

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO NA ÁREA
COMERCIAL DA UNIDADE DE NEGÓCIO DA
BACIA DO SALGADO – UNBSA**

RF/CSB/0064/2011

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

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

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 NÉGÓCIO.....	9
6.1. Área de Abrangência.....	9
6.2. Estrutura Organizacional.....	10
6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada	11
7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS.....	12
7.1. Escritório/Atendimento/Almoxarifado.....	13
7.2. Atendimento ao Usuário	38
7.2.1. Atendimento de prazos na prestação de serviço	38
7.2.2. Entrega de protocolo	41
7.2.3. Disponibilização da Resolução da ARCE	42
7.3. Faturamento.....	42
7.3.1. Débitos pendentes em nome de terceiros	42

7.3.2.	Pagamentos em duplicidade	42
7.3.3.	Intervalos de leituras	43
7.3.4.	Hidrometração.....	45
7.3.5.	Consumo de água para ligações não medidas.....	46
7.3.6.	Informações na fatura	47
7.3.7.	Fatura mínima.....	48
7.3.8.	Prazo mínimo de vencimento	48
7.3.9.	Datas de vencimento de faturas	48
7.4.	Corte	49
7.4.1.	Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e/ou interrupção da coleta.....	49
7.5.	Outras Responsabilidades	50
7.5.1.	Cadastro	50
7.5.2.	Combate à fraude	51
7.5.3.	Preenchimento das Ordens de Serviços	51
7.5.4.	Contrato de Prestação de Serviço Público de Fornecimento de Água Tratada e/ou Coleta de Esgoto.....	52
8.	CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES.	52
9.	DETERMINAÇÕES.	57
10.	RECOMENDAÇÕES	58
11.	EQUIPE TÉCNICA	59
12.	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	59

GLOSSÁRIO

CAGECE – COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ

UNBSA – UNIDADE DE NEGÓCIO DA BACIA DO SALGADO

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

Tipo de Auditoria	Fiscalização Direta.
Unidade Auditada	Unidade de Negócio da Bacia do Salgado - UNBSA. End.: Rua Delmiro Gouveia, s/n, Romeirão - CEP: 63.050-220. Juazeiro do Norte – CE. Telefone: (88) 3677-4715. Contato: Engenheiro Expedito Galba Batista.
Localidades Auditadas	Juazeiro do Norte, Mangabeira (Lavras da Mangabeira), Várzea Alegre, Cariutaba (Farias Brito) e Farias Brito.
Escopo	Serviços e Informações Comerciais.
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0554/2011 de 28 de junho de 2011.
Processo ARCE	PCSB/CSB/0335/2011.
Data da Inspeção de Campo	16 a 18 de agosto de 2011.
Legislação	Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 14.394/2009; Resolução ARCE nº 130/2010; Resolução ARCE nº 147/2010.

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 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. Francisco Gilberto Máximo Bezerra Junior, Supervisor Técnico de Serviços a Clientes da UNBSA, 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: Juazeiro do Norte – sede da Unidade de Negócio; Mangabeira e Cariutaba - localidades com baixo número de ligações ativas; Várzea Alegre – localidade com elevado número de ligações ativas, e Farias Brito – localidade não auditada nos últimos 12 (doze) meses.

5.1. Cronograma de Trabalho

Local	3ª Feira DIA 16/8		4ª Feira DIA 17/8		5ª Feira DIA 18/8	
	M	T	M	T	M	T
Sede da UNBSA - Juazeiro do Norte	x				x	
Escritório / Lojas de Atendimento - Juazeiro do Norte	x	x				
Escritório / Atendimento - Mangabeira			x			
Escritório / Atendimento - Várzea Alegre			x			
Escritório / Atendimento - Cariutaba				x		
Escritório / Atendimento - Farias Brito				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; - Opções de datas de vencimento de fatura.
	Corte	Prazo de comunicação prévia para suspensão do fornecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgoto.
	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 UNBSA, de conformidade com as informações constantes dos Dados Físicos de Localidade, competência março/2011 (fls. 4 e 5 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), abrange 22 (vinte e dois) municípios, operando sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 32 (trinta e duas) localidades, sendo que 10 (dez) localidades operam SAA e SES e 22 (vinte e duas) localidades operam apenas SAA, gerenciados através de 31 (trinta e um) núcleos (escritórios locais) (fl. 10 do Processo PCSB/CSB/0335/2011).

No **Quadro 2** estão relacionados todos os sistemas pertencentes à UNBSA, de acordo com os Dados Físicos de Localidade.

Quadro 2 – Relação de sistemas operados pela UNBSA.

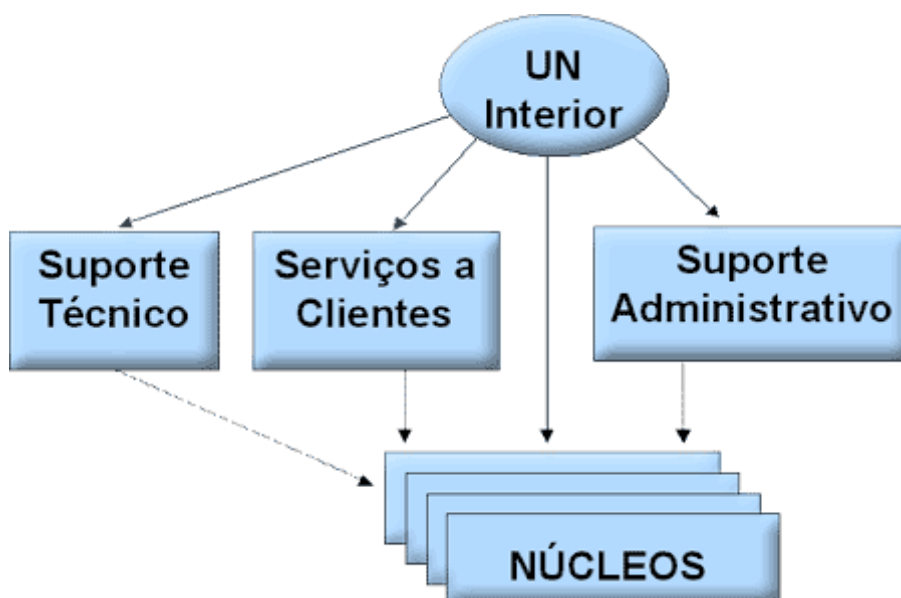
Abaíara - SAA
Altaneira - SAA e SES
Amaniutuba - L. Mangabeira - SAA
Aurora - SAA e SES
Baixio - SAA
Barbalha - SAA e SES
Barro - SAA e SES
Brejo Grande - Cariri - SAA
Cariutaba - SAA
Cedro - SAA e SES
Farias Brito - SAA
Felizardo - Ipaumirim - SAA
Granjeiro - SAA e SES
Iara - Barro - SAA
Ingazeiras - SAA
Inhumas - St. Cariri - SAA
Ipaumirim - SAA
Jati - SAA
Juazeiro do Norte - SAA e SES
Lavras da Mangabeira - SAA
Mangabeira - L. Mangabeira - SAA
Mauriti - SAA e SES
Milagres - SAA
Missão Velha - SAA e SES
Nova Olinda - SAA
Palestina do Cariri - SAA
Penaforte - SAA
Porteiras - SAA e SES
Quitaius - SAA
Santana do Cariri - SAA
Umari - SAA
Várzea Alegre - SAA

6.2. Estrutura Organizacional

A UNBSA 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 1**.

A UNBSA 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. 10 do Processo PCSB/CSB/0335/2011).

Figura 1 - Estrutura da Unidade de Negócio da Bacia do Salgado.



6.3. Dados da Unidade de Negócio Fiscalizada

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

CAGECE: Município de Juazeiro do Norte – Unidade de Negócio da Bacia do Salgado – UNBSA.

Dados Físicos da UNBSA (mar/2011 - fls. 4 e 5 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), incluindo as localidades relacionadas no item 6.1.

- Volume produzido de água: 2.549.746 m³;
- Volume distribuído de água: 2.439.998 m³;
- Volume faturado de água: 1.777.305 m³;
- Volume medido de água: 1.764.721 m³;
- Número de ligações:
 - reais de água: 141.773;
 - ativas de água: 136.948;
 - medidas de água: 136.122;
 - esgoto: 25.741.
- Extensão da rede de distribuição de água: 906.591 m.

Gerência da Unidade de Negócio da Bacia do Salgado (fl. 10 do Processo PCSB/CSB/0335/2011):

- ◇ Gerente da Unidade de Negócio da Bacia do Salgado – Expedito Galba Batista;
- ◇ Coordenador de Suporte Administrativo – Antônio Firmino Rodrigues;
- ◇ Coordenador de Suporte Técnico – Francisco Maurício Barbosa;
- ◇ Coordenador de Serviços a Clientes – Antônio de Pádua Fernandes.

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 UNBSA e núcleos selecionados (Juazeiro do Norte (lojas de atendimento), Mangabeira, Várzea Alegre, Cariutaba e Farias Brito).

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

Sede da UNBSA – Juazeiro do Norte

- A sede da UNBSA está localizada em Juazeiro do Norte em prédio que abriga a gerência e as coordenadorias, apresentado a seguir:
 - Fachada da entrada do prédio da gerência da UNBSA e área de acesso as Coordenadorias (**Fotos 1 e 2**);
 - Área interna das Coordenadorias de Serviços a Clientes e de Suporte Administrativo (**Fotos 3 e 4**);
 - Área interna da Coordenadoria de Suporte Técnico (**Foto 5**);
 - Setor de transportes do Escritório Regional (**Foto 6**).



Foto 1 – Fachada da entrada principal da sede da UNBSA.



Foto 2 – Área interna de acesso a UNBSA - Coordenadorias.

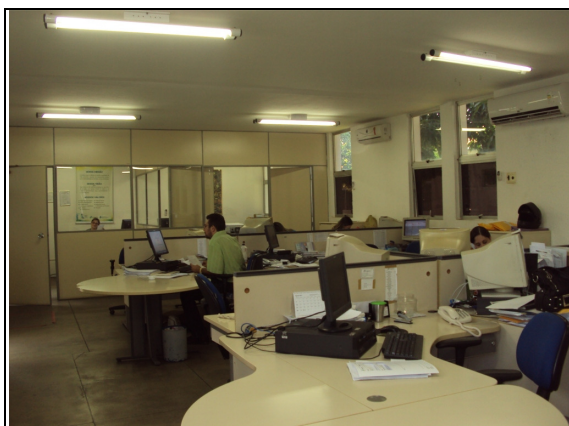


Foto 3 – Área interna da Coordenadoria de Serviços a Clientes da UNBSA.



Foto 4 – Área interna da Coordenadoria de Suporte Administrativo da UNBSA.



Foto 5 – Área interna da Coordenadoria de Suporte Técnico da UNBSA.



Foto 6 – Setor de transportes da UNBSA – escritório regional.

