

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO NA ÁREA
COMERCIAL DA UNIDADE DE NEGÓCIO DA
BACIA METROPOLITANA – UN-BME**

RF/CSB/003/2011

Assunto: Fiscalização sobre serviços e informações
comerciais.

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Janeiro/2011

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE	5
2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	5
3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	5
4. OBJETIVO	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/Atendimento/Almoxarifado.....	13
7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento.....	14
7.2. Atendimento ao Usuário	24
7.2.1. Atendimento de prazos na prestação de serviço	24
7.2.2. Entrega de protocolo	27
7.2.3. Disponibilização da Resolução da ARCE	27
7.3. Faturamento.....	28

7.3.1.	Débitos pendentes em nome de terceiros	28
7.3.2.	Pagamentos em duplicidade	28
7.3.3.	Intervalos de leituras	28
7.3.4.	Hidrometração.....	30
7.3.5.	Consumo de água para ligações não medidas.....	32
7.3.6.	Informações na fatura	32
7.3.7.	Fatura mínima.....	33
7.3.8.	Prazo mínimo de vencimento.....	33
7.3.9.	Datas de vencimento de faturas.....	33
7.4.	Corte e Religação	34
7.4.1.	Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e interrupção da coleta.....	34
7.5.	Outras Responsabilidades	34
7.5.1.	Cadastro	34
7.5.2.	Combate à fraude	35
7.5.3.	Atendimento de grandes consumidores	35
7.5.4.	Preenchimento das Ordens de Serviços	36
7.5.5.	Relatório sintético por tipo de atendimento.....	36
7.5.6.	Serviços solicitados - UNBME.....	38
8.	CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	38
8.1.	Instalações Físicas e Estrutura de Atendimento.....	38
8.2.	Atendimento de Prazos na Prestação de Serviços.....	40

8.3. Pagamentos em Duplicidade.....	41
8.4. Intervalos de Leituras	42
9. RECOMENDAÇÕES.....	43
10. EQUIPE TÉCNICA	43
11. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	43

RELAÇÃO DE SIGLAS

CAGECE – COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ

UNBME – UNIDADE DE NEGÓCIO DA BACIA METROPOLITANA

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 Metropolitana - UNBME. End.: Av. Carneiro de Mendonça, s/n, Pici - CEP: 60.510-430. Fortaleza – CE. Telefone: (85) 3101-5617. Contato: Sr. Francisco Sérgio Melo Ponte.
Escopo	Serviços e Informações Comerciais.
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0463/2010 de 05 de novembro de 2010
Data da Inspeção de Campo	29 de novembro a 3 de dezembro de 2010
Legislação	Resolução ARCE nº 130/2010; Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 14.394/2009.

4. OBJETIVO

Este relatório detalha ação de fiscalização direta realizada pela ARCE, de acordo com a unidade 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 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: Antonio Diogo - núcleo não informatizado; e Eusébio e Capuan - localidades não fiscalizadas pela ARCE nos últimos doze meses e de maior número de ligações reais.

5.1. Cronograma de Trabalho

Local	3ª Feira DIA 30/11		4ª Feira DIA 1/12		5ª Feira DIA 2/12		6ª Feira DIA 3/12	
	M	T	M	T	M	T	M	T
Sede da UNBME - Fortaleza	x							x
Escritório / Atendimento - Antonio Diogo			x					
Escritório / Atendimento - Eusébio					x			
Escritório / Atendimento - Capuan							x	

5.2. Áreas e Segmentos Auditados

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

Quadro 1 – Itens e segmentos da área comercial auditados

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

6. DESCRIÇÃO DA UNIDADE DE NÉGOCIO

6.1. Área de Abrangência

A UNBME abrange 22 (vinte e dois) municípios, operando sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 33 (trinta e três) localidades, sendo que 20 (vinte) operam SAA e SES e 13 (treze) operam SAA, gerenciados através de 33 (trinta e três) núcleos (escritórios locais). No **Quadro 2** estão relacionados todos os sistemas pertencentes à UNBME (fl. 4 do Processo PCSB/CSB/0088/2010) e na **Figura 1** o mapa de sua área de abrangência.

Quadro 2 – Relação de sistemas operados pela UNBME

Acarape - SAA e SES
Água Verde - SAA
Amanari - SAA
Antônio Diogo - SAA
Aquiraz - SAA e SES
Aracoiaba - SAA
Aratuba - SAA e SES
Barreira - SAA e SES
Baturité - SAA e SES
Beberibe - SAA e SES
Caponga - SAA
Capuan - SAA
Cascavel - SAA e SES
Chorozinho - SAA
Euzébio - SAA e SES
Guaiuba - SAA e SES
Guaramiranga - SAA e SES
Horizonte - SAA e SES
Itaitinga - SAA e SES
Itapebussú - SAA
Maranguape - SAA e SES
Mulungu - SAA e SES
Pacajus - SAA e SES
Pacatuba - SAA e SES
Pacoti - SAA e SES
Palmácia - SAA e SES
Pavuna - SAA
Pedras - SAA e SES
Redenção - SAA e SES
Sapupara - SAA
Sítios Novos - SAA
Tapera - SAA
Varzantes - SAA

Figura 1 – Área de abrangência da UNBME



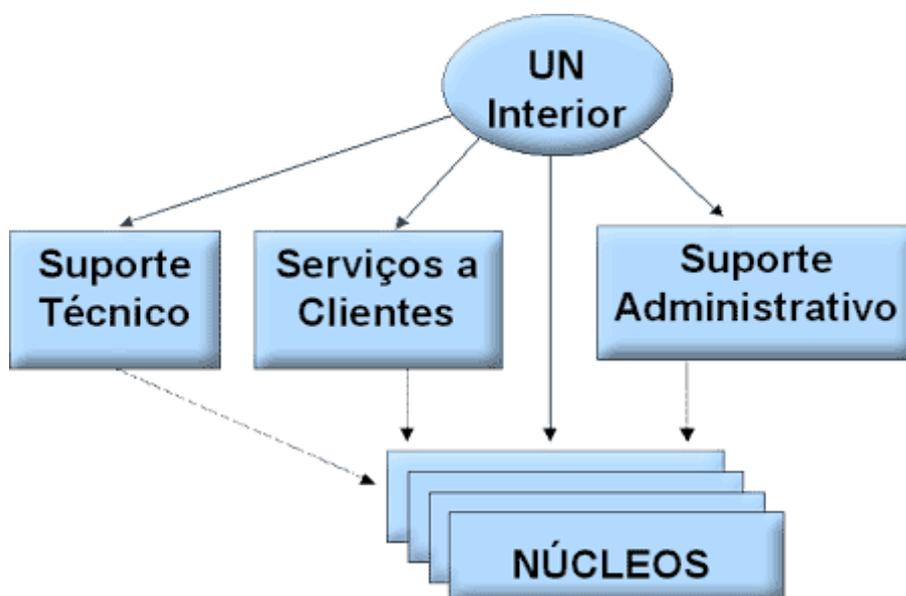
AV. Santos Dumont, 1789 – 14º andar – 60150-160 – Fortaleza – CE
Tel 85 3101.1027 – fax 85 3101.1000 arce@arce.ce.gov.br

6.2. Estrutura Organizacional

A UNBME 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 UNBME dá suporte técnico e de serviços a clientes em todos os núcleos (escritórios locais), os quais desenvolvem as atividades de atendimento aos usuários, conforme organograma (fl.5 do Processo PCSB/CSB/0088/2010).

Figura 2 - Estrutura da Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana.



