| LIGAÇÕES ATIVAS SEM CPF   |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| LOCALIDADES               | MAI/10 | JUN/10 |      |        | JUL/10 |      |        | AGO/10 |      |        | SET/10 |      |        | OUT/10 |      |        |       |
|                           |        | S/CPF  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO  | META | REALIZ | SALDO |
| ARACATI                   | 69     | 23     |      |        | 23     |      |        |        | 23   |        |        |      |        |        |      |        |       |
| RUSSAS                    | 18     | 18     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| SERRA DO FÉLIX            | 1      | 1      |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |
| TOTAL / UNBBJ             | 806    |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |        |      |        |       |

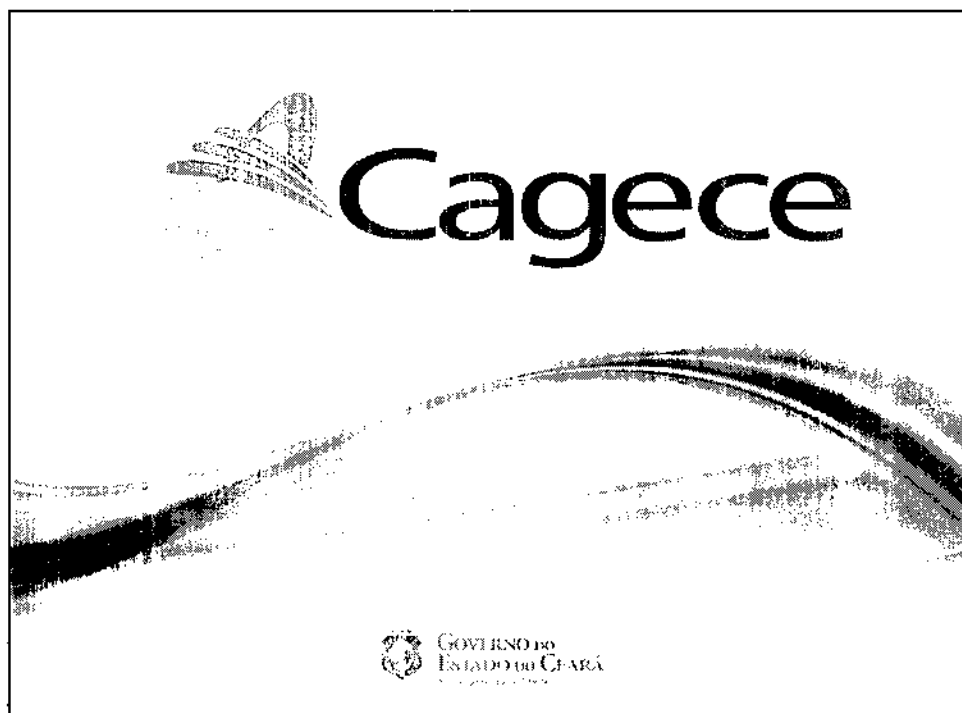
# 466

FONTE: SEI ATUAL.: 03/06/2010

| MÊS    | LIG. ATIVAS | MEDIDO | %      | NÃO MEDIDO | META | REALIZADO |
|--------|-------------|--------|--------|------------|------|-----------|
| DEZ/09 | 52.059      | 51.078 | 98,12% | 981        | 981  | 14        |
| JAN/10 | 52.493      | 51.526 | 98,16% | 967        | 88   | 37        |
| FEV/10 | 52.739      | 51.809 | 98,24% | 930        | 93   | 31        |
| MAR/10 | 52.956      | 52.057 | 98,30% | 899        | 100  | 54        |
| ABR/10 | 53.155      | 52.310 | 98,41% | 845        | 105  | 90        |
| MAI/10 | 53.314      | 52.559 | 98,58% | 755        | 108  | 87        |
| JUN/10 | 53.633      | 52.965 | 98,75% | 668        | 95   |           |
| JUL/10 |             |        |        |            | 95   |           |
| AGO/10 |             |        |        |            | 95   |           |
| SET/10 |             |        |        |            | 95   |           |
| OUT/10 |             |        |        |            | 96   |           |
| NOV/10 |             |        |        |            | 96   |           |
| DEZ/10 |             |        |        |            | 96   |           |

