

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0002/2013**

Assunto: Fiscalização do Sistema de Abastecimento
de Água do Município de Chorozinho

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Maio/2013

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	4
3. OBJETIVO	4
4. METODOLOGIA	5
4.1. Cronograma de Trabalho.....	5
4.2. Áreas e Segmentos Auditados	5
4.2.1. Sistema de abastecimento de água	6
5. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE	7
5.1. Recursos Humanos e Instalações	7
5.2. Unidades Operacionais	7
5.2.1. Sistema de abastecimento de água	7
6. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES	8
7. EQUIPE TÉCNICA	12
8. RESPONSÁVEL PELA EQUIPE TÉCNICA	12
9. ANEXOS	13
ANEXO I – CHECK LIST	13
ANEXO II - RELATÓRIO FOTOGRÁFICO	22
ANEXO III – QUADROS	31

GLOSSÁRIO

EE	Estação Elevatória
EP	Estação Pitométrica
GECOQ	Gerência de Controle da Qualidade de Produto
RAP	Reservatório Apoiado
RASO	Relatório de Análise da Situação Operacional
RDA	Rede de Distribuição de Água
RECOP	Relatório de Controle Operacional
REL	Reservatório Elevado
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SISÁGUA	Sistema de Informações da Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano
VMP	Valor Máximo Permitido
TAU	Torre de Amortecimento Unidirecional
TIL	Tubo de Inspeção e Limpeza
TL	Tubo de Limpeza
QC	Quadro de Comando

1. IDENTIFICAÇÃO

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

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

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

CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará

Endereço: Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1.030 – Vila União – CEP: 60.420-280, Fortaleza - CE.

Telefone: (85) 3101-1719 **Fax:** (85) 3101-1860

2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo: Sistema de Abastecimento de Água	
Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana (UN-BME) End.: Av. Carneiro de Mendonça, s/n, Joquei Clube – CEP: 60.510-137. Fortaleza-CE. Telefone: (85) 3101-5615 Gerente: Sr. Antônio Andrade de Sousa	Localidade: Chorozinho End.: Rua José Costa Filho, s/n, Sossego. CEP: 62.875-000. Telefone: (85) 3319-1318 Responsável: Maria Lidivânia dos Santos (encarregado do escritório)
Comunicação à Empresa: OF/CSB/0550/2013, de 8 de abril de 2013.	
Data da Inspeção: 25 a 26 de abril de 2013.	
Legislação: Portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde; Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 14.394/2009; Resoluções ARCE nº 122/2009, 130/2010, 147/2010 e 152/2011	

3. OBJETIVO

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

O objetivo desta ação de fiscalização é realizar um diagnóstico das condições técnicas, operacionais e comerciais 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 a legislação pertinente, dando ênfase àquela expedida pela ARCE.

4. METODOLOGIA

A metodologia para desenvolvimento da ação de fiscalização compreendeu os procedimentos de vistoria técnica, levantamentos em campo, medições de pressão, análise e avaliação documental, obtenção de informações e dados gerais do sistema, identificação e frequência de ocorrências.

A vistoria foi acompanhada pelo Técnico Operador de Manutenção da UN-BME, Sr. João Batista Gomes da Silveira, que se encarregou de explicar a operação e a função de cada unidade operacional e equipamento.

4.1. Cronograma de Trabalho

PERÍODO	5ª Feira DIA 25/4/2013	6ª Feira DIA 26/4/2013
Manhã	Entrevista e coleta de informações junto ao gerente da área comercial e inspeção no escritório local. Visita à Prefeitura.	Medição pontual de Pressão na rede de distribuição.
Tarde	Inspeção na estação elevatória e reservatório. Inspeção na rede de distribuição.	—

4.2. Áreas e Segmentos Auditados

A seguir, estão apresentadas as áreas auditadas, constando de todos os itens e segmentos, os quais orientaram os trabalhos de auditoria.