6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada

Os dados obtidos junto a Coordenação de Serviços a Clientes estão apresentados a seguir, considerando alguns dados físicos agregados da Unidade de Negócio e a composição gerencial da UNBME relacionada à área comercial.

CAGECE: Município de Fortaleza – Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana – UNBME.

Endereço: Av. Carneiro de Mendonça, s/n, Pici - Fortaleza – CE.

Relação das Ligações Existentes e Dados Físicos da UNBME - referentes ao mês de novembro de 2010 (fls. 4 e 15 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), incluindo apenas as localidades relacionadas no item 6.1.

- Volume produzido de água: 1.852.202 m³;
- Volume distribuído de água: 1.780.637 m³;
- Volume faturado de água: 1.685.072 m³;
- Volume medido de água: 1.685.062 m³;
- Número de ligações reais de água: 133.278;
- Número de ligações ativas de água: 123.500;
- Número de ligações medidas de água: 123.500;
- Número de ligações de esgoto: 12.660;
- Extensão da rede de distribuição de água: 1.578.848 m.

Gerência da Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana (fl. 6 do Processo PCSB/CSB/0088/2010):

- ◇ Gerente da Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana – Antônio Andrade de Sousa;
- ◇ Coordenadora de Suporte Administrativo – Maria Denise Silva Rebouças;
- ◇ Coordenador de Suporte Técnico – Rafael Aguiar Pereira;
- ◇ Coordenador de Serviços a Clientes – Francisco Sérgio de Melo Ponte.

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 UNBME e núcleos selecionados (Antônio Diogo, Eusébio e Capuan).

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 a toda UNBME, inclusive para os outros núcleos pertencentes à unidade e que não foram visitados nesta fiscalização.

7.1. Escritório/Atendimento/Almoxarifado

Sede da UNBME - Fortaleza

- A sede da UNBME está localizada em Fortaleza:

- Prédio da gerência da UNBME (**Foto 1**);
- Área interna da Coordenadoria de Serviços a Clientes (**Foto 2**);
- Área interna das Coordenadorias de Suporte Administrativo e Técnico (**Foto 3**).



Foto 1 – Entrada principal da sede da UNBME.



Foto 2 – Área interna da UNBME - Coordenadoria de Serviços a Clientes.



Foto 3 – Área interna da UNBME - Coordenadorias de Suporte Administrativo e Técnico.

7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento

Para a análise deste item, foram inspecionados os escritórios operacionais/atendimento dos 3 (três) núcleos selecionados: Antônio Diogo, Eusébio e Capuan.

7.1.1.1 Antônio Diogo

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	3	1 gestor de núcleo (terceirizado); 2 auxiliares de operação e manutenção (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Bicicletas	2
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua Tereza Cristina, s/n – Centro, com as funções operacionais e de atendimento aos usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 4 e 5**);
- Durante a inspeção no escritório/atendimento/almoxarifado de Antônio Diogo, verificaram-se:
 - Funcionamento de segunda a sexta, no horário de 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 18:00 horas (**Foto 6**);

- Ausência de identificação (**Foto 7**);
- Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 8**);
- Não existência de acesso ao sistema comercial *on-line*;
- Tabelas de serviços, prazos e preços expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 9 e 10**);
- Resolução nº 130/2010 da ARCE disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 11**);
- Oferta e divulgação de 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário (fl. 17 do Processo PCSB/CSB/0088/2010). Contudo, as opções de datas não se encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês (**Foto 12**);
- Aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário (**Foto 13**);
- Distribuição do protocolo de solicitação de serviços (**Foto 14**);
- Fechamento do escritório durante realização de serviços externos;
- Existência de extintor de incêndio no escritório/atendimento/almojarifado (**Foto 15**);
- Ausência de fardamentos e EPI's para utilização dos funcionários.



Foto 4 – Escritório operacional do SAA de Antônio Diogo.



Foto 5 – Almoxarifado do SAA de Antônio Diogo.

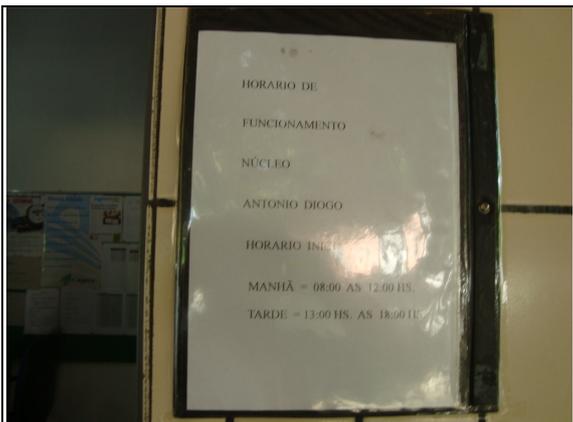


Foto 6 – Horário de atendimento aos usuários do escritório/atendimento do SAA de Antônio Diogo.



Foto 7 – Escritório do SAA de Antônio Diogo sem identificação.



Foto 8 – Banner de divulgação da ARCE – escritório/atendimento do SAA de Antônio Diogo.

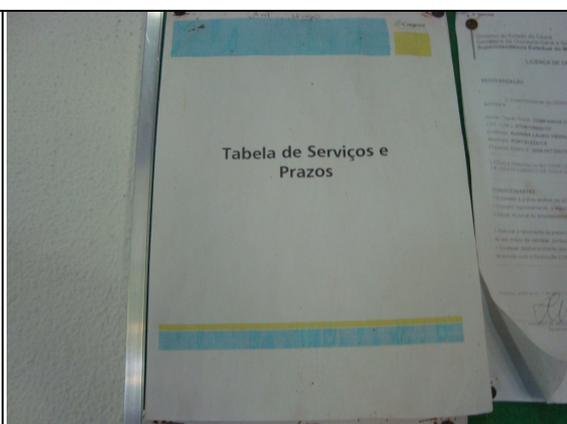


Foto 9 – Tabela de serviços e prazos – escritório/atendimento do SAA de Antônio Diogo.

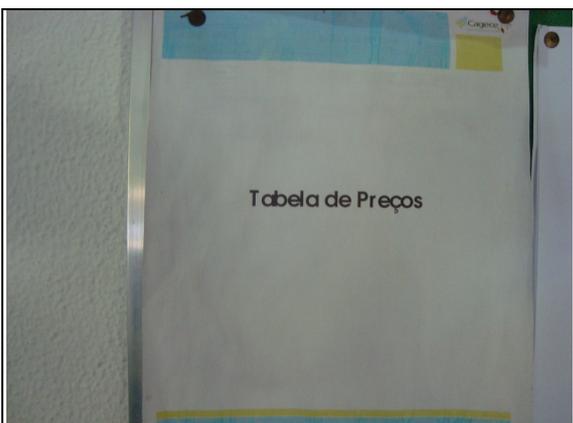


Foto 10 – Tabela de preços – escritório/atendimento do SAA de Antônio Diogo.

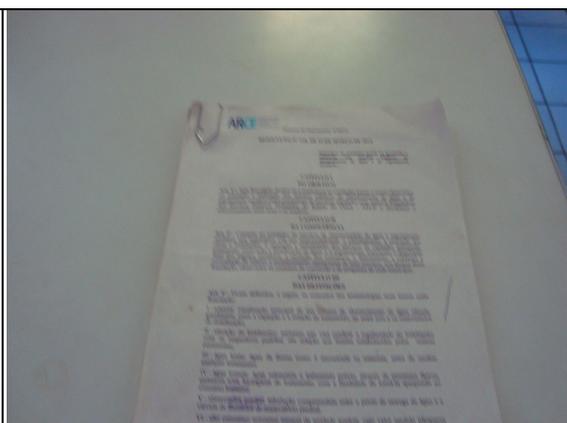


Foto 11 – Resolução da ARCE – escritório do SAA de Antônio Diogo.