467  
✓

D. P.

468  
J

| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - UNBBJ |             |                    |        | GOVERNO DO ESTADO DO CARARÁ |      | Cagece    |  |
|---------------------------------|-------------|--------------------|--------|-----------------------------|------|-----------|--|
| FONTE: SEI                      |             | ATUAL.: 03/06/2010 |        |                             |      |           |  |
| MÊS                             | LIG. ATIVAS | MEDIDO             | %      | NÃO MEDIDO                  | META | REALIZADO |  |
| JUN/09                          | 50.974      | 49.830             | 97,76% | 1.144                       | 163  | 27        |  |
| JUL/09                          | 51.032      | 49.915             | 97,81% | 1.117                       | 186  | 43        |  |
| AGO/09                          | 51.146      | 50.072             | 97,90% | 1.074                       | 215  | 23        |  |
| SET/09                          | 51.199      | 50.148             | 97,95% | 1.051                       | 262  | 24        |  |
| OUT/09                          | 51.416      | 50.389             | 98,00% | 1.027                       | 342  | 26        |  |
| NOV/09                          | 51.618      | 50.617             | 98,06% | 1.001                       | 500  | 20        |  |
| DEZ/09                          | 52.059      | 51.078             | 98,12% | 981                         | 981  | 14        |  |
| JAN/10                          | 52.493      | 51.526             | 98,16% | 967                         | 88   | 37        |  |
| FEV/10                          | 52.739      | 51.809             | 98,24% | 930                         | 93   | 31        |  |
| MAR/10                          | 52.956      | 52.057             | 98,30% | 899                         | 100  | 54        |  |
| ABR/10                          | 53.155      | 52.310             | 98,41% | 845                         | 105  | 90        |  |
| MAI/10                          | 53.314      | 52.559             | 98,58% | 755                         | 108  | 87        |  |
| JUN/10                          | 53.633      | 52.965             | 98,75% | 668                         | 95   |           |  |

| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - ARACATI |             |        |        | GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ |      | Cagece    |  |
|-----------------------------------|-------------|--------|--------|----------------------------|------|-----------|--|
| FONTE: SEI                        |             |        |        | ATUAL.: 03/06/2010         |      |           |  |
| MÊS                               | LIG. ATIVAS | MEDIDO | %      | NÃO MEDIDO                 | META | REALIZADO |  |
| JUN/09                            | 9.631       | 9.219  | 95,72% | 412                        | 59   | 2         |  |
| JUL/09                            | 9.642       | 9.232  | 95,75% | 410                        | 68   | 4         |  |
| AGO/09                            | 9.684       | 9.278  | 95,81% | 406                        | 81   | 13        |  |
| SET/09                            | 9.727       | 9.334  | 95,96% | 393                        | 98   | 10        |  |
| OUT/09                            | 9.756       | 9.373  | 96,07% | 383                        | 127  | 2         |  |
| NOV/09                            | 9.781       | 9.400  | 96,10% | 381                        | 190  | 4         |  |
| DEZ/09                            | 9.845       | 9.468  | 96,17% | 377                        | 377  | 2         |  |
| JAN/10                            | 9.917       | 9.542  | 96,22% | 375                        | 34   | 17        |  |
| FEV/10                            | 9.975       | 9.617  | 96,41% | 358                        | 36   | 20        |  |
| MAR/10                            | 10.022      | 9.684  | 96,63% | 338                        | 37   | 13        |  |
| ABR/10                            | 10.070      | 9.745  | 96,77% | 325                        | 40   | 61        |  |
| MAI/10                            | 10.099      | 9.835  | 97,39% | 264                        | 38   | 12        |  |
| JUN/10                            | 10.151      | 9.899  | 97,52% | 252                        | 36   |           |  |

| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - IRACEMA |             |        |        | GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ |      | Cagece    |  |
|-----------------------------------|-------------|--------|--------|----------------------------|------|-----------|--|
| FONTE: SEI                        |             |        |        | ATUAL.: 03/06/2010         |      |           |  |
| MÊS                               | LIG. ATIVAS | MEDIDO | %      | NÃO MEDIDO                 | META | REALIZADO |  |
| JUN/09                            | 2.593       | 2.492  | 96,10% | 101                        | 14   | -1        |  |
| JUL/09                            | 2.595       | 2.495  | 96,15% | 100                        | 16   | 0         |  |
| AGO/09                            | 2.590       | 2.490  | 96,14% | 100                        | 20   | 0         |  |
| SET/09                            | 2.578       | 2.478  | 96,12% | 100                        | 25   | 1         |  |
| OUT/09                            | 2.593       | 2.494  | 96,18% | 99                         | 33   | 0         |  |
| NOV/09                            | 2.606       | 2.507  | 96,20% | 99                         | 49   | 0         |  |
| DEZ/09                            | 2.631       | 2.532  | 96,24% | 99                         | 99   | 0         |  |
| JAN/10                            | 2.650       | 2.551  | 96,26% | 99                         | 9    | 1         |  |
| FEV/10                            | 2.659       | 2.561  | 96,31% | 98                         | 10   | 0         |  |
| MAR/10                            | 2.659       | 2.561  | 96,31% | 98                         | 12   | 0         |  |
| ABR/10                            | 2.658       | 2.560  | 96,31% | 98                         | 13   | 0         |  |
| MAI/10                            | 2.668       | 2.570  | 96,33% | 98                         | 14   | 4         |  |
| JUN/10                            | 2.698       | 2.604  | 96,52% | 94                         | 13   |           |  |



| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - JAGUARUANA |             |                    |        | GOVERNO DO ESTADO DE PIAUÍ |      | Cagece    |
|--------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----------------------------|------|-----------|
| FONTE: SEI                           |             | ATUAL.: 03/06/2010 |        |                            |      |           |
| MÊS                                  | LIG. ATIVAS | MEDIDO             | %      | NÃO MEDIDO                 | META | REALIZADO |
| JUN/09                               | 4.530       | 4.291              | 94,72% | 239                        | 34   | 18        |
| JUL/09                               | 4.546       | 4.325              | 95,14% | 221                        | 37   | 4         |
| AGO/09                               | 4.480       | 4.263              | 95,16% | 217                        | 43   | 4         |
| SET/09                               | 4.466       | 4.253              | 95,23% | 213                        | 53   | 5         |
| OUT/09                               | 4.502       | 4.294              | 95,38% | 208                        | 69   | 1         |
| NOV/09                               | 4.528       | 4.321              | 95,43% | 207                        | 103  | 3         |
| DEZ/09                               | 4.550       | 4.346              | 95,52% | 204                        | 204  | 17        |
| JAN/10                               | 4.618       | 4.431              | 95,95% | 187                        | 17   | 6         |
| FEV/10                               | 4.647       | 4.466              | 96,11% | 181                        | 18   | 6         |
| MAR/10                               | 4.678       | 4.503              | 96,26% | 175                        | 19   | 17        |
| ABR/10                               | 4.703       | 4.545              | 96,64% | 158                        | 20   | 11        |
| MAI/10                               | 4.716       | 4.569              | 96,88% | 147                        | 21   | 60        |
| JUN/10                               | 4.757       | 4.670              | 98,17% | 87                         | 12   |           |

