

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO NA ÁREA
COMERCIAL DA UNIDADE DE NEGÓCIO DA
BACIA DO CURÚ E LITORAL – UNBCL**

RF/CSB/0033/2011

**Assunto: Fiscalização sobre serviços e informações
comerciais.**

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE

Maio/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.....	12
6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada	13
7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS.....	14
7.1. Escritório/Atendimento/Almoxarifado.....	15
7.2. Atendimento ao Usuário	38
7.2.1. Atendimento de prazos na prestação de serviço	38
7.2.2. Entrega de protocolo	43
7.2.3. Disponibilização da Resolução da ARCE	43
7.3. Faturamento.....	43
7.3.1. Débitos pendentes em nome de terceiros	43

7.3.2.	Pagamentos em duplicidade	43
7.3.3.	Intervalos de leituras	44
7.3.4.	Hidrometração.....	45
7.3.5.	Consumo de água para ligações não medidas.....	45
7.3.6.	Informações na fatura	46
7.3.7.	Fatura mínima.....	46
7.3.8.	Prazo mínimo de vencimento	47
7.3.9.	Datas de vencimento de faturas	47
7.4.	Corte	48
7.4.1.	Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e/ou interrupção da coleta.....	48
7.5.	Outras Responsabilidades	49
7.5.1.	Cadastro	49
7.5.2.	Combate à fraude	50
7.5.3.	Atendimento de grandes consumidores	50
7.5.4.	Preenchimento das Ordens de Serviços	50
8.	CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES.	51
9.	DETERMINAÇÕES.....	57
10.	RECOMENDAÇÕES	57
11.	EQUIPE TÉCNICA	58
12.	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	58

GLOSSÁRIO

CAGECE – COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ

UNBCL – UNIDADE DE NEGÓCIO DA BACIA DO CURU E LITORAL

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 Curu e Litoral - UNBCL. End.: Av. Anastácio Braga, s/n, Encruzilhadas - CEP: 60.500-000. Itapipoca – CE. Telefone: (85) 3673-7046. Contato: Sr. José Araújo Sousa.
Escopo	Serviços e Informações Comerciais.
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0150/2011 de 23 de março de 2011
Data da Inspeção de Campo	6 e 7 de abril de 2011
Legislação	Resolução ARCE nº 130/2010; Resolução ARCE nº 147/2010; 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 pelo Sr. Adriano Matias Valle, Técnico da Equipe de Combate a Fraudes da UNBCL, 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: Itapipoca – sede da Unidade de Negócio; Pentecoste e Uruburetama - núcleos com maior número de ligações ativas; e Miraíma e General Sampaio – núcleos com menor número de ligações ativas.

5.1. Cronograma de Trabalho

Local	4ª Feira DIA 6/4/11		5ª Feira DIA 7/4/11	
	M	T	M	T
Sede da UNBCL - Itapipoca	x			
Escritório / Loja de Atendimento - Itapipoca		x		
Escritório / Atendimento - Miraíma			x	
Escritório / Atendimento - Uruburetama			x	
Escritório / Atendimento - General Sampaio				x
Escritório / Atendimento - Pentecoste				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	Escritório / Atendimento / Almoxarifado	Instalações físicas e estrutura de atendimento
	Atendimento ao Usuário	- Atendimento de prazos na prestação de serviços - Entrega de protocolo - Disponibilização da Resolução 130/2010 da ARCE
	Faturamento	- 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
	Corte	Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e/ou interrupção da coleta
	Outras Responsabilidades	- Cadastro - Combate à fraude - Atendimento de grandes consumidores - Preenchimento das Ordens de Serviços

6. DESCRIÇÃO DA UNIDADE DE NÉGOCIO

6.1. Área de Abrangência

A UNBCL, de conformidade com as informações constantes do Mapa de Concessões da UNBCL (fls. 4 e 5, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), abrange 17 (dezessete) municípios, operando sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 29 (vinte e nove) localidades, sendo que 8 (oito) localidades operam SAA e SES e 21 (vinte e um) localidades operam apenas SAA, gerenciados através de 18 (dezoito) núcleos (escritórios locais).

Já, de acordo com as informações dos Dados Físicos de Localidade, competência fevereiro/2011 (fl. 6, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), também apresentado pela CAGECE, consta que a UNBCL opera 32 (trinta e duas) localidades com SAA e SES, ou só com SAA, abrangendo 17 (dezessete) municípios, sendo 10 (dez) sistemas com água e esgoto e 22 (vinte e dois) apenas com água.

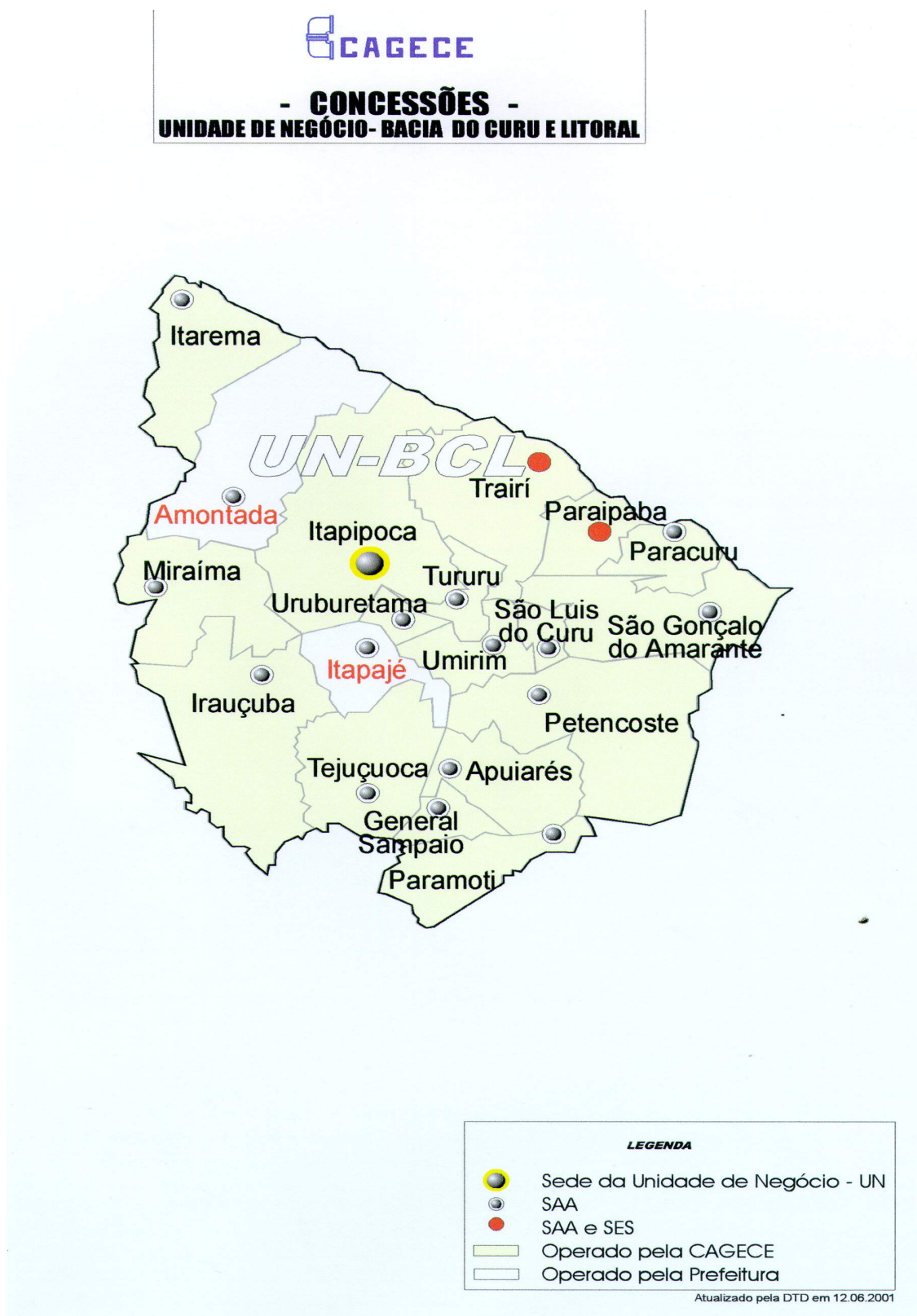
Observa-se a inconsistência das informações apresentadas pela CAGECE.

No **Quadro 2** estão relacionados todos os sistemas pertencentes à UNBCL, de acordo com os Dados Físicos de Localidade (fl. 6, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011) e na **Figura 1** o mapa de sua área de abrangência.

Quadro 2 – Relação de sistemas operados pela UNBCL.

Apuiaries - SAA
Betania (Itapipoca) - SAA
Brotas (Miraíma) - SAA
Catuana (Caucaia) - SAA
Cemoaba (Tururu) - SAA
Croata (São Gonçalo do Amarante) - SAA
Deserto (Itapipoca) - SAA e SES
General Sampaio - SAA
Ipu Marzagão (Itapipoca) - SAA
Irauçuba - SAA
Itapipoca - SAA e SES
Itarema - SAA e SES
Lagoinha (Paraipaba) - SAA e SES
Miraíma - SAA
Paracuru - SAA e SES
Paraipaba - SAA e SES
Paramoti - SAA e SES
Pecém (São Gonçalo do Amarante) - SAA e SES
Pentecoste - SAA
Poço Doce (Paracuru) - SAA
São Gonçalo do Amarante - SAA e SES
São Joaquim (Umirim) - SAA
São Luís do Curu - SAA
Serrota (Pentecoste) - SAA
Siupe (São Gonçalo do Amarante) - SAA
Tejussuoca - SAA
Torrões (Itarema) - SAA
Trairi - SAA e SES
Tururu - SAA
Umarituba (São Gonçalo do amarante) - SAA
Umirim - SAA
Uruburetama - SAA

Figura 1 – Área de abrangência da UNBCL.

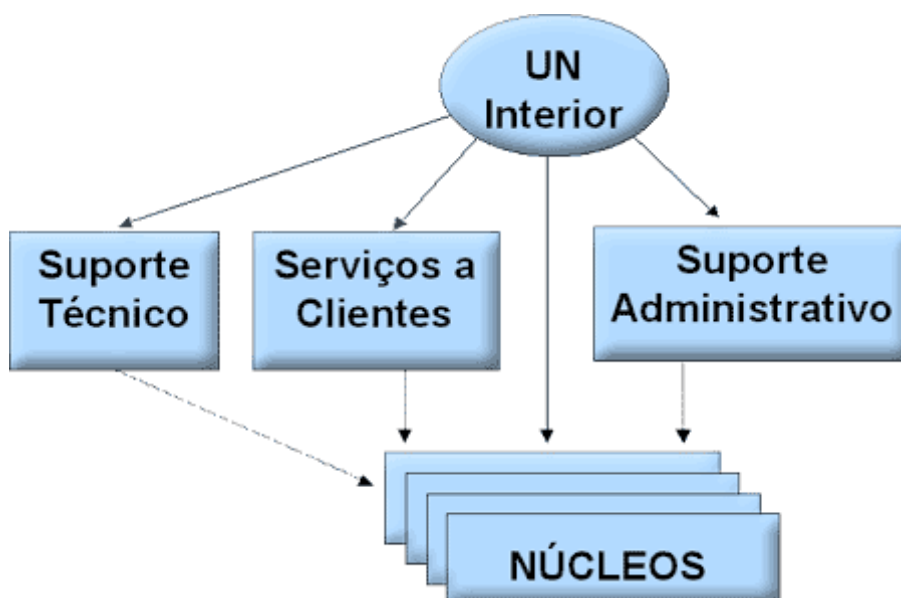


6.2. Estrutura Organizacional

A UNBCL 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 UNBCL 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.7, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011).

