

| | | | |
|--|--|-------------------------|----------|
| 1. LAVRATURA | | TN/CSB/0382/2011 | |
| Local: | Fortaleza -CE | Data: | 29/08/11 |
| 2. ENTIDADE REGULADORA | | | |
| Nome: | ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará | | |
| Endereço: | Av. Santos Dumont, 1789 - 14º Andar, Aldeota, Fortaleza-CE | | |
| 3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA | | | |
| Nome: | Engº Márcio Gomes Rebello Ferreira | | |
| Cargo/Função: | Analista de Regulação | Matrícula | 108-1-2 |
| Assinatura: | | | |
| 4. AGENTE AUTUADO | | | |
| Nome: | Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE | | |
| Qualificação: | Empresa Prestadora de Serviços de Água e Esgoto | | |
| Endereço: | Rua Lauro Vieira Chaves, 1030 - Aeroporto, Fortaleza-Ce | | |
| 5. ACOLHIMENTO DA MANIFESTAÇÃO | | | |
| Prazo e local para acolhimento da manifestação: | O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento deste Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização. A manifestação deverá ser dirigida ao Coordenador da ARCE indicado no quadro a seguir, e será recebida na Coordenadoria de Saneamento Básico, à Av. Santos Dumont, 1789- 14º andar, Aldeota, Fortaleza - CE. | | |
| Nome: | Alceu de Castro Galvão Júnior | | |
| Cargo/Função: | Coordenador de Saneamento Básico | | |
| 6. ÁREA(S) DELEGADA(S) AFETADA(S) PELA(S) NÃO CONFORMIDADE(S) | | | |
| Município de Carnaubal | | | |
| Recebi em: | | Assinatura: | |

7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS E INDICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES, RECOMENDAÇÕES E/OU DETERMINAÇÕES.

PROCESSO Nº PCSB/CSB/0298/2011 E RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº RF/CSB/0060/2011

CONSTATAÇÃO - C4

SERVIÇOS COMERCIAIS: atendimento ao usuário

- No ato da inspeção foi constatada a entrega a uma usuária de protocolo sem a informação do prazo máximo de atendimento da sua solicitação.

SERVIÇOS COMERCIAIS: ordens de serviços

- No Relatório Consolidado – Serviços Atendidos no Prazo e Fora do Prazo, constatou-se que 117 (cento e dezessete) serviços foram atendidos fora do prazo, significando 17,59% do total de 665 (seiscentos e sessenta e cinco) serviços solicitados no período de dezembro/10 a maio/11.

Não Conformidade - 01.08

NC4 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 35 e 149 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, além de infringir o art. 22 da lei 8.078 (CDC).

DETERMINAÇÃO

D4 - A CAGECE deve cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, estipular prazos e não deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C4.

Prazo para atendimento: 30 dias