

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO NA ÁREA  
COMERCIAL DA UNIDADE DE NEGÓCIO DA  
BACIA DO PARNAÍBA – UN-BPA**

**RF/CSB/075/2010**

Assunto: Fiscalização sobre serviços e informações  
comerciais.

**COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO**

Fortaleza – CE  
Dezembro/2010

## ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE .....	5
2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS .....	5
3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO .....	5
4. INTRODUÇÃO .....	6
5. METODOLOGIA .....	7
5.1. Cronograma de Trabalho .....	7
5.2. Áreas e Segmentos Auditados .....	8
6. DESCRIÇÃO DA UNIDADE DE NÉGOCIO.....	9
6.1. Área de Abrangência.....	9
6.2. Estrutura Organizacional.....	11
6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada .....	12
7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS.....	13
7.1. Escritório/Loja de Atendimento/Almoxarifado .....	13
7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento.....	13
7.2. Atendimento ao Usuário .....	29
7.2.1. Atendimento de prazos na prestação de serviço .....	29
7.2.2. Entrega de protocolo.....	30
7.2.3. Disponibilização da Resolução da ARCE.....	30
7.3. Faturamento.....	31

7.3.1.	Débitos pendentes em nome de terceiros .....	31
7.3.2.	Pagamentos em duplicidade .....	31
7.3.3.	Intervalos de leituras .....	31
7.3.4.	Hidrometração.....	33
7.3.5.	Consumo de água para ligações não medidas.....	36
7.3.6.	Informações na fatura .....	36
7.3.7.	Fatura mínima.....	36
7.3.8.	Prazo mínimo de vencimento.....	36
7.3.9.	Datas de vencimento de faturas.....	37
7.4.	Corte e Religação .....	37
7.4.1.	Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e interrupção da coleta.....	37
7.5.	Outras Responsabilidades .....	37
7.5.1.	Cadastro .....	37
7.5.2.	Combate à fraude .....	38
7.5.3.	Atendimento de grandes consumidores .....	39
7.5.4.	Preenchimento das Ordens de Serviços .....	39
7.5.5.	Contrato de prestação de serviço público de fornecimento de água tratada e/ou coleta de esgoto.....	39
7.5.6.	Serviços solicitados - UNBPA .....	40
8.	CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	40
8.1.	Instalações Físicas e Estrutura de Atendimento.....	40

8.2. Atendimento de Prazos na Prestação de Serviços .....	43
8.3. Pagamentos em Duplicidade.....	43
8.4. Intervalos de Leituras .....	44
8.5. Organização e Atualização Cadastral .....	45
9. RECOMENDAÇÕES.....	46
10. EQUIPE TÉCNICA .....	46
11. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	46

## **RELAÇÃO DE SIGLAS**

**CAGECE** – COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ

**UN-BPA** – UNIDADE DE NEGÓCIO DA BACIA DO PARNAÍBA

**DPR/CAGECE** – DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA DA CAGECE

**POPCOM** – PROCEDIMENTOS COMERCIAIS

**SCO** – SISTEMA DE CONTROLE OPERACIONAL

**SES** – SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**SAA** – SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

## 1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE

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

**Endereço:** Av. Santos Dumont, 1.789 – 14.º andar – Aldeota – CEP 60.150-160. Fortaleza – CE.

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

## 2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará**

**Endereço:** Rua Lauro Vieira Chaves, 1.030 – Aeroporto – CEP 60.420-280. Fortaleza – CE.

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

## 3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Unidade Auditada	Unidade de Negócio da Bacia do Parnaíba - UNBPA.  End.: Rua Antônio Francisco de Macedo, nº 270, Ipase - CEP: 63.700-000. Crateús – CE.  Telefone: (88) 3691-7880.  Contato: Engº Hamilton Claudino Sales.
Escopo	Serviços e Informações Comerciais.
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0406/2010 de 05 de outubro de 2010
Data da Inspeção de Campo	16 a 18 de novembro de 2010
Legislação	Resolução ARCE nº 130/2010; Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 14.394/2009.

#### **4. INTRODUÇÃO**

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

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

## 5. METODOLOGIA

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

As vistorias foram acompanhadas pela Coordenadora de Serviços a Clientes, Lúcia Barros de Lima, Agente Administrativa, Almira Rodrigues de Almeida, e pelos gestores dos núcleos visitados responsáveis pelos escritórios locais da CAGECE, que se encarregaram de explicar a operacionalidade dos sistemas comercial e de atendimento.

Vale destacar que esta fiscalização é direcionada à Unidade de Negócio responsável por vários sistemas e que a inspeção direta em alguns deles ocorreu por amostragem, mediante os seguintes critérios: Crateús, por ser a sede da Unidade de Negócio e possuir o maior número de ligações reais; Novo Oriente e Independência, pois possuem, respectivamente, o quarto e o oitavo maior número de ligações reais; e Sucesso, por possuir pequeno número de ligações reais e por ser considerado núcleo, embora seja vinculado ao município de Tamboril.

### 5.1. Cronograma de Trabalho

Local	3ª Feira DIA 16/11		4ª Feira DIA 17/11		5ª Feira DIA 18/11	
	M	T	M	T	M	T
Sede da UNBPA - Crateús		x				x
Escritório / Loja de Atendimento - Crateús			x			
Escritório / Atendimento - Independência				x		
Escritório / Atendimento - Novo Oriente					x	
Escritório / Atendimento - Sucesso					x	

## 5.2. Áreas e Segmentos Auditados

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

**Quadro 1** – Itens e segmentos da área comercial auditados

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

## 6. DESCRIÇÃO DA UNIDADE DE NÉGOCIO

### 6.1. Área de Abrangência

A UNBPA abrange 17 (dezessete) municípios, operando sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em um total de 35 (trinta e cinco) localidades, gerenciados através de 18 (dezoito) núcleos (escritórios locais). No **Quadro 2** estão relacionados todos os sistemas pertencentes à UNBPA (fl. 4 do Processo PCSB/CSB/0081/2010) e na **Figura 1** o mapa de sua área de abrangência.

**Quadro 2** – Relação de sistemas operados pela UNBPA

Sistemas gerenciados pela UNBPA
Ararendá - SAA
Carnaúbal - SAA
Catunda - SAA
Crateús - SAA e SES
Croatá - SAA e SES
Guaraciaba do Norte - SAA
Ibiapina - SAA
Independência - SAA e SES
Monsenhor Tabosa - SAA
Novo Oriente - SAA e SES
Poranga - SAA e SES
Quiterianópolis - SAA
São Benedito - SAA e SES
Tamboril - SAA
Tianguá - SAA e SES
Ubajara - SAA
Viçosa do Ceará - SAA
Betânia (Ibiapina) - SAA
Canastra (Tianguá) - SAA
Caruatai (Ubajara) - SAA
Faveira (Carnaúbal) - SAA
Inharin (Viçosa do Ceará) - SAA
Inhuçu (São Benedito) - SAA
Jaburuna (Ubajara) - SAA
Janeiro (Ibiapina) - SAA
Lambedouro (Viçosa do Ceará) - SAA
Nova Veneza (Ubajara) - SAA
Pindoguaba (Tianguá) - SAA
Pituba (Ibiapina) - SAA
Quatinguaba (Viçosa do Ceará) - SAA
Queimadas (Viçosa do Ceará) - SAA
Sítio São José (Tianguá) - SAA
Sucesso (Tamboril) - SAA
Sussuanha (Guaraciaba do Norte) - SAA
Valparaíso (Tianguá) - SAA

**Figura 1 – Área de abrangência da UNBPA**



**LEGENDA**

- Sede da Unidade de Negócio - UN
- SAA
- SAA e SES
- Operado pela CAGECE
- Operado pela Prefeitura

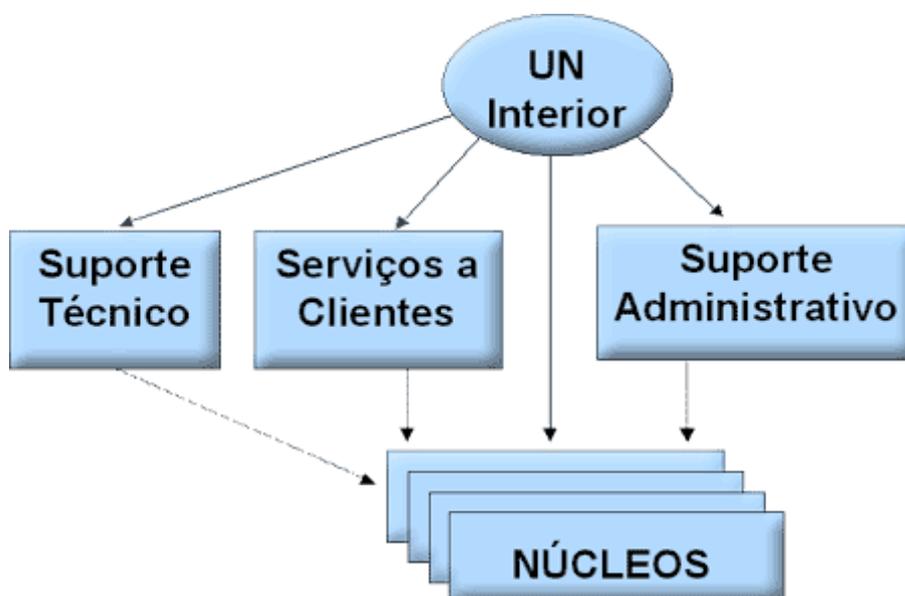
Atualizado pela DTD em 12.06.2001

## 6.2. Estrutura Organizacional

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

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

**Figura 2** - Estrutura da Unidade de Negócio da Bacia do Parnaíba.



### **6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada**

Os dados obtidos junto a Coordenação de Serviços a Clientes estão apresentados a seguir, com base nas informações disponibilizadas, levando-se em conta alguns dados físicos da Unidade de Negócio como um todo e a composição gerencial relacionada a área comercial.