Figura 2 - Estrutura da Unidade de Negócio da Bacia do Curu e Litoral.



6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada

As informações obtidas junto à Coordenação de Serviços a Clientes estão apresentados a seguir, considerando alguns dados físicos agregados da Unidade de Negócio e a composição gerencial da UNBCL relacionada à área comercial.

CAGECE: Município de Itapipoca – Unidade de Negócio da Bacia do Curu e Litoral – UNBCL.

Dados Físicos da UNBCL (fev/2011 - fl. 6, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), incluindo as localidades relacionadas no item 6.1.

- Volume produzido de água: 1.021.716 m³;
- Volume distribuído de água: 955.660 m³;
- Volume faturado de água: 912.860 m³;
- Volume medido de água: 912.790 m³;
- Número de ligações:
 - reais de água: 72.064;
 - ativas de água: 66.920;
 - medidas de água: 66.917;
 - esgoto: 13.929.
- Extensão da rede de distribuição de água: 548.804 m.

Gerência da Unidade de Negócio da Bacia do Curu e Litoral (fl. 7, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011):

- ◇ Gerente da Unidade de Negócio da Bacia do Curu e Litoral – Wilson Mariano;
- ◇ Coordenador de Suporte Administrativo – Francisco Iranildo;
- ◇ Coordenador de Suporte Técnico – Helânio Bezerra;
- ◇ Coordenador de Serviços a Clientes – José Araújo.

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 UNBCL e núcleos selecionados (Itapipoca, Miraíma, Uruburetama, General Sampaio e Pentecoste).

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

Ressalta-se que as constatações de não conformidades observadas serão direcionadas a toda UNBCL, inclusive para os outros núcleos pertencentes à unidade e que não foram visitados nesta fiscalização.

Sede da UNBCL - Itapipoca

- A sede da UNBCL está localizada em Itapipoca e possui as seguintes unidades:
 - Prédio da gerência da UNBCL (**Foto 1**);
 - Área interna das Coordenadorias de Serviços a Clientes e de Suporte Administrativo e Técnico (**Foto 2**);
 - Prédio do Laboratório Regional (**Foto 3**);
 - Prédio do Escritório Regional (**Foto 4**);
 - Almoxarifado de armazenamento de produtos químicos do escritório regional (**Foto 5**).



Foto 1 – Fachada principal da sede da UNBCL.



Foto 2 – Área interna da UNBCL - Coordenadorias.



Foto 3 – Laboratório Regional da UNBCL.



Foto 4 – Escritório Regional da UNBCL.



Foto 5 – Almoxarifado de produtos químicos da UNBCL.

7.1. Escritório/Atendimento/Almoxarifado

Para a análise deste item, foram inspecionados os escritórios operacionais/atendimento dos 5 (cinco) núcleos selecionados: Itapipoca, Miraíma, Uruburetama, General Sampaio e Pentecoste.

Para efeito da inspeção nesses núcleos foram observadas as **não-conformidades** contidas nos relatórios de fiscalização, discriminados a seguir, visando verificar a recorrência das mesmas, sendo identificadas nos itens respectivos deste relatório:

- RF/CSB/0078/2010
 - Município – Itapipoca;
 - Processo – PCSB/CSB/0080/2010;
 - Objeto – Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água;
 - Período de fiscalização – 16 a 18 de novembro de 2010.

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

- RF/CSB/0009/2011
 - Município – General Sampaio;
 - Processo – PCSB/CSB/0095/2010;
 - Objeto – Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água;
 - Período de fiscalização – 12 e 13 de janeiro de 2011.
- RF/CSB/0010/2010
 - Município – Pentecoste;
 - Processo – PCSB/CSB/0001/2010;
 - Objeto – Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água;
 - Período de fiscalização – 2 a 4 de fevereiro de 2010.

7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento

7.1.1.1 Itapipoca

- Estrutura Administrativa e Operacional Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	31	1 atendente comercial (servidora da prefeitura, cedida à CAGECE – encarregada do núcleo); 1 estagiário (núcleo); 1 agente comercial (terceirizada – encarregada do escritório operacional do núcleo); 1 assistente administrativo (servidor da prefeitura, cedido à CAGECE – núcleo); 1 prestador (servidor da prefeitura, cedido à CAGECE - núcleo); 1 servente (servidor da prefeitura, cedido à CAGECE - núcleo); 2 encanadores (servidores da prefeitura, cedidos à CAGECE - núcleo); 1 operador de EEA Garapas (terceirizado - núcleo); 1 motorista (terceirizado – unidade de negócio); 2 operadores de ETA (terceirizados - núcleo); 1 operador de sistema (CAGECE – unidade de negócio); 3 operadores de sistema (servidores da prefeitura, cedidos à CAGECE – núcleo); 6 operadores de sistema (terceirizados – unidade de negócio); 1 operador de sistema (terceirizado – núcleo Deserto); 6 operadores de esgoto (terceirizados – núcleo); 1 operador de rede (terceirizado – núcleo Ipu Marzagão); 1 operador de rede (terceirizado – unidade de negócio).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Camionetes	2
Motos	4

O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Rua Pedro I, 268 – Boa Vista, onde está localizado o almoxarifado. Neste escritório são exercidas as funções operacionais (**Fotos 6 a 8**).

- Durante a inspeção no escritório operacional e almoxarifado de Itapipoca, verificaram-se:
 - Divulgação dos serviços de regulação e fiscalização da ARCE através de *banner* (**Foto 9**);
 - O escritório encontra-se organizado e informatizado, com acesso ao sistema comercial *on-line* (**Foto 10**);
 - Existência de extintor de incêndio no escritório operacional/almoxarifado, dentro do prazo de validade (**Foto 11**);
 - Lâmpada queimada no corredor de acesso à sala da gerente (**Foto 12**);
 - Armazenamento de material, ao ar livre, na área externa do almoxarifado (**Fotos 13 a 15**);
 - Ausência de EPI's, luvas e capacete, para utilização dos funcionários.



Foto 6 – Escritório operacional do SAA de Itapipoca.



Foto 7 – Sala de recepção do escritório operacional do SAA de Itapipoca.



Foto 8 – Área interna do almoxarifado do SAA de Itapipoca.



Foto 9 – Banner de divulgação da ARCE – escritório operacional do SAA de Itapipoca.

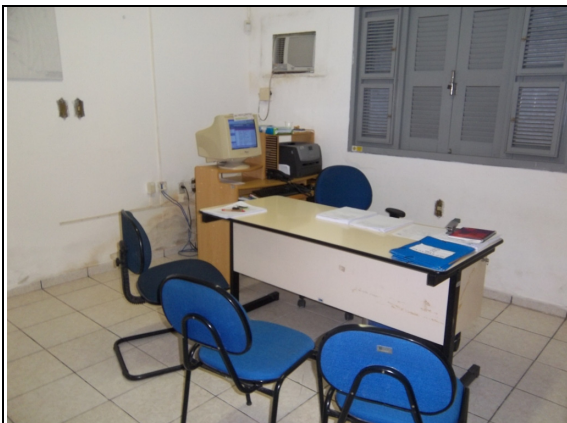


Foto 10 – Equipamentos de informática da sala da gerência do escritório operacional do SAA de Itapipoca.



Foto 11 – Extintor de incêndio do escritório operacional do SAA de Itapipoca.



Foto 12 – Lâmpada queimada do escritório operacional do SAA de Itapipoca.



Foto 13 – Material armazenado ao ar livre – área externa do almoxarifado do SAA de Itapipoca.



Foto 14 – Material armazenado ao ar livre – área externa do almoxarifado do SAA de Itapipoca.



Foto 15 – Material armazenado ao ar livre – área externa do almoxarifado do SAA de Itapipoca.

O sistema dispõe de 1 (uma) loja de atendimento localizada na Rua Eubia Barroso, 2907, Centro, com as funções de atendimento aos usuários (**Foto 16**).

- Durante a inspeção na loja de atendimento de Itapipoca, verificaram-se:

- As instalações físicas da loja de atendimento encontram-se em adequadas condições de limpeza, conforto e funcionalidade (**Foto 17**);
- A loja de atendimento encontra-se organizada e informatizada para atendimento aos usuários, e opera utilizando o sistema comercial *on-line* (**Foto 18**);
- Existe extintor de incêndio na loja de atendimento de Itapipoca, dentro do prazo de validade (**Foto 19**);
- A loja de atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 17:00h, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários (**Foto 20**);
- Na loja de atendimento ao usuário, o serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 21**);
- A Resolução nº 130/2010 da ARCE e o Código de Defesa do Consumidor estão disponibilizados em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Fotos 22 e 23**);
- Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 24**);

- Existe informação sobre a divulgação da qualidade da água, e das tabelas de tarifas atualizadas, de serviços e prazos, e de preços, exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 25 a 28**);
- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
- No núcleo de Itapipoca, as faturas podem ser pagas pelos usuários em vários pontos comerciais, agências bancárias e casas lotéricas;
- No ato da inspeção foi constatado que o usuário recebe o protocolo de atendimento, no caso observado, devidamente preenchido (**Foto 29**).



Foto 16 – Fachada principal da loja de atendimento do SAA de Itapipoca.



Foto 17 – Área interna da loja de atendimento do SAA de Itapipoca.

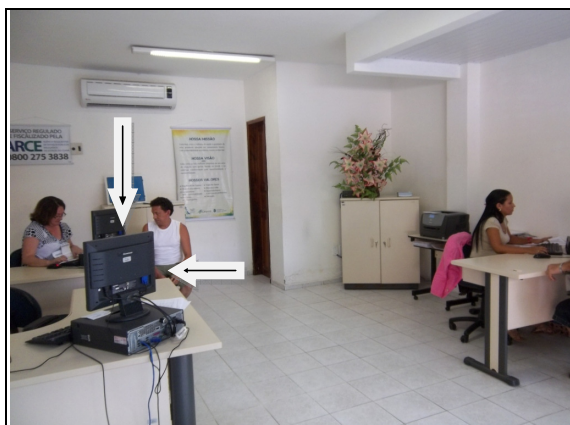


Foto 18 – Equipamentos de informática da loja de atendimento do SAA de Itapipoca.



Foto 19 – Extintor de incêndio da loja de atendimento do SAA de Itapipoca.



Foto 20 – Horário de atendimento da loja de atendimento do SAA de Itapipoca.



Foto 21 – Banner de divulgação da ARCE – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.

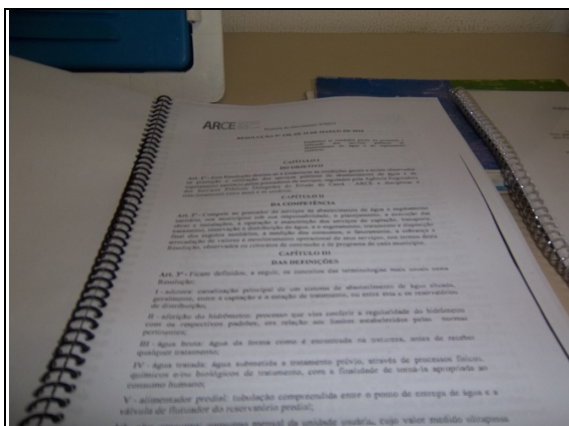


Foto 22 – Resolução nº 130 da ARCE – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.