470  
A

| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - QUIXERÉ |             |                    |        | GOVERNO DO ESTADO DE PIAUÍ |      | Cagece    |
|-----------------------------------|-------------|--------------------|--------|----------------------------|------|-----------|
| FONTE: SEI                        |             | ATUAL.: 03/06/2010 |        |                            |      |           |
| MÊS                               | LIG. ATIVAS | MEDIDO             | %      | NÃO MEDIDO                 | META | REALIZADO |
| JUN/09                            | 2.024       | 1.956              | 96,64% | 68                         | 10   | 0         |
| JUL/09                            | 2.031       | 1.963              | 96,65% | 68                         | 11   | 1         |
| AGO/09                            | 2.056       | 1.989              | 96,74% | 67                         | 13   | 0         |
| SET/09                            | 2.050       | 1.933              | 96,73% | 67                         | 18   | 0         |
| OUT/09                            | 2.071       | 2.004              | 96,73% | 67                         | 22   | 2         |
| NOV/09                            | 2.074       | 2.009              | 96,87% | 65                         | 32   | 0         |
| DEZ/09                            | 2.080       | 2.015              | 96,88% | 65                         | 65   | 0         |
| JAN/10                            | 2.090       | 2.025              | 96,89% | 65                         | 6    | 1         |
| FEV/10                            | 2.094       | 2.030              | 96,94% | 64                         | 6    | 0         |
| MAR/10                            | 2.105       | 2.041              | 96,96% | 64                         | 7    | 1         |
| ABR/10                            | 2.095       | 2.032              | 96,99% | 63                         | 8    | 0         |
| MAI/10                            | 2.105       | 2.042              | 97,01% | 63                         | 9    | 0         |
| JUN/10                            | 2.123       | 2.060              | 97,03% | 63                         | 9    |           |

| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - RUSSAS |             |                    |        | GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ |      | Cagece    |  |
|----------------------------------|-------------|--------------------|--------|----------------------------|------|-----------|--|
| FONTE: SEI                       |             | ATUAL.: 03/06/2010 |        |                            |      |           |  |
| MÊS                              | LIG. ATIVAS | MEDIDO             | %      | NÃO MEDIDO                 | META | REALIZADO |  |
| JUN/09                           | 10.577      | 10.492             | 99,20% | 85                         | 12   | 2         |  |
| JUL/09                           | 10.523      | 10.440             | 99,21% | 83                         | 14   | 0         |  |
| AGO/09                           | 10.549      | 10.466             | 99,21% | 83                         | 17   | 4         |  |
| SET/09                           | 10.548      | 10.469             | 99,25% | 79                         | 20   | 3         |  |
| OUT/09                           | 10.613      | 10.537             | 99,28% | 76                         | 25   | 4         |  |
| NOV/09                           | 10.686      | 10.614             | 99,33% | 72                         | 36   | 2         |  |
| DEZ/09                           | 10.797      | 10.727             | 99,35% | 70                         | 70   | 0         |  |
| JAN/10                           | 10.921      | 10.851             | 99,36% | 70                         | 6    | 0         |  |
| FEV/10                           | 10.962      | 10.892             | 99,36% | 70                         | 7    | 1         |  |
| MAR/10                           | 10.986      | 10.917             | 99,37% | 69                         | 8    | 4         |  |
| ABR/10                           | 11.014      | 10.949             | 99,41% | 65                         | 8    | 0         |  |
| MAI/10                           | 11.086      | 11.021             | 99,41% | 65                         | 9    | 1         |  |
| JUN/10                           | 11.148      | 11.084             | 99,43% | 64                         | 9    |           |  |