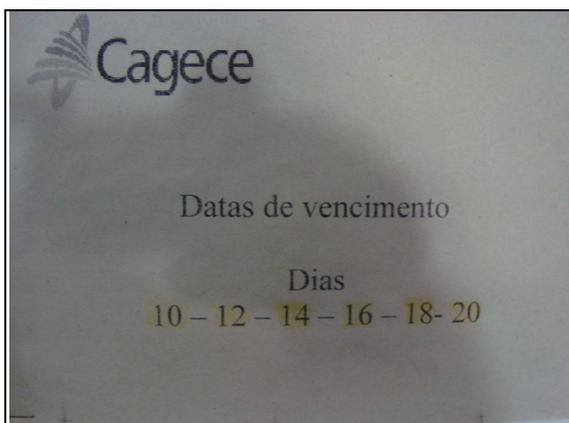


Foto 12 – Datas de vencimento de faturas – escritório do SAA de Antônio Diogo.

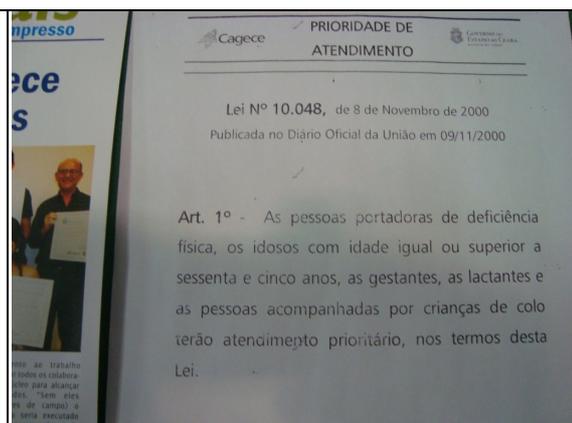


Foto 13 – Aviso de atendimento prioritário – escritório/atendimento do SAA de Antônio Diogo.



Foto 14 – Protocolo de solicitação de serviços – escritório/atendimento do SAA de Antônio Diogo.



Foto 15 – Extintor de incêndio – do escritório/atendimento /almoxarifado do SAA de Antônio Diogo.

7.1.1.2 Eusébio

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	9	1 gerente de núcleo (CAGECE); 1 atendente (terceirizada); 5 operadores de esgoto (terceirizados); 2 operadores de rede de água (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Caminhonete	1
Moto	1
Bicicletas	3

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Av. Eusébio de Queiroz, s/n - Centro (Mercado Central) com as funções operacionais e de atendimento a usuários (**Fotos 16 e 17**);
- Durante a inspeção no escritório operacional e de atendimento de Eusébio, verificaram-se:
 - Funcionamento de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 horas com atendimento ao público, no horário de 8:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00 horas (**Foto 18**);
 - Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 19**);
 - Tabelas de serviços, prazos e preços expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 20 e 21**);
 - Resolução nº 130/2010 da ARCE disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 22**);
 - Oferta e divulgação de 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário (fl. 18 do Processo PCSB/CSB/0088/2010). Contudo, as opções de datas não se encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês (**Foto 23**);
 - Aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário (**Foto 24**);
 - Distribuição de protocolo de solicitação de serviços;
 - Não distribuição de senhas;
 - Existência de acesso ao sistema comercial *on-line*;
 - Existência de banheiro público externo para uso dos funcionários e usuários;

- Insuficiência de assentos para os usuários, de acordo com informações do gerente do núcleo, o que não pôde ser confirmada em razão da presença de poucos usuários no escritório, no ato da inspeção (**Foto 25**);
- Ausência de fardamentos e EPI's para utilização dos funcionários (**Foto 26**);
- Ausência de extintor de incêndio (**Foto 27**).



Foto 16 – Escritório operacional/atendimento do SAA de Eusébio.



Foto 17 – Área interna do escritório operacional/atendimento do SAA de Eusébio.



Foto 18 – Horário de atendimento – escritório operacional/atendimento do SAA de Eusébio.



Foto 19 – Banner de divulgação da ARCE – escritório do SAA de Eusébio.

A photograph showing a large table with multiple columns and rows of text, likely a schedule or list of services and deadlines. The text is too small to read clearly but appears to be organized in a grid format.

Foto 20 – Tabela de serviços e prazos – escritório do SAA de Eusébio.

A photograph of a bulletin board or wall covered with numerous papers, forms, and notices. Two white arrows point towards each other in the center of the board, highlighting a specific area.

Foto 21 – Tabela de preços – escritório do SAA de Eusébio.

A photograph of a document titled "RESOLUÇÃO Nº 130, DE 25 DE MARÇO DE 2010". The document is from ARCE and discusses the conditions for the provision and use of public services of water supply and sanitary sewage. It includes a section titled "CAPÍTULO I DO OBJETIVO".

Foto 22 – Resolução da ARCE – escritório do SAA de Eusébio.

A photograph of a computer screen displaying a system interface for account updates. The text on the screen includes "Modulo de Atualizacao On-Line", "ALTERACAO VENCIMENTO DA CONTA", and "01/12/2010 10:14:36". It also shows user information and payment dates.

Foto 23 – Datas de vencimento de faturas – escritório do SAA de Eusébio.

A photograph of a sign titled "PRIORIDADE DE ATENDIMENTO" from CAGECE. It refers to "Lei Nº 10.048, de 8 de Novembro de 2000" and lists categories of people who are entitled to priority service, such as those with physical disabilities, the elderly, pregnant women, and people with children.

Foto 24 – Aviso de atendimento prioritário – escritório do SAA de Eusébio.

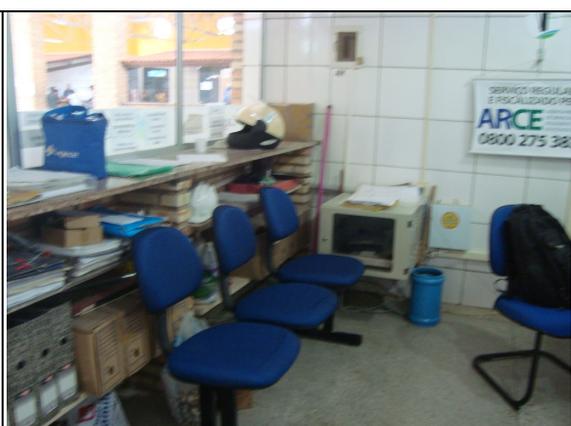


Foto 25 – Assentos do escritório do SAA de Eusébio para atendimento aos usuários.



Foto 26 – Funcionários sem fardamento e EPI's – escritório do SAA de Eusébio.

Foto 27 – Suporte do extintor de incêndio – escritório do SAA de Eusébio.

7.1.1.3 Capuan

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	7	1 gerente de núcleo (CAGECE); 1 auxiliar administrativo (CAGECE); 2 operadores de rede de água (terceirizados); 2 operadores de ETA (terceirizados); 1 operador de sistema (CAGECE).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Camionete	1
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua Jandaiguaba, 310 - Centro, com funções operacionais e de atendimento aos usuários e onde está localizado o almoxarifado do SAA de Capuan (**Fotos 28 a 30**);
- Durante a inspeção no escritório operacional e de atendimento de Capuan, verificaram-se:
 - Ausência de divulgação do horário de funcionamento (**Foto 31**);
 - Ausência de identificação (**Foto 32**);

- Existência de acesso ao sistema comercial *on-line* (**Foto 33**);
- Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 34**);
- Tabelas de serviços, prazos e preços expostas em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 35 e 36**);
- Resolução nº 130/2010 da ARCE disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 37**);
- Oferta e divulgação de 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário (fl. 19 do Processo PCSB/CSB/0088/2010). Contudo, as opções de datas não se encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês (**Foto 38**);
- 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;
- Existência de extintor de incêndio no escritório de atendimento (**Foto 39**);
- Ausência de fardamentos e EPI's para utilização dos funcionários;
- Fechamento do escritório durante realização de serviços externos.