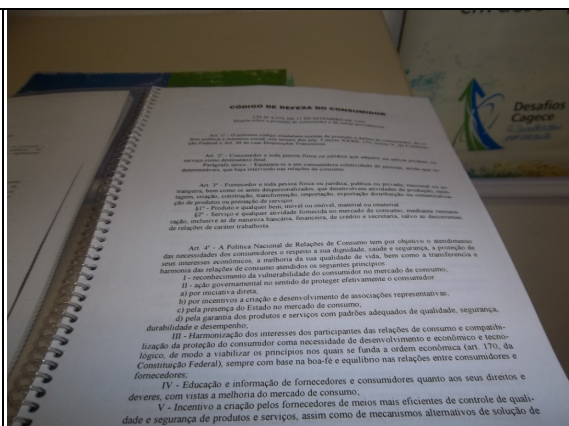


Foto 23 – Código de Defesa do Consumidor – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.



Foto 24 – Aviso de atendimento prioritário – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.

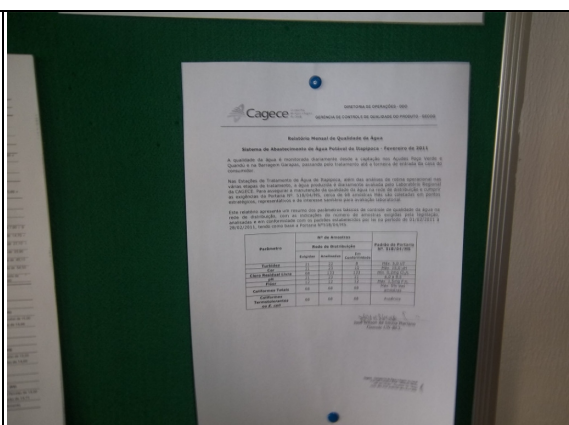


Foto 25 – Divulgação dos resultados da qualidade da água – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.

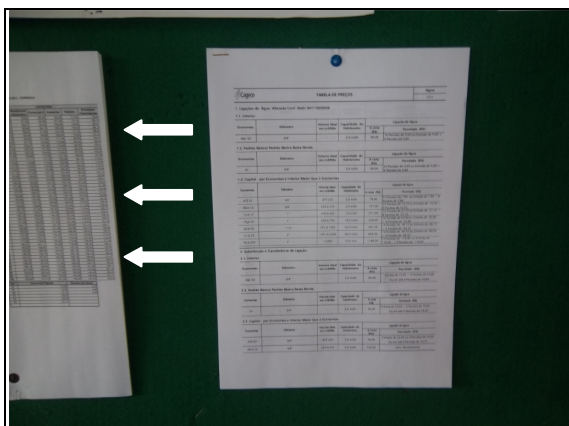


Foto 26 – Divulgação das tarifas – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.



Foto 27 – Tabela de serviços e prazos – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.

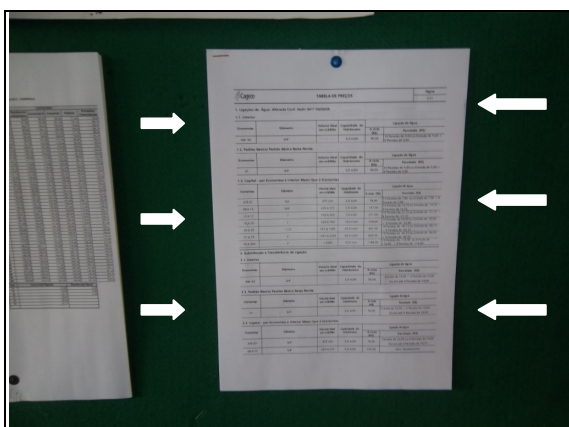


Foto 28 – Tabela de preços – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.



Foto 29 – Protocolo de atendimento – loja de atendimento do SAA de Itapipoca.

7.1.1.2 Miraíma

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	3	1 encarregado de núcleo (terceirizado); 2 operadores de ETA (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua Deca Braga, s/n – Centro, com as funções operacionais e de atendimento aos usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 30 e 31**);
- Durante a inspeção no escritório/atendimento/almoxarifado de Miraíma, verificaram-se:
 - O escritório/atendimento/almoxarifado encontra-se em adequadas condições de limpeza, conforto, funcionalidade, organização e informatização, com acesso ao sistema comercial *on-line* (**Fotos 32 e 33**);
 - O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00 às 18:00, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários (**Foto 34**);
 - A pintura nas proximidades do aparelho de ar condicionado encontra-se deteriorada (**Foto 35**);
 - No ato da inspeção não existia extintor de incêndio no escritório/atendimento/almoxarifado;
 - O piso do almoxarifado apresenta sinais de infiltração de água (**Foto 36**);
 - A Resolução nº 130/2010 da ARCE e o Código de Defesa do Consumidor estão disponibilizados em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Fotos 37 e 38**);
 - No ato da inspeção, o escritório/atendimento encontrava-se fechado e de acordo com o encarregado do núcleo, o qual estava desenvolvendo atividades externas;
 - Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 39**);
 - As tabelas de tarifas atualizadas, de serviços e prazos, e de preços, não estavam expostas para consulta dos usuários;
 - Existe informação sobre a qualidade da água, em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Foto 40**);
 - No escritório/atendimento ao usuário, o serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 41**);

- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
- Ausência de EPI's, luvas e capacete, para utilização dos funcionários;
- No núcleo de Miraíma, as faturas podem ser pagas pelos usuários em pontos comerciais e casas lotéricas.



Foto 30 – Escritório operacional do SAA de Miraíma.



Foto 31 – Almoxarifado do SAA de Miraíma.



Foto 32 – Área interna, recepção, do escritório/atendimento, com acesso *on-line*, do SAA de Miraíma.



Foto 33 – Área interna do almoxarifado do SAA de Miraíma.

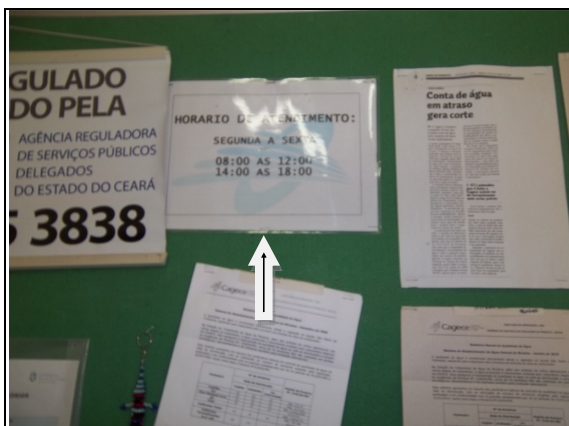


Foto 34 – Horário de atendimento aos usuários – escritório/atendimento do SAA de Miraíma.



Foto 35 – Pintura deteriorada na parede do ar condicionado do escritório/atendimento do SAA de Miraíma.



Foto 36 – Piso do almoxarifado, com sinais de infiltração de água, do SAA de Miraíma.

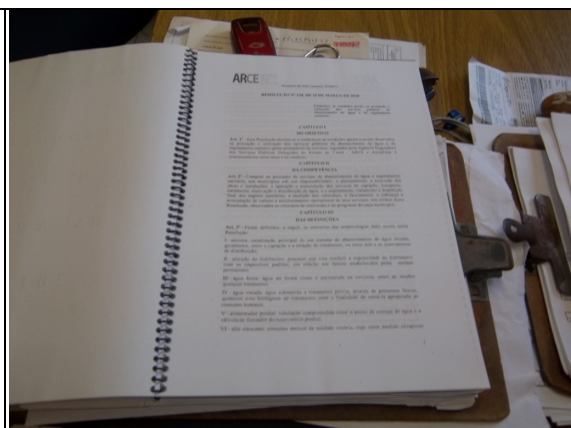


Foto 37 – Resolução nº 130 da ARCE – escritório do SAA de Miraíma.

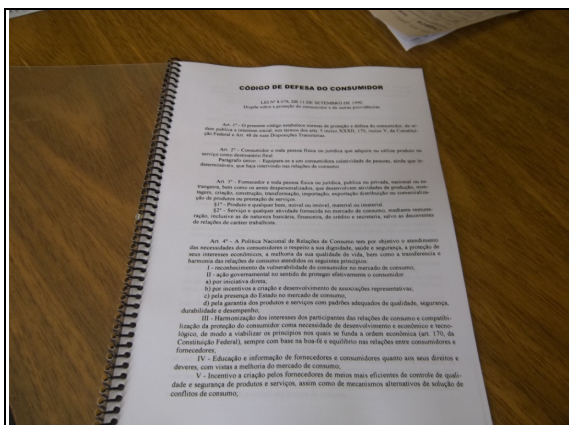


Foto 38 – Código de Defesa do Consumidor – escritório/atendimento do SAA de Miraíma.

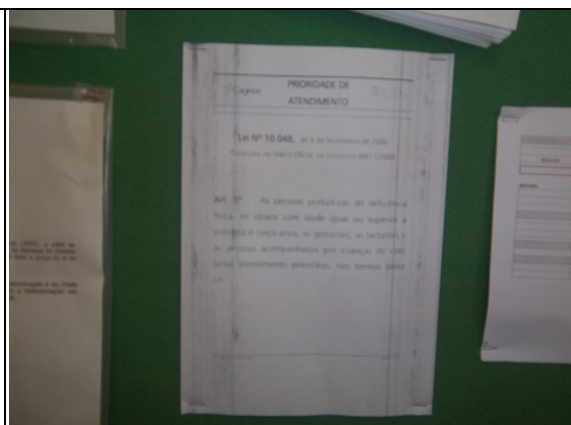


Foto 39 – Aviso de atendimento prioritário – escritório/atendimento do SAA de Miraíma.

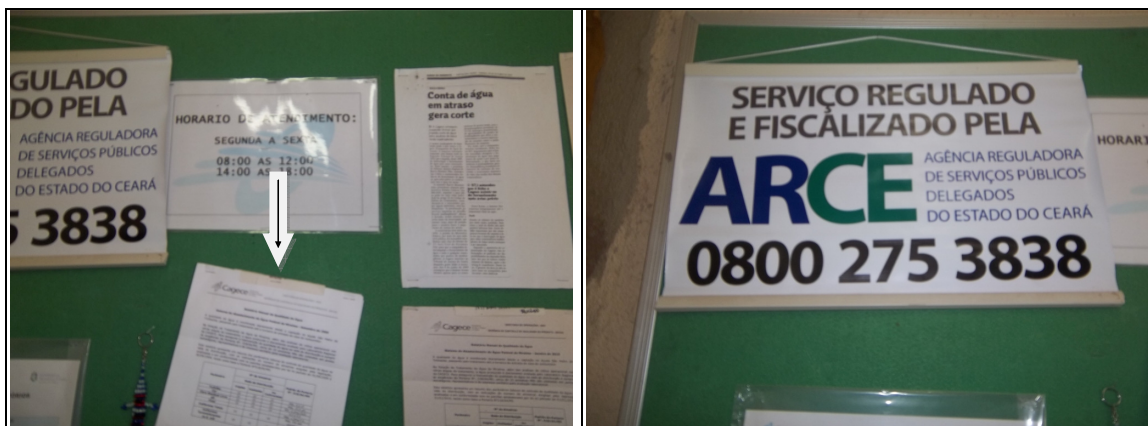


Foto 40 – Divulgação dos resultados da qualidade da água - escritório/atendimento do SAA de Miraíma.