CAGECE: Município de Crateús – Unidade de Negócio da Bacia do Parnaíba – UNBPA.

Endereço: Rua Antônio Francisco de Macedo, n° 270, Ipase - Crateús – CE.

Dados Físicos da UNBPA - referentes ao mês de outubro de 2010 (fls. 5 a 9 do Processo PCSB/CSB/0081/2010):

- População ativa de água: 191.407 habitantes;
- População real de esgoto: 40.039 habitantes;
- População ativa de esgoto: 38.886 habitantes;
- Número de ligações reais de água: 90.327;
- Número de ligações ativas de água: 81.292;
- Número de ligações medidas de água: 81.292;
- Número de ligações reais de esgoto: 12.789;
- Número de ligações ativas de esgoto: 12.416;
- Volume faturado de água: 1.074.755 m<sup>3</sup>.

Composição da Gerência da Unidade na área comercial (fl. 10 do Processo PCSB/CSB/0081/2010):

- ◇ Gerente da Unidade de Negócio da Bacia do Parnaíba – Hamilton Claudino Sales;
- ◇ Coordenadora de Serviços a Clientes – Lúcia Barros Lima;
- ◇ Supervisor de Suporte a Clientes – Pedro Gomes.

## 7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

São listados neste capítulo os fatos apurados por meio da análise das informações enviadas previamente pela CAGECE e/ou coletadas na inspeção de campo, bem como das constatações feitas *in loco* pela equipe de fiscalização, na sede da UNBPA e núcleos selecionados (Crateús, Novo Oriente, Independência e Sucesso).

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

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

### 7.1. Escritório/Loja de Atendimento/Almoxarifado

#### 7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento

Para a análise deste item, foram inspecionados os escritórios operacionais/lojas de atendimento de 4 (quatro) núcleos: Crateús, Novo Oriente, Independência e Sucesso.

##### 7.1.1.1 Sede da UNBPA - Crateús

- A sede da UNBPA está localizada em Crateús (**Foto 1**), sendo composta de:
  - Prédio da gerência da UNBPA (**Fotos 2, 3 e 4**);
  - Prédio do laboratório de controle da qualidade da água da sede da UNBPA (**Foto 5**);
  - Prédio do refeitório, banheiros e auditório (**Fotos 6 a 8**).



**Foto 1** – Entrada principal da sede da UNBPA.



**Foto 2** – Fachada do prédio da gerência da UNBPA.



**Foto 3** – Salas – gerência e técnica da UNBPA.



**Foto 4** – Área interna da sede da UNBPA.



**Foto 5** – Prédio do laboratório de controle da qualidade da água – sede da UNBPA.



**Foto 6** – Área do refeitório da UNBPA.



**Foto 7** – Banheiros localizados na área do refeitório - sede da UNBPA.

**Foto 8** – Sala de reunião e auditório - sede da UNBPA.

#### 7.1.1.2 Crateús

- Estrutura Administrativa Local (fl. 11 do Processo PCSB/CSB/0081/2010):

Item	Quantidade	Função
Pessoal (núcleo de Crateús)	23	1 gestor de núcleo (terceirizado); 2 atendentes – loja de atendimento (terceirizadas); 2 estagiárias; 1 motorista (terceirizado); 1 motorista (CAGECE); 9 operadores de sistema de abastecimento de água (terceirizados); 7 operadores de sistema de esgotamento sanitário (terceirizados).

- Veículos (fl. 12 do Processo PCSB/CSB/0081/2010):

Tipo de Veículo	Quantidade
Caminhonetes	6 (atende a UN)
Caminhão (Jato)	1 (atende a UN)
Caminhão (Vácuo)	1 (atende a UN)
Caminhão	1 (atende a UN)
Carro Passeio	6 (atende a UN)
Moto	2 (núcleo de Crateús)

- O sistema dispõe de um escritório operacional e uma loja de atendimento (**Fotos 9 e 10**) localizados, respectivamente, na Rua José Carlos Pinho, 50 – Planalto, próximo à ETA Poty, e na Rua Coronel Zezé, 1051 – Centro, com as funções operacionais e de atendimento aos usuários;
- No escritório operacional funcionam o almoxarifado e as atividades de apoio ao atendimento das solicitações e reclamações de serviços (**Fotos 11 e 12**);
- No escritório operacional, os serviços de regulação e fiscalização da ARCE são divulgados através de *banner* (**Foto 13**);
- Durante a inspeção na loja de atendimento de Crateús, verificou-se:
  - Funcionamento de segunda a sexta, no horário de 7:30 às 17:30 horas ininterruptamente e aos sábados no horário de 8:00 às 12:00 horas (**Foto 14**), contando com 2 (duas) funcionárias exclusivas para o atendimento aos usuários (**Foto 15**);
  - Ausência de telefone nas instalações da loja para uso das atendentes;
  - Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 16**);
  - As tabelas de serviços, prazos e preços se encontravam expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 17 e 18**);
  - A Resolução nº 130/2010 da ARCE estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário;
  - As senhas não estão sendo distribuídas aos usuários (**Foto 19**);
  - Oferta e divulgação de 6 (seis) datas de vencimento da fatura, por setor, para escolha do usuário (fls. 14 a 16 do Processo PCSB/CSB/0081/2010). Contudo, as opções de datas não se encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês;
  - Aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário (**Foto 20**);
  - Distribuição do protocolo de solicitação de serviços;

- Existência de extintores de incêndio na loja de atendimento, escritório operacional e almoxarifado (**Fotos 21 e 22**).



**Foto 9** – Escritório operacional em Crateús.



**Foto 10** – Loja de atendimento em Crateús.



**Fotos 11 e 12** – Interior do almoxarifado e da área de recepção do escritório operacional em Crateús.



**Foto 13** – Banner de divulgação da ARCE – escritório operacional em Crateús.



**Foto 14** – Horário de atendimento aos usuários da loja de Crateús.



**Foto 15** – Área da recepção e atendentes da loja de atendimento em Crateús.



**Foto 16** – Banner de divulgação da ARCE - loja de atendimento em Crateús.

TABELA DE SERVIÇOS E PRAZOS	
Código	Descrição
01	VERIF. FATURA ENDEB ALTERNATIVO
02	RECEB. FATURA ENDEB ALTERNATIVO
03	VERIF. LOG. ENDEB FATURADA
04	RECEB. LOG. ENDEB FATURADA
05	VERIF. LOG. ENDEB DE ENCARGOS
06	RECEB. LOG. ENDEB DE ENCARGOS
07	VERIF. DE DADOS CADASTRAIS
08	RECEB. DE DADOS CADASTRAIS
09	EXCESSOS DE MONTANTE
10	CORTE POR INFRAÇÃO
11	SUPRESSÃO RAMAL PREVIDA
12	VERIF. CORTES PROPOSTA ANEXO
13	CONFIRM. DE ENDEB. CORTES
14	VER. CORTES DE ENCARGOS
15	SUPRESSÃO FAT. ESGOTO
16	RESTITUIÇÃO FAT. ESGOTO
17	TRANSF. US. DE ÁGUA
18	VER. SERV. SOLIC. INEXECUTADO
19	VERIF. CONSUMO MENSUR.
20	VERIF. VLS. LANC. FATURA-ÁGUA
21	VERIF. DE NÃO RECEB. FATURA
22	IMPORTE VLS. NA FATURA-ÁGUA
23	PARC. CONS. A FATURADO
24	ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS
25	INSCRIÇÃO INFRAÇÃO - ÁGUA
26	MULTA INFRAÇÃO - ESGOTO
27	SUPRESSÃO PLAG. SUPRIM.
28	DEVOL. ATUALIZ. VALORES
29	DEVOL. TAXA SERV. EXECUTADO
30	DEVOL. PGT. EM DUPLICIDADE
31	DEVOL. PGT. INDEB. MÚLTIPLOS
32	DEVOL. PGT. INDEB. CONS. ÁGUA
33	DEVOL. PGT. INDEB. COL. ESGOTO
34	CORTE POR DEBITO

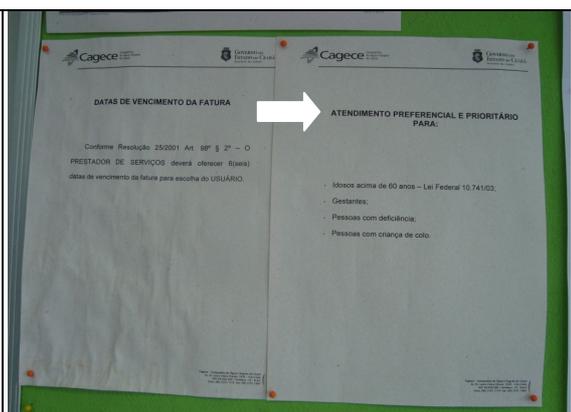
**Foto 17** – Tabela de serviços e prazos – loja de atendimento em Crateús.