7.1. Escritório/Atendimento/Almoxarifado

Para a análise deste item, foram inspecionados as lojas de atendimento de Juazeiro do Norte e os escritórios operacionais/atendimento dos 4 (quatro) núcleos selecionados: Mangabeira, Várzea Alegre, Cariutaba e Farias Brito.

Para efeito da inspeção no núcleo de Várzea Alegre foram observadas as **não-conformidades** contidas no relatório de fiscalização, discriminado a seguir, visando verificar a recorrência das mesmas, as quais foram identificadas nos itens respectivos deste relatório:

- RF/CSB/0051/2010
 - Município – Várzea Alegre;
 - Processo – PCSB/CSB/0057/2010;
 - Objeto – Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água;
 - Período de fiscalização – 23, 24 e 26 de agosto 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

7.1.1. Instalações físicas e estrutura de atendimento

7.1.1.1 Juazeiro do Norte

7.1.1.1.1 Loja de Atendimento - Sede

- Estrutura Administrativa:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	4	4 atendentes (terceirizados).

A Loja de Atendimento - Sede está localizada na Rua Delmiro Gouveia, s/n, Romeirão, desempenhando as funções de atendimento aos usuários (**Fotos 7 e 8**).



Foto 7 – Loja de Atendimento – Sede do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 8 – Sala de recepção da Loja de Atendimento – Sede do SAA de Juazeiro do Norte.

- Durante a inspeção na Loja de Atendimento - Sede de Juazeiro do Norte, verificaram-se que:
 - As instalações físicas encontram-se em adequadas condições de limpeza, conforto e funcionalidade (**Foto 9**);
 - A loja de atendimento (Sede) funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 17:00h, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários na porta de acesso (**Foto 10**);
 - Existe distribuição de senhas e painel de controle para atendimento dos usuários (**Fotos 11 e 12**);
 - Existe extintor de incêndio, dentro do prazo de validade (**Foto 13**);

- 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 14 e 15**);
- O serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 16**);
- Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 17**);
- 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 18 a 21**);
- Existe distribuição de protocolo de atendimento;
- A loja de atendimento (Sede) encontra-se organizada e informatizada para atendimento aos usuários, e opera utilizando o sistema comercial *on-line* (**Foto 22**);
- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
- No núcleo de Juazeiro do Norte, as faturas podem ser pagas pelos usuários em vários pontos comerciais, agências bancárias e casas lotéricas.



Foto 9 – Área interna da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 10 – Horário de atendimento da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 11 – Equipamento de emissão de senha da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 12 – Pannel de controle de senhas da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 13 – Extintor de incêndio da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.

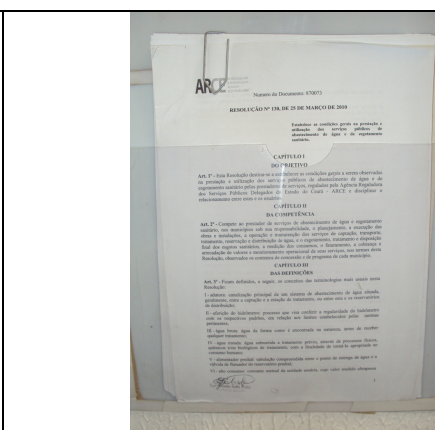


Foto 14 – Resolução nº 130 da ARCE da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 15 – Código de Defesa do Consumidor da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 16 – Banner de divulgação da ARCE da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 17 – Aviso de atendimento prioritário da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.

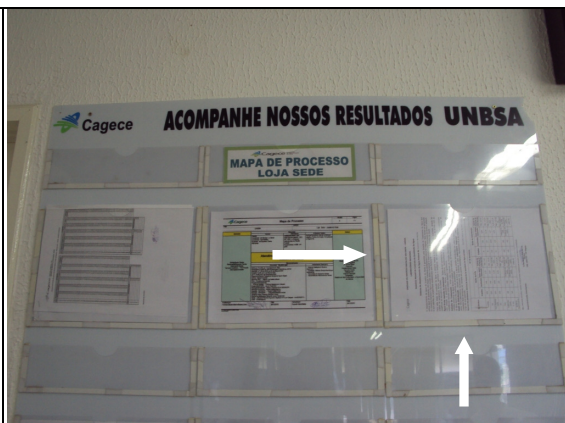


Foto 18 – Divulgação dos resultados da qualidade da água da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.

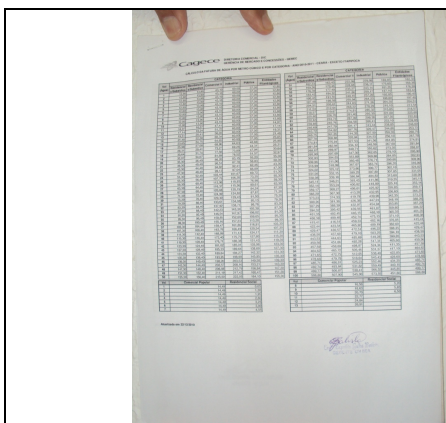


Foto 19 – Divulgação das tarifas da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.

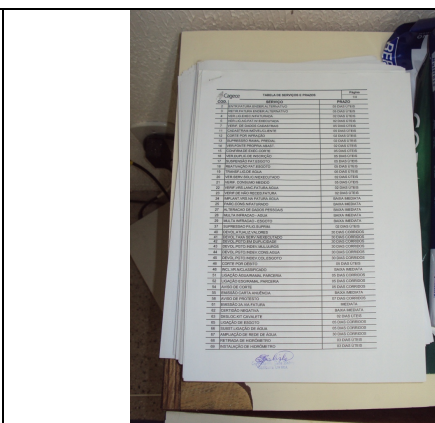


Foto 20 – Tabela de serviços e prazos da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.

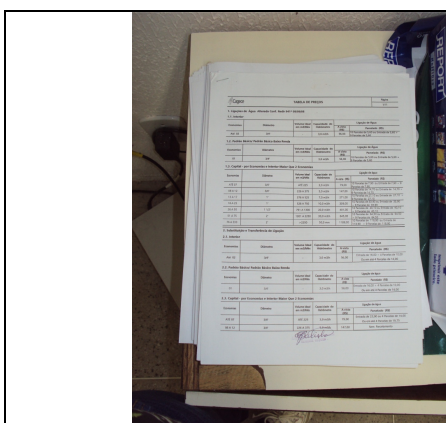


Foto 21 – Tabela de preços da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 22 – Atendimento *on-line* da loja de atendimento (Sede) do SAA de Juazeiro do Norte.

7.1.1.1.2 Loja de Atendimento - Centro

- Estrutura Administrativa:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	8	1 supervisora (CAGECE); 5 atendentes (terceirizados); 1 porteiro (terceirizado); 1 auxiliar de serviços gerais (terceirizado).

A Loja de Atendimento - Centro está localizada na Rua São Domingos, s/n, Centro, desempenhando as funções de atendimento aos usuários (**Fotos 23 e 24**).



Foto 23 – Loja de Atendimento – Centro do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 24 – Sala de recepção da Loja de Atendimento – Centro do SAA de Juazeiro do Norte.

- Durante a inspeção na Loja de Atendimento - Centro de Juazeiro do Norte, verificaram-se que:
 - As instalações físicas encontram-se em adequadas condições de limpeza, conforto e funcionalidade (**Foto 25**);
 - A loja de atendimento (Centro) funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 17:00h, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários na porta de acesso (**Foto 26**);
 - Existe distribuição de senhas e painel de controle para atendimento dos usuários (**Fotos 27 e 28**);
 - Existe extintor de incêndio, dentro do prazo de validade (**Foto 29**);

- 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 30 e 31**);
- O serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 32**);
- Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos e gestantes (**Foto 33**);
- 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 34 a 37**);
- Existe distribuição de protocolo de atendimento;
- A loja de atendimento (Centro) encontra-se organizada e informatizada para atendimento aos usuários, e opera utilizando o sistema comercial *on-line* (**Foto 38**);
- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE.



Foto 25 – Área interna da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 26 – Horário de atendimento da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 27 – Equipamento de emissão de senha da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 28 – Pannel de controle de senhas da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

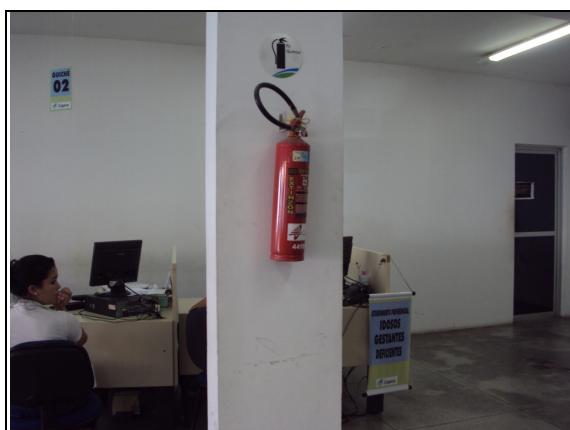


Foto 29 – Extintor de incêndio da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

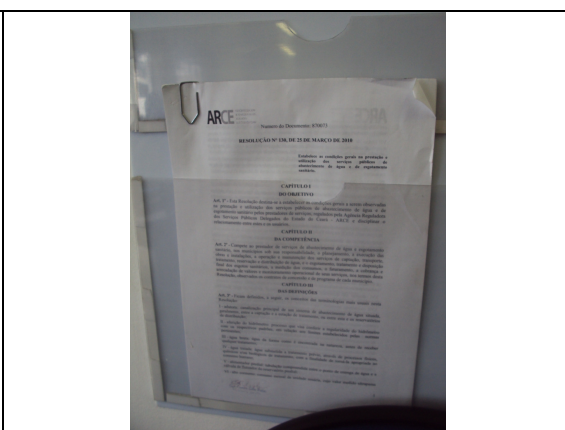


Foto 30 – Resolução nº 130 da ARCE da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

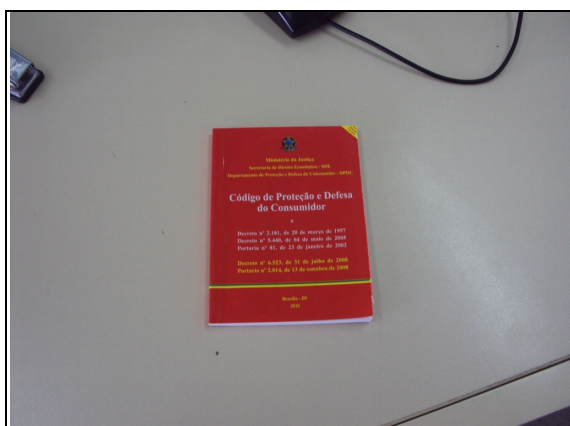


Foto 31 – Código de Defesa do Consumidor da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 32 – Banner de divulgação da ARCE da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 33 – Aviso de atendimento prioritário da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