Foto 30 – Recepção do escritório operacional/atendimento do SAA de Capuan.



Foto 31 – Escritório do SAA de Capuan - sem divulgação do horário de funcionamento.



Foto 32 – Escritório do SAA de Capuan sem identificação.



Foto 33 – Sistema comercial "on-line" – escritório do SAA de Capuan.



Foto 34 – Banner de divulgação da ARCE – escritório do SAA de Capuan.

Serviço	Prazo
1. CONSULTORIA INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
2. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
3. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
4. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
5. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
6. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
7. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
8. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
9. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
10. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
11. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
12. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
13. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
14. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
15. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
16. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
17. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
18. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
19. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
20. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
21. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
22. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
23. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
24. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
25. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
26. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
27. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
28. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
29. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
30. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
31. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
32. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
33. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
34. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
35. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
36. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
37. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
38. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
39. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
40. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
41. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
42. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
43. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
44. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
45. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
46. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
47. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
48. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
49. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
50. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
51. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
52. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
53. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
54. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
55. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
56. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
57. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
58. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
59. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS
60. SERVIÇO REGULAÇÃO INDETERMINADA TEMPORÁRIO	05 DIAS ÚTIS

Foto 35 – Tabela de serviços e prazos – escritório do SAA de Capuan.

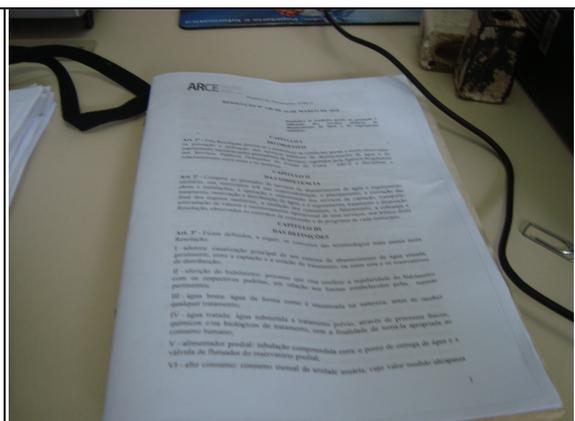


Foto 36 – Tabela de preços – escritório do SAA de Capuan.

Foto 37 – Resolução da ARCE – escritório do SAA de Capuan.



Foto 38 – Datas de vencimento de faturas – escritório do SAA de Capuan.

Foto 39 – Extintor de incêndio – escritório do SAA de Capuan.

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 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. 24 a 85 do Processo PCSB/CSB/0088/2010) e processos de solicitação de ampliação de rede (fls. 86 a 175 do Processo PCSB/CSB/0088/2010). A abordagem considerou se o núcleo possuía, ou não, acesso ao sistema comercial *on-line*.

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

Os núcleos Acarape, Aquiraz, Aracoiaba, Aratuba, Baturité, Barreira, Beberibe, Caponga, Capuan, Cascavel, Chorozinho, Eusébio, Guaiúba, Horizonte, Itaitinga, Maranguape, Mulungu, Pacajús, Pacatuba, Pacoti, Palmácia, Pavuna, Pedras, Redenção e Sapupara, possuem acesso *on-line* ao sistema comercial (fl. 23 do Processo PCSB/CSB/0088/2010).

→ Ordens de Serviços

Analisando-se 48 (quarenta e oito) Ordens de Serviços, expedidas nos meses de fevereiro, março, julho, agosto, setembro, outubro e novembro de 2010, e distribuídas aleatoriamente entre as localidades atendidas pela UNBME, conclui-se que 9 (nove) delas, distribuídas nos núcleos de Mulungu, Sítios Novos, Maranguape, Guaramiranga, Amanari, Pacatuba, Aracoiaba e Pacoti, não cumpriram o prazo, resultando em 18,8% de não conformidade (**Quadro 3**).

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	% de desconformidade quanto ao prazo	Localidades das O.S.'s auditadas	Localidades das O.S.'s fora do prazo
072 - Deslocamento hidrometro / cavalete	6	5	1	16,7%	Eusébio, Guaiúba, Cascavel, Chorozinho, Aratuba e Mulungu	Mulungu
074 - Conserto vazamento ligação predial	1	1	0	0,0%	Sapupara	-
076 - Reclamação falta de água / baixa pressão	2	2	0	0,0%	Capuan e Pedras	-
083 - Corte solicitado	1	0	1	100,0%	Sítios Novos	Sítios Novos
084 - Religação de água	21	20	1	4,8%	Redenção, Aquiraz, Pacatuba, Guaiúba, Capuan, Pacoti, Sapupara, Pedras, Itaitinga, Chorozinho, Acarape, Aracoiaba, Aratuba, Horizonte, Maranguape, Pavuna, Baturité e Pacajús	Maranguape
098 - Desobstrução ligação de esgoto	2	1	1	50,0%	Guaramiranga e Beberibe	Guaramiranga
260 - Ligação de água com instalação de hidrômetro para suprimida	1	0	1	100,0%	Amanari	Amanari
262 - Ligação de água com instalação de hidrômetro	14	10	4	28,6%	Pacoti, Aracoiaba, Pacatuba, Redenção, Eusébio, Aquiraz, Cascavel, Itaitinga, Acarape, Horizonte, Beberibe e Pacajús	Pacatuba, Aracoiaba e Pacoti
TOTAL	48	39	9	18,8%		

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

Os núcleos de Água Verde, Amanari, Antônio Diogo, Guaramiranga, Itapebussú, Sítios Novos, Tapera e Varzantes não possuem acesso *on-line* ao sistema comercial (fl. 23 do Processo PCSB/CSB/0088/2010).

→ Ordens de Serviços

Analisando-se 7 (sete) Ordens de Serviços selecionadas nos meses de junho, julho, setembro, outubro e novembro de 2010, referentes à localidade de Antônio Diogo (fls. 72 a 85 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), constatou-se que os prazos, entre a abertura e a conclusão das OS's, registrados no Sistema de Informações Comerciais – SIC da CAGECE, podem apresentar inconsistências, uma vez que, este núcleo, por não possuir acesso *on-line* ao Sistema Comercial, acumula suas OS's abertas para quando já tiverem sido executadas, registrá-las de uma só vez no Sistema Comercial. Como este Sistema não reconhece datas retroativas, a OS é emitida em data posterior, com datas fictícias de início, prazo e execução do serviço. Conclui-se que as datas das OS's registradas no sistema não devem ser consideradas na análise de atendimento de prazos para os núcleos sem acesso *on-line* ao Sistema Comercial.

Entretanto, em inspeção local no núcleo de Antônio Diogo, solicitou-se 7 (sete) Ordens de Serviços registradas manualmente, sendo 4 (quatro) ligações de água com instalação de hidrômetro e 3 (três) religações de água (fls. 72 a 85 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), constatando-se que todas cumpriram o prazo determinado para execução.

7.2.1.3 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. Para verificação do cumprimento desses prazos, foram analisados os processos de solicitação para ampliação de rede (fls. 86 a 175 do Processo PCSB/CSB/0088/2010) descritos no **Quadro 4**.