TABELA DE PREÇOS	
Descrição	Valor
1.1. Taxa de Abertura de Conta	100,00
1.2. Taxa de Manutenção de Conta	100,00
1.3. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.4. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.5. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.6. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.7. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.8. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.9. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.10. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.11. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.12. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.13. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.14. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.15. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.16. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.17. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.18. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.19. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.20. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.21. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.22. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.23. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.24. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.25. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.26. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.27. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.28. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.29. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.30. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.31. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.32. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.33. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.34. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.35. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.36. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.37. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.38. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.39. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.40. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.41. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.42. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.43. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.44. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.45. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.46. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.47. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.48. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.49. Taxa de Encargos de Conta	100,00
1.50. Taxa de Encargos de Conta	100,00

**Foto 18** – Tabela de preços – loja de atendimento em Crateús.



**Foto 19** – Suporte da máquina de liberação de senhas – loja de atendimento em Crateús.



**Foto 20** – Aviso de atendimento prioritário – loja de atendimento em Crateús.



**Foto 21** – Extintor de incêndio – escritório operacional e almoxarifado em Crateús.

**Foto 22** – Extintor de incêndio – loja de atendimento em Crateús.

### 7.1.1.3 Novo Oriente

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	10	1 gerente de núcleo (terceirizado); 2 estagiários; 3 operadores de ETA (terceirizados); 2 operadores de rede de água (terceirizados); 2 operadores de esgoto (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Caminhonete	1
Moto	1
Bicicleta	1

- O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Rua Álvaro Coelho, 256 - Centro com as funções operacionais e de atendimento a usuários e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 23 e 24**);
- Durante a inspeção no escritório operacional e de atendimento de Novo Oriente, verificou-se:
  - Funcionamento de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 horas e aos sábados de 8:00 às 12:00 horas (**Foto 25**);

AV. Santos Dumont, 1789 – 14º andar – 60150-160 – Fortaleza – CE  
Tel 85 3101.1027 – fax 85 3101.100 arce@arce.ce.gov.br

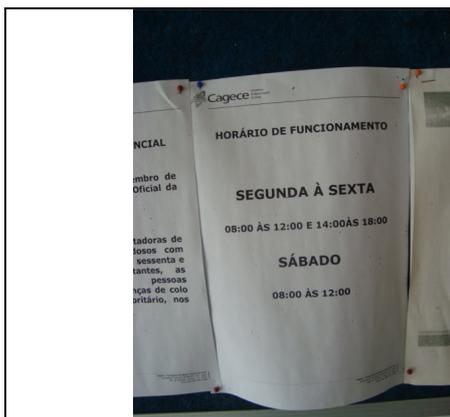
- Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 26**);
- As tabelas de serviços, prazos e preços se encontravam expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 27 e 28**);
- A Resolução nº 130/2010 da ARCE não estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário;
- Oferta e divulgação de 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário (**Foto 29**). Contudo, as opções de datas não se encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês;
- Aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário (**Foto 30**);
- Distribuição de protocolo de solicitação de serviços;
- Ausência de identificação do escritório da CAGECE (**Foto 31**);
- Falta de funcionamento do sistema comercial *on-line*;
- Insuficiência de assentos para os usuários, de acordo com informações do gerente do núcleo (substituto), o que não pode ser confirmada no ato da inspeção em razão da pouca presença de usuários no escritório (**Foto 32**);
- Existência de extintor de incêndio (**Foto 33**).



**Foto 23** – Escritório operacional do SAA de Novo Oriente.



**Foto 24** – Almoxarifado do escritório operacional do SAA de Novo Oriente.



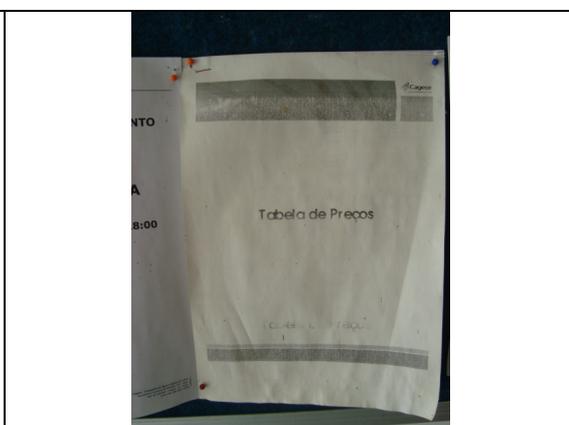
**Foto 25** – Horário de atendimento – escritório operacional do SAA de Novo Oriente.



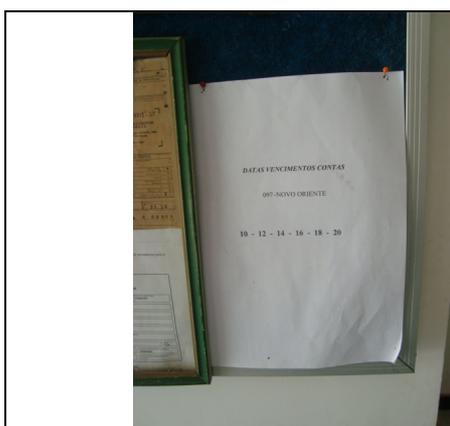
**Foto 26** – Banner de divulgação da ARCE – escritório do SAA de Novo Oriente.



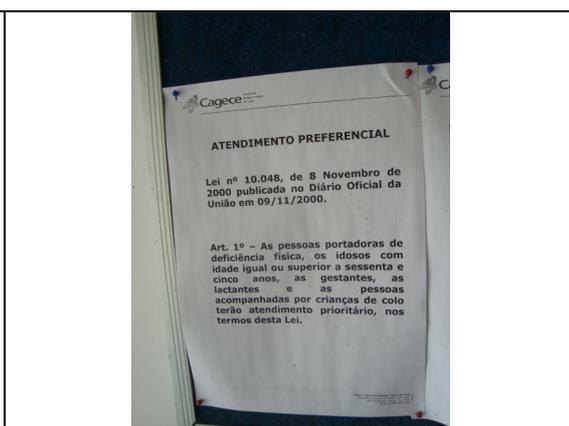
**Foto 27** – Tabela de serviços e prazos – escritório do SAA de Novo Oriente.



**Foto 28** – Tabela de preços – escritório do SAA de Novo Oriente.



**Foto 29** – Datas de vencimento de faturas – escritório do SAA de Novo Oriente.



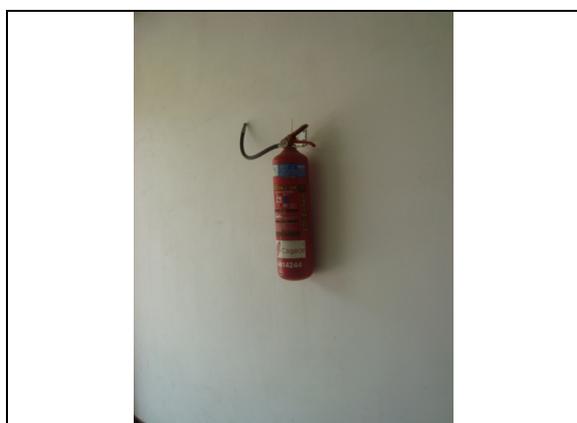
**Foto 30** – Aviso de atendimento prioritário – escritório do SAA de Novo Oriente.



**Foto 31** – Escritório do SAA de Novo Oriente sem placas de identificação.



**Foto 32** – Assentos do escritório do SAA de Novo Oriente para atendimento aos usuários.



**Foto 33** – Extintor de incêndio – escritório do SAA de Novo Oriente.

#### 7.1.1.4 Independência

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	10	1 gerente de núcleo (terceirizado); 1 estagiária; 3 operadores de rede de água (terceirizados); 2 operadores de ETA (terceirizados); 1 operador de ETA (CAGECE); 2 operadores de ETE (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Camionete	1
Moto	1
Bicicleta	2

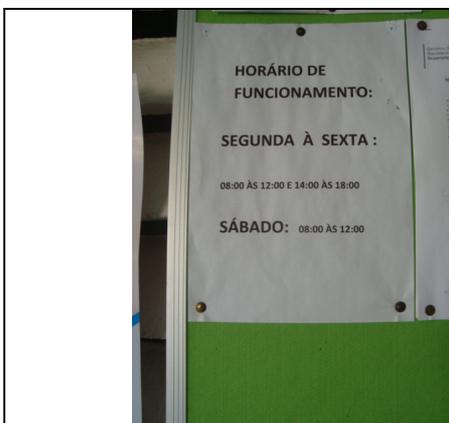
- O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Rua Frei Vidal, 424 - Centro, com funções operacionais e de atendimento aos usuários e onde está localizado o almoxarifado do SAA de Independência (**Fotos 34 e 35**);
- Durante a inspeção no escritório operacional e de atendimento de Independência, verificou-se:
  - Funcionamento de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 12:00 e de 14:00 às 18:00 horas e aos sábados de 8:00 às 12:00 horas (**Foto 36**);
  - Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 37**);
  - As tabelas de serviços, prazos e preços se encontravam expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 38 e 39**);
  - A Resolução nº 130/2010 da ARCE não estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário;
  - Oferta e divulgação de 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário (**Foto 40**). Contudo, as opções de datas não se encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês;
  - Aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário (**Foto 41**);
  - Distribuição de protocolo de solicitação de serviços;
  - Existência de extintor de incêndio, na sala de recepção do escritório de atendimento (**Fotos 42 e 43**);
  - Existência de material e equipamentos de manutenção armazenados ao ar livre (**Fotos 44 e 45**).



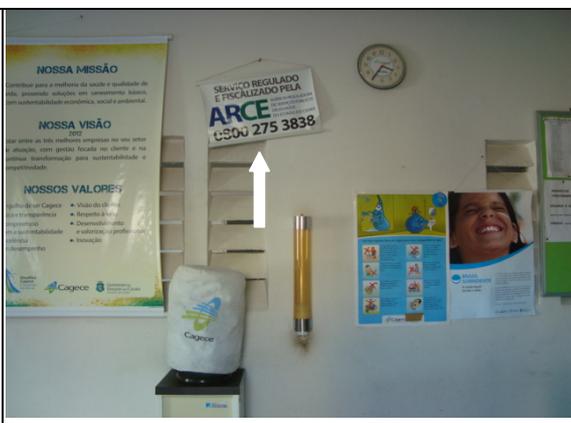
**Foto 34** – Escritório operacional do SAA de Independência.



**Foto 35** – Almojarifado do escritório operacional do SAA de Independência.



**Foto 36** – Horário de atendimento – escritório operacional do SAA de Independência.



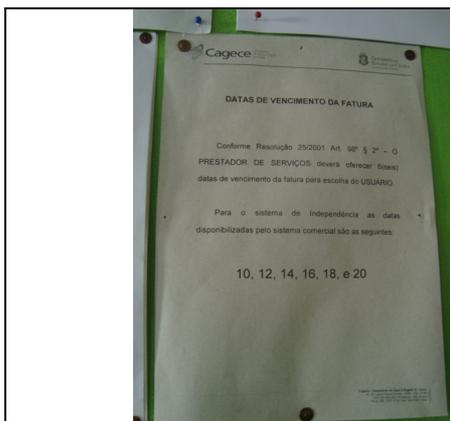
**Foto 37** – Banner de divulgação da ARCE – escritório do SAA de Independência.