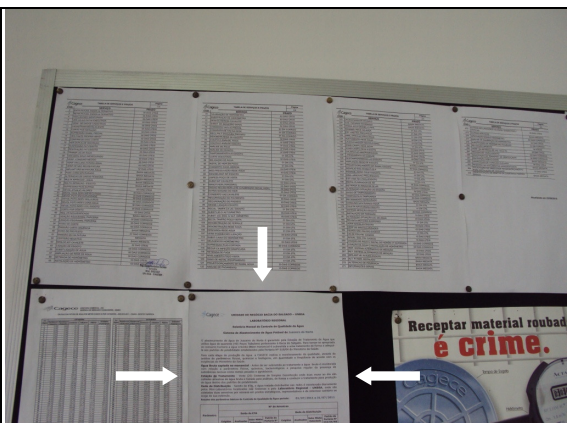


Foto 34 – Divulgação dos resultados da qualidade da água da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

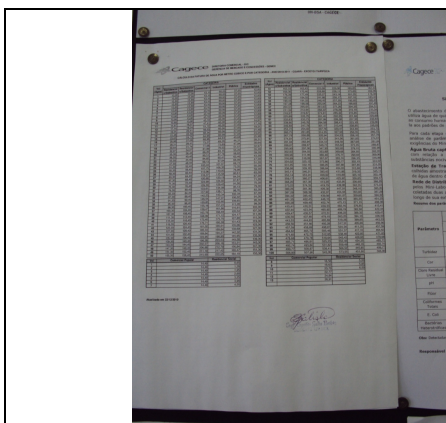


Foto 35 – Divulgação das tarifas da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

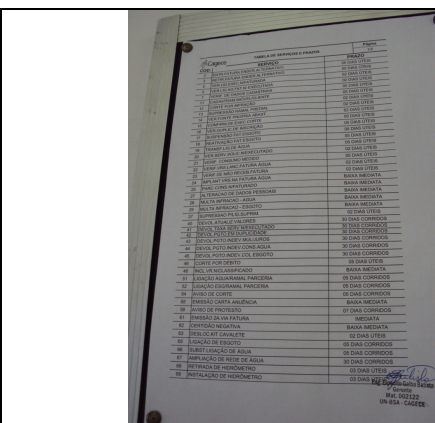


Foto 36 – Tabela de serviços e prazos da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

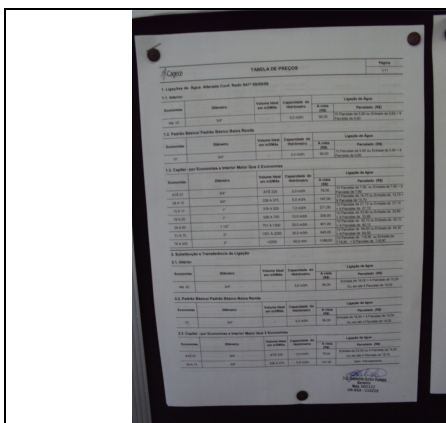


Foto 37 – Tabela de preços da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 38 – Atendimento on-line da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

- Na loja de atendimento (Centro) existem ainda as seguintes estruturas de apoio:
 - Sala de cadastro de apoio às atividades de campo da área comercial (**Fotos 39 e 40**), com a seguinte equipe:
 - 1 supervisor comercial (terceirizado);
 - 12 agentes comerciais (terceirizados);
 - 4 agentes comerciais móveis (terceirizados);
 - 1 motorista (terceirizado).
 - Sala de tele-cobrança em fase de estruturação (**Fotos 41 e 42**);
 - Sala de arquivos de documentação (**Fotos 43 e 44**).



Foto 39 – Sala de cadastro da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 40 – Sala de cadastro da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 41 – Sala de tele-cobrança da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte em estruturação.



Foto 42 – Sala de tele-cobrança da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte em estruturação.



Foto 43 – Sala de arquivo de documentação da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.



Foto 44 – Sala de arquivo de documentação da loja de atendimento (Centro) do SAA de Juazeiro do Norte.

7.1.1.2 Mangabeira

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	2	1 encarregado de núcleo (terceirizado); 1 operador de rede de água (terceirizado).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Av. São Sebastião, s/n – Centro (saída para Várzea Alegre), com as funções operacionais e de atendimento aos usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 45 e 46**).



Foto 45 – Escritório operacional/atendimento do SAA de Mangabeira.



Foto 46 – Almoxarifado do SAA de Mangabeira.

- Durante a inspeção no escritório/atendimento/almojarifado de Mangabeira, verificaram-se que:
 - Não existe placa de identificação do escritório/atendimento (**Foto 47**);
 - O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00 às 17:00, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários (**Foto 48**);
 - A localização do escritório não é adequada e com pouca facilidade de acesso (**Foto 49**);
 - Existe extintor de incêndio dentro do prazo de validade (**Foto 50**);
 - O escritório/atendimento/almojarifado não é informatizado, portanto sem acesso ao sistema comercial *on-line* (**Foto 51**);
 - A Resolução nº 130/2010 da ARCE está disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 52**);
 - O encarregado do núcleo informou que o escritório/atendimento, às vezes, é fechado para o desenvolvimento de atividades externas, do tipo, cobrança e atendimento ao usuário no campo;
 - Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 53**);
 - 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 54 a 57**);
 - O serviço de regulação e fiscalização pela ARCE não é divulgado através de *banner*;
 - Existe distribuição de protocolo de atendimento (**Foto 58**);
 - Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
 - Em Mangabeira as faturas dos usuários não podem ser pagas na localidade, obrigando-os a deslocarem-se a Lavras da Mangabeira ou Várzea Alegre para efetivação do pagamento;
 - As instalações elétricas do almojarifado apresentam problemas, impossibilitando o funcionamento da iluminação artificial;

- O controle de materiais é realizado por meio de fichas (**Foto 59**);
- A pintura do prédio e beiral da coberta estão deteriorados (**Foto 60**).



Foto 47 – Ausência de placa indicativa de funcionamento do escritório/atendimento do SAA de Mangabeira.

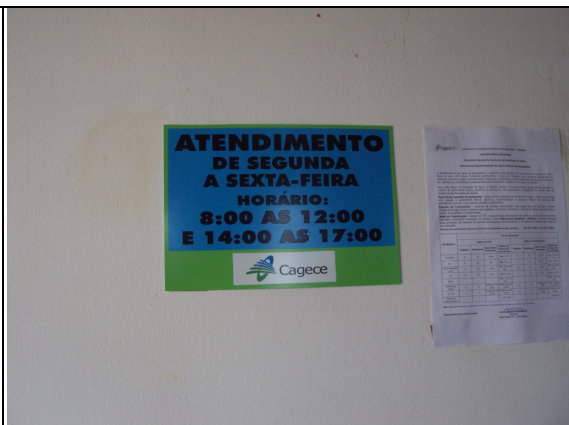


Foto 48 – Horário de atendimento do SAA de Mangabeira.



Foto 49 – Localização e acesso inadequado do escritório/atendimento do SAA de Mangabeira.



Foto 50 – Extintor de incêndio, dentro do prazo de validade, do SAA de Mangabeira.



Foto 51 – Escritório/atendimento, sem informatização, do SAA de Mangabeira.

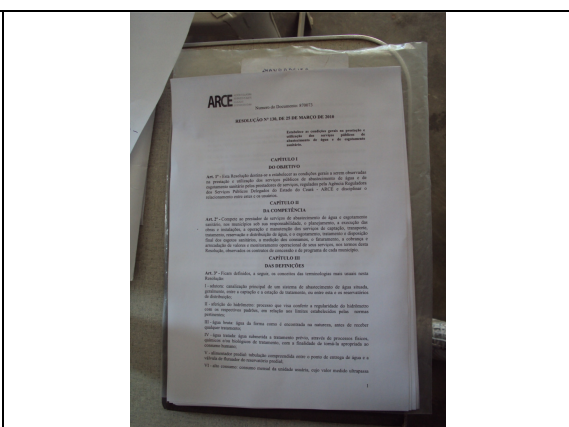


Foto 52 – Resolução nº 130/2010 da ARCE no escritório do SAA de Mangabeira.



Foto 53 – Aviso de atendimento prioritário – escritório/atendimento do SAA de Mangabeira.

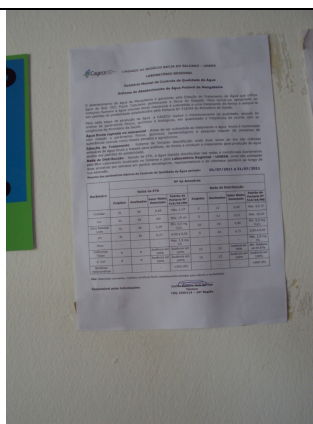


Foto 54 – Divulgação dos resultados da qualidade da água no escritório/atendimento do SAA de Mangabeira.

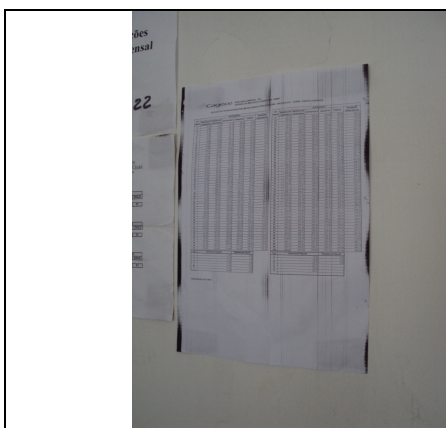


Foto 55 – Tabela de tarifas atualizada do SAA de Mangabeira.



Foto 56 – Tabela de serviços e prazos do SAA de Mangabeira.

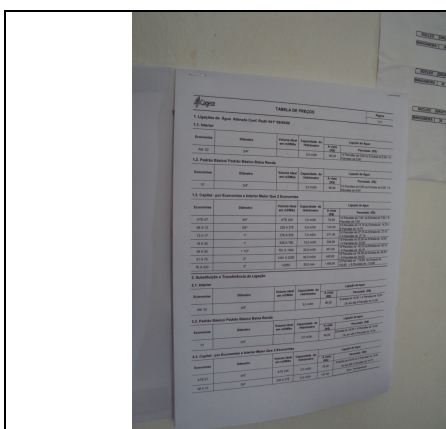


Foto 57 – Tabela de preços do SAA de Mangabeira.

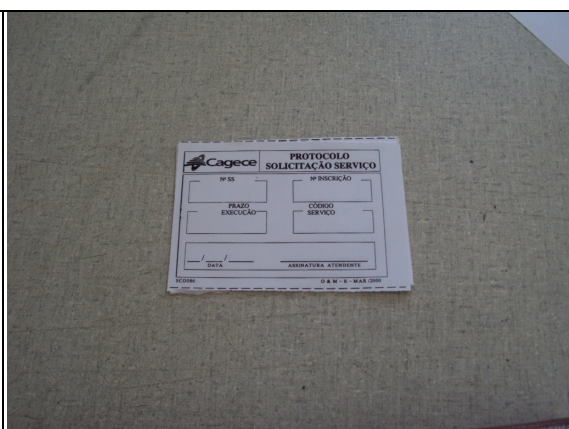


Foto 58 – Protocolo de solicitação de serviços do SAA de Mangabeira.