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

Processo nº	Interessado	Solicitação	Conclusão dos estudos	Tempo entre solicitação e conclusão dos estudos (dias)	Autorização da execução	Conclusão	Tempo entre autorização e início da execução (dias)	Sistema
0123.000237/2010-02	Prefeitura Municipal de Pacatuba	4/12/2009	22/4/2010	139	18/5/2010	28/5/2010	10	SAA de Pacatuba
0123.000007/2009-00	Prefeitura Municipal de Eusébio	10/12/2008	27/1/2009	48	16/2/2009	8/1/2010	326	SAA de Eusébio
0123.000249/2007-88	Partido dos Trabalhadores / Prefeitura Municipal de Aracoiaba	13/8/2007	8/10/2007	56	12/8/2008	26/3/2010	591	SAA de Aracoiaba

De acordo com o **Quadro 4**, verifica-se o não cumprimento dos artigos 32 e 33 da Resolução 130/2010 da ARCE, constatando-se que decorreu período superior a 30 dias entre as datas da solicitação da ampliação e a de conclusão dos estudos, e períodos superiores a 45 dias entre a autorização da execução e o início das obras. Ressalva-se que apenas a ocorrência referente ao Processo n.º 0123.000237/2010-02 foi na vigência da Lei nº 14.394/09 e da Resolução 130/2010 da ARCE, descumprindo o artigo 32 da última.

7.2.2. Entrega de protocolo

Neste item foi observado se o usuário recebe protocolo informando o prazo máximo de atendimento da sua solicitação. De acordo com os encarregados (gestores e atendentes) dos núcleos selecionados da UNBME (Antônio Diogo, Eusébio e Capuan), o usuário no momento da solicitação do serviço é informado sobre o prazo de atendimento, através da entrega de Protocolo de Solicitação de Serviços padrão da CAGECE, contendo os números da solicitação de serviço e da inscrição, código do serviço, prazo de execução, data e assinatura do atendente, sendo constatado *in loco* no ato da inspeção (**Foto 14**).

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 os 3 (três) núcleos já mencionados, verificando-se que em todos, a Resolução, estava disponibilizada para consulta do usuário nos locais de atendimento.

7.3. Faturamento

7.3.1. Débitos pendentes em nome de terceiros

A CAGECE - UNBME vem seguindo a norma interna SCO-005 (apensada no 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 - UNBME, com relação à devolução de valores pagos em duplicidade pelo cliente, segue o procedimento operacional interno POPCOM042, somente realizando o ressarcimento caso o usuário apresente reclamação.

7.3.3. Intervalos de leituras

Na visita à CAGECE - UNBME solicitou-se a análise de consumo de usuários, distribuídos nos núcleos de Maranguape, Capuan, Antônio Diogo, Eusébio, Baturité e Guaiúba, gerenciados pela UNBME. Nesta, foram selecionadas aleatoriamente 59 (cinqüenta e nove) inscrições (fls. 176 a 234 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), distribuídas entre aqueles 6 (seis) núcleos, para verificação do histórico de leituras, totalizando 330 (trezentos e trinta) intervalos de leitura analisados.

Os intervalos analisados são pertinentes ao período de 04/2010 a 11/2010. O intervalo mínimo foi de 26 (vinte e seis) dias, detectado no núcleo de Guaiúba (inscrições 18650104, 18650252, 18650473 e 18650600), e o máximo de 34 (trinta e quatro) dias, detectado também no núcleo de Guaiúba (inscrições 18650104, 18650252, 18650600 e 18652069). Os **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 (UNBME) e individualmente por núcleo analisado.

Gráfico 1 – Distribuição dos intervalos de leituras observados na UNBME, pertinentes ao período de 04/2010 a 11/2010.

Distribuição dos intervalos de leituras observados

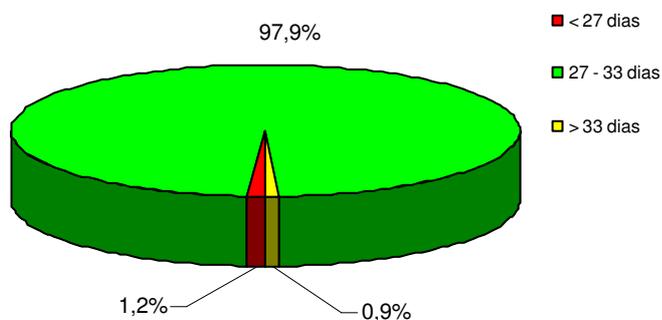
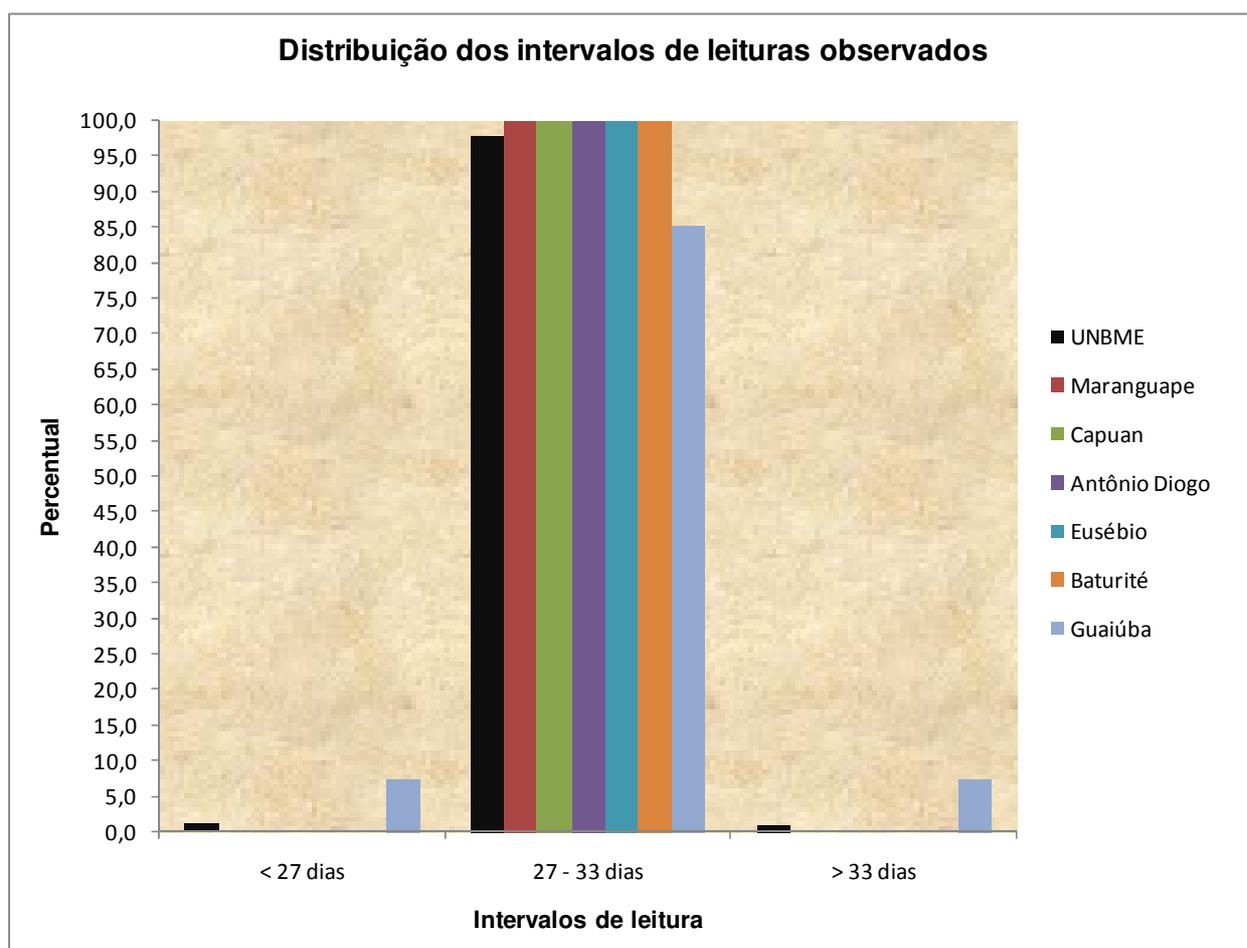


Gráfico 2 – Distribuição dos intervalos de leituras observados por Núcleo, pertinentes ao período de 04/2010 a 11/2010.