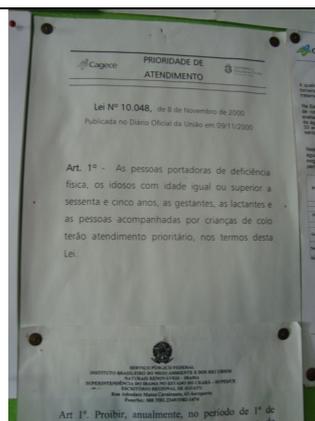
**Foto 38** – Tabela de serviços e prazos – escritório do SAA de Independência.



**Foto 39** – Tabela de preços – escritório do SAA de Independência.



**Foto 40** – Datas de vencimento de faturas – escritório do SAA de Independência.



**Foto 41** – Aviso de atendimento prioritário – escritório do SAA de Independência.



**Foto 42** – Escritório de atendimento do SAA de Independência.



**Foto 43** – Extintor de incêndio – escritório do SAA de Independência.



**Foto 44** – Material e equipamentos da manutenção armazenados ao ar livre.



**Foto 45** – Material e equipamentos da manutenção armazenados ao ar livre.

### 7.1.1.5 Sucesso

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	3	1 gerente de núcleo (terceirizada); 1 operador de ETA (terceirizado); 1 operador de rede de água (terceirizado).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Rua Manoel Linhares, 194 - Centro, com as funções operacionais e de atendimento aos usuários e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 46 e 47**);
- Durante a inspeção no escritório operacional e de atendimento de Sucesso, verificou-se:
  - Funcionamento de segunda a quinta-feira, no horário de 7:30 às 12:00 e de 13:30 às 18:00 horas e as sextas de 8:00 às 12:00 e de 14:00 às 18:00 horas (**Foto 48**);
  - Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 49**);
  - As tabelas de serviços, prazos e preços se encontravam expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 50 e 51**);
  - A Resolução nº 130/2010 da ARCE estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 52**);
  - Oferta e divulgação de 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário (**Foto 53**). Contudo, as opções de datas não se encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês;
  - Ausência de aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário;

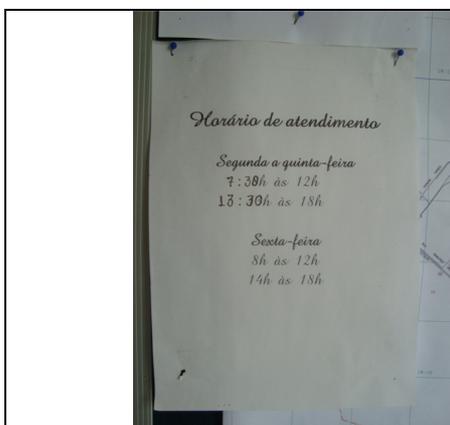
- Distribuição de protocolo de solicitação de serviços;
- Ausência de identificação do escritório da CAGECE (**Foto 54**);
- Existência de extintor de incêndio (**Foto 55**);
- Fechamento do escritório de Sucesso durante parte da manhã de terças e quintas para a realização das coletas de água.



**Foto 46** – Escritório operacional do SAA de Sucesso.



**Foto 47** – Almoxarifado do escritório operacional do SAA de Sucesso.



**Foto 48** – Horário de atendimento – escritório operacional do SAA de Sucesso.



**Foto 49** – Banner de divulgação da ARCE – escritório do SAA de Sucesso.

**TABELA DE PRAZOS DOS SERVIÇOS**

COD.	SERVICO	PRAZO
1	ENTR.FATURAS ENDEV ALTERNATIVO	PROX FATURAMENTO
2	RETR.FATURAS ENDEV ALTERNATIVO	02 DIAS UTEIS
3	VERIFICACAO DE FATURAS	02 DIAS UTEIS
4	VERIFICACAO FAT N EXECUTADA	05 DIAS UTEIS
5	VERIF. CONSUMO PREVIUROS	02 DIAS UTEIS
11	MADASTRAM INVOEL/CLIENTE	02 DIAS UTEIS
12	CORTE POR INFRACAO	02 DIAS UTEIS
13	SUPRESSAO TAMPA PREDIAL	02 DIAS UTEIS
14	VER FONTE PROPRIA ABAST.	05 DIAS UTEIS
15	CONTROLE DE EXECUCAO	05 DIAS UTEIS
16	NER DUPLIC DE INSCRICAO	05 DIAS UTEIS
17	SUPRESSAO FAT ESGOTO	05 DIAS UTEIS
18	REATIVACAO FAT ESGOTO	05 DIAS UTEIS
19	TRANSF LIG E AGUA	05 DIAS UTEIS
20	VER SERV SOLIC N EXECUTADO	05 DIAS UTEIS
21	VERIF. CONSUMO MEDIDO	02 DIAS UTEIS
22	VERIF. VRS LANC. FATURA AGUA	02 DIAS UTEIS
23	VERIF. DE NAO RECEB.FATURA	PROX FATURAMENTO
24	IMPLANT VRS NA FATURA AGUA	PROX FATURAMENTO
25	PARC CONS N FATURADO	PROX FATURAMENTO
27	ALTERACAO DE DADOS PESSOAIS	PROX FATURAMENTO
28	MULTA INFRACAO - AGUA	PROX FATURAMENTO
29	MULTA INFRACAO - ESGOTO	02 DIAS UTEIS
37	SUPRESSAO TUBO SUPRIM	PROX FATURAMENTO
40	DEVOL. ATUALIZ VALORES	PROX FATURAMENTO
41	DEVOL. TAXA SERV N EXECUTADO	PROX FATURAMENTO
42	DEVOL. POTO EM DUPLICIDADE	PROX FATURAMENTO
43	DEVOL. POTO INDEV. MUL. JUROS	PROX FATURAMENTO
44	DEVOL. POTO INDEV. CONS. AGUA	PROX FATURAMENTO
45	DEVOL. POTO INDEV. COL. ESGOTO	PROX FATURAMENTO
46	CORTE POR DEBITO	05 DIAS UTEIS
48	INCL. VENC. CLASSIFICADO	PROX FATURAMENTO
48	INCL. VENC. CLASSIFICADO	PROX FATURAMENTO

Foto 50 – Tabela de serviços e prazos – escritório do SAA de Sucesso.

**TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS**

Cagece

1. LOCALIZACAO DE AGUA, SUBSTITUCAO E TRANSFERENCIA DE LOCALIZACAO - (Forma de Pagamento de Lig. de Agua - utilizada Conf. Rede SAA - Sucesso)

1.1. INTERIOR

ECONOMIAS	DIAMETRO	VOLUME DE AGUA EM M <sup>3</sup>	CAPACIDADE DO HONOMETRO	A VISTA (R\$)	PARCELADO (R\$)
ATE 02	3/4"	-	3,0 m <sup>3</sup>	96,00	107,00

1.2. PADRAO BASICO PADRAO BASICO BAIXA RENDA

ECONOMIAS	DIAMETRO	VOLUME DE AGUA EM M <sup>3</sup>	CAPACIDADE DO HONOMETRO	A VISTA (R\$)	PARCELADO (R\$)
01	3/4"	-	3,0 m <sup>3</sup>	96,00	107,00

1.3. CAPITAL - POR ECONOMIAS E INTERIOR MAIOR QUE 2 ECONOMIAS

ECONOMIAS	DIAMETRO	VOLUME DE AGUA EM M <sup>3</sup>	CAPACIDADE DO HONOMETRO	A VISTA (R\$)	PARCELADO (R\$)
ATE 02	3/4"	ATE 200	3,0 m <sup>3</sup>	75,00	86,00
03 A 12	3/4"	200 A 275	3,0 m <sup>3</sup>	140,00	151,00
13 A 17	1"	275 A 325	7,0 m <sup>3</sup>	271,00	282,00
18 A 25	1"	325 A 750	10,0 m <sup>3</sup>	330,00	341,00
26 A 50	1 1/2"	751 A 1.000	30,0 m <sup>3</sup>	491,00	502,00
51 A 75	2"	1.001 A 2.250	30,0 m <sup>3</sup>	646,00	657,00
76 A 333	2"	>2500	60,0 m <sup>3</sup>	1.189,00	1.200,00

2. INSTALACAO DE HONOMETRO

2.1. INTERIOR

ECONOMIAS	CAPACIDADE DO HONOMETRO	A VISTA (R\$)	PARCELADO (R\$)
ATE 02	3,0 m <sup>3</sup>	96,00	107,00

Foto 51 – Tabela de preços – escritório do SAA de Sucesso.

ARCE  
Número do Documento: 870073  
RESOLUÇÃO Nº 136, DE 25 DE MARÇO DE 2010

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

**CAPÍTULO I DO OBJETIVO**

Art. 1º - Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços, regulados pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

**CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA**

Art. 2º - Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o esgotamento, tratamento e disposição final dos efluentes sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão e de reservação de cada município.

Foto 52 – Resolução da ARCE – escritório do SAA de Sucesso.

DATAS VENCIMENTOS CONTAS

655 - SUCESSO

08 - 10 - 12 - 14 - 16 - 18

Foto 53 – Datas de vencimento de faturas – escritório do SAA de Sucesso.



Foto 54 – Escritório do SAA de Sucesso sem identificação.



Foto 55 – Extintor de incêndio – escritório do SAA de Sucesso.