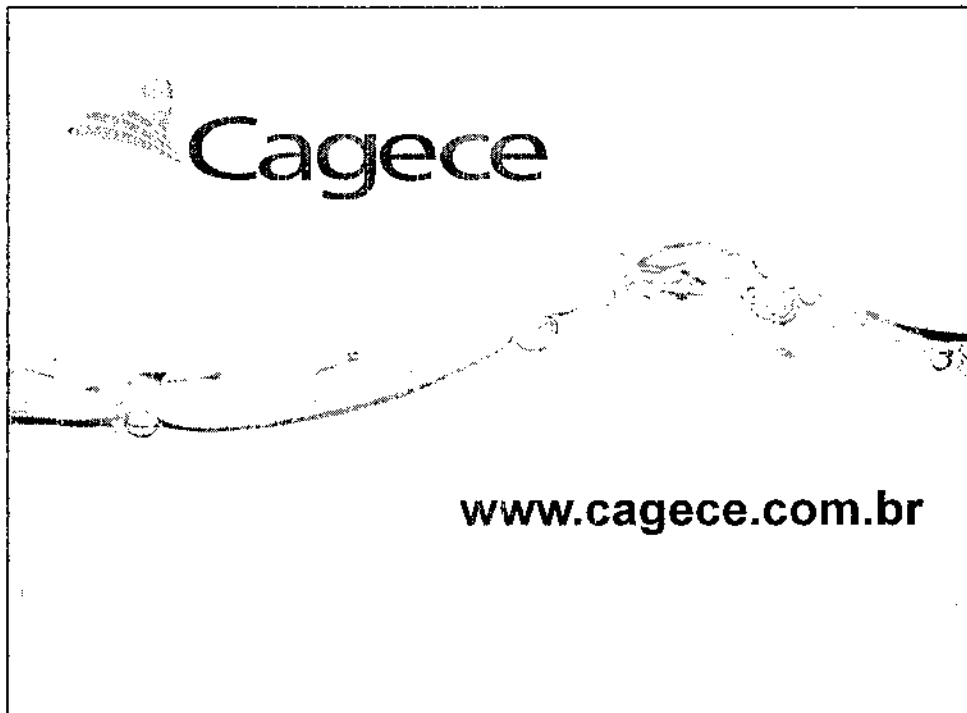
473  
f

| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - TAB. DO NORTE |             |                    |        | GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ |      | Cagece    |  |
|-----------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----------------------------|------|-----------|--|
| FONTE: SEI                              |             | ATUAL.: 03/06/2010 |        |                            |      |           |  |
| MÊS                                     | LIG. ATIVAS | MEDIDO             | %      | NÃO MEDIDO                 | META | REALIZADO |  |
| JUN/09                                  | 5.433       | 5.194              | 95,60% | 239                        | 39   | 4         |  |
| JUL/09                                  | 5.463       | 5.228              | 95,70% | 235                        | 40   | 34        |  |
| AGO/09                                  | 5.491       | 5.290              | 96,34% | 201                        | 40   | 2         |  |
| SET/09                                  | 5.506       | 5.307              | 96,39% | 199                        | 50   | 5         |  |
| OUT/09                                  | 5.528       | 5.334              | 96,49% | 194                        | 64   | 17        |  |
| NOV/09                                  | 5.587       | 5.410              | 96,83% | 177                        | 88   | 11        |  |
| DEZ/09                                  | 5.619       | 5.453              | 97,05% | 166                        | 166  | 5         |  |
| JAN/10                                  | 5.650       | 5.489              | 97,15% | 161                        | 14   | 2         |  |
| FEV/10                                  | 5.659       | 5.500              | 97,19% | 159                        | 16   | 4         |  |
| MAR/10                                  | 5.669       | 5.514              | 97,27% | 155                        | 17   | 19        |  |
| ABR/10                                  | 5.707       | 5.571              | 97,62% | 136                        | 17   | 18        |  |
| MAI/10                                  | 5.694       | 5.576              | 97,93% | 118                        | 17   | 10        |  |
| JUN/10                                  | 5.734       | 5.626              | 98,12% | 108                        | 16   |           |  |