Foto 41 – Banner de divulgação da ARCE – escritório/atendimento do SAA de Miraíma.

7.1.1.3 Uruburetama

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	8	1 encarregado de núcleo (CAGECE); 1 estagiária; 3 operadores de sistema (terceirizados); 3 assistentes técnicos (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua Farmacêutico José Rodrigues, 238 - Centro com as funções operacionais e de atendimento a usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 42 e 43**);
- Durante a inspeção no escritório operacional/atendimento/almoxarifado de Uruburetama, verificaram-se:
 - O escritório/atendimento/almoxarifado encontra-se em adequadas condições de limpeza, conforto, funcionalidade, organização e informatização, com acesso ao sistema comercial *on-line* (**Fotos 44 e 45**);

- O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00 às 18:00, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários (**Foto 46**);
- A lâmpada do banheiro encontrava-se queimada;
- Existe extintor de incêndio no escritório/atendimento/almoxarifado, dentro do prazo de validade (**Foto 47**);
- Pintura deteriorada, com sinais de infiltração de água, na sala localizada nos fundos do escritório e no almoxarifado (**Foto 48**);
- Sinais de infiltração de água nas salas localizadas nos fundos do escritório e no almoxarifado (**Fotos 49 e 50**);
- A Resolução nº 130/2010 da ARCE e o Código de Defesa do Consumidor estão disponibilizados em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Fotos 51 e 52**);
- Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 53**);
- Existe informação sobre a qualidade da água (mês de outubro/2010), das tabelas de tarifas atualizadas, de serviços e prazos, e de preços, exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 54 a 57**);
- No escritório/atendimento ao usuário, o serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 58**);
- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
- No núcleo de Uruburetama, as faturas podem ser pagas pelos usuários em pontos comerciais e casas lotéricas.



Foto 42 – Fachada principal do escritório operacional/atendimento do SAA de Uruburetama.



Foto 43 – Área interna do almoxarifado do SAA de Uruburetama.



Foto 44 – Sala de recepção informatizada – escritório operacional/atendimento do SAA de Uruburetama.



Foto 45 – Organização almoxarifado do SAA de Uruburetama.



Foto 46 – Horário de atendimento – escritório operacional/atendimento do SAA de Uruburetama.



Foto 47 – Extintor de incêndio – escritório/atendimento/almoxarifado do SAA de Uruburetama.



Foto 48 – Pintura deteriorada – almoxarifado e escritório do SAA de Uruburetama.



Foto 49 – Sinais de infiltração de água pela cumeeira – sala do fundo do escritório do SAA de Uruburetama.



Foto 50 – Sinais de infiltração de água pela cumeeira – almoxarifado do SAA de Uruburetama.

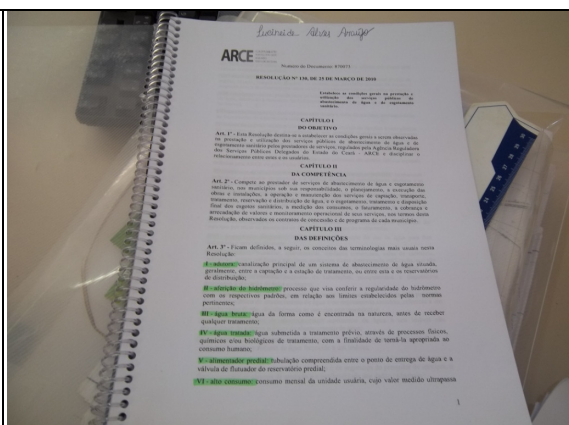


Foto 51 – Resolução nº 130 da ARCE – escritório do SAA de Uruburetama.

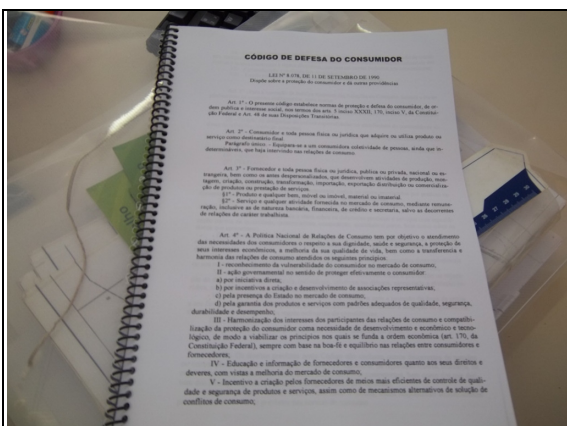


Foto 52 – Código de Defesa do Consumidor – escritório/atendimento do SAA de Uruburetama.

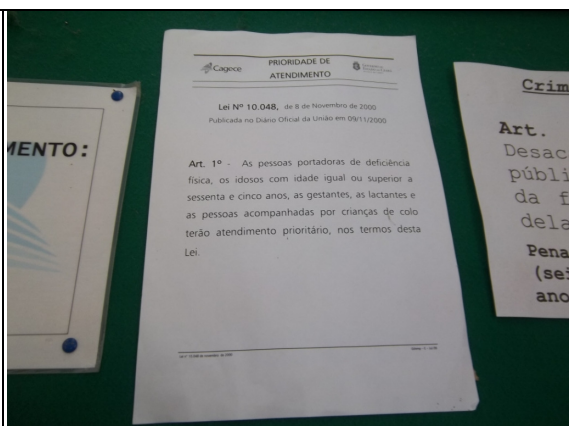


Foto 53 – Aviso de atendimento prioritário – escritório do SAA de Uruburetama.

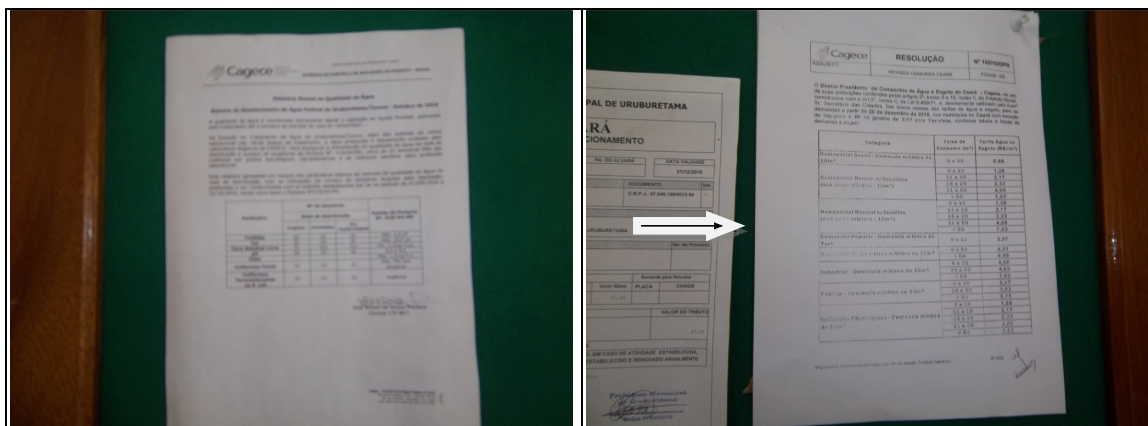


Foto 54 – Resultados qualidade da água – escritório/atendimento do SAA de Uruburetama.

Foto 55 – Estrutura tarifária – escritório/atendimento do SAA de Uruburetama.

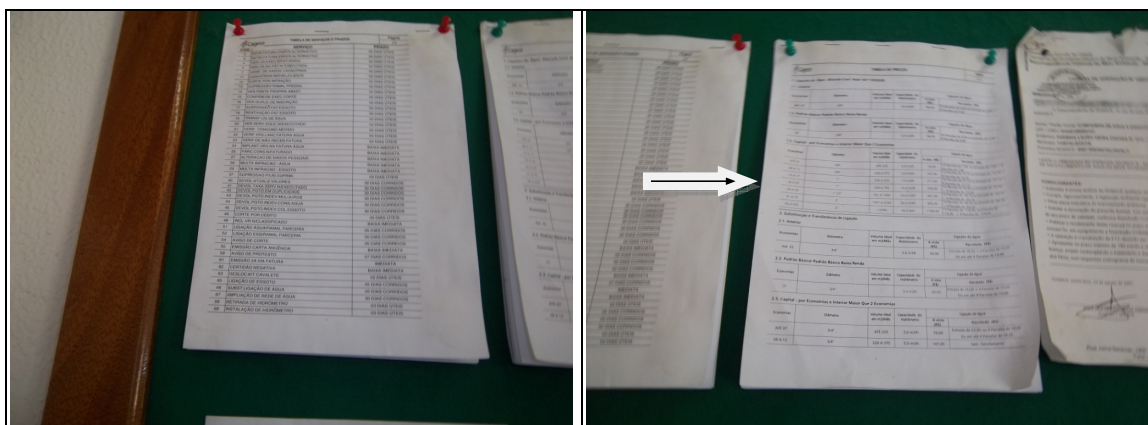


Foto 56 – Tabela de serviços e prazos – escritório/atendimento do SAA de Uruburetama.

Foto 57 – Tabela de preços – escritório/atendimento do SAA de Uruburetama.



Foto 58 – Banner de divulgação da ARCE – escritório do SAA de Uruburetama.

7.1.1.4 General Sampaio

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	2	1 encarregado de núcleo (terceirizado); 1 operador de rede – auxiliar de operação e manutenção (terceirizado).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua José Severino Filho, s/n – Nossa Senhora do Rosário, com as funções operacionais e de atendimento a usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 59 e 60**);
- Durante a inspeção no escritório operacional/atendimento/almoxarifado de General Sampaio, verificaram-se:
 - O escritório/atendimento/almoxarifado encontra-se em adequadas condições de limpeza, conforto, funcionalidade, organização e informatização, com acesso ao sistema comercial *on-line* (**Fotos 61 e 62**);
 - O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00 às 18:00, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários (**Foto 63**);
 - Existe extintor de incêndio no escritório/atendimento/almoxarifado, dentro do prazo de validade (**Foto 64**);
 - A Resolução nº 130/2010 da ARCE e o Código de Defesa do Consumidor estão disponibilizados em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Fotos 65 e 66**);
 - Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 67**);

- Existe informação sobre a qualidade da água, das tabelas de tarifas atualizadas, de serviços e prazos, e de preços, exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 68 a 71**);
- No escritório/atendimento ao usuário, o serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 72**);
- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
- No núcleo de General Sampaio, as faturas podem ser pagas pelos usuários em pontos comerciais e casas lotéricas.



Foto 59 – Fachada principal do escritório operacional/atendimento almoxarifado do SAA de General Sampaio.



Foto 60 – Almoxarifado do escritório operacional do SAA de General Sampaio.



Foto 61 – Área interna do almoxarifado do SAA de General Sampaio.



Foto 62 – Sistema comercial *on-line* – escritório do SAA de General Sampaio.



Foto 63 – Escritório do SAA de General Sampaio - divulgação do horário de funcionamento.



Foto 64 – Extintor de incêndio – escritório/atendimento almoxarifado do SAA de General Sampaio.

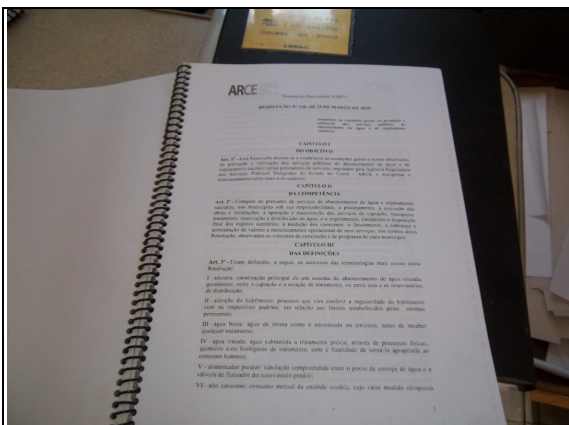


Foto 65 – Resolução nº 130 da ARCE – escritório/atendimento do SAA de General Sampaio.