## 7.2. Atendimento ao Usuário

### 7.2.1. Atendimento de prazos na prestação de serviço

Neste item foram observados os prazos de atendimento dos serviços prestados pela CAGECE e análise do atendimento, ou não, dos prazos estabelecidos nas Resoluções da ARCE e na Tabela de Prazos e Serviços da própria CAGECE para execução dos serviços solicitados. Foram analisadas, de forma aleatória, ordens de serviços (fls. 17 a 45 do Processo PCSB/CSB/0081/2010) e processos de solicitação de ampliação de rede (fls. 46 a 57 do Processo PCSB/CSB/0081/2010). A abordagem levou em conta se o núcleo possuía, ou não, acesso ao sistema comercial *on-line*.

Informações complementares foram solicitadas a Unidade de Negócio (fl. 129 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), mas não foram atendidas.

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

Todos os núcleos possuem acesso *on-line* ao sistema comercial.

#### → Ordens de Serviços

Analisando as 29 (vinte e nove) ordens de serviços selecionadas, expedidas nos meses de agosto, setembro, outubro e novembro de 2010, distribuídas aleatoriamente entre as localidades atendidas pela UNBPA (**Quadro 3**), conclui-se que, 4 (quatro), todas no núcleo de Novo Oriente, não cumpriram o prazo de atendimento, resultando em 13,8% de não conformidade.

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

Serviço	Quantidade de O.S.'s analisadas	Quantidade de O.S.'s dentro do prazo	Quantidade de O.S.'s fora do prazo	Quantidade de O.S.'s impossibilitadas quanto a análise do prazo <sup>(1)</sup>	% de desconformidade quanto ao prazo	Localidades das O.S.'s auditadas	Localidades das O.S.'s fora do prazo
021 - Verificação de consumo medido	1	1	0	0	0,0%	Independência	
072 - Deslocamento hidrometro / cavalete	4	4	0	0	0,0%	Independência, Novo Oriente, Sucesso e Tamboril	
074 - Conserto vazamento ligação predial	2	2	0	0	0,0%	Tamboril	
076 - Reclamação falta de água / baixa pressão	1	0	1	0	100,0%	Novo Oriente	Novo Oriente
083 - Corte solicitado	1	1	0	0	0,0%	Sucesso	
084 - Religação de água	5	5	0	0	0,0%	Sucesso, Independência e Tamboril	
095 - Conserto vazamento cavalete	7	7	0	0	0,0%	Independência, Novo Oriente e Sucesso	
188 - Verificação de irregularidade	2	2	0	0	0,0%	Crateús	
262 - Ligação de água	3	3	0	0	0,0%	Sucesso e Independência	
295 - Verificação de consumo elevado	3	0	3	0	100,0%	Novo Oriente	Novo Oriente
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>13,8%</b>		

### 7.2.1.2 Processos de solicitação para ampliação de rede

O prazo para ligação de água ou esgoto, quando inexistir ou necessitar de alterações na rede de distribuição ou coletora, é de 30 dias para elaboração dos estudos, orçamentos e projetos, e de 45 dias, para início das obras, contados da data do pedido da ligação, desde que satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente. Com essa finalidade, foi analisado o processo de solicitação para ampliação de rede (fls. 46 a 57 do Processo PCSB/CSB/0081/2010) descrito no **Quadro 4**. Foi apresentado apenas este processo e informado que os demais foram enviados a sede da CAGECE em Fortaleza.

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

Processo nº	Interessado	Solicitação	Conclusão dos estudos	Tempo entre solicitação e conclusão dos estudos (dias)	Autorização da execução	Conclusão	Tempo entre autorização e início da execução (dias)	Sistema
0143.000198/2009-09	Prefeitura Municipal de Novo Oriente	22/10/2008	8/5/2009	198	26/5/2009	10/6/2009	15	SAA de Novo Oriente

De acordo com o **Quadro 4**, verifica-se o não cumprimento do artigo 32 da Resolução 130/2010 da ARCE, constatando-se que decorreu período superior a 30 dias entre as datas da solicitação da ampliação e a de conclusão do projeto. Ressalva-se que a ocorrência foi anterior a vigência da Lei nº 14.394/09.

### 7.2.2. Entrega de protocolo

Neste item foi observado se o usuário recebe protocolo informando o prazo máximo de atendimento da sua solicitação. Na inspeção foram visitados 4 núcleos da UNBPA (Crateús, Novo Oriente, Independência e Sucesso). De acordo com os encarregados (gestores e atendentes), o usuário no momento da solicitação do serviço é informado sobre o prazo de atendimento, através da entrega de Protocolo de Solicitação de Serviços padrão da CAGECE (fl. 58 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), contendo os números da solicitação de serviço e da inscrição, código do serviço, prazo de execução, data e assinatura do atendente, sendo constatado in loco no ato da inspeção.

### 7.2.3. Disponibilização da Resolução da ARCE

Neste item foi observado se a CAGECE tem disponibilizado nos escritórios e lojas de atendimento, em locais de fácil visualização e acesso, exemplares da Resolução nº 130/2010 da ARCE para conhecimento e consulta. Com essa finalidade foram visitados 4 núcleos já mencionados, verificando-se que em Novo Oriente e Independência, a Resolução, não estava disponibilizada para consulta do usuário nos locais de atendimento.

## **7.3. Faturamento**

### **7.3.1. Débitos pendentes em nome de terceiros**

A CAGECE - UNBPA vem seguindo a norma interna SCO-005 (fls. 59 a 62 do Processo PCSB/CSB/0081/2010) nos casos de transferências de débitos para cadastro de inadimplentes, fazendo transferência de débito entre proprietários, validado pela apresentação de contrato de compra e venda de imóvel com firmas reconhecidas. O procedimento estabelecido pela CAGECE, na referida norma, está em consonância com a previsão de condicionamento da realização de ligação da unidade usuária inserida no artigo 6º, seus parágrafos e incisos, da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

### **7.3.2. Pagamentos em duplicidade**

A CAGECE - UNBPA, com relação à devolução de valores pagos em duplicidade pelo cliente, somente realiza o ressarcimento caso o usuário apresente reclamação.

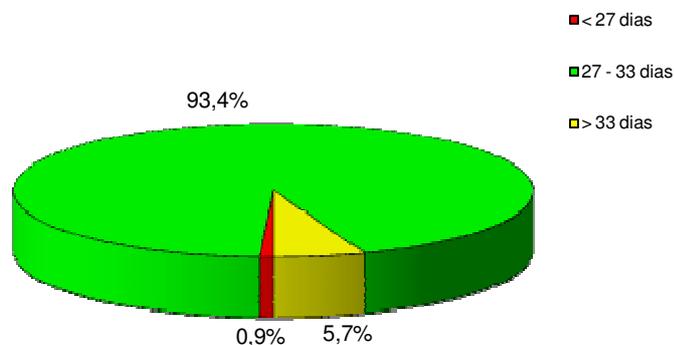
### **7.3.3. Intervalos de leituras**

Na visita à CAGECE - UNBPA solicitou-se a análise de consumo de vários usuários, distribuídas nos núcleos de Crateús, Novo Oriente, Independência, Sucesso, Viçosa do Ceará, Catunda e Carnaúbal. Nesta, foram selecionadas aleatoriamente 36 inscrições (fls. 63 e 99 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), distribuídas entre 7 núcleos gerenciados pela UNBPA, para verificação do histórico de leituras, totalizando 229 intervalos de leitura analisados.

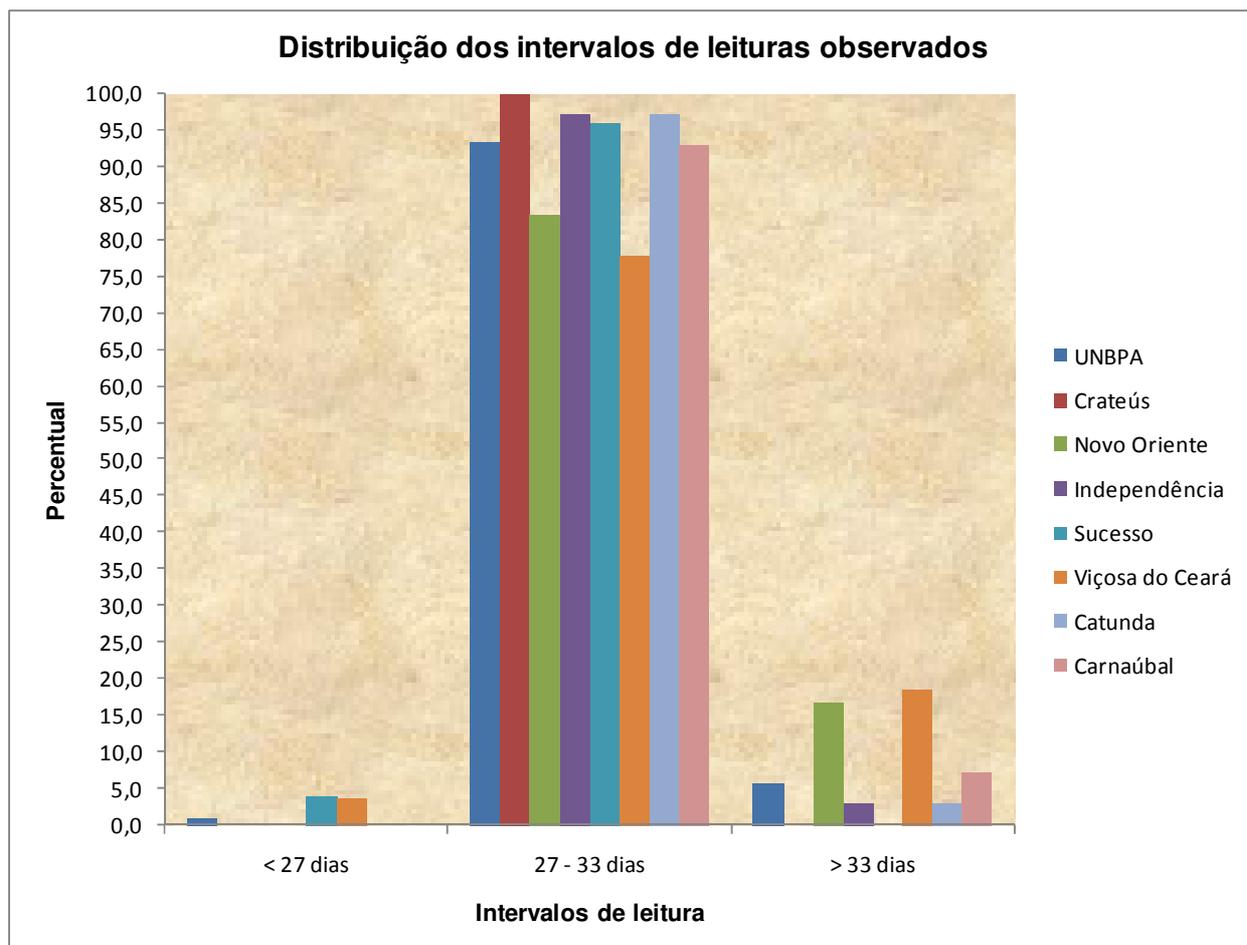
Os intervalos analisados são pertinentes ao período de 03/2010 a 11/2010. O intervalo mínimo foi de 21 (vinte e um) dias, detectado no núcleo de Sucesso (inscrição 91117208), e o máximo de 46 (quarenta e seis) dias, detectado no núcleo de Novo Oriente (inscrições 51681331, 51681358 e 51681366). O **Gráficos 1 e 2** apresentam, respectivamente, uma distribuição dos intervalos quanto ao atendimento do artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, na totalidade (UNBPA) e individualmente por núcleo analisado.