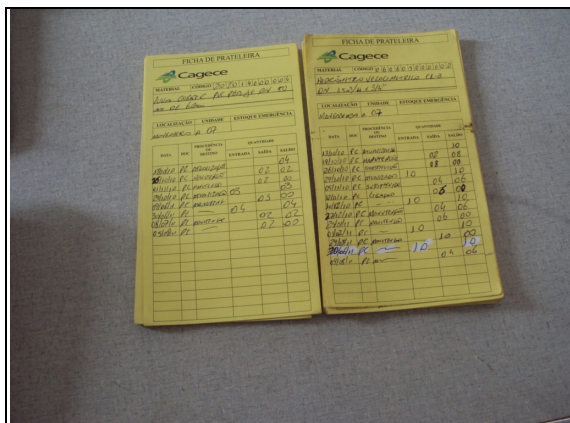


Foto 59 – Fichas de controle de materiais do almoxarifado do SAA de Mangabeira.



Foto 60 – Pintura e beiral deteriorado do escritório/atendimento/almoxarifado do SAA de Mangabeira.

7.1.1.3 Várzea Alegre

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	8	1 encarregada de núcleo (CAGECE); 1 auxiliar técnico (terceirizado); 4 operadores de rede de água (terceirizados); 2 operadores de ETA (terceirizados).

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Camionete	1

- O sistema dispõe de um escritório funcionando provisoriamente na Rua das Lavadeiras, 36 – Zezinho Araújo, com as funções operacionais e de atendimento aos usuários (**Fotos 61 e 62**);
- O escritório próprio do núcleo de Várzea Alegre encontra-se em reforma e está localizado na Rua das Lavadeiras, s/n – Zezinho Araújo, onde se localiza o almoxarifado (**Foto 63**).



Foto 61 – Escritório/atendimento provisório do SAA de Várzea Alegre.



Foto 62 – Recepção do escritório/atendimento provisório do SAA de Várzea Alegre.



Foto 63 – Escritório/atendimento/almoxarifado do SAA de Várzea Alegre, em reforma.

- Durante a inspeção no escritório operacional/atendimento, provisório, de Várzea Alegre, verificaram-se que:
 - O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00h às 17:00h, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários (**Foto 64**);
 - Não existe água para os funcionários e usuários;
 - Não existe extintor de incêndio;
 - A Resolução nº 130/2010 da ARCE está disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 65**);
 - Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais (**Foto 66**);

- Existe informação sobre a divulgação das tabelas de tarifas atualizadas, de serviços e prazos, e de preços, exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 67 a 69**);
- Não existe informação sobre a divulgação da qualidade da água;
- O serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 70**);
- Existe distribuição de protocolo de atendimento (**Foto 71**);
- O escritório/atendimento ao usuário encontra-se organizado e informatizado para atendimento aos usuários, e opera utilizando o sistema comercial *on-line* (**Foto 72**);
- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
- O controle de materiais é realizado por meio de fichas (**Foto 73**);
- No núcleo de Várzea Alegre as faturas podem ser pagas pelos usuários em pontos comerciais e casas lotéricas.

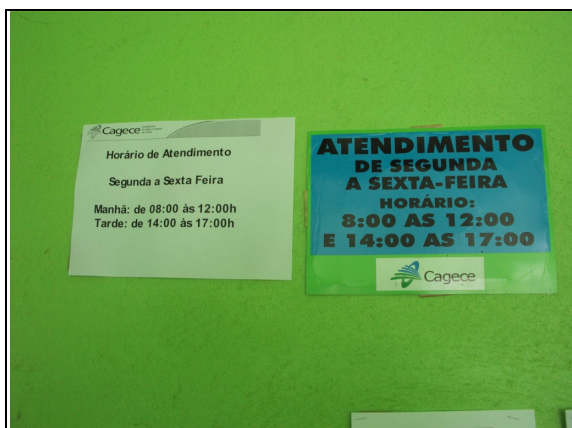


Foto 64 – Horário de atendimento no escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.

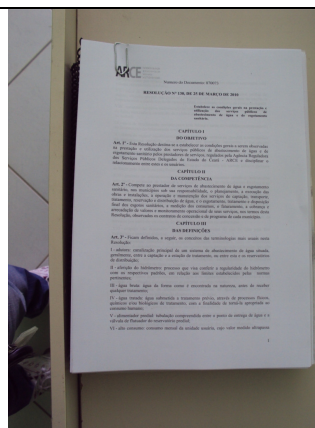


Foto 65 – Resolução nº 130/2010 da ARCE do escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.

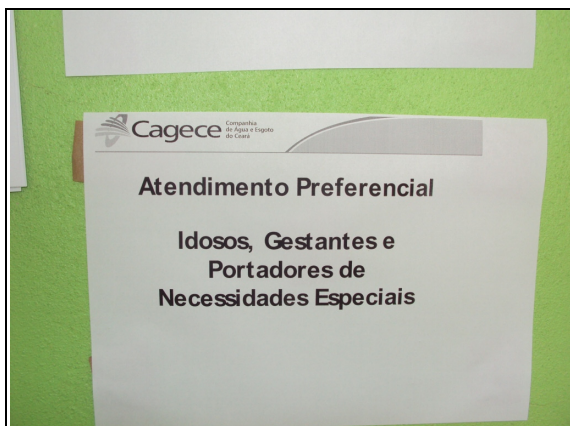


Foto 66 – Aviso de atendimento prioritário do escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.



Foto 67 – Tabela de tarifas do escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.

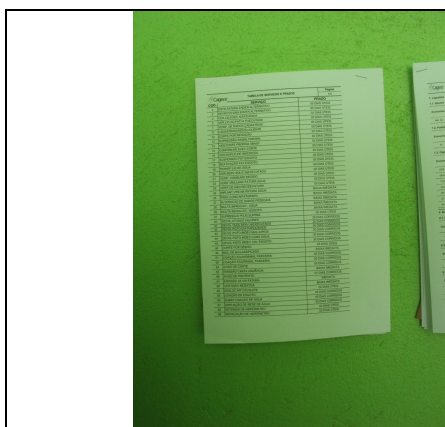


Foto 68 – Tabela de serviços e prazos do escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.

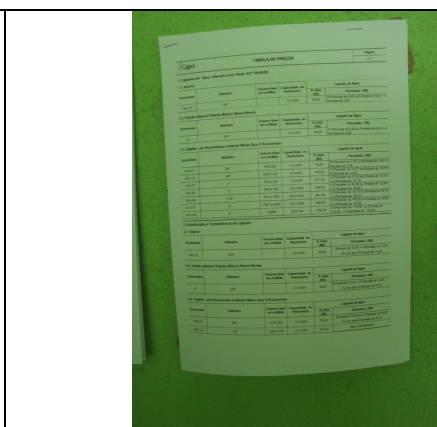


Foto 69 – Tabela de preços do escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.



Foto 70 – Banner de divulgação da ARCE no escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.

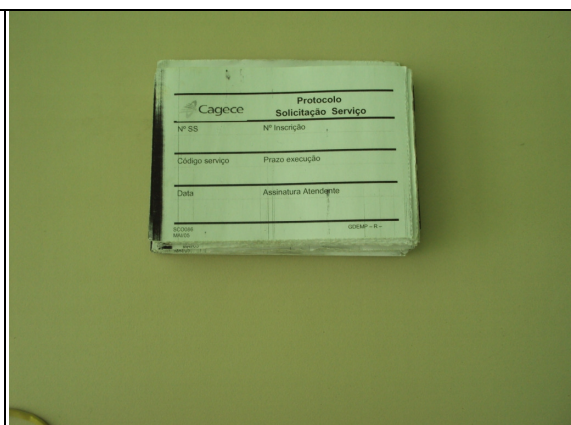


Foto 71 – Protocolo de solicitação de serviços do SAA de Várzea Alegre.



Foto 72 – Sistema informatizado do escritório/atendimento do SAA de Várzea Alegre.

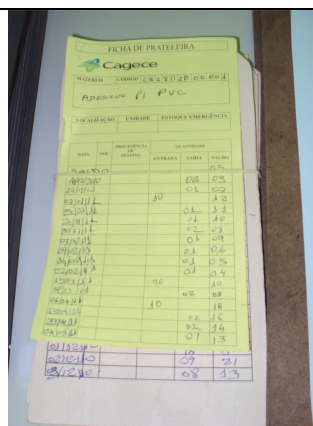


Foto 73 – Fichas de controle de materiais do almoxarifado do SAA de Várzea Alegre.

Na fiscalização anterior realizada no sistema de Várzea Alegre (RF/CSB/0051/2010) foi observada a **não-conformidade** relacionada à ausência de extintor de incêndio. Observa-se que o núcleo de Várzea Alegre repetiu a mesma **não-conformidade**.

7.1.1.4 Cariutaba

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Função
Pessoal	2	1 encarregada de núcleo (terceirizada); 1 auxiliar de manutenção operacional I (terceirizado).

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua do Comércio, s/n – Centro, com as funções operacionais e de atendimento a usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 74 e 75**).



Foto 74 – Escritório/atendimento/almoxarifado do SAA de Cariutaba.



Foto 75 – Almoxarifado do SAA de Cariutaba.

- Durante a inspeção no escritório operacional/atendimento/almojarifado de Cariutaba, verificaram-se que:
 - O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00 às 17:00, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários na área externa (**Foto 76**);
 - Existem equipamentos de informática instalados sem o programa operacional do comercial, aguardando a sua instalação, portanto sem acesso ao sistema comercial *on-line* (**Foto 77**);
 - Não existe extintor de incêndio;
 - A Resolução nº 130/2010 da ARCE está disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 78**);
 - O encarregado do núcleo informou que o escritório/atendimento às vezes acontece de ser fechado para o desenvolvimento de atividades externas, do tipo, cobrança e atendimento ao usuário no campo;
 - Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 79**);
 - Existe informação sobre a divulgação das tabelas de tarifas atualizadas, de serviços e prazos, e de preços, exposta em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Fotos 80 a 82**);
 - Não existe informação sobre a divulgação da qualidade da água;
 - O serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 83**);
 - Existe distribuição de protocolo de atendimento;
 - Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;
 - No núcleo de Cariutaba as faturas dos usuários são pagas em Farias Brito;
 - O controle de materiais é realizado por meio de fichas (**Foto 84**);
 - Não existe cavaletes e cones para a sinalização de ruas.



Foto 76 – Horário de atendimento do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.



Foto 77 – Equipamentos de informática do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.

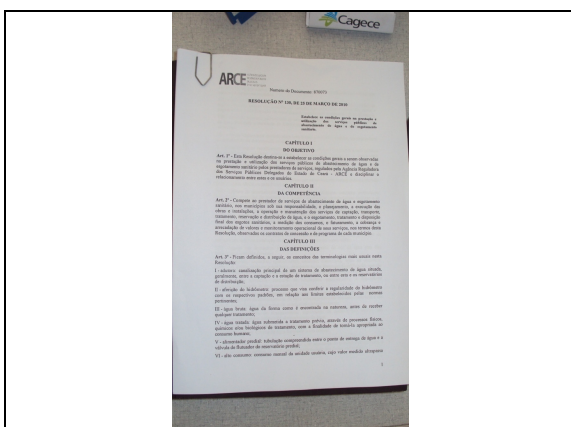


Foto 78 – Resolução nº 130/2010 da ARCE do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.