472  
f

| ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO – NÚCLEOS 100% |                  | GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ | Cagece |
|----------------------------------------|------------------|----------------------------|--------|
| FONTE: SEI                             |                  | ATUALIZAÇÃO: 03/06/2010    |        |
| ORDEM                                  | NÚCLEOS          | <b>PARABÉNS!!!</b>         |        |
| 01                                     | ALTO SANTO       |                            |        |
| 02                                     | BOCA DO FORNO    |                            |        |
| 03                                     | BONHÚ            |                            |        |
| 04                                     | TAB. DO CABREIRO |                            |        |
| 05                                     | CANOA QUEBRADA   |                            |        |
| 06                                     | CRIOULAS         |                            |        |
| 07                                     | ERERÉ            |                            |        |
| 08                                     | EMA              |                            |        |
| 09                                     | FLORES           |                            |        |
| 10                                     | FORTIM           |                            |        |
| 11                                     | ITAÍÇABA         |                            |        |
| 12                                     | J. S. JOSÉ       |                            |        |
| 13                                     | N. JAGUARIBARA   |                            |        |
| 14                                     | PALHANO          |                            |        |
| 15                                     | PEREIRO          |                            |        |
| 16                                     | POTIRETAMA       |                            |        |
| 17                                     | SERRA DO FÉLIX   |                            |        |
| 18                                     | S. J. DE DEUS    |                            |        |

| Contatos                                                           | GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ | Cagece |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|
| <b>PRESIDÊNCIA - DPR</b>                                           |                            |        |
| Henrique Vieira Lima – DIRETOR PRESIDENTE                          |                            |        |
| <b>DIRETORIA COMERCIAL - DIC</b>                                   |                            |        |
| Paulo de Tarso Cavalcante Pequeno – DIRETOR COMERCIAL              |                            |        |
| <b>UNIDADE DE NEGÓCIO BACIA DO BAIXO E MÉDIO JAGUARIBE - UNBBJ</b> |                            |        |
| Domingos Sávio Cardoso Braga – GERENTE                             |                            |        |
| Rogivaldo Rebouças Rocha - Coord. Adm Financeira                   |                            |        |
| Francisco Celio Vital - Coord. de Serviços a Clientes              |                            |        |
| Renato Regis Melo - Coord. Técnico                                 |                            |        |
| <a href="http://www.cagece.com.br">www.cagece.com.br</a>           |                            |        |
| Rua Raimundo Joaquim de Santiago Lima, S/N – Alto São João         |                            |        |
| CEP: 62.900-000 - Russas - CE – Brasil                             |                            |        |
| Fone: (88) 3411.8570 Fax: (88) 3411.8568                           |                            |        |



473  
d

D15

---

**DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA**

**De:** AGUIAR TEIXEIRA  
**Enviado em:** terça-feira, 15 de junho de 2010 10:13  
**Para:** WENDELL MACATRAO DE SOUSA; AGOSTINHO  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA; SIMAR  
**Assunto:** RES: Fiscalização da ARCE

494  
st

Ok. Ciente. A pessoa nossa que irá será o técnico Simar. Avisar com antecedência ao mesmo a data da sua AMR, para comparecimento do mesmo nos termos solicitado.

Grato,

**Francisco Aguiar Teixeira**

Supervisor de Serviços a Clientes - UN BBJ  
Rua ... 100

**E-mail: aguiar@cagece.com.br**

"A única prisão real é o medo. E a única liberdade real é a liberdade de não ter medo."

-----Mensagem original-----

**De:** WENDELL MACATRAO DE SOUSA  
**Enviada em:** terça-feira, 15 de junho de 2010 09:23  
**Para:** AGOSTINHO; AGUIAR TEIXEIRA  
**Cc:** DOMINGOS SAVIO CARDOSO BRAGA  
**Assunto:** Fiscalização da ARCE

Agostinho, bom dia .

Recentemente a UN BBJ foi fiscalizada pela ARCE em relação aos serviços e informações comerciais, um dos pontos fiscalizados gerou a seguinte determinação :

*" D15 - A CAGECE - UN BBJ 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."*

Diante da informação, solicitamos verificar a possibilidade da presença de um colaborador da GEFAR, em nossa AMR do mês de Julho, para explicar e tirar as dúvidas quanto ao correto preenchimento do Termo de Ocorrência. Desde já agradecemos e no aguardo de retorno.

Atenciosamente.

Wendell Macatrão de Sousa  
Supervisor de Serviços a Clientes  
UN BBJ ( 88 ) 3411-8572