**Gráfico 1** – Distribuição dos intervalos de leituras observados na UNBPA pertinentes ao período de 03/2010 a 11/2010.

**Distribuição dos intervalos de leituras observados**



**Gráfico 2** – Distribuição dos intervalos de leituras observados por Núcleo pertinentes ao período de 03/2010 a 11/2010.



Observa-se que dos 7 (sete) núcleos analisados 6 (seis) núcleos, Novo Oriente, Independência, Sucesso, Viçosa do Ceará, Catunda e Carnaúbal, apresentaram intervalos de leitura fora da faixa de prazo estabelecido no artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, sendo, respectivamente, 16,7%, 2,9%, 4,0%, 22,2%, 2,9% e 7,1%.

Conclui-se que, 6,6% dos intervalos observados estavam fora da faixa de prazo estabelecido no artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, considerada a totalidade dos núcleos, e se apresentaram fora do prazo por até 13 dias (no caso dos intervalos de 46 dias), portanto, é necessário que a CAGECE se adeque e cumpra os prazos para intervalos de leituras

#### **7.3.4. Hidrometração**

Para avaliar o nível de hidrometração atual da UNBPA, solicitou-se informações sobre os indicadores de desempenho da unidade, existentes no Sistema de Informações Gerenciais (SIG) para os meses de outubro/09 e outubro/10 (**Quadro 5**). O índice nominal de hidrometração da UNBPA foi analisado sob os aspectos estático e dinâmico, conforme descrito a seguir:

##### **7.3.3.1 Estático**

O nível de hidrometração ativo para todas as localidades é de 100%. No caso do nível de hidrometração real, verificou-se que, as localidades de Lambedouro, Queimadas, São Benedito, Sucesso, Faveira, Janeiro, Independência e Guaraciaba do Norte apresentaram os menores índices, considerando outubro de 2010, com valores de 92,01%, 92,88%, 93,17%, 93,58%, 94,80%, 95,10%, 95,30% e 95,35%, respectivamente (**Quadro 5**).

**Quadro 5 – Índice Nominal de Hidrometração (Ativo e Real) por localidades da UNBPA para os meses de outubro/09 e outubro/2010.**

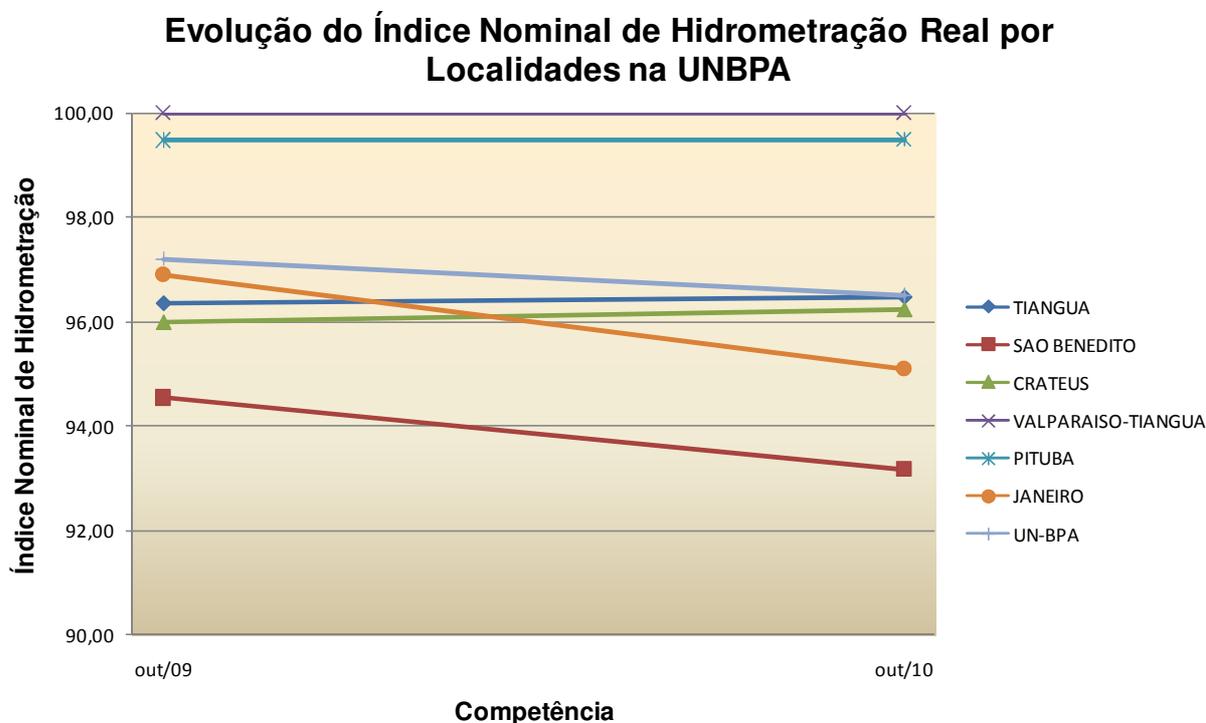
Nome da Localidade / Competência	Índice de Hidrometração (%)					
	out/09			out/10		
	Ativo	Real	Diferença nominal	Ativo	Real	Diferença nominal
VICOSA DO CEARA	106,51	95,99	10,52	100,00	95,93	4,07
TIANGUA	104,43	96,37	8,06	100,00	96,48	3,52
UBAJARA	105,08	97,32	7,76	100,00	97,71	2,29
IBIAPINA	104,12	98,94	5,18	100,00	98,90	1,10
SÃO BENEDITO	109,87	94,54	15,33	100,00	93,17	6,83
GUARACIABA DO NORTE	106,46	95,10	11,37	100,00	95,35	4,65
CRATEUS	105,25	96,01	9,24	100,00	96,24	3,76
TAMBORIL	105,34	96,73	8,61	100,00	96,80	3,20
INDEPENDENCIA	105,46	95,22	10,24	100,00	95,30	4,70
MONS. TABOSA	104,63	98,00	6,63	100,00	98,12	1,88
NOVO ORIENTE	109,29	96,12	13,16	100,00	95,99	4,01
PORANGA	112,78	99,96	12,82	100,00	99,76	0,24
CARNAUBAL	108,32	97,57	10,76	100,00	97,65	2,35
BETANIA - IBIAPINA	108,76	96,36	12,40	100,00	96,36	3,64
VALPARAISO-TIANGUA	102,13	100,00	2,13	100,00	100,00	0,00
INHARIN	106,94	97,88	9,06	100,00	96,79	3,21
PITUBA	107,43	99,47	7,96	100,00	99,48	0,52
JANEIRO	106,82	96,91	9,91	100,00	95,10	4,90
NOVA VENEZA	106,40	98,87	7,53	100,00	98,91	1,09
CARUATAI - TIANGUA	107,74	99,03	8,71	100,00	98,66	1,34
CROATA	109,51	99,08	10,43	100,00	98,99	1,01
FAVEIRA	116,09	94,69	21,40	100,00	94,80	5,20
INHUCU - S. BENEDITO	105,23	97,33	7,91	100,00	97,92	2,08
JABURUNA - UBAJARA	110,31	100,00	10,31	100,00	100,00	0,00
LAMBEDOURO - VICOSA	109,91	91,73	18,19	100,00	92,01	7,99
PINDOGUABA - TIANGUA	104,99	99,01	5,97	100,00	99,05	0,95
QUATINGUABA - VICOSA	105,23	96,51	8,71	100,00	96,34	3,66
SUSUANIA-G. DO NORTE	104,86	96,86	8,00	100,00	96,96	3,04
ARARENDA	-	-	-	-	-	-
CATUNDA	106,23	97,63	8,61	100,00	97,64	2,36
QUITERIANOPOLIS	105,73	99,27	6,46	100,00	99,30	0,70
IPAPORANGA	103,24	94,17	9,07	-	-	-
SUCESSO - TAMBORIL	105,44	95,83	9,62	100,00	93,58	6,42
QUEIMADAS	107,78	97,19	10,59	100,00	92,88	7,12
SITIO SÃO JOSE - TIANGUA	114,13	97,49	16,64	100,00	97,77	2,23
CANASTRA - TIANGUA	111,17	99,13	12,03	100,00	99,18	0,82
LAGOA SANTO ANTONIO	-	-	-	-	-	-
<b>UN-BPA</b>	<b>107,25</b>	<b>97,21</b>	<b>10,04</b>	<b>100,00</b>	<b>96,51</b>	<b>3,49</b>

### 7.3.3.2 Dinâmico

Tomando as localidades de Crateús, Tianguá e São Benedito, que são as maiores e mais representativas, com maiores quantidades de ligações reais, e Valparaíso, Janeiro e Pituba, que estão entre as de índices mais baixos, montou-se o **Gráfico 3** mostrando a evolução do Índice Nominal de Hidrometração por localidade, nos meses de outubro/09 e outubro/10. Verifica-se que os índices praticamente não se alteraram ao longo do período, apresentado os maiores crescimentos em Inhuçu: 0,59%, Ubajara: 0,39%, Lambedouro: 0,28% e Sítio São José: 0,28%. O Gráfico ainda mostra a evolução do Índice Nominal de Hidrometração total da UNBPA, considerando as 35 localidades, percebe-se que ocorreu uma redução do índice da ordem de 0,7% entre os meses de outubro/2009 e outubro/2010. Em outubro de 2010, o índice apresentou o valor de 96,51%.