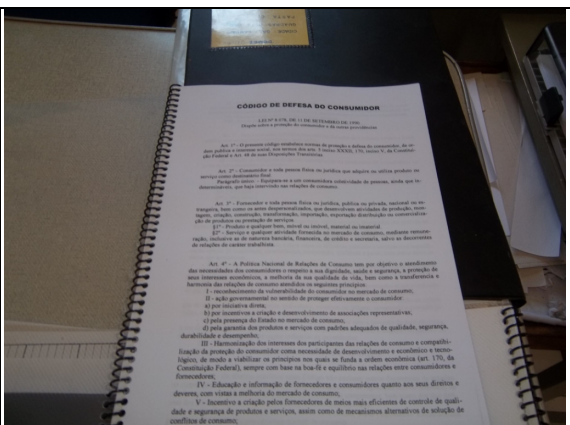


Foto 66 – Código de Defesa do Consumidor –
escritório/atendimento do SAA de General
Sampaio.

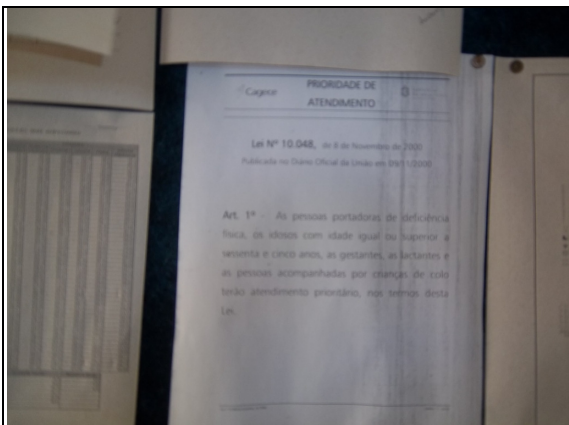


Foto 67 – Aviso de atendimento prioritário – escritório/atendimento do SAA de General Sampaio.

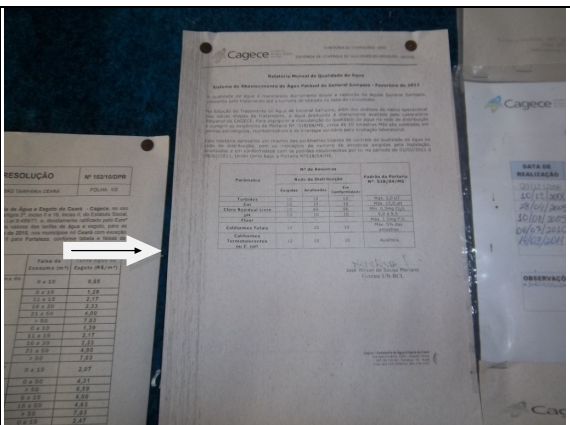


Foto 68 – Divulgação dos resultados da qualidade da água – escritório/atendimento do SAA de General Sampaio.

Foto 69 – Estrutura tarifária – escritório/atendimento do SAA de General Sampaio.

Foto 70 – Tabela de serviços e prazos – escritório/atendimento do SAA de General Sampaio.

Foto 71 – Tabela de preços – escritório/atendimento do SAA de General Sampaio.



Foto 72 – Banner de divulgação da ARCE – escritório/atendimento do SAA de General Sampaio.

7.1.1.5 Pentecoste

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	8	1 encarregado de núcleo (terceirizado); 1 agente administrativo (operador de sistema - CAGECE); 6 auxiliares técnicos - água (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Camionete	1
Motos	2

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

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua Sebastião Firmiano de Menezes, 125 - Centro com as funções operacionais e de atendimento a usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 73 e 74**);
- Durante a inspeção no escritório operacional/atendimento/almoxarifado de Pentecoste, verificaram-se:
 - O escritório/atendimento/almoxarifado encontra-se em adequadas condições de limpeza, conforto, funcionalidade, organização e informatização, com acesso ao sistema comercial *on-line* (**Fotos 75 e 76**);
 - O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00 às 18:00, não estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários. No relatório RF/CSB/0010/2010, diferentemente da informação fornecida nesta inspeção técnica, consta expediente aos sábados das 8:00h às 12:00, em escala de revezamento, para atendimento dos usuários;
 - Existe extintor de incêndio no escritório/atendimento/almoxarifado, dentro do prazo de validade (**Foto 77**);
 - A Resolução nº 130/2010 da ARCE e o Código de Defesa do Consumidor estão disponibilizados em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Fotos 78 e 79**);
 - Após a distribuição do faturamento, considerando as informações locais, acontece formação de filas no escritório/atendimento em razão do número de usuários que procuram a CAGECE para promover reclamações sobre o mesmo;
 - Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 80**);
 - Existe informação sobre a divulgação da qualidade da água, das tabelas de tarifas atualizadas, de serviços e prazos, e de preços, exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 81 a 84**);
 - No escritório/atendimento ao usuário, o serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 85**);

- No ato da inspeção a usuária Sra. Francisca efetuou reclamação referente ao corte efetuado na sua ligação, visto que a mesma já havia efetuado o pagamento (**Foto 86**);
- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
- No núcleo de Pentecoste, as faturas podem ser pagas pelos usuários em pontos comerciais e casas lotéricas.



Foto 73 – Fachada principal do escritório operacional/atendimento do SAA de Pentecoste.

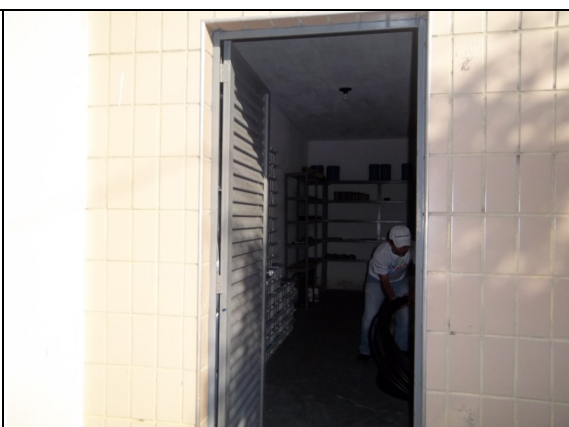


Foto 74 – Fachada do almoxarifado do SAA de Pentecoste.



Foto 75 – Área interna do almoxarifado do SAA de Pentecoste.



Foto 76 – Área interna do escritório/atendimento do SAA de Pentecoste.



Foto 77 – Extintor de incêndio do escritório/atendimento/almoxarifado do SAA de Pentecoste.

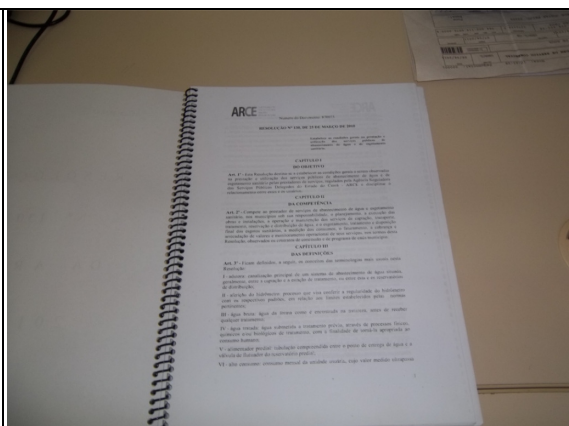


Foto 78 – Resolução nº 130 da ARCE – escritório/atendimento do SAA de Pentecoste.

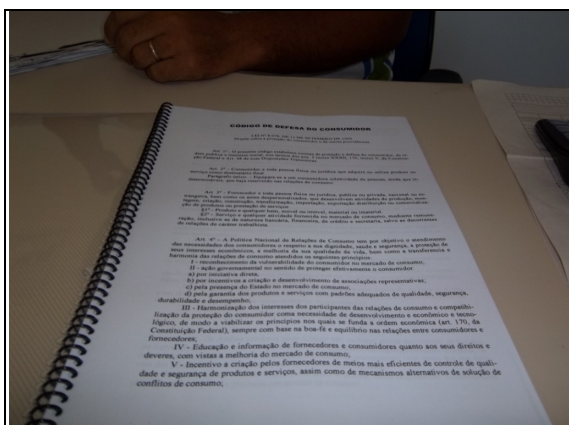


Foto 79 – Código de Defesa do Consumidor – escritório/atendente do SAA de Pentecoste.

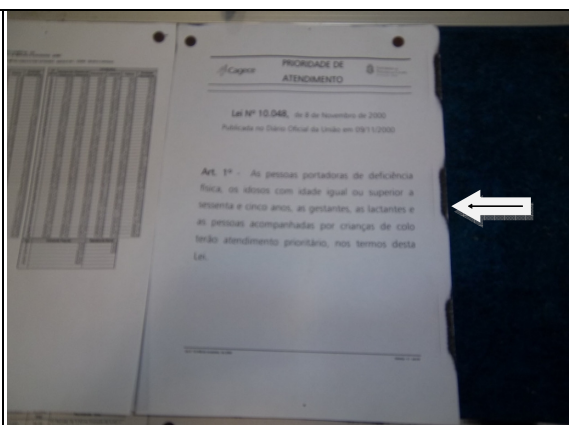


Foto 80 – Aviso de atendimento prioritário – escritório/atendimento do SAA de Pentecoste.

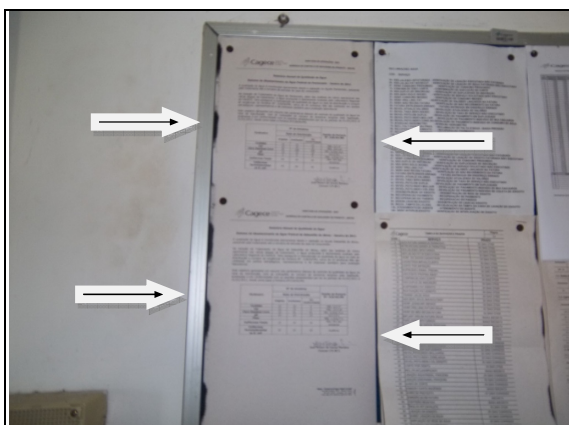


Foto 81 – Resultados da qualidade da água – escritório do SAA de Pentecoste.

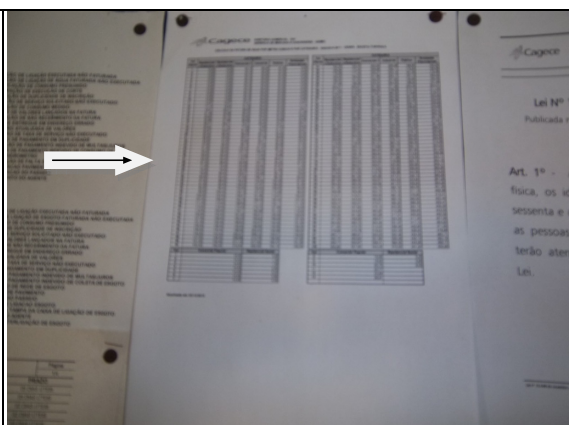


Foto 82 – Tabela de tarifas por consumo de água – escritório/atendimento do SAA de Pentecoste.