4.2.1. Sistema de abastecimento de água

Área	Item Auditado	Segmento Auditado
Técnico-Operacional	• Adução	– Operação, manutenção e controle de perdas
	• Reservatórios	– Operação e manutenção
		– Limpeza e desinfecção
	– Controle de perdas	
• Elevatórias	– Operação e manutenção	
• Rede de Distribuição	– Operação e manutenção	
	– Continuidade	
	– Hidrometração	
	– Pressões disponíveis na rede	
Gerencial	• Informações Gerenciais	– Nível de universalização – Plano de exploração dos serviços
Qualidade e Controle	• Qualidade da Água Distribuída à População • Controle da Qualidade da Água Distribuída à População	– Qualidade físico-química da água na rede de distribuição – Qualidade bacteriológica da água na rede de distribuição – Controle da qualidade da água na rede de distribuição – Informações mensais na conta de água sobre a qualidade da água distribuída.
Comercial	• Escritório / loja de Atendimento /almoxarifado	– Instalações físicas do escritório e almoxarifado
	• Serviços comerciais	– Atendimento ao usuário – Ligação de água – Corte e religação de água – Faturamento

5. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE

5.1. Recursos Humanos e Instalações

ITEM	FUNÇÕES/TIPO	QUANTIDADE	TURNO	DIAS DA SEMANA
Pessoal	Gerente ou Assistente Administrativo	1	08:00 h – 12:00 h 14:00h – 16:00 h	Segunda-feira a Sexta-feira
	Operador RDA	2		
	Gerência de Núcleo e Atendimento ao Público	1		
Veículo	Motocicleta	1		

5.2. Unidades Operacionais

5.2.1. Sistema de abastecimento de água

ITEM	TIPO / DESCRIÇÃO	QUANTIDADE/ EXTENSÃO/ DIÂMETRO/ CAPACIDADE	DESCRIÇÃO
Aduutora	AAT	29.100 m	Linha de adução entre a ETA e o REL-04
Elevatória	<i>Booster</i> Sítio Retiro	1 Bomba	Recalca a água tratada da rede de distribuição e injeta na própria rede para melhorar os níveis de pressão na área do Sítio Retiro.
Reservatórios	REL-04	250 m ³	Recebe água tratada da ETA e alimenta a rede de distribuição
Rede de Distribuição	PVC e DEF ^o F ^o	28.925m	2.855 ligações

Fonte: Croqui do sistema e RASO – Relatório de Situação Operacional (fls. 23 a 25, Processo CSB/CSB/0002/2013).

Foram inspecionadas todas as instalações do escritório local e todas as unidades operacionais do sistema localizadas no município de Chorozinho.

6. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

São listadas neste capítulo as constatações apuradas durante a inspeção de campo, como também, aquelas apuradas em função das informações fornecidas pela CAGECE.

CONSTATAÇÃO C1

- a) Não existe bomba reserva instalada na elevatória *booster* Sítio Retiro (**Anexo I**, item **1.2-II-4**) *;
- b) O reservatório REL-04 não possui tubulação de ventilação (**Anexo I**, item **1.3-II-11/12**);
- c) Não existe sistema de medição nem controle de nível (**Anexo I**, item **1.3-II-12**);
- d) O índice de hidrometração não é de 100% (**Anexo I**, item **3.1-II-1**);

Não conformidade NC1 – Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I item **01.06**: A CAGECE não está cumprindo as normas técnicas e procedimentos para implantação de sistema de abastecimento de água.

Enquadramento legal: Artigos 19 e 137 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Determinação D1 - A CAGECE cumpra as normas técnicas e procedimentos para implantação de sistemas de abastecimento de água, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C1.

Prazo para atendimento: 180 dias.

* O item “a” da constatação C1 está sendo acompanhado no processo PCSB/CSB/130/2011.