Observa-se que dos 6 (seis) núcleos analisados apenas o núcleo de Guaiúba, apresentou intervalos de leitura fora da faixa de prazo estabelecido no artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, no percentual de 14,8%.

Conclui-se que, 2,1% 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 1 (um) dia (no caso dos intervalos de 26 e 34 dias).

7.3.4. Hidrometração

Para avaliar o nível de hidrometração atual da UNBME, solicitou-se informações sobre os indicadores de desempenho da unidade, existentes nos Dados Físicos de Localidade para o período de julho/2010 a novembro/2010 (fls. 7 a 16 do Processo PCSB/CSB/0088/2010 e **Quadro 5**). O índice nominal de hidrometração da UNBME foi analisado sob os aspectos estático e dinâmico, conforme descrito a seguir:

7.3.3.1 Estático

O nível de hidrometração ativo e real para todas as localidades é de 100%, considerado o mês de novembro/2010 (**Quadro 5**).

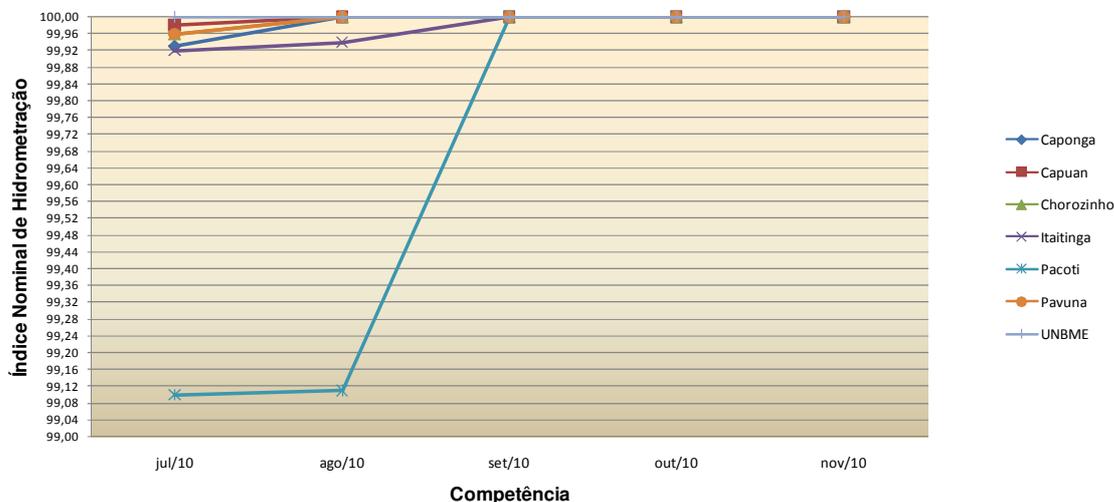
Quadro 5 – Índice Nominal de Hidrometração (Ativo e Real) por localidades da UNBME para os meses de julho/2010 a novembro/2010.

Nome da Localidade / Competência	Índice de Hidrometração (%)														
	jul/10			ago/10			set/10			out/10			nov/10		
	Ativo	Real	Diferença nominal	Ativo	Real	Diferença nominal	Ativo	Real	Diferença nominal	Ativo	Real	Diferença nominal	Ativo	Real	Diferença nominal
Acarape	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Água Verde	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Amanari	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Antônio Diogo	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Aquiraz	100,00	100,00	0,00	99,97	100,00	-0,03	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Aracoiaba	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Aratuba	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Barreira	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Baturité	99,99	100,00	-0,01	99,99	100,00	-0,01	99,99	100,00	-0,01	100,00	99,99	0,01	100,00	100,00	0,00
Beberibe	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Caponga	100,00	99,93	0,07	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Capuan	99,98	99,98	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Cascavel	99,99	100,00	-0,01	99,97	100,00	-0,03	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Chorozinho	99,95	99,96	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	99,96	100,00	-0,04	100,00	100,00	0,00
Euzébio	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Guaiuba	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Guaramiranga	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Horizonte	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Itaitinga	99,94	99,92	0,02	99,96	99,94	0,02	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Itapebussú	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Maranguape	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Mulungu	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Pacajus	99,98	100,00	-0,02	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	99,99	100,00	-0,01	100,00	100,00	0,00
Pacatuba	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Pacoti	100,00	99,10	0,90	100,00	99,11	0,89	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Palmácia	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Pavuna	100,00	99,96	0,04	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Pedras	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	99,98	100,00	-0,02	100,00	100,00	0,00
Redenção	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Sapupara	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Sítios Novos	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Tapera	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
Varzantes	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	0,00
UNBME	99,99	100,00	-0,01	100,00	100,00	0,00									

7.3.3.2 Dinâmico

Tomando as localidades de Caponga, Capuan, Chorozinho, Itaitinga, Pacoti e Pavuna, cujos índices estavam abaixo de 100,00% em julho/2010, montou-se o **Gráfico 3** com a evolução do Índice Nominal de Hidrometração por localidade, para o período julho - novembro/2010. O Gráfico mostra que o Índice Nominal de Hidrometração total da UNBME, considerando as 33 (trinta e três) localidades, mantém-se em 100,00% entre os meses de setembro a novembro/2010.

Gráfico 3 – Evolução do índice de hidrometração nominal por localidade da UNBME, no período julho - novembro/2010.



7.3.5. Consumo de água para ligações não medidas

Na visita à CAGECE – UNBME, solicitou-se relatório de usuários não-medidos cobrados pelo consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, superior a 20 m³ (fls. 235 e 236 do Processo PCSB/CSB/0088/2010). A relação demonstra que não existem usuários com consumo médio presumido superior a 20 m³.

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. 237 e 238 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), 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, conforme o Parecer PR/CSB/0199/2010, de 27 de dezembro de 2010.

7.3.7. Fatura mínima

Neste item foi observado se a CAGECE vem utilizando a estrutura tarifária de água e esgoto de acordo com o estabelecido no artigo 112 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, que fixa para a fatura mínima da categoria comercial o valor equivalente ao volume de 10 m³. Constatou-se que a CAGECE - UNBME 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 (apensada no 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 m³.

7.3.8. Prazo mínimo de vencimento

Neste item foi observado se o prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, tem sido de 5 dias úteis. Com essa finalidade, observou-se o cronograma mensal de faturamento do período de junho a novembro/2010 (fls. 239 a 244 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), verificando-se que, os períodos entre as datas de entrega de contas e seus vencimentos variaram entre o mínimo de 9 (nove) e o máximo de 12 (doze) 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 3 (três) núcleos da UNBME visitados durante a inspeção, no ato do pedido da ligação são oferecidas 6 (seis) datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário, sendo divulgadas no quadro de avisos. Entretanto, estas datas não estão distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês (fls. 17 a 22 do Processo PCSB/CSB/0088/2010 e **Fotos 12, 23 e 38**).