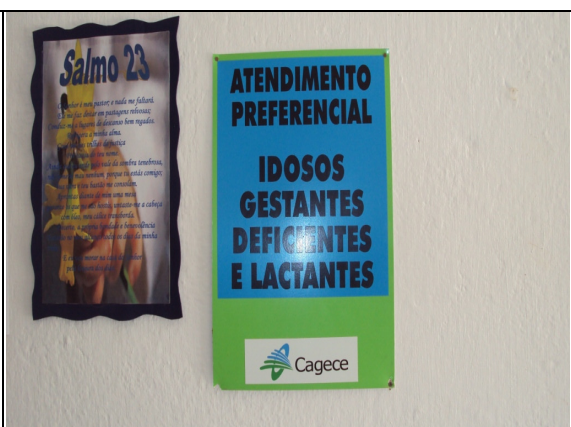


Foto 79 – Aviso de atendimento prioritário do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.

Foto 80 – Tabela de tarifas atualizada do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.

Foto 81 – Tabela de serviços e prazos do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.



Foto 82 – Tabela de preços do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.

Foto 83 – Banner de divulgação da ARCE do escritório/atendimento do SAA de Cariutaba.



Foto 84 – Fichas de controle de materiais do almoxarifado do SAA de Cariutaba.

7.1.1.5 Farias Brito

- Estrutura Administrativa Local:

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

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Moto	1

- O sistema dispõe de um escritório localizado na Rua Dr. Raimundo Bezerra, 211 - Centro com as funções operacionais e de atendimento a usuários, e onde está localizado o almoxarifado (**Fotos 85 e 86**).

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



Foto 85 – Escritório/atendimento/almoxarifado do SAA de Farias Brito.



Foto 86 – Almoxarifado do SAA de Farias Brito.

- Durante a inspeção no escritório operacional/atendimento/almoxarifado de Farias Brito, verificaram-se que:
 - O escritório/atendimento funciona de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 14:00h às 17:00h, estando o horário disponibilizado para visualização dos usuários (**Foto 87**);
 - Existe extintor de incêndio dentro do prazo de validade (**Foto 88**);
 - A Resolução nº 130/2010 da ARCE está disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário (**Foto 89**);
 - Existe informação sobre aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes (**Foto 90**);
 - 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 91 a 94**);
 - O serviço de regulação e fiscalização pela ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 95**);
 - Existe distribuição de protocolo de atendimento;
 - O escritório/atendimento ao usuário encontra-se organizada e informatizada para atendimento aos usuários, e opera utilizando o sistema comercial *on-line* (**Foto 96**);
 - Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE;

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

- O controle de materiais é realizado por meio de fichas (**Foto 97**);
- No núcleo de Farias Brito as faturas podem ser pagas pelos usuários em pontos comerciais e casas lotéricas.



Foto 87 – Horário de atendimento do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.



Foto 88 – Extintor de incêndio do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.

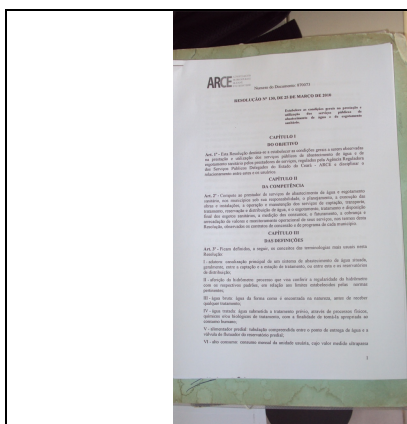


Foto 89 – Resolução nº 130/2010 da ARCE do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.

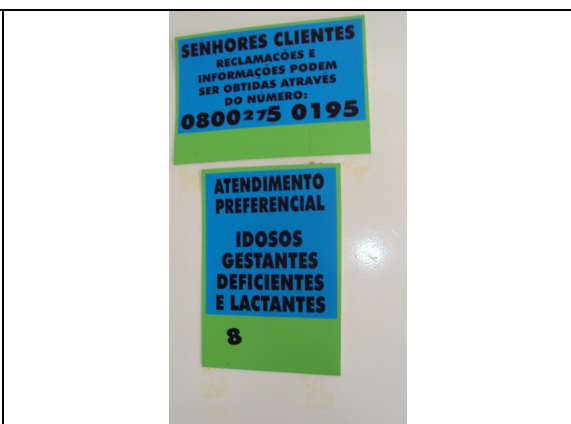


Foto 90 – Aviso de atendimento prioritário do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.

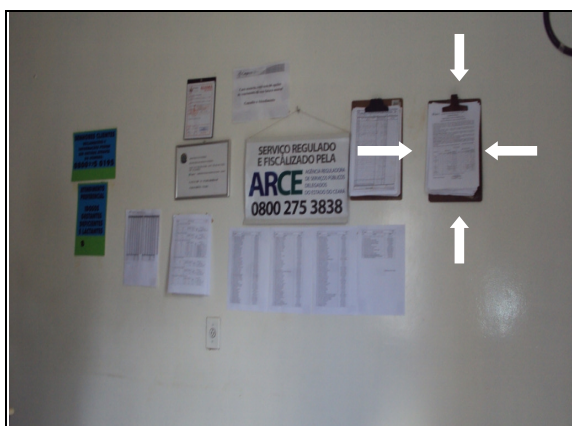


Foto 91 – Resultados da qualidade da água do escritório do SAA de Farias Brito.

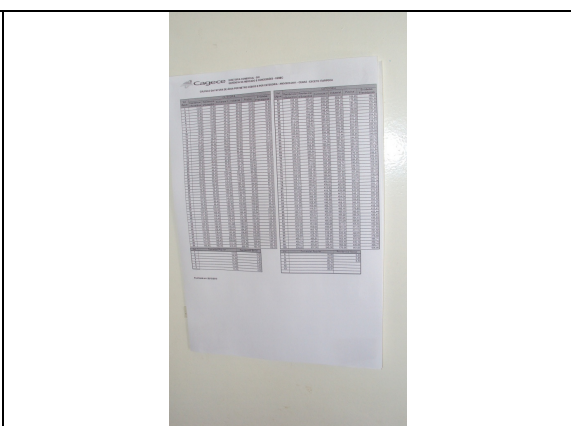


Foto 92 – Tabela de tarifas atualizada do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.

Foto 93 – Tabela de serviços e prazos do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.

Foto 94 – Tabela de preços do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.



Foto 95 – Banner de divulgação da ARCE do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.



Foto 96 – Equipamentos de informática do escritório/atendimento do SAA de Farias Brito.



Foto 97 – Fichas de controle de materiais do almoxarifado do SAA de Farias Brito.

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. 11 a 101 do Processo PCSB/CSB/0335/2011) e processos de solicitação de ampliação de rede (fls. 102 a 125 do Processo PCSB/CSB/0335/2011). 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 (OSs) são abertas no sistema, emitidas pelo escritório local e preenchidas pelos operadores durante a execução dos serviços em campo. Analisando-se 70 (setenta) Ordens de Serviços, expedidas nos meses de maio/11, junho/11, julho/11 e agosto/11, 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 UNBSA, Juazeiro do Norte, Várzea Alegre e Farias Brito, concluiu-se que 4 (quatro) delas, distribuídas no núcleo de Juazeiro do Norte, não cumpriram o prazo, e 39 (trinta e nove), distribuídas nos núcleos de Juazeiro do Norte, Várzea Alegre e Farias Brito apresentaram preenchimento incompleto, resultando, respectivamente, em 5,7% e 61,43% de **não-conformidades (Quadros 3 e 4)**.

A questão relacionada ao cumprimento dos prazos estabelecidos para a execução dos serviços está sendo tratada no processo PCSB/CSB/0033/2009, e portanto não será considerada nesta ação para efeito de determinação.

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
021 - Verificação de consumo medido	3	3	0	0,0%	Várzea Alegre, Farias Brito	-
046 - Corte por débito	2	2	0	0,0%	Farias Brito	-
068 - Retirada de hidrômetro	2	2	0	0,0%	Farias Brito	-
071 - Substituição de hidrometro	3	2	1	33,3%	Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte
073 - Substituição do registro geral	2	2	0	0,0%	Várzea Alegre	-
074 - Conserto vazamento ligação predial	12	12	0	0,0%	Juazeiro do Norte, Várzea Alegre, Farias Brito	-
075 - Conserto de vazamento na rede	15	13	2	13,3%	Juazeiro do Norte, Várzea Alegre, Farias Brito	Juazeiro do Norte
084 - Religação de água	3	3	0	0,0%	Farias Brito	-
095 - Conserto vazamento cavalete	13	13	0	0,0%	Juazeiro do Norte, Várzea Alegre	-
260 - Ligação de água com instalação de hidrometro para suprimida	5	5	0	0,0%	Juazeiro do Norte, Várzea Alegre	-
262 - Ligação de água	10	9	1	10,0%	Juazeiro do Norte, Várzea Alegre, Farias Brito	Juazeiro do Norte
TOTAL	70	66	4	5,7%		

Quadro 4 – Não-conformidades detectadas na amostra de 70 OSs

Quantidade de OSs	Não-conformidade	Localidade	Quant.	Nº das OSs / Serviços
39	Preenchimento incompleto – dados informativos.	Juazeiro do Norte	16	23871373 – Conserto de vazamento em ligação predial; 23849637 – Conserto de vazamento em ligação predial; 23840723 – Conserto de vazamento em ligação predial; 23842326 – Conserto de vazamento em ligação predial; 23841226 – Conserto de vazamento na rede; 23845250 – Conserto de vazamento na rede; 23256609 – Conserto de vazamento na rede; 23049041 – Conserto de vazamento no cavalete; 23044363 – Conserto de vazamento no cavalete; 23048074 – Conserto de vazamento no cavalete; 23838327 – Conserto de vazamento no cavalete; 23049261 – Conserto de vazamento no cavalete; 23055552 – Conserto de vazamento no cavalete; 23569863 – Ligação de água c/inst. de hidrômetro p/sup.; 23331597 – Ligação de água c/instalação de hidrômetro; 23323775 – Ligação de água c/instalação de hidrômetro.
		Várzea Alegre	15	24023902 – Substituição registro geral; 24049050 – Substituição registro geral; 24026633 – Conserto vazamento ligação predial; 23934402 – Conserto vazamento ligação predial; 23949729 – Conserto vazamento ligação predial; 23957982 – Conserto vazamento ligação predial; 23926589 – Conserto de vazamento na rede; 23918005 – Conserto de vazamento na rede; 24001638 – Conserto de vazamento na rede; 24023816 – Conserto de vazamento na rede; 23926605 – Conserto de vazamento no cavalete; 23926551 – Conserto de vazamento no cavalete; 23943971 – Conserto de vazamento no cavalete; 23949742 – Conserto de vazamento no cavalete; 24030359 – Ligação de água c/inst. de hidrômetro p/sup..
		Farias Brito	8	23953833 – Conserto vazamento ligação predial; 24013065 – Conserto vazamento ligação predial; 23953854 – Conserto vazamento ligação predial; 24049964 – Conserto de vazamento na rede; 24013048 – Conserto de vazamento na rede; 24045986 – Religação de água; 23904068 – Religação de água; 24010596 – Religação de água.
4	Não cumprimento do prazo estabelecido	Juazeiro do Norte	4	23740155 - Substituição de hidrômetro; 23250833 – Conserto de vazamento na rede; 23249628 – Conserto de vazamento na rede; 23234935 – Ligação de água c/ instalação de hidrômetro.