CONSTATAÇÃO C2

- a) Existem caixas de proteção de ventosas e registros de descargas sem tampas e com acúmulo de água (**Anexo I**, item 1.1-I-3) *;
- b) Houve ocorrência de vazamentos na adutora (**Anexo I**, item 1.1-II-2);
- c) Verificou-se ausência de portão, pintura e reboco deteriorados no prédio de abrigo da elevatória *booster* Sítio Retiro (**Anexo I**, item 1.2-I-2);
- d) Verificou-se presença de cupim no quadro de força da elevatória *booster* Sítio Retiro (**Anexo I**, item 1.2-II-2);
- e) Verificou-se ausência de grades na caixa de proteção do macromedidor e da estação de hypocal na área do REL-04 (**Anexo I**, item 1.3-II-17);
- f) Verificaram-se registros de descarga sem caixa (**Anexo I**, item 1.4-V-2);

* O item “a” da constatação C2 está sendo acompanhado no processo PCSB/CSB/131/2011.

Não conformidade NC2 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item **01.07**: Não realiza operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água.

Enquadramento legal: Artigos 119 e 130 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Determinação D2 - A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C2.

Prazo para atendimento: 120 dias.

CONSTATAÇÃO C3

- a) Analisando o Relatório de Ocorrências Operacionais (RECOP) do período de janeiro a março de 2013, verificou-se a ocorrência de abastecimento de forma alternada (manobra) (**Anexo I**, item 1.4-III-1)

Não conformidade NC3 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I item **01.03**: interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação.

Enquadramento legal: Artigos 122 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Determinação D3 - A CAGECE não deve interromper indevidamente e deve restabelecer o serviço de abastecimento de água na rede de distribuição, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C3.

Prazo para atendimento: 180 dias.

CONSTATAÇÃO C4

a) Os resultados dos laudos físico-químicos produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BME e pelo SISÁGUA, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, no período de setembro/2012 a março/2013, apresentaram as seguintes não conformidades com padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011 (**Anexo I**, item 2-III-1);

- ✓ Cor: O mês nov/12 apresentou 21,4% de amostras não-conformes;
- ✓ Turbidez: O mês de nov/12, apresentou 21,4% de amostras não-conformes, tanto para as amostras da UN-BME, como para as mostras do SISÁGUA.

b) Os resultados dos laudos bacteriológico produzidos pelo SISÁGUA, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, no período de setembro/2012 a fevereiro/2013, apresentaram a seguinte não conformidade com padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011 (**Anexo I**, item 2-IV-1);

- ✓ Coliformes Totais: os meses de set/12 a nov/12 apresentaram, respectivamente, 7,1%, 21,4 e 7,1% das amostras não-conformes.

Não conformidade NC4– Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I item **06.01**: Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação.

Enquadramento legal: Artigo 3 da Resolução 122/2009 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Determinação D4 - A CAGECE deve fornecer água dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C4.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C5

- a) De acordo com o relatório consolidado dos serviços atendidos no prazo e fora do prazo, dentre as 711 (setecentos e onze) Ordens de Serviços expedidas nos meses de dez/12, jan/13 e fev/13, 49 (quarenta e nove) com relação aos serviços mais relevantes, não cumpriram os prazos estabelecidos (**Anexo I**, item 4-III-2);

Não conformidade NC5 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I item 1.08: Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços.

Enquadramento legal: Artigo 147 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

* Esta não-conformidade está sendo acompanhada através do processo PCSB/CSB/135/2011.

CONSTATAÇÃO C6

- a) O escritório/loja de atendimento é fechado no horário do expediente, segundo informações da Prefeitura Municipal de Chorozinho (**Anexo 1**, item 4-IV-3);

Não conformidade NC6 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I item 3.01: Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários.

Enquadramento legal: Artigo 119, da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Determinação D6 - A CAGECE deve dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C6.

Prazo para atendimento: 30 dias.

7. EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva - ARCE

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho – ARCE

Engenheiro Marcelo Silva de Almeida – ARCE

Tecg^a em San. Ambiental Camila C. Sampaio – CSTA Serviços Ambientais

8. RESPONSÁVEL PELA EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira

Analista de Regulação

Matrícula: 108-1-2

Fortaleza – CE, 31 de maio de 2013.

9. ANEXOS

ANEXO I – CHECK LIST

1. Área Auditada: Técnico-Operacional

1.1. Adução

Identificação: adutora de água tratada

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Infraestrutura/Operação e Manutenção					
1	Existe facilidade de acesso ao longo das linhas de adução?	S	22	01.07	F1
2	Existem componentes instalados na adutora, como ventosas, registros de descarga, manobras, TAU, etc? (<i>Anotar quais e a quantidade vistoriada</i>)	S	22	01.06	F2 F3
Foram vistoriados 1 (um) ventosa e 1 (um) registro.					
3	Se existem, os componentes inspecionados, inclusive suas caixas de proteção, estão em adequado estado de conservação?	N	22	01.07	F2 F3
As caixas inspecionadas estavam sem tampa, e uma delas apresentou acúmulo de água.					
II. Controle de perdas					
1	Existe macro medição?	S	22	01.07	F19
Existe 1 (um) medidor proporcional no REL-04 sem grade de proteção.					
2	A adutora está isenta de vazamentos? (<i>Ver RECOP e verificar causas</i>)	N	22	01.07	
Na véspera da fiscalização, no dia 21/04/2013, ocorreu vazamento na adutora de 250mm, no cruzamento da BR 116 em Pacajus, embaixo do bueiro.					
III. Outros					
1	Existe cadastro técnico atualizado da adutora?	S	22	01.07	

1.2. Elevatórias

Identificação: *Booster* Sítio Retiro.

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Conservação e Limpeza					
1	Existe identificação das estações elevatórias?	S	22	01.07	F4
2	A EE está em adequado estado de conservação e bem protegida? O prédio do abrigo do <i>booster</i> não tem portão, apresenta pintura deteriorada e cupins.	N	22	01.07	F5, F6, F7, F8, F9
II. Operação e Manutenção					
1	Há facilidade para a realização de trabalhos de manutenção?	S	22	01.07	
2	As condições de manutenção do quadro de força são adequadas? (<i>Verificar condições de limpeza, sinalizadores, etc</i>) Presença de cupins	N	22	01.07	F6
3	Existe horímetro funcionando normalmente?	S	22	01.06	F6
4	Existe bomba reserva instalada ou disponível para instalação imediata? (<i>Anotar quanto tempo é necessário para substituição da bomba</i>)	N	22	01.06	F8 F9
5	Existe dispositivo de proteção anti golpe? Anotar quais e a quantidade inspecionada. (<i>Torre de equilíbrio, TAU, retenção, volante de inércia, reservatório hidropneumático</i>) Ventosa	S	22	01.06	F10
6	Se existe o dispositivo inspecionado está funcionando adequadamente?	S	22	01.07	
III. Outros					

1.3. Reservatórios

Identificação: Reservatório Elevado REL-04.