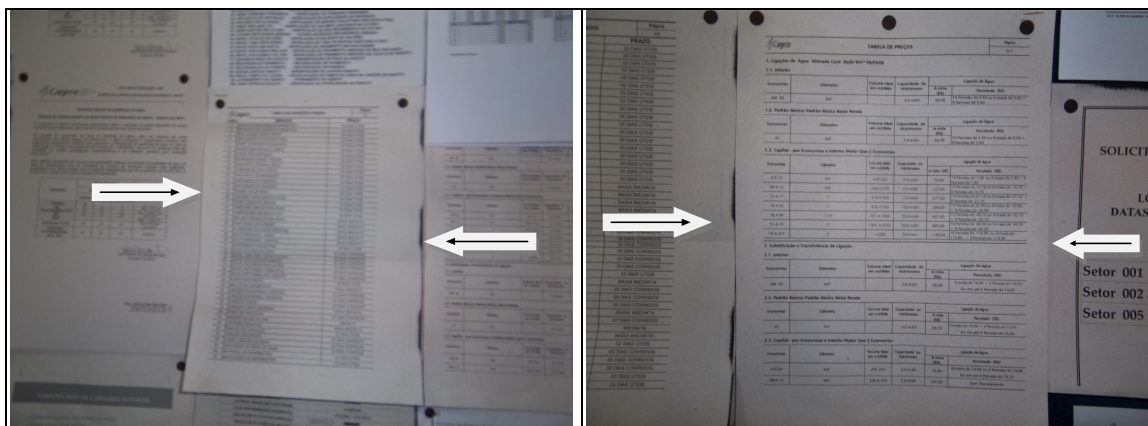


Foto 83 – Tabela de serviços e prazos – escritório/atendimento do SAA de Pentecoste.

Foto 84 – Tabela de preços – escritório/atendimento do SAA de Pentecoste.

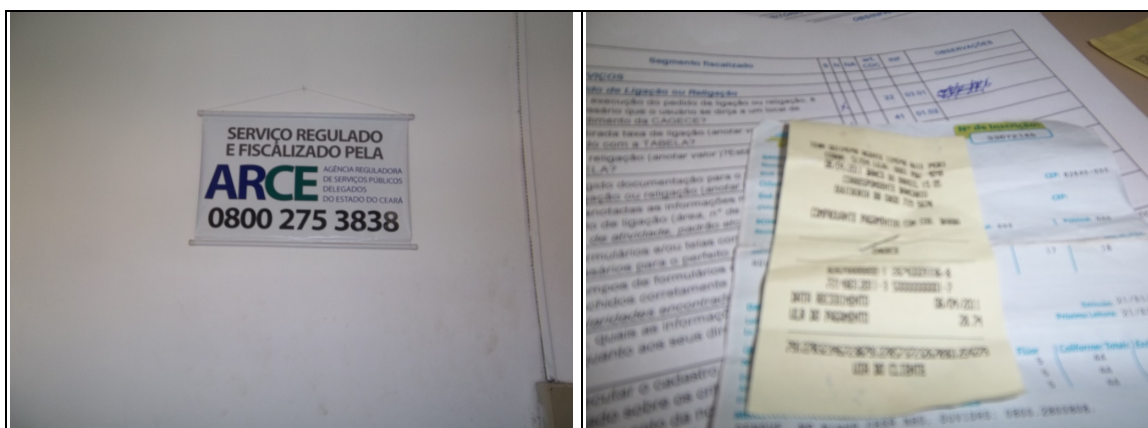


Foto 85 – Banner de divulgação da ARCE – escritório/atendimento do SAA de Pentecoste.

Foto 86 – Conta de água e comprovante de pagamento da Dona Francisca.

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 feita a 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. 8 a 199, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011) e processos de solicitação de ampliação de rede (fls. 200 a 257, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011). 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

→ Ordens de Serviços

As Ordens de Serviços (OS's) são abertas no sistema, emitidas pelo escritório local e preenchidas pelos operadores durante a execução dos serviços em campo. Analisando-se 117 (cento e dezessete) Ordens de Serviços, expedidas nos meses de junho, novembro e dezembro de 2010, e de janeiro a abril de 2011, relativas a solicitações feitas através de atendimento presencial no escritório e por telefone, ou a partir do serviço 0800 da CAGECE, e distribuídas aleatoriamente entre as localidades inspecionadas na UNBCL, conclui-se que 2 (duas) delas, distribuídas nos núcleos de Miraíma e Pentecoste, não cumpriram o prazo, e 27 (vinte e sete), distribuídas nos núcleos de Itapipoca, Miraíma, Uruburetama, General Sampaio e Pentecoste apresentam preenchimento incompleto, resultando, respectivamente, em 1,71% e 23,08% de não conformidade (**Quadros 3 e 4**).

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
002 - Entrega de fatura em endereço alternativo	1	1	0	0,0%	Itapipoca	-
007 - Verificação de dados cadastrais	2	2	0	0,0%	Itapipoca, Uruburetama	-
019 - Transferência de ligação de água	1	1	0	0,0%	Itapipoca	-
021 - Verificação de consumo medido	16	16	0	0,0%	Itapipoca, Miraima, Pentecoste	-
027 - Alteração de dados pessoais	6	6	0	0,0%	Itapipoca, Miraima, Uruburetama, General Sampaio, Pentecoste	-
046 - Corte por débito	2	2	0	0,0%	Uruburetama	-
054 - Aviso de corte	3	3	0	0,0%	Itapipoca, Miraima	-
065 - Ligação de esgoto	1	1	0	0,0%	Itapipoca	-
068 - Retirada de hidrômetro	2	2	0	0,0%	Uruburetama, Pentecoste	-
071 - Substituição de hidrômetro	4	4	0	0,0%	Miraima, Uruburetama, General Sampaio, Pentecoste	-
072 - Deslocamento hidrometro / cavalete	8	8	0	0,0%	Itapipoca, Uruburetama, General Sampaio, Pentecoste	-
073 - Substituição do registro geral	4	4	0	0,0%	Itapipoca, Uruburetama, General Sampaio	-
074 - Conserto vazamento ligação predial	8	8	0	0,0%	Itapipoca, Uruburetama, General Sampaio, Pentecoste	-
075 - Conserto vazamento na rede	2	2	0	0,0%	General Sampaio, Pentecoste	-
076 - Reclamação falta de água / baixa pressão	1	1	0	0,0%	Pentecoste	-
083 - Corte solicitado	1	1	0	0,0%	Pentecoste	-
084 - Religação de água	21	21	0	0,0%	Itapipoca, Miraima, Uruburetama, General Sampaio, Pentecoste	-
086 - Conserto da caixa do hidrometro	1	1	0	0,0%	Itapipoca	-
095 - Conserto vazamento em cavalete	2	2	0	0,0%	Uruburetama, General Sampaio	-
096 - Recuperação de pavimento	1	1	0	0,0%	Pentecoste	-
098 - Desobstrução ligação de esgoto	2	2	0	0,0%	Itapipoca	-
105 - Desobstrução rede de água	2	1	1	50,0%	Pentecoste	Pentecoste
106 - Descarga na rede de água	2	2	0	0,0%	General Sampaio, Pentecoste	-
112 - Supressão para ligação cortada	2	2	0	0,0%	General Sampaio, Pentecoste	-
125 - Venda a granel carro pipa	1	1	0	0,0%	General Sampaio	-

Continuação Quadro 3

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
123 - Laudo / parecer técnico	2	2	0	0,0%	General Sampaio, Pentecoste	-
133 - Classificação de padrão de imóvel	4	4	0	0,0%	Miraíma, General Sampaio, Pentecoste	-
139 - Financiamento de serviços	1	1	0	0,0%	Pentecoste	-
255 - Alteração de responsável	2	2	0	0,0%	Uruburetama, General Sampaio	-
260 - Ligação de água com instalação de hidrômetro para suprimida	4	4	0	0,0%	Uruburetama, General Sampaio, Pentecoste	-
262 - Ligação de água com instalação de hidrômetro	7	6	1	14,3%	Itapipoca, Miraíma, Uruburetama, General Sampaio, Pentecoste	Miraíma
269 - Alteração para hidrômetro instalado	1	1	0	0,0%	General Sampaio	-
TOTAL	117	115	2	1,7%		

Quadro 4 – Não-conformidades detectadas na amostra de 117 OS's

Quantidade de OS's	Não-conformidade	Localidade	Quant.	Nº das OS's / Serviços
27	Preenchimento incompleto – selo da ligação ¹ , data do corte ² , leitura na data do corte ³ e data de execução ⁴ ,	Itapipoca	4	21823167 – Conserto de vazamento em ligação predial ¹ ; 21916220 – Conserto de vazamento em ligação predial ¹ ; 21869768 – Religação de água ^{2,3} ; 21608087 – Deslocamento de hidrômetro ¹ .
		Miraíma	3	21364830 – Religação de água ³ ; 20808804 – Religação de água ³ ; 21196877 – Religação de água ³ .
		Uruburetama	9	22360898 – Religação de água ³ ; 22392420 – Religação de água ³ ; 21340837 – Religação de água ^{2,3} ; 21348631 – Religação de água ³ ; 21444022 – Religação de água ^{2,3} ; 21450808 – Religação de água ^{2,3} ; 21442416 – Religação de água ^{2,3} ; 21531412 – Conserto de vazamento em ligação predial ¹ ; 21454869 – Conserto de vazamento em ligação predial ¹ .
		General Sampaio	3	21723907 – Laudo / parecer técnico ⁴ ; 21342476 – Religação de água ^{2,3} ; 21876724 – Religação de água ^{2,3} .
		Pentecoste	8	22287186 – Verificação de consumo medido ⁴ ; 22284735 – Deslocamento de hidrômetro / cavalete ¹ ; 22326344 – Conserto vazamento em ligação predial ¹ ; 21337548 – Conserto vazamento em ligação predial ¹ ; 21371337 – Conserto vazamento em ligação predial ¹ ; 21989090 – Reclamação falta de água/baixa pressão ¹ ; 21348273 – Religação de água ^{2,3} ; 21389650 – Religação de água ^{2,3} .
2	Não cumprimento do prazo estabelecido	Miraíma	1	22115313 – Ligação de água c/ instalação de hidrômetro.
		Pentecoste	1	22326152 – Desobstrução rede de água.

Nas fiscalizações anteriores realizadas nos sistemas de Itapipoca (RF/CSB/0078/2010) e General Sampaio (RF/CSB/0009/2011) não foram constatadas **não-conformidades** relacionadas as ordens de serviços analisadas à época. Já no sistema de Pentecoste (RF/CSB/0010/2010) foi observada a seguinte **não-conformidade**:

Não-Conformidade identificada no RF/CSB/0010/2010 – Pentecoste

- Solicitou-se para checagem a amostra aleatória de 10 (dez) Ordens de Serviço, constatando-se que todas apresentaram **não-conformidades**, relacionadas a cumprimento de prazo, preenchimento incorreto e não preenchimento de alguns campos constantes nas OS's.

Observa-se que o núcleo de Pentecoste repetiu as mesmas **não-conformidades** e os núcleos de Itapipoca e General Sampaio, diferentemente da fiscalização anterior, apresentaram **não-conformidades** relacionadas a preenchimento incompleto das OS's.

7.2.1.2 Processos de solicitação para ampliação de rede

O prazo para ligação de água ou esgoto, quando inexistir rede de distribuição ou coletora, ou necessitar de alterações nas mesmas, 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. 200 a 257, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011) descritos no **Quadro 5**.