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

Os núcleos de Mangabeira, Cariutaba e Amaniutuba não possuem acesso *on-line* ao sistema comercial.

→ Ordens de Serviços

Analisando as 20 (vinte) ordens de serviços selecionadas nos meses de agosto/2011, referentes às localidades de Mangabeira e Cariutaba, e considerando a não acessibilidade ao sistema comercial *on-line*, e a condição de núcleo de pequeno porte, optou-se por verificar apenas o cumprimento de prazos das OSs, constatando-se que todas cumpriram o prazo determinado para execução.

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 de água (fls. 102 a 125 do Processo PCSB/CSB/0335/2011) descritos no **Quadro 5**.

Quadro 5 – Processos de solicitações de ampliações de rede de água 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
0133.000895/2011-58	Maria Lucilene Araújo	18/7/2011	27/7/2011	9	1/8/2011	1/8/2011	1	SAA de Juazeiro do Norte
0133.000771/2011-45	Romel de Lima Oliveira	17/6/2011	24/6/2011	7	19/7/2011	19/7/2011	1	SAA de Juazeiro do Norte
0133.000801/2011-04	Maria do Carmo Dias	24/6/2011	18/7/2011	24	19/7/2011	19/7/2011	1	SAA de Juazeiro do Norte
0133.000806/2011-28	Antonia Melo Sobrinha	27/6/2011	5/7/2011	8	19/7/2011	19/7/2011	1	SAA de Juazeiro do Norte
0133.000845/2011-80	Reginaldo da S. Vitalino	5/7/2011	12/7/2011	7	19/7/2011	19/7/2011	1	SAA de Juazeiro do Norte

De acordo com o **Quadro 5**, verifica-se o cumprimento dos artigos 32 e 33 da Resolução 130/2010 da ARCE, constatando-se que não decorreu período superior a 30 dias entre as datas da solicitação da ampliação e a de conclusão dos estudos, e período superior a 45 dias entre a autorização da execução e o início das obras.

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 UNBSA (Juazeiro do Norte, Mangabeira, Várzea Alegre, Cariutaba e Farias Brito), 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 (**Fotos 58 e 71**).

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

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 (**Fotos 14, 30, 52, 65, 78 e 89**).

7.3. Faturamento

7.3.1. Débitos pendentes em nome de terceiros

A CAGECE - UNBSA 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 - UNBSA, 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 UNBSA 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 fiscalização anterior realizada no sistema de Várzea Alegre (RF/CSB/0051/2010), foi observada a seguinte **não-conformidade**:

Não-Conformidade identificada no RF/CSB/0051/2010 – Várzea Alegre

- A CAGECE, com relação à devolução de valores pagos pelo cliente, realiza o ressarcimento de pagamentos em duplicidade somente se o usuário apresentar reclamação, devido a não existência de mecanismo automático de devolução no sistema.

Observa-se que a questão em toda UNBSA continua sem solução quanto ao cumprimento do artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

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

7.3.3. Intervalos de leituras

Na visita à CAGECE - UNBSA solicitou-se a análise de consumo de usuários, distribuídos em todos os núcleos gerenciados pela UNBSA. Foram selecionadas aleatoriamente 318 (trezentas e dezoito) inscrições (fls. 126 a 446 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), distribuídas entre os núcleos, para verificação do histórico de leituras, totalizando 1.908 (um mil novecentos e oito) intervalos de leitura analisados.

Os intervalos analisados são pertinentes ao período de dezembro/2010 a julho/2011. O intervalo mínimo foi de 9 (nove) dias, detectado no núcleo de Missão Velha, que será desconsiderado em razão da ocorrência relacionada a casa fechada sem efetivação da leitura, assim, o intervalo mínimo a ser considerado é de 26 (vinte e seis) dias, detectado nos núcleos de Missão Velha e Mauriti e o máximo de 34 (trinta e quatro) dias, detectado nos núcleos de Nova Olinda, Milagres e Inhumas. 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 (UNBSA) e individualmente por núcleo analisado que apresentou não conformidade.

Gráfico 1 – Distribuição dos intervalos de leituras observados na UNBSA, pertinentes ao período de 12/2010 a 7/2011.

Distribuição dos intervalos de leituras observados

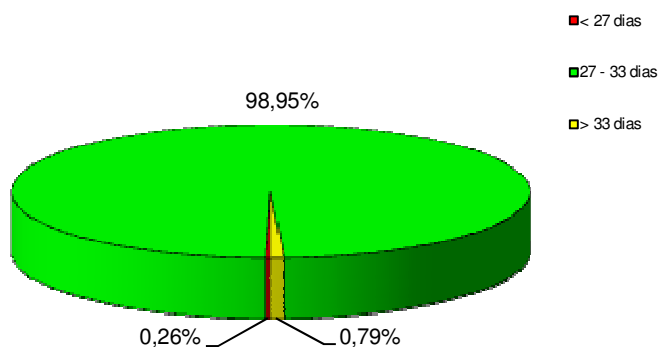
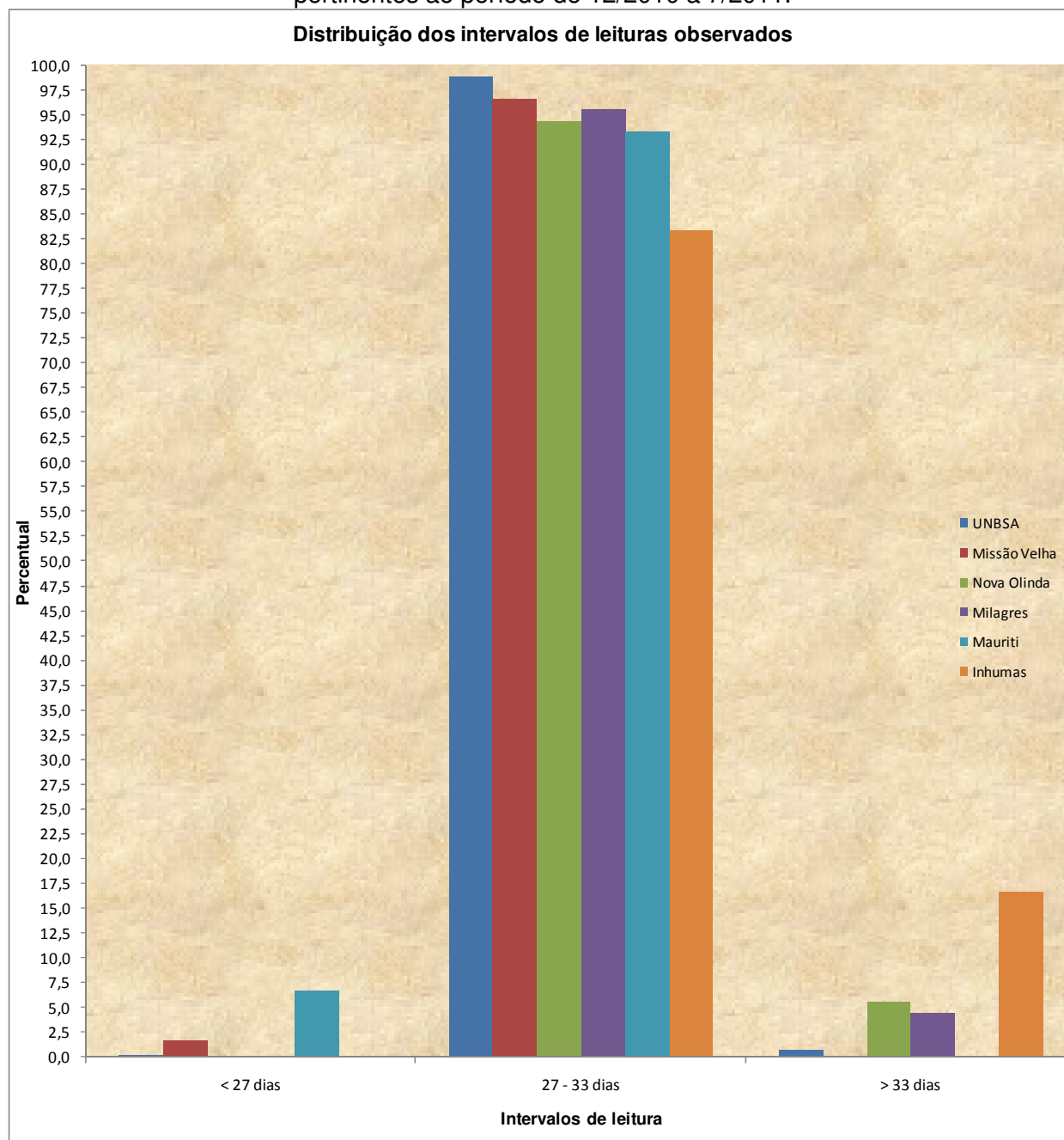


Gráfico 2 – Distribuição dos intervalos de leituras observados por Núcleo, não conforme, pertinentes ao período de 12/2010 a 7/2011.



Observa-se que os 5 (cinco) núcleos analisados, não conformes, Missão Velha, Nova Olinda, Milagres, Mauriti e Inhumas, apresentaram intervalos de leitura fora da faixa de prazo estabelecido no artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, sendo, respectivamente, 1,67%, 5,56%, 4,44%, 6,67% e 16,67%.

Conclui-se que, apenas 1,05% 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 1 dia (no caso dos intervalos de 26 e 34 dias), portanto, é necessário que a CAGECE se adeque e cumpra os prazos para intervalos de leituras

7.3.4. Hidrometração

Para avaliar o nível de hidrometração atual da UNBSA, solicitou-se informações sobre os indicadores de desempenho da unidade, existentes nos Dados Físicos de Localidade para o período de janeiro/11 a março/11 (fls. 4 a 9 do Processo PCSB/CSB/0335/2011). O índice de hidrometração, referente às ligações ativas no mês de março/11, da UNBSA, excetuando-se os núcleos de Barbalha, Juazeiro do Norte, Mauriti e Missão Velha, é de 100%.