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 - UNBME 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. 245 do Processo PCSB/CSB/0088/2010). Tal procedimento encontrava-se em acordo com o que estabelece o artigo 79 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

7.5. Outras Responsabilidades

7.5.1. Cadastro

7.5.1.1 Organização e atualização cadastral

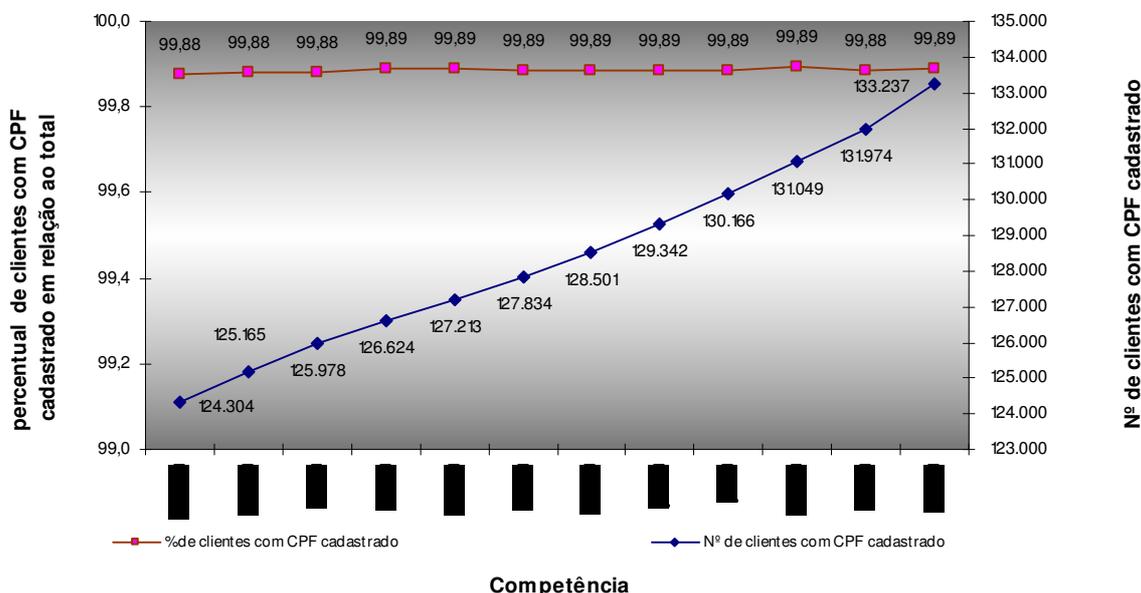
Neste item foi observado se a CAGECE organiza e mantém atualizado cadastro relativo às unidades usuárias de acordo com o artigo 75 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

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 se é detectada alguma alteração pelos operadores.

Analisando documentos fornecidos pela unidade (fl. 246 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), constata-se que, a UNBME possuía 148 (cento e quarenta e oito) usuários cadastrados (0,11%) do total sem número de CPF ou CNPJ, em outubro/2010. O **Gráfico 4** mostra a evolução da quantidade de clientes cadastrados com CPF ou CNPJ no período de novembro/2009 a outubro/2010.

Verifica-se que no período analisado, a CAGECE-UNBME tem realizado uma atualização cadastral de seus clientes, embora não tenha havido aumento da porcentagem de clientes com CPF cadastrados, atendendo apenas ao crescimento vegetativo.

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



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 UNBME dispõe de equipe de cobrança e combate à fraude.

Verificou-se que na realização de inspeções, ao identificar irregularidades ou qualquer outra prática infringente, a CAGECE - UNBME tem lavrado o Termo de Ocorrência – TO, 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 UNBME os grandes consumidores, de acordo com informações locais, 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 55 (cinquenta e cinco) ordens de serviços (fl. 24 a 85 do Processo PCSB/CSB/0088/2010) identificou-se que todas as OS's do serviço de religação de água não apresentavam os campos de data e leitura do corte preenchidos, 7 (sete) O.S.'s, da localidade de Antônio Diogo apresentavam diversos campos sem preenchimento, e 3 (três) O.S.'s das localidades de Sapupara, Capuan e Pedras apresentavam-se com o campo selo da ligação sem preenchimento.

7.5.5. Relatório sintético por tipo de atendimento

Neste item foi verificada, considerada a amostragem selecionada, a quantidade de serviços solicitados e realizados e o tempo de execução (fls. 247 a 485 do Processo PCSB/CSB/0088/2010), tomando como referência o tempo requerido definido na Tabela de Serviços e Prazos (fls. 486 a 489 do Processo PCSB/CSB/0088/2010).

Observa-se no **Quadro 6** que a quantidade total de serviços solicitados e não realizados pela UNBME representa o percentual de 24,37%, equivalente a 465 serviços conforme discriminados no mesmo quadro.

O tempo de execução para os diversos serviços discriminados no **Quadro 6** variou de 0 a 119 dias, extrapolando o tempo definido na Tabela de Serviços e Prazos, caracterizando o descumprimento do prazo para a execução.

Quadro 6 – Quantidade de Serviços Solicitados e Pendentes, e Tempo Requerido e de Execução no Período de Abril a Outubro/2010 - UNBME.

Serviços	Relatório Sintético por Tipo de Atendimento				
	Período - 1/4/2010 a 31/10/2010				
	Quantidade Solicitada	Quantidade Pendente - não realizada	Percentual - pendência (%)	Tempo de execução - intervalo (dias)	Tempo requerido - Tabela de Serviços e Prazos
Multa infração - água	474	202	42,62	0 a 119	baixa imediata
Consumo não faturado de água	467	199	42,61	0 a 103	1 dia útil
Religação de água	61	-	-	2 a 115	1 dia útil
Substituição de hidrômetro	200	5	2,50	0 a 50	3 dias úteis
Retirada de hidrômetro	61	3	4,92	0	3 dias úteis
Supressão para ligação cortada	10	5	50,00	0	60 dias corridos
Deslocamento hidrômetro - cavalete	21	2	9,52	0 a 67	2 dias úteis
Conserto vazamento ligação predial	8	1	12,50	0 a 1	1 dia corrido
Conserto vazamento - rede	8	2	25,00	0	1 dia corrido
Transferência ligação de água	1	-	-	8	5 dias úteis
Conserto caixa de hidrômetro	3	-	-	0 a 10	3 dias úteis
Conserto vazamento cavalete	4	-	-	0 a 22	1 dia corrido
Substituição de ligação de água com alteração de diâmetro	1	-	-	26	5 dias úteis
Selagem do hidrômetro	1	-	-	6	3 dias úteis
Venda de água a granel - carro pipa	390	41	10,51	0 a 60	1 dia útil
Verificação de irregularidades	2	1	50,00	25	2 dias úteis
Verificação de dados cadastrais	2	1	50,00	8	5 dias úteis
Corte solicitado	1	-	-	6	2 dias úteis
Corte por débito	193	3	1,55	0 a 19	5 dias úteis
TOTAL	1.908	465	24,37	0 a 119	

7.5.6. Serviços solicitados - UNBME

Com base na quantidade de serviços solicitados, no período de agosto a outubro de 2010, nas localidades de Aquiraz, Baturité, Eusébio e Pacatuba (fls. 490 a 547 do Processo PCSB/CSB/0088/2010) constatou-se que existe demanda significativa pelo serviço de 2ª via de fatura na UNBME.