Conclui-se assim, que os esforços tomados pela CAGECE-UNBPA não têm sido suficientes para aumentar o índice nominal de hidrometração real para o valor de 100%, embora o ativo já seja de 100%.

**Gráfico 3** – Evolução do índice de hidrometração nominal por localidade da UNBPA, nos meses de outubro/09 e outubro/2010.



### **7.3.5. Consumo de água para ligações não medidas**

Na visita a CAGECE - UNBPA solicitou-se relatório de usuários não-medidos cobrados pelo consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, superior a 20 m<sup>3</sup> (fl. 100 do Processo PCSB/CSB/0081/2010). A relação demonstra que em toda a UNBPA não existem usuários com consumo médio presumido superior a 20 m<sup>3</sup>.

### **7.3.6. Informações na fatura**

Neste item foi observado se a fatura contém todas as informações obrigatórias constantes dos incisos I a XVII do artigo 102 da Resolução nº 130/2010 da ARCE. Com essa finalidade, foram solicitadas algumas contas de água para análise, incluindo o modelo de faturamento imediato (fls. 101 e 102 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), verificando que estas apresentavam ausência de algumas informações obrigatórias, como: número do lacre, data da leitura anterior, histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada, descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento e endereço eletrônico da ARCE. Esta não conformidade já está sendo tratada através do processo PADM/CSB/0026/2009, o qual está em análise pela Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE.

### **7.3.7. Fatura mínima**

Neste item foi observado se a CAGECE vem utilizando a estrutura tarifária de água e esgoto de acordo com o estabelecido no artigo 112 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, que fixa para a fatura mínima da categoria comercial o valor equivalente ao volume de 10 m<sup>3</sup>. Constatou-se que a CAGECE - UNBPA vem utilizando os valores das tarifas de água de acordo com a Resolução nº 047/09/DPR/CAGECE, revisão tarifária de 23 de junho de 2009 (fl. 103 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), que apresenta a categoria comercial dividida em duas classes, Comercial I e Comercial II, adotando como taxas mínimas os valores fixados para faixas de consumo de 10 m<sup>3</sup>.

### **7.3.8. Prazo mínimo de vencimento**

Neste item foi observado se o prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, tem sido de 5 dias úteis. Com essa finalidade, observou-se o cronograma mensal de faturamento do período de junho/10 a novembro/10 (fls. 104 a 115 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), verificando-se que, os períodos entre as datas de entrega de contas e seus vencimentos variaram entre o mínimo de 8 e o máximo de 13 dias corridos.

### **7.3.9. Datas de vencimento de faturas**

Neste item foi observado se são oferecidas e divulgadas 6 (seis) datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário. De acordo com os encarregados (gestores e atendentes) dos 4 núcleos da UNBPA visitados durante a inspeção, no ato do pedido da ligação sempre são oferecidas 6 (seis) datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário, sendo divulgadas no quadro de avisos, embora não estejam distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês (fls. 14 a 16 do Processo PCSB/CSB/0081/2010 e **Fotos 29, 40 e 53**).

## **7.4. Corte e Religação**

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

Na data da inspeção, a CAGECE - UNBPA realizava a comunicação de corte de ligação por meio de aviso de corte, apresentando um prazo de 7 (sete) dias corridos após a comunicação para a regularização do débito, caso contrário, o corte seria efetuado em conformidade com os prazos legais previstos na Lei de saneamento nº 11.445/2007 (fl. 116 do Processo PCSB/CSB/0081/2010). Tal procedimento encontrava-se em acordo com o que estabelece o artigo 79 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, sendo recomendado deixar claro que o prazo legal é de 30 dias.

## **7.5. Outras responsabilidades**

### **7.5.1. Cadastro**

#### **7.5.1.1 Organização e atualização cadastral**

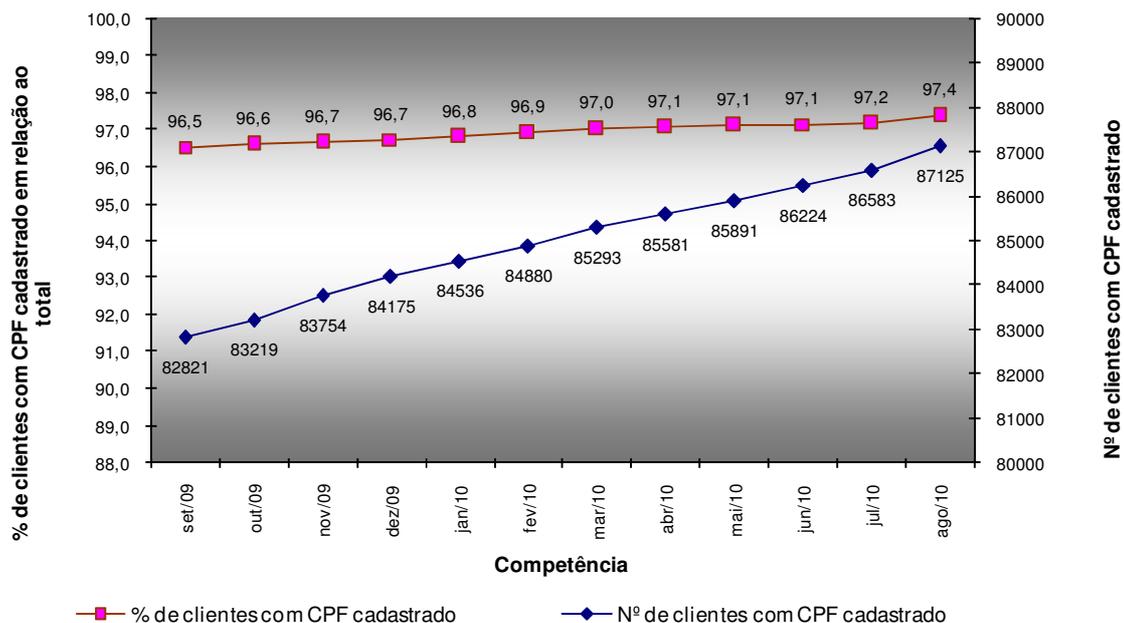
Neste item foi observado se a CAGECE organiza e mantém atualizado cadastro relativo às unidades usuárias de acordo com o artigo 75 da Resolução nº130/2010 da ARCE.

Segundo os gerentes de núcleos, as atualizações cadastrais são realizadas por uma equipe da Unidade de Negócio que periodicamente visita os núcleos, ou quando o usuário solicita, ou é detectada alguma alteração pelos operadores.

Analisando documentos fornecidos pela unidade (fl. 117 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), constata-se que, a UNBPA possuía 2.339 usuários cadastrados (2,61%) do total sem número de CPF ou CNPJ, em agosto/10. O **Gráfico 4** mostra a evolução da quantidade de clientes cadastrados com CPF ou CNPJ no período de setembro/2009 a agosto/2010.

Verifica-se que no período analisado, a CAGECE-UNBPA não tem realizado uma atualização cadastral significativa de seus clientes, pois houve somente um pequeno aumento da porcentagem de clientes com CPF cadastrados. No fim dos 12 meses observados chegou-se a um aumento de 0,87%, notando-se uma maior eficiência (0,20%) entre os meses de julho e agosto/10.

**Gráfico 4** – Evolução do número de clientes reais com CPF ou CNPJ no período de setembro/2009 a agosto/2010.



Na hipótese de manutenção do mesmo ritmo de atualização dos 12 meses observados (0,87%), a CAGECE somente alcançará o índice de 100% ao término de um período de quase 3,03 anos, aproximadamente 36 meses. Caso tenha a possibilidade de repetir a mesma eficiência mensal apresentada entre os meses de julho e agosto/2010 (0,20%), o período necessário seria de aproximadamente 14 meses para se alcançar os 100% de clientes cadastrados com CPF/CNPJ.

### 7.5.2. Combate à fraude

Neste item foram verificados os procedimentos utilizados pela CAGECE em caso de identificação de irregularidades, constatando-se que, a UNBPA dispõe de equipe de cobrança e combate à fraude, que se comunicam por meio de correspondências eletrônicas (fl. 118 do Processo PCSB/CSB/0081/2010) no sentido de estabelecer a programação para resolução das irregularidades identificadas.

Verificou-se que na realização de inspeções, ao identificar irregularidades ou qualquer outra prática infringente, a CAGECE - UNBPA tem lavrado o Termo de Ocorrência – TO (fls. 119 a 122 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), conforme determinado no inciso I do artigo 116 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

### **7.5.3. Atendimento de grandes consumidores**

Neste item foi verificado se a CAGECE cumpre os artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE, com relação ao atendimento a grandes consumidores. Primeiramente, foi constatado que na UNBPA os grandes consumidores, de acordo com informações locais, representam de 10% a 12% do faturamento e são basicamente as Prefeituras Municipais. No caso, e segundo o coordenador de serviços comerciais, a CAGECE cumpre os artigos 25 e 29 da Resolução nº130/2010 da ARCE.