Quadro 5 – 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
0158.000270/2009-84	UNBCL	22/4/2009	6/5/2009	14	6/5/2009	27/5/2009	21	SAA de Itapipoca
8007.000847/2010-27	Assembleia Legislativa do Ceará	22/10/2009	4/3/2010	133	28/4/2010	20/5/2010	22	SAA de Itapipoca
8007.004759/2007-08	Assembleia Legislativa do Ceará	21/6/2007	10/12/2007	172	13/12/2007	27/8/2008	258	SAA de Itapipoca
0158.000691/2008-51	UNBCL	4/11/2008	24/11/2008	20	24/11/2008	10/12/2008	16	SAA de Itapipoca
0010.000053/2009-04	UNBCL	22/6/2009	1/7/2009	9	1/7/2009	8/7/2009	7	SAA de Itapipoca

De acordo com o **Quadro 5**, 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 8007.000847/2010-27 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 UNBCL (Itapipoca, Miraíma, Uruburetama, General Sampaio e Pentecoste), 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, a adoção desse procedimento (**Foto 29**).

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 5 (cinco) 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 - UNBCL vem seguindo a norma interna SCO-005 nos casos de transferências de débitos para cadastro de inadimplentes, fazendo transferência de débito entre proprietários, validado pela apresentação de escritura ou 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 - UNBCL, 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. Segundo o gerente da unidade, a UNBCL elabora um relatório mensal de pagamentos realizados pelo cliente, que identifica os casos de pagamentos em duplicidade, entretanto, somente há o ressarcimento desses pagamentos se o usuário apresentar reclamação.

Na inspeção técnica foi levantado junto à UNBCL, no período de 1/4/2010 a 1/4/2011, as ordens de serviços emitidas com relação à devolução de pagamento em duplicidade, (fls. 259 a 266, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), totalizando 130 (cento e trinta) ordens de serviços e perfazendo um valor total de R\$ 1.149,41 (um mil cento e quarenta reais e quarenta e um centavos) a serem devolvidos.

Na fiscalização anterior realizada no sistema de Pentecoste (RF/CSB/0010/2010), não foi constatada **não-conformidade** relacionada a pagamentos em duplicidade (devolução de valores pagos). Já nos sistemas de Itapipoca (RF/CSB/0078/2010) e General Sampaio (RF/CSB/0009/2011) foram observadas as seguintes **não-conformidades**:

Não-Conformidade identificada no RF/CSB/0078/2010 - Itapipoca

- A CAGECE, com relação à devolução de valores pagos pelo cliente, realiza o ressarcimento de pagamentos em duplicidade somente se o usuário apresentar reclamação, ou caso a ocorrência seja detectada ao acaso pela empresa, devido a não existência de mecanismo automático de detecção no sistema.

Não-Conformidade identificada no RF/CSB/0009/2011 – General Sampaio

- A CAGECE, com relação à devolução de valores pagos pelo cliente, realiza o ressarcimento de pagamentos em duplicidade somente se o usuário apresentar reclamação, ou caso a ocorrência seja detectada ao acaso pela empresa, devido a não existência de mecanismo automático de detecção no sistema.

Observa-se que embora essa **não-conformidade** não tenha sido identificada na fiscalização realizada anteriormente no núcleo de Pentecoste, a questão em toda UNBCL continua sem solução quanto ao cumprimento do artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

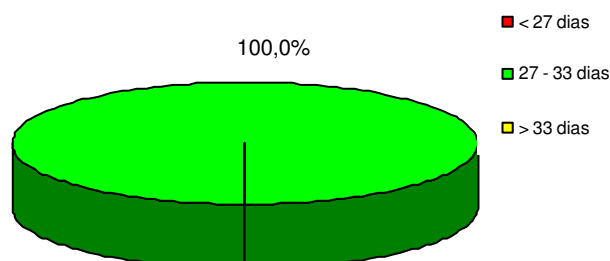
7.3.3. Intervalos de leituras

Na visita à CAGECE - UNBCL solicitou-se a análise de consumo de usuários, distribuídos nos núcleos de Itapipoca, Miraíma, Uruburetama e General Sampaio, gerenciados pela UNBCL. Nesta, foram selecionadas aleatoriamente 40 (quarenta) inscrições (fls. 267 a 306, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), distribuídas entre aqueles 4 (quatro) núcleos, para verificação do histórico de leituras, totalizando 257 (duzentos e cinquenta e sete) intervalos de leitura analisados.

Os intervalos analisados são pertinentes ao período de agosto/2010 a abril/2011. O intervalo mínimo foi de 28 (vinte e oito) dias, detectado no núcleo de General Sampaio, e o máximo de 33 (trinta e três) dias, detectado nos núcleos de Itapipoca, Uruburetama e General Sampaio. O **Gráfico 1** apresenta uma distribuição dos intervalos quanto ao atendimento do artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, na totalidade dos núcleos inspecionados na UNBCL.

Gráfico 1 – Distribuição dos intervalos de leituras observados na UNBCL, pertinentes ao período de 8/2010 a 4/2011.

Distribuição dos intervalos de leituras observados



Observa-se que todos os núcleos analisados apresentaram intervalos de leitura dentro da faixa de prazo estabelecido no artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

7.3.4. Hidrometração

Para avaliar o nível de hidrometração atual da UNBCL, solicitou-se informações sobre os indicadores de desempenho da unidade, existentes nos Dados Físicos de Localidade para o mês de fevereiro/2011 (fl. 307, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011). O índice de hidrometração, referente às ligações ativas, da UNBCL, ou seja, de todos os seus núcleos, é de 100%.

Na fiscalização anterior realizada no sistema de Pentecoste (RF/CSB/0010/2010) foi constatado que o índice nominal de hidrometração no mês de dezembro/2009, consideradas, a época, as ligações reais, era de 99,43%, existindo 36 (trinta e seis) ligações reais sem hidrômetros instalados. Já nos sistemas de Itapipoca (RF/CSB/0078/2010) e General Sampaio (RF/CSB/0009/2011), consideradas respectivamente, as ligações ativas, nos meses de novembro/2010 e dezembro/2010, o índice de hidrometração já era de 100%.

7.3.5. Consumo de água para ligações não medidas

Na visita à CAGECE – UNBCL, solicitou-se relatório de usuários não-medidos cobrados pelo consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, superior a 20 m³ (fl. 308, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011). A relação demonstra que não existem usuários com consumo médio presumido superior a 20 m³, em razão do índice de hidrometração já ter atingido 100% das ligações ativas.

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

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, referente aos meses de setembro/10 a março/11 (fls. 309 a 329, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), 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, atualização do número da Resolução da ARCE 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.

Constatou-se também que não é informado na fatura o mês de referência dos resultados divulgados da qualidade da água.

Nas fiscalizações anteriores realizadas nos sistemas de General Sampaio (RF/CSB/0009/2011) e Pentecoste (RF/CSB/0010/2010) não foram constatadas **não-conformidades** relacionadas a informação na fatura, do mês de referência dos resultados da qualidade da água. Já no sistema de Itapipoca (RF/CSB/0078/2010) foi observada a seguinte **não-conformidade**:

Não-Conformidade identificada no RF/CSB/0078/2010

- Não é informado na fatura o mês de referência dos resultados das análises de qualidade da água divulgados.

Observa-se que embora essa **não-conformidade** não tenha sido identificada na fiscalização realizada anteriormente nos núcleos de General Sampaio e Pentecoste, o problema em toda UNBCL continua sem solução quanto ao registro na fatura do mês de referência dos resultados da qualidade de água divulgados na mesma.

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 - UNBCL vem utilizando os valores das tarifas de água de acordo com a Resolução nº 102/10/DPR/CAGECE, revisão tarifária de 13 de dezembro de 2010 (fls. 330 e 331, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), que apresenta a categoria comercial dividida em duas classes, Comercial Popular e Comercial II, adotando como taxas mínimas, respectivamente, os valores fixados para faixas de consumo de 7 m³ e 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 novembro/2010 a abril/2011 (fls. 332 a 343, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/00xx/2011), verificando-se que, os períodos entre as datas de entrega de contas e seus vencimentos estão regulares variando entre o mínimo de 7 (sete) 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 5 (cinco) núcleos da UNBCL (Itapipoca, Miraíma, Uruburetama, General Sampaio e Pentecoste) 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 (**Fotos 87 a 91**).

SR. CLIENTE
SOLICITE A MELHOR DATA PARA O VENCIMENTO DE SUA FATURA.

LOCALIDADE: 754 CIDADE: ITAPIPOCA

DATAS ALTERNATIVAS DE VENCIMENTO DAS FATURAS:

DIAS	
SETOR 01 AO 05	02 04 06 08 10 12
SETOR 06 AO 08	03 05 07 09 11 13
SETOR 09 AO 11	04 06 08 10 12 14

LUGAR DE ATENDIMENTO: RUA 1737000 UN-BCL
FONE: (85) 3630 1145

Foto 87 – Datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Itapipoca.

SR. CLIENTE
SOLICITE A MELHOR DATA PARA O VENCIMENTO DE SUA FATURA.

LOCALIDADE: 243 CIDADE: MIRAIMA

DATAS ALTERNATIVAS DE VENCIMENTO DAS FATURAS:

DIAS	
15 17 19 21 23 25	

NÚCLEO OPERACIONAL DE MIRAIMA – UN-BCL
FONE: (85) 3630 14 11

Foto 88 – Datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Miraíma.

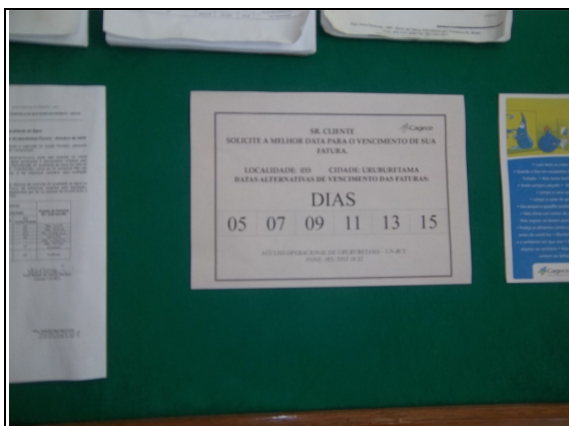


Foto 89 – Datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Uruburetama.

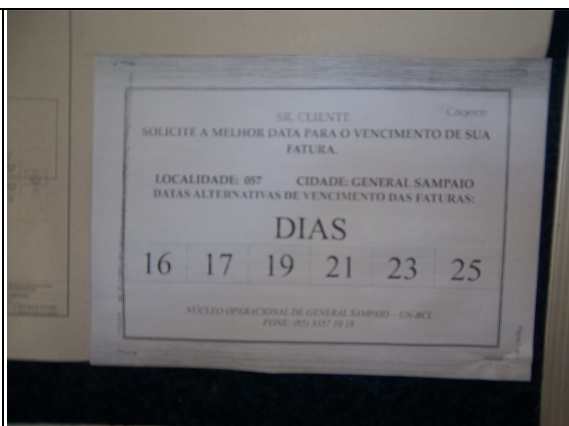


Foto 90 – Datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo General Sampaio.