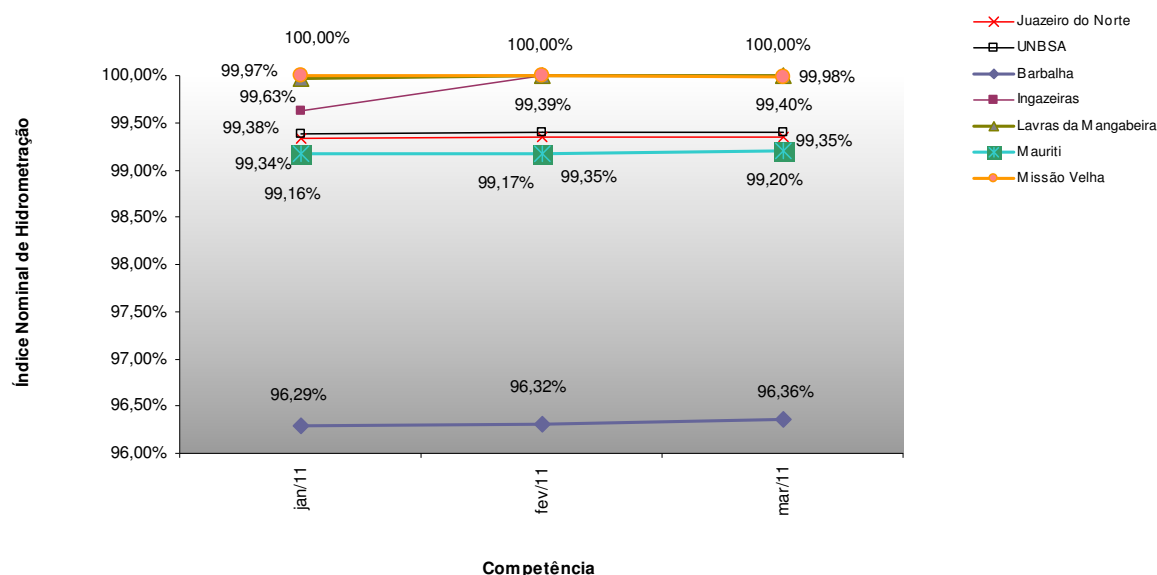
O índice ativo de hidrometração da UNBSA foi analisado sob o aspecto dinâmico, conforme descrito a seguir:

7.3.4.1 Dinâmico

Tomando as localidades de Barbalha, Ingazeiras, Juazeiro do Norte, Lavras da Mangabeira, Mauriti e Missão Velha, montou-se o **Gráfico 3** mostrando a evolução do Índice Ativo de Hidrometração por localidade, nos meses de janeiro/11 a março/11. Verifica-se que os índices praticamente não se alteraram ao longo do período, apresentado os seguintes valores: Barbalha - 0,0658%, Ingazeiras - 0,3697%, Juazeiro do Norte - 0,0121%, Lavras da Mangabeira - 0,0278%, Mauriti - 0,0373% e Missão Velha - -0,0238%. O Gráfico ainda mostra o Índice Ativo de Hidrometração total da UNBSA, considerando as 32 (trinta e duas) localidades, percebe-se que ocorreu uma pequena evolução no índice da ordem de 0,0130% entre os meses de janeiro/11 a março/11. Em março de 2011, o índice apresentou o valor de 99,40%.

Gráfico 3 – Evolução do índice de hidrometração ativo por localidade selecionada da UNBSA, nos meses de janeiro/11 a março/11.

Evolução do Índice Ativo de Hidrometração por localidades na UNBSA



7.3.5. Consumo de água para ligações não medidas

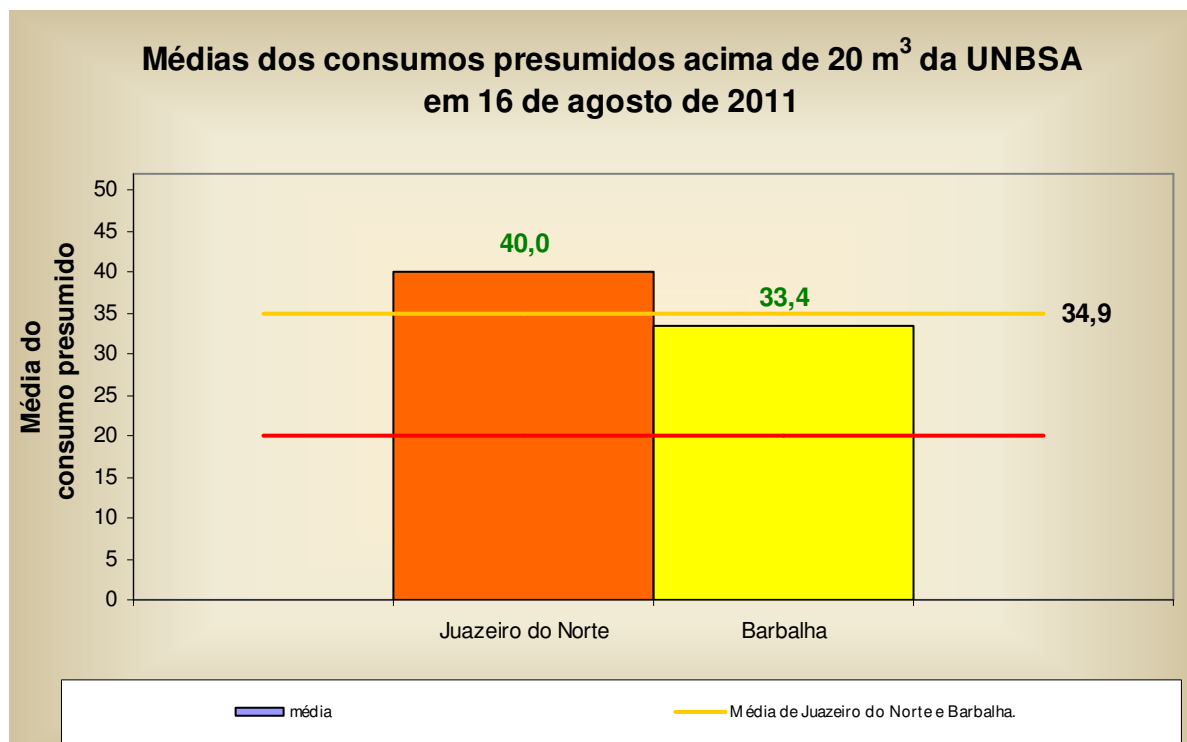
Na visita à CAGECE – UNBSA, solicitou-se relatório de usuários não-medidos cobrados pelo consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, superior a 20 m³ (fls. 447 a 461 do Processo PCSB/CSB/0335/2011). A relação demonstra que em toda a UNBSA existem 9 (nove) usuários com consumo médio presumido superior a 20 m³, distribuídos nas localidades de Juazeiro do Norte (2) e Barbalha (7).

Observando o **Gráfico 4**, constata-se que a localidade mais desconforme da UNBSA é Juazeiro do Norte, apresentando um consumo médio de 40,0 m³, considerando os 2 (dois) usuários que são faturados através de consumo presumido acima de 20 m³.

O consumo médio dos 9 (nove) usuários faturados através de consumo médio presumido superior a 20 m³ foi de 34,9 m³, conforme **Gráfico 4**.

Essa não conformidade está sendo tratada no processo PCSB/CSB/0033/2009, e portanto não será considerada nesta ação para efeito de determinação

Gráfico 4 – Médias dos consumos presumidos acima de 20 m³ por localidade desconforme da UNBSA.



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 contas de água para análise (Cedro e Juazeiro do Norte), faturamento imediato, referente aos meses de junho/11 e agosto/11 (fls. 462 a 464, do Processo PCSB/CSB/0335/2011), verificando que estas apresentavam ausência da informação obrigatória referente ao endereço eletrônico da ARCE.

Na fiscalização anterior realizada no sistema de Várzea Alegre (RF/CSB/0051/2010) foi apresentada a seguinte constatação: ausência de algumas informações, como: número do lacre, descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento e endereço eletrônico da ARCE, além do mês de referência dos dados da qualidade da água.

Observa-se que houve uma evolução quanto a esse aspecto conforme demonstrado no primeiro parágrafo deste item.

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 - UNBSA 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, 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 (**Fotos 19, 35, 55, 67, 80 e 92**).

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 janeiro/11 a maio/11, julho/11 e agosto/11 (fls. 465 a 471 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), 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 14 (catorze) 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 UNBSA (Juazeiro do Norte, Mangabeira, Várzea Alegre, Cariutaba e Farias Brito) visitados durante a inspeção, e também o núcleo de Lavras da Mangabeira, no ato do pedido da ligação são oferecidas 6 (seis) datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário (fls. 472 a 474 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), sendo divulgadas no quadro de avisos. Entretanto, estas datas não estão distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês (**Fotos 98 a 101**).

Na fiscalização anterior realizada no sistema de Várzea Alegre (RF/CSB/0051/2010) esta mesma constatação foi apontada, no que diz respeito a distribuição uniforme das datas ao longo do mês.

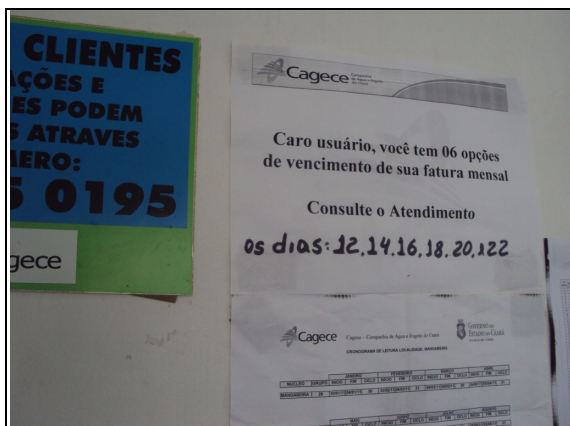


Foto 98 – Datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Mangabeira.

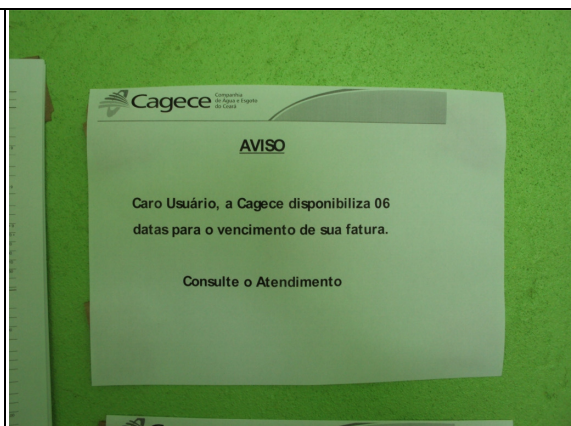


Foto 99 – Oferecimento das datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Várzea Alegre.

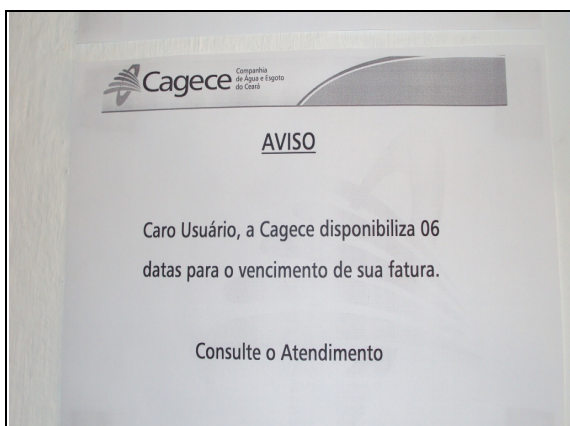


Foto 100 – Oferecimento das datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Cariutaba.