### **7.5.4. Preenchimento das Ordens de Serviços**

Neste item foi verificado o correto preenchimento das ordens de serviços. Analisando uma amostra de 29 (vinte e nove) ordens de serviços (**Quadro 3**). Identificou-se que 6 (seis) O.S.'s, da localidade de Sucesso apresentavam diversos campos sem preenchimento, e 2 (duas) O.S.'s da localidade de Tamboril apresentavam-se com o campo selo da ligação sem preenchimento.

### **7.5.5. Contrato de prestação de serviço público de fornecimento de água tratada e/ou coleta de esgoto**

Neste item foi verificada a existência do contrato de prestação de serviço público de fornecimento de água tratada e/ou coleta de esgoto (fls. 123 e 124 do Processo PCSB/CSB/0081/2010), aplicado pela UNBPA. O contrato estabelece as principais condições da prestação e utilização do serviço público de fornecimento de água e/ou coleta de esgoto. As cláusulas abordam os aspectos da terminologia, objeto, abrangência, principais direitos e deveres do cliente, suspensão do fornecimento, recursos e competência, rescisão contratual, disposições gerais e foro.

Observa-se que na cláusula da suspensão do fornecimento no item 7, *“por atraso no pagamento das faturas de água e/ou esgoto ou de outros serviços cobráveis, após o decurso de 15 (quinze) dias de seu vencimento, mediante prévia comunicação”*, existe uma não conformidade com relação ao prazo definido na Lei Federal nº 11.445/2007.

### 7.5.6. Serviços solicitados - UNBPA

Com base na quantidade de serviços solicitados, no período de janeiro a outubro de 2010, nas localidades de Crateús, Novo Oriente, Independência e Sucesso (fls. 125 a 128 do Processo PCSB/CSB/0081/2010) constatou-se que existe uma demanda significativa pelo serviço de religação de água na UNBPA.

Observa-se também que nas localidades de Novo Oriente e Independência, a quantidade de serviços solicitados referente a conserto de vazamento em cavalete é considerável, representando a má utilização ou o emprego de material de qualidade inadequada, conforme pode se observar na **Foto 45** (material inservível armazenado ao ar livre).

**Quadro 6** – Quantidade de Serviços Solicitados no Período de Janeiro a Outubro/2010 - UNBPA.

Serviços	Localidades							
	Crateús		Independência		Novo Oriente		Sucesso	
	Quantidade	Percentual (%)	Quantidade	Percentual (%)	Quantidade	Percentual (%)	Quantidade	Percentual (%)
Cadastramento imóvel / cliente	627	10,11	105	9,80	88	5,16	7	3,07
Conserto vazamento cavalete	474	7,64	289	26,98	541	31,75	2	0,88
Conserto vazamento ligação predial	620	10,00	58	5,42	161	9,45	24	10,53
Ligação de água com instalação de hidrometro	630	10,16	121	11,30	96	5,63	63	27,63
Religação de água	1489	24,01	311	29,04	314	18,43	111	48,68
Venda de água a granel - carro pipa	511	8,24	3	0,28	-	-	-	-
Demais serviços	1850	29,83	184	17,18	504	29,58	21	9,21
<b>TOTAL</b>	<b>6201</b>		<b>1071</b>		<b>1704</b>		<b>228</b>	

## 8. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.

### 8.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento

#### CONSTATAÇÃO

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

- Ausência de telefone nas instalações da loja para uso das atendentes;
- As senhas não estão sendo distribuídas aos usuários.

**C2** - Durante a inspeção no escritório operacional, de atendimento e almoxarifado de Novo Oriente, verificou-se:

- A Resolução nº 130/2010 da ARCE não estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário;
- Ausência de identificação do escritório da CAGECE;
- Falta de funcionamento do sistema comercial *on-line*;
- Insuficiência de assentos para os usuários.

- C3** - No escritório operacional, de atendimento e almoxarifado de Independência verificou-se:
- A Resolução nº 130/2010 da ARCE não estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário;
  - Existência de material e equipamentos de manutenção armazenados ao ar livre.
- C4** - No escritório operacional, atendimento e almoxarifado de Sucesso verificou-se:
- Ausência de identificação do escritório da CAGECE;
  - Ausência de aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário;
  - Fechamento do escritório durante parte da manhã de terças e quintas para a realização das coletas de água.

### **Não Conformidade**

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

#### **Resolução ARCE nº 130/2010**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Determinação**

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

- Telefone, na loja de atendimento de Crateús, para utilização das atendentes;
- Máquina para distribuição de senhas na loja de atendimento de Crateús;
- Exposição da Resolução nº 130/2010 da ARCE, nos escritórios de Novo Oriente e Independência;
- Identificação dos escritórios de Novo Oriente e Sucesso;
- Funcionamento do sistema comercial *on-line* do escritório de Novo Oriente;
- Assentos para o escritório de Novo Oriente;
- Armazenamento adequado do material exposto ao ar livre, do escritório de Independência;
- Aviso de atendimento prioritário no escritório de Sucesso;
- Manutenção do escritório de Sucesso aberto durante todo o horário de atendimento.

Prazo determinado para cumprimento: 60 dias.

## 8.2. Atendimento de prazos na prestação de serviços

### CONSTATAÇÃO

**C5** - Analisando as 29 (vinte e nove) ordens de serviços selecionadas, expedidas nos meses de agosto, setembro, outubro e novembro de 2010, distribuídas aleatoriamente entre as localidades atendidas pela UNBPA, conclui-se que, 4 (quatro), todas do núcleo de Novo Oriente, não cumpriram o prazo de atendimento, resultando em 13,8% de não conformidade.

### Não Conformidade

**NC2** - A CAGECE-UNBPA não está cumprindo o artigo 35, transcrito a seguir, e o 154, já apresentando anteriormente, da Resolução 130/2010 da ARCE:

#### **Resolução ARCE nº 130/2010**

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

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

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

### Determinação

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

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

## 8.3. Pagamentos em Duplicidade

### CONSTATAÇÃO

**C6** - A CAGECE - UNBPA, com relação à devolução de valores pagos em duplicidade pelo cliente, somente realiza o ressarcimento caso o usuário apresente reclamação.

### Não Conformidade

**NC3** - A CAGECE-UNBPA não está cumprindo o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir.

#### **Resolução ARCE n.º 130/2010**

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

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

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

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

### **Determinação**

**D3** - A CAGECE deve desenvolver mecanismos de detecção de pagamentos indevidos, realizados pelos usuários, e providenciar a devolução dos mesmos, de acordo com o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

## **8.4. Intervalos de Leituras**

### **CONSTATAÇÃO**

**C7** - Foram selecionadas aleatoriamente 36 inscrições, distribuídas entre 7 núcleos gerenciados pela UNBPA, para verificação do histórico de leituras, totalizando 229 intervalos de leitura analisados. Os intervalos de leituras observados, pertinentes ao período de 03/2010 a 11/2010, variaram entre 21 (vinte e um) dias, detectado no núcleo de Sucesso (inscrição 91117208), e 46 (quarenta e seis) dias, detectado no núcleo de Novo Oriente (inscrições 51681331, 51681358 e 51681366), concluindo-se que, 6,6% dos intervalos observados estavam fora de prazo.

### **Não Conformidade**

**NC4** - A CAGECE-UNBPA não está cumprindo o artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

#### **Resolução ARCE n.º 130/2010**

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

### **Determinação**

**D4** - A CAGECE-UNBPA deve tomar providências para cumprir as exigências da Resolução ARCE nº 130/2010, artigo 91, no que diz respeito ao intervalo de leitura para a determinação do consumo em todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

### **Determinação**

**D5** - A CAGECE-UNBPA 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, no período de março/2010 a novembro/2010. E caso sejam detectados prejuízos aos usuários, a CAGECE deve providenciar os respectivos ressarcimentos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

## 8.5. Organização e Atualização Cadastral

### CONSTATAÇÃO

**C8** - Constatou-se na UNBPA a existência de 2.339 usuários cadastrados (2,61%) sem número de CPF em agosto/10.

### Não Conformidade

**NC5** - A CAGECE-UNBPA não está cumprindo o artigo 75 da Resolução 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

#### **Resolução ARCE n.º 130/2010**

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

*I - identificação do usuário:*

*a) nome completo;*

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

*II - número de conta da unidade usuária;*

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

*IV - número de economias por categorias de usuário;*

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

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

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

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

### Determinação

**D6** - A CAGECE-UNBPA deverá inserir os dados complementares de identificação do usuário referentes à Carteira de Identidade ou CPF/CNPJ, segundo os termos do artigo 75 da Resolução 130/2010 da ARCE.

*Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.*

## **9. RECOMENDAÇÕES**

**R1** - A CAGECE tome providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos para o atendimento da solicitação de ampliação de rede de água.

**R2** - A CAGECE tome providências para que o índice nominal de hidrometração real atinja o nível de 100%.

**R3** - A CAGECE tome providências para adequar as informações contidas em suas faturas.

**R4** - A CAGECE tome providências quanto a opção de escolha dentre seis datas de vencimento de faturas, no ato do pedido de ligação, em todos os seus núcleos, distribuindo as datas ofertadas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

**R5** - A CAGECE tome providências para que no aviso de corte conste de forma clara e evidente o prazo de 30 dias para a efetivação do mesmo.

**R6** - A CAGECE tome providências para que os formulários das Ordens de Serviço sejam preenchidos corretamente em todos os campos.

**R7** - A CAGECE tome providências para promover o ajuste e a adequação no Contrato de Prestação de Serviço Público de Fornecimento de Água Tratada e/ou Coleta de Esgoto, quanto ao prazo para a efetivação do corte.

## **10. EQUIPE TÉCNICA**

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho — ARCE

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira — ARCE

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva — ARCE

Engenheiro Marcelo Silva de Almeida — ARCE

Engenheiro Petronio Ferreira Soares – RMS Engenharia

Técnica Ana Façanha – RMS Engenharia

## **11. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO**

Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves — ARCE

Analista de Regulação

Matrícula: 26-1-5

Fortaleza – CE, 20 de dezembro de 2010.