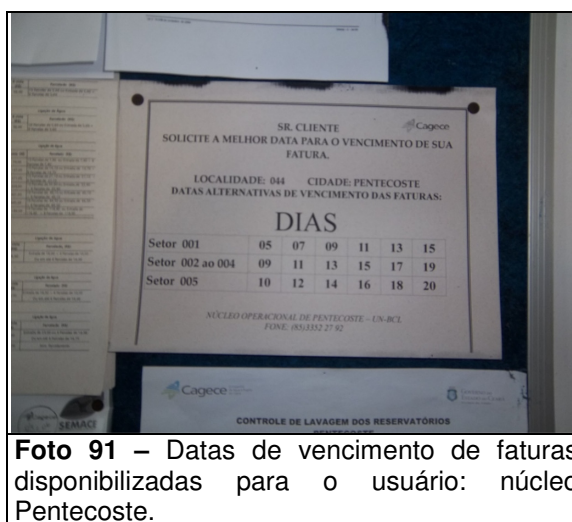


Foto 91 – Datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Pentecoste.

7.4. Corte

7.4.1. Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e/ou interrupção da coleta

Na data da inspeção, a CAGECE - UNBCL 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 (fls. 344 e 345, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011). Tal procedimento encontrava-se em acordo com o que estabelece o artigo 79 da Resolução nº 130/2010 da ARCE. Contudo, a CAGECE não informa que esse prazo é de 30 (trinta) dias.

7.5. Outras Responsabilidades

7.5.1. Cadastro

7.5.1.1 Organização e atualização cadastral

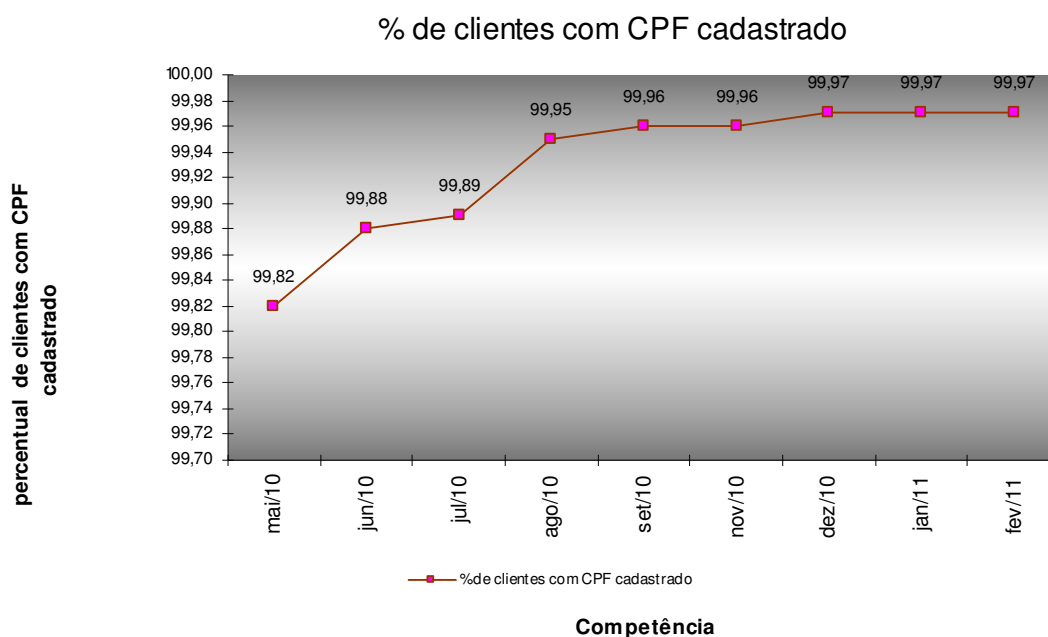
Neste item foi observado se a CAGECE organiza e mantém atualizado cadastro relativo às unidades usuárias, de acordo com o artigo 75 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

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.

Analizando documento fornecido pela Unidade de Negócio (fl. 346, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), constata-se que a UNBCL, em maio/2010, apresentava 99,82% de usuários cadastrados regularmente, ou seja, apenas 0,18% do total de usuários não possuem cadastrados seus números de CPF ou CNPJ. Já em fevereiro/2011, este percentual atinge 99,97%, restando assim, 0,03% de usuários sem o número de CPF ou CNPJ, em seus cadastros. O **Gráfico 2** mostra a evolução da quantidade de clientes cadastrados com CPF ou CNPJ, no período de maio/2010 a fevereiro/2011, em termos percentuais.

Verifica-se que no período analisado, a CAGECE-UNBCL tem realizado uma atualização cadastral de seus clientes.

Gráfico 2 – Evolução do número de clientes reais com CPF ou CNPJ cadastrado, no período de maio/2010 a fevereiro/2011.



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 UNBCL 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 - UNBCL tem lavrado o Termo de Ocorrência – TO (fls. 347 a 350, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/0028/2011), conforme determinado no inciso I do artigo 116 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

A UNBCL apresentou documento (fl. 351, Vol. II, do Processo PCSB/CSB/00xx/2011), que faz referencia à programação de combate a fraude, explicando os procedimentos adotados para o desenvolvimento desta atividade.

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. Foi constatada, na UNBCL, a não existência de grandes consumidores, e de acordo com informações locais, os maiores clientes dos núcleos inspecionados são as Prefeituras Municipais, que não recebem tratamento de grandes consumidores.

7.5.4. Preenchimento das Ordens de Serviços

Neste item foi verificado o correto preenchimento das ordens de serviços. Analisando uma amostra de 117 (cento e dezessete) ordens de serviços (fls. 8 a 199, Vol. I, do Processo PCSB/CSB/0028/2011) identificou-se que 27 (vinte e sete) OS's, referentes a conserto de vazamento em ligação predial, religação de água, deslocamento de hidrômetro/cavalete, laudo/parecer técnico, verificação de consumo medido e reclamação de falta de água/baixa pressão não apresentavam os campos selo de ligação, data e leitura do corte e data de execução preenchidos.

8. CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES.

CONSTATAÇÃO – C1

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO: instalações físicas escritório/almoxarifado e serviços comerciais

No Escritório/Atendimento/Almoxarifado

Núcleo de Miraíma

- Ausência de extintor de incêndio no escritório/atendimento/almoxarifado;
- O escritório/atendimento encontrava-se fechado no ato da inspeção.

Não Conformidade

NC1 - A CAGECE-UNBCL não está cumprindo os artigos 27, 119, 146 e 150 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcritos a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

Art.27 - A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços, pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art.119 - O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

§1º - No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o prestador de serviços deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

§2º - No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

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. 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.

CONSTATAÇÃO – C2

SERVIÇOS COMERCIAIS: prazos de atendimento

Ordens de Serviços

- Analisando-se 117 (cento e dezessete) Ordens de Serviços, expedidas nos meses de junho, novembro e dezembro de 2010, e de janeiro a abril de 2011, relativas a solicitações feitas através de atendimento presencial no escritório e por telefone, ou a partir do serviço 0800 da CAGECE, e distribuídas aleatoriamente entre as localidades inspecionadas na UNBCL, conclui-se que 2 (duas) delas, distribuídas nos núcleos de Miraíma e Pentecoste, não cumpriram o prazo de atendimento, resultando em 1,71% de não conformidade;
- 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 dos estudos, referente ao Processo n.º 8007.000847/2010-27.

Não Conformidade

NC2 - A CAGECE-UNBCL não está cumprindo os artigos 31, 32, 35, 145 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE, transcritos a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

Art. 31 - Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 32:

I - em área urbana:

- a) 3 (três) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;*
- b) 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;*

II - em área rural:

- a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;*
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.*

§ 1º - A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o art. 4º, § 1º, inciso I, alíneas e, f e h.

§ 2º - Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 3º - Na hipótese do § 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

§ 4º - Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§ 5º - Os prazos fixados nos incisos I e II, alínea b, deste artigo, devem ser contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

§ 6º - Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 7º - Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

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.

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.

Art. 145 - O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela ARCE.

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.

CONSTATAÇÃO – C3

SERVIÇOS COMERCIAIS: preenchimento de Ordem de Serviços

Ordens de Serviços

- Analisando-se 117 (cento e dezessete) Ordens de Serviços, expedidas nos meses de junho, novembro e dezembro de 2010, e de janeiro a abril de 2011, relativas a solicitações feitas através de atendimento presencial no escritório e por telefone, ou a partir do serviço 0800 da CAGECE, e distribuídas aleatoriamente entre as localidades inspecionadas na UNBCL, conclui-se que 27 (vinte e sete) delas, distribuídas nos núcleos de Itapipoca, Miraíma, Uruburetama, General Sampaio e Pentecoste apresentam preenchimento incompleto, resultando em 23,08% de não conformidade.

Não Conformidade

NC3 - A CAGECE-UNBCL não está cumprindo o artigo 130 da Resolução 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

Art.130 - O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos;

II - cadastro por economia, de acordo com os termos do art.75;

III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;

IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e

V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.

CONSTATAÇÃO – C4

SERVIÇOS COMERCIAIS: faturamento

- A CAGECE - UNBCL, 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

NC4 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 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.

CONSTATAÇÃO – C5

SERVIÇOS COMERCIAIS: atendimento ao usuário

- As tabelas de tarifas atualizada, de serviços e prazos, e de preços, não estavam expostas para consulta dos usuários, em Miraíma;
- Ausência de divulgação do horário de atendimento aos usuários, núcleo de Pentecoste.

Não Conformidade

NC5 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 35, 146, 149 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcritos a seguir:

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.

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 nº 10.048, 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.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.

9. DETERMINAÇÕES.

D1 – A CAGECE deve dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C1.

Prazo para atendimento: 30 dias

D2 – A CAGECE deve cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C2.

Prazo para atendimento: 30 dias

D3 – A CAGECE deve manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C3.

Prazo para atendimento: 30 dias

D4 – A CAGECE deve restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C4.

Prazo para atendimento: 120 dias

D5 – A CAGECE deve manter a disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C5.

Prazo para atendimento: 30 dias

10. RECOMENDAÇÕES

R1 - A CAGECE tome providências para manter consistência nas informações referentes ao numero de localidades operadas pela UNBCL.

R2 - A CAGECE tome providências para resolver as demandas da área técnica e operacional identificada neste relatório, e discriminada a seguir:

- Armazenamento de material, ao ar livre, na área externa do almoxarifado – Itapipoca;
- Ausência de EPI's, luvas e capacete, para utilização dos funcionários – Itapipoca e Miraíma;
- Pintura deteriorada, com sinais de infiltração de água, na sala localizada nos fundos do escritório e no almoxarifado – Uruburetama;
- Sinais de infiltração de água nas salas localizadas nos fundos do escritório e no almoxarifado – Uruburetama.

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

- R3** - A CAGECE tome providências para divulgar de forma atualizada os resultados da qualidade da água, no núcleo de Uruburetama.
- R4** - A CAGECE tome providências para evitar a formação de filas para atendimento de usuários no escritório/atendimento do núcleo de Pentecoste.
- R5** - A CAGECE tome providências no sentido de evitar ocorrências referentes a reclamação de corte de água de unidades usuárias que já efetuaram o pagamento da fatura vencida.
- R6** - A CAGECE tome providências para informar na fatura o mês de referência dos resultados da qualidade da água divulgados na mesma.
- R7** - A CAGECE deve distribuir, uniformemente, ao longo do mês as 6 (seis) datas de vencimento das faturas.
- R8** - A CAGECE tome providências para informar no aviso de corte, de forma clara, que o prazo legal previsto na Lei nº 11.445/2007, é de 30 dias para a efetivação do mesmo.
- R9** - 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.

11. 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

12. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves — ARCE
Analista de Regulação
Matrícula: 26-1-5

Fortaleza – CE, 19 de maio de 2011.