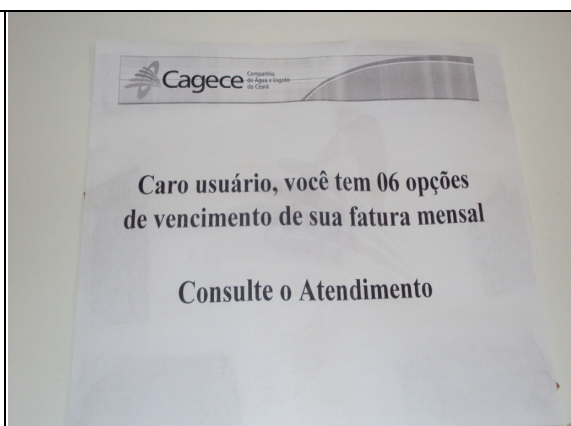


Foto 101 – Oferecimento das datas de vencimento de faturas disponibilizadas para o usuário: núcleo Farias Brito.

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 - UNBSA 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. 475 e 476 do Processo PCSB/CSB/0335/2011). 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.

Na fiscalização anterior realizada no sistema de Várzea Alegre (RF/CSB/0051/2010) esta mesma constatação foi apontada, no que diz respeito a não informação do prazo de 30 dias.

7.5. Outras Responsabilidades

7.5.1. Cadastro

7.5.1.1 Organização e atualização cadastral

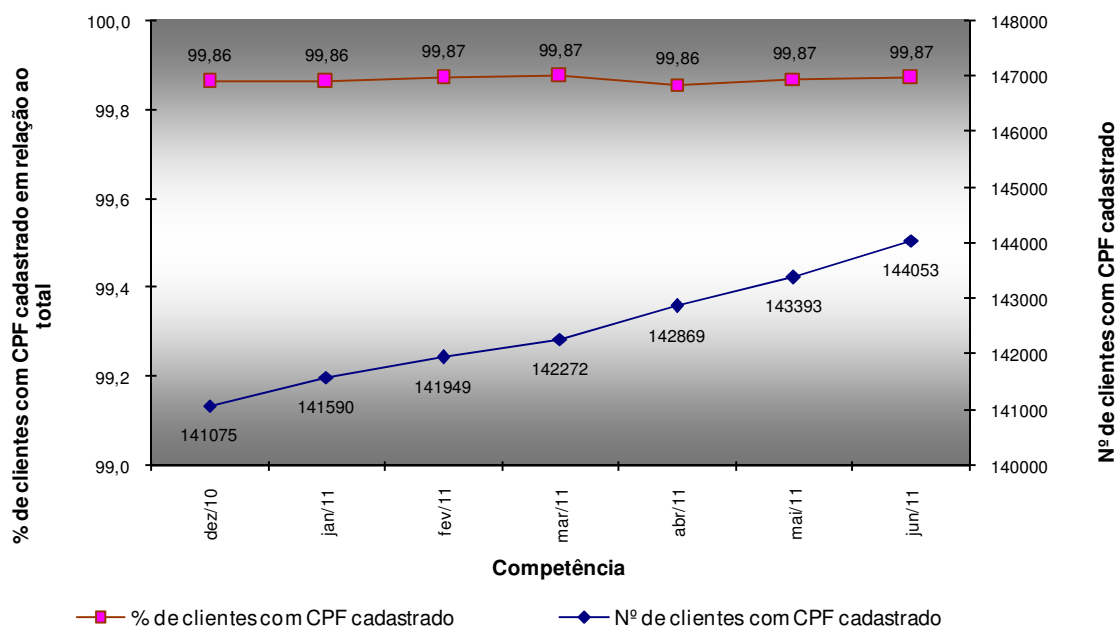
Neste item foi observado se a CAGECE organiza e mantém atualizado cadastro relativo às unidades usuárias, de acordo com o artigo 75 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

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 documento fornecido pela Unidade de Negócio (fl. 477 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), constata-se que a UNBSA, em dezembro/2010, apresentava 99,86% de usuários cadastrados regularmente, ou seja, apenas 0,14% do total de usuários não possuem cadastrados seus números de CPF ou CNPJ. Já em junho/2011, este percentual atinge 99,87%, restando assim, 0,13% de usuários sem o número de CPF ou CNPJ, em seus cadastros. O **Gráfico 5** mostra a evolução da quantidade de clientes cadastrados com CPF ou CNPJ, no período de dezembro/2010 a junho/2011, em termos percentuais.

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

Gráfico 5 – Evolução do número de clientes reais com CPF ou CNPJ cadastrado, no período de dezembro/2010 a junho/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 UNBSA 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 - UNBSA tem lavrado o Termo de Ocorrência – TO (fls. 478 a 487 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), conforme determinado no inciso I do artigo 116 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

A UNBSA apresentou documento – Relação do Código de Ocorrência (fls. 488 a 496 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), que através dele se realiza a programação de combate a fraude.

7.5.3. Preenchimento das Ordens de Serviços

Neste item foi verificado o correto preenchimento das ordens de serviços. Analisando uma amostra de 70 (setenta) ordens de serviços (fls. 11 a 81 do Processo PCSB/CSB/0335/2011) identificou-se que 39 (trinta e nove) OSs, referentes a conserto de vazamento no cavalete, conserto de vazamento na rede, conserto de vazamento em ligação predial, ligação de água c/inst. de hidrômetro p/sup, ligação de água c/instalação de hidrômetro, substituição registro geral religação de água e substituição de hidrômetro, não apresentavam o campo dados informativos devidamente preenchido.

7.5.4. Contrato de Prestação de Serviço Público de Fornecimento de Água Tratada e/ou Coleta de Esgoto

Neste item foi verificada a existência do contrato de prestação de serviço público de fornecimento de água tratada e/ou coleta de esgoto (fls. 498 e 499 do Processo PCSB/CSB/0335/2011), aplicado pela UNBSA, apenas na sede da unidade de negócio. O contrato estabelece as principais condições da prestação e utilização do serviço público de fornecimento de água e/ou coleta de esgoto. As cláusulas abordam os aspectos da terminologia, objeto, abrangência, principais direitos e deveres do cliente, suspensão do fornecimento, recursos e competência, rescisão contratual, disposições gerais e foro.

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

8. CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES.

CONSTATAÇÃO – C1

No Escritório/Atendimento/Almoxarifado

Núcleo de Mangabeira

- Ausência de identificação do escritório/atendimento;
- As instalações elétricas do almoxarifado apresentam problemas, impossibilitando o funcionamento da iluminação artificial;
- Pintura do prédio e beiral de cobertura estão deteriorados.

Núcleo de Várzea Alegre

- Não existe água para os funcionários e usuários;
- Ausência de extintor de incêndio.

Núcleo de Cariutaba

- Ausência de extintor de incêndio;
 - Ausência de cavaletes e cones para a sinalização de ruas.
- Foi constatado durante a inspeção técnica realizada que o escritório/atendimento ao usuário, dos núcleos de Mangabeira e Cariutaba, é fechado durante o horário de expediente, para o desenvolvimento de atividades externas.

Não Conformidade

NC1 - A CAGECE-UNBSA não está cumprindo os artigos 27, 119, 146, 150 e 154 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.*

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 – C2

SERVIÇOS COMERCIAIS: atendimento ao usuário

Núcleo de Várzea Alegre

- Não existe informação sobre a divulgação da qualidade da água.

Núcleo de Cariutaba

- Não existe informação sobre a divulgação da qualidade da água.

Não Conformidade

NC2 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 146, 149 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 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.*

CONSTATAÇÃO – C3

SERVIÇOS COMERCIAIS: faturamento

- A CAGECE, com relação à devolução de valores pagos pelo cliente, realiza o ressarcimento de pagamentos em duplicidade somente caso o usuário apresente reclamação, devido a não existência de mecanismo automático de detecção no sistema.

Não Conformidade

NC3 - 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 – C4

SERVIÇOS COMERCIAIS: leitura e micromedição

- Os intervalos de leitura observados no período de dezembro/10 a julho/11 demonstram que, 1,05% estavam fora da faixa de prazo estabelecido no artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.
- O nível de hidrometração foi averiguado junto à CAGECE - UNBSA, constatando-se que o índice de micromedição da unidade de negócio com relação às ligações ativas, em março/11, foi de 99,40%.

Não Conformidade

NC4 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 66, 91 e 93 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

Resolução ARCE n.º 130/2010

Art. 66 - O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

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.

Art.93 - Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, o qual não poderá ser superior a 20m³ (vinte metros cúbicos) por cada economia.

CONSTATAÇÃO – C5

No Atendimento ao Usuário

- Com a finalidade de observar se a fatura contém todas as informações obrigatórias, foi solicitada uma conta de água para análise, verificando que esta apresentava ausência da informação endereço eletrônico da ARCE.

Não Conformidade

NC5 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 102 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

Art. 102 - A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;*
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;*
- III - endereço da unidade usuária;*
- IV - número do medidor e do lacre;*
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;*
- VI - data da leitura anterior e atual;*
- VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;*
- VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;*
- IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;*
- X - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;*
- XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;*
- XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;*
- XIII - multa e mora por atraso de pagamento;*
- XIV - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARCE;*
- XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora;*
- XVI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data; e*
- XVII – aviso sobre a constatação de alta de consumo.*

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 dar acesso as informações sobre os serviços prestados na forma e condições previstas na legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C2.

Prazo para atendimento: 30 dias

D3 – A CAGECE deve restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C3.

Prazo para atendimento: 120 dias

D4 – A CAGECE deve realizar a medição do consumo de água tratada e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C4.

Prazo para atendimento: 30 dias

D5 – A CAGECE deve constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C5.

Prazo para atendimento: 30 dias

10. RECOMENDAÇÕES

R1 - A CAGECE tome providências para localizar adequadamente o escritório do núcleo de Mangabeira.

R2 - A CAGECE tome providências para divulgar por meio de *banner* os serviços de regulação e fiscalização desenvolvidos pela ARCE.

R3 - A CAGECE tome providências para que o pagamento das contas de água seja recebido na localidade onde o serviço é prestado.

R4 - A CAGECE deve dotar todos os núcleos da unidade de negócio de acesso ao sistema comercial *on-line*.

R5 - A CAGECE tome providências para preencher as ordens de serviços de forma completa.

R6 - A CAGECE deve distribuir, uniformemente, ao longo do mês as 6 (seis) datas de vencimento das faturas.

R7 - 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.

R8 - 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.

R9 - A CAGECE tome providências para corrigir a cláusula de suspensão do fornecimento de água, dos contratos de prestação dos serviços públicos de fornecimento de água e/ou coleta de esgoto, visando adequá-la à Lei nº 11.445/2007.

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, 12 de setembro de 2011.