Observa-se também outras demandas de solicitações de serviços que devem ser consideradas para efeito de adoção de medidas visando promover a sua solução:

- Aquiraz: religação de água;
- Baturité: corte por débito e religação de água;
- Eusébio: conserto de vazamento em ligação predial e ligação de água com instalação de hidrômetro;
- Pacatuba: corte por débito e religação de água.

Quadro 7 – Quantidade de Serviços Solicitados no Período de Agosto a Outubro/2010 - UNBME.

Serviços	Localidades							
	Aquiraz		Baturité		Eusébio		Pacatuba	
	Quantidade	Percentual (%)	Quantidade	Percentual (%)	Quantidade	Percentual (%)	Quantidade	Percentual (%)
Corte por débito	57	1,22	314	7,73	25	3,15	133	4,74
Cadastramento de imóvel/cliente	43	0,92	57	1,40	67	8,44	104	3,70
Conserto vazamento ligação predial	58	1,24	100	2,46	106	13,35	90	3,21
Ligação de água com instalação de hidrometro	60	1,29	72	1,77	137	17,25	54	1,92
Religação de água	130	2,79	289	7,11	61	7,68	103	3,67
2ª via de fatura	466	9,99	720	17,72	-	-	900	32,05
Demais serviços	3.853	82,56	2.511	61,80	398	50,13	1.424	50,71
TOTAL	4.667		4.063		794		2.808	

8. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.

8.1. Instalações Físicas e Estrutura de Atendimento

CONSTATAÇÃO

C1 - Durante a inspeção no escritório operacional, atendimento e almoxarifado de Antônio Diogo, verificaram-se:

- Ausência de identificação;
- Não existência de acesso ao sistema comercial *on-line*;
- Fechamento do escritório durante a realização de serviços externos;
- Ausência de fardamentos e EPI's para utilização dos funcionários.

C2 - Durante a inspeção no escritório operacional e de atendimento de Eusébio, verificaram-se:

- Ausência de fardamentos e EPI's para utilização dos funcionários;
- Ausência de extintor de incêndio.

C3 - No escritório operacional, atendimento e almoxarifado de Capuan verificaram-se:

- Ausência de divulgação do horário de funcionamento;
- Ausência de identificação;
- Ausência de aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário;
- Ausência de fardamentos e EPI's para utilização dos funcionários;
- Fechamento do escritório durante realização de serviços externos.

Não Conformidade

NC1 - A CAGECE-UNBME 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-UNBME deve tomar providências para dispor de estrutura de atendimento adequada e acessível a todos os seus usuários para a apresentação de suas reclamações, solicitações e execução de serviços solicitados, organizando o processo de atendimento e de prestação de informações, providenciando em seus escritórios operacionais, almoxarifados e locais de atendimento:

- Identificação dos escritórios de Antônio Diogo e Capuan;
- Acesso ao sistema comercial *on-line* para o escritório de Antonio Diogo;
- Fardamentos e EPI's para os funcionários de Antonio Diogo e Eusébio;
- Extintor de incêndio para o escritório de Eusébio;
- Divulgação do horário de funcionamento em Capuan;
- Aviso de atendimento prioritário no escritório de Capuan;
- Manutenção do escritório de Antônio Diogo e Capuan aberto durante todo o horário de atendimento;
- Verificação da existência de problemas semelhantes nos demais núcleos vinculados à Unidade e adoção das providências corretivas relacionadas aos núcleos onde estirem os mesmos problemas.

Prazo determinado para cumprimento: 60 dias.

8.2. Atendimento de Prazos na Prestação de Serviços

CONSTATAÇÃO

C4 - Analisando-se 48 (quarenta e oito) Ordens de Serviços expedidas nos meses de fevereiro, março, julho, agosto, setembro, outubro e novembro de 2010, e distribuídas aleatoriamente entre as localidades atendidas pela UNBME, conclui-se que 9 (nove) delas, distribuídas nos núcleos de Mulungu, Sítios Novos, Maranguape, Guaramiranga, Amanari, Pacatuba, Aracoiaaba e Pacoti, não cumpriram o prazo, resultando em 18,8% de não conformidade.

- C5** - Analisando-se 7 (sete) Ordens de Serviços selecionadas nos meses de junho, julho, setembro, outubro e novembro de 2010, referentes à localidade de Antônio Diogo, constatou-se que os prazos, entre a abertura e a conclusão das OS's, registrados no Sistema de Informações Comerciais – SIC da CAGECE, podem não corresponder à realidade, uma vez que, este núcleo, por não possuir acesso *on-line* ao Sistema Comercial, acumula suas OS's abertas para quando já tiverem sido executadas, registrá-las de uma só vez no Sistema Comercial. Como este Sistema não reconhece datas retroativas, a OS é emitida em data posterior, com datas fictícias de início, prazo e execução do serviço.
- C6** - Analisando-se o Processo nº 0123.000237/2010-02 referente à solicitação de ampliação de rede de água para atendimento de ligações no município de Pacatuba, constatou-se que decorreu período superior a 30 dias entre a data da solicitação da ampliação e a data de conclusão do projeto.

Não Conformidade

NC2 - A CAGECE-UNBME não está cumprindo o artigo 32, transcrito a seguir, e o 154, já apresentando anteriormente, da Resolução 130/2010 da ARCE:

Resolução ARCE nº 130/2010

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

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

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

Determinação

D2 - A CAGECE-UNBME deve tomar providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços em todos os seus núcleos e para que as informações registradas no Sistema de Informações Comerciais - SIC sejam reais, coerentes e consistentes.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

8.3. Pagamentos em Duplicidade

CONSTATAÇÃO

C7 - A CAGECE - UNBME, com relação à devolução de valores pagos em duplicidade pelo cliente, segue o procedimento operacional interno POPCOM042, somente realizando o ressarcimento caso o usuário apresente reclamação.

Não Conformidade

NC3 - A CAGECE-UNBME 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, em todos os seus núcleos, 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

C8 - Foram selecionadas aleatoriamente 59 (cinquenta e nove) inscrições, distribuídas entre 6 (seis) núcleos gerenciados pela UNBME, para verificação do histórico de leituras, totalizando 330 (trezentos e trinta) intervalos de leitura analisados. Os intervalos de leituras observados, pertinentes ao período de 04/2010 a 11/2010, variaram entre 26 (vinte e seis) dias, detectado no núcleo de Guaiúba (inscrições 18650104, 18650252, 18650473 e 18650600), e o máximo de 34 (trinta e quatro) dias, detectado também no núcleo de Guaiúba (inscrições 18650104, 18650252, 18650600 e 18652069), concluindo-se que, 2,1% dos intervalos observados em toda a amostra estavam fora de prazo por até 1 (um) dia (no caso dos intervalos de 26 e 34 dias).

Não Conformidade

NC4 - A CAGECE-UNBME 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-UNBME 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.

9. RECOMENDAÇÕES

R1 - 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.

R2 - A CAGECE tome providências para que os formulários das Ordens de Serviço sejam preenchidos corretamente em todos os campos.

R3 - A CAGECE tome providências para distribuir uniformemente as datas de vencimento das faturas ao longo do mês.

R4 - A CAGECE tome providências de adequação estrutural nas áreas operacional e comercial visando reduzir a demanda por solicitação de serviços.

R5 - A CAGECE tome providências para 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.

10. EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho — ARCE

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira — ARCE

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva — ARCE

Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves — ARCE

Engenheiro Petronio Ferreira Soares – RMS Engenharia

11. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Engenheiro Marcelo Silva de Almeida — ARCE

Analista de Regulação

Matrícula: 108-1-2

Fortaleza – CE, 27 de janeiro de 2011.