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Delimitação, conservação e limpeza da área					
1	A área do reservatório está delimitada e isolada?	S	22	01.07	F12
3	As condições de limpeza da área são adequadas?	S	22	01.07	F12 F13
II. Infraestrutura e operação					
1	As condições de conservação do reservatório são adequadas? (<i>pintura, identificação, rachaduras, corrosão, etc</i>)	S	22	01.07	F12 F13
2	Existe escada de acesso ao reservatório?	S	22	01.06	F13
3	Se existe, a escada de acesso está em adequadas condições de uso?	S	22	01.07	F13
4	Há guarda-corpos nas escadas de acesso aos reservatórios elevados? Ou nas escadas dos RAP's acima de 6 metros de altura?	S	22	01.06	F13
5	Se existem, os guarda-corpos estão em adequadas condições de uso?	S	22	01.07	F13
6	Há guarda-corpos nas lajes de cobertura dos reservatórios elevados, ou nos apoiados acima de 6 metros de altura?	S	22	01.06	F14
7	Se existem, os guarda-corpos estão em adequadas condições de uso?	S	22	01.07	F14
8	O reservatório tem cobertura adequada?	S	22	01.06	
9	O reservatório tem tampa de inspeção em adequadas condições de vedação? A tampa é inadequada e se encontra aberta.	S	22	01.07	F15
10	Existem tubulações de ventilação adequadas nos reservatórios?	N	22	01.06	
11	Há medidor de nível?	N	22	01.06	
12	Existe sistema de controle de nível?	N	22	01.06	
13	Existe tubo extravasor?	S	22	01.06	

14	Os reservatórios estão isentos de extravasamento? (<i>anotar a frequência registrada no RECOP</i>)	S	22	01.07	
15	É realizada limpeza e desinfecção periódica? (<i>Verificar o cronograma e anotar a data da última limpeza</i>)	S	22	01.07	F16
	A última limpeza foi realizada no dia 25 de janeiro de 2013.				
16	Existe tubulação para descarga de fundo?	S	22	01.06	
17	As caixas de proteção, de inspeção ou de passagem existentes na área do reservatório possuem tampas adequadas ou grades de proteção?	N	22	01.07	F19 e F20
	As caixas de proteção do macromedidor e da estação de hypocal não possuem grades.				
18	As instalações estão isentos de vazamentos (tubos, registros, etc)?	S	22	01.07	
19	Existem para-raios e sinalização noturna de obstáculo em adequadas condições de funcionamento?	S	22	01.06	F21

1.4. Rede de Distribuição

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I.	Cadastro técnico				
1	Existe cadastro atualizado da rede?	S	22	01.07	F22
	O último cadastro foi realizado em agosto de 2012.				
II.	Pressões disponíveis				
1	A pressão na rede é mantida no limite estabelecido pela ARCE em todo o sistema? (Anotar as áreas)	S	22	01.05	Q1
	OBS: Pressão baixa desconsiderada em razão de vazamento na adutora.				
III.	Continuidade				
1	O abastecimento é contínuo? (<i>em sistema não contínuo, observar a sistemática de manobras; a comunicação aos usuários; analisar o histórico de paralizações e ver RECOP</i>)				
	Conforme RECOP, parte da rede de distribuição não recebe água.				
2	Existem registros de manobras para manutenção da rede? Os usuários são informados? (<i>fazer inspeção local</i>)	N	22	01.03	

IV.	Controle de Perdas				
1	Existe macromedição na rede de distribuição?	S	22	01.07	
IV.	Existe 1 (um) medidor proporcional na adutora de água tratada, na entrada REL-04 sem grade de proteção.				
2	A rede está isenta de ocorrência de vazamentos? <i>(Anotar a frequência. Ver as ocorrências operacionais)</i>	S	22	01.07	F19
V.	Outros				
1	A cobertura de água permite o atendimento das solicitações de ligação? <i>(Anotar endereço e motivo da pendência)</i>	S	22	01.04	
2	Existem registros de descarga na rede? São anotadas as descargas realizadas? <i>(Inspeccionar até 8 registros)</i>				
	Existem 23 registros de descarga. Foram inspecionados 8 (oito) desses registros e suas caixas de inspeção estavam encobertas por vegetação e areia.	N	22	01.07	F23 a F30

2. Qualidade e Controle da Água Tratada e Distribuída

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I.	Qualidade físico-química da água na saída do tratamento				
1	A água tratada atendeu aos os padrões físico-químicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	NA	22	06.01	RECOP SISÁGUA
II.	Qualidade bacteriológica da água na saída do tratamento				
1	A água tratada atendeu aos os padrões bacteriológicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	NA	22	06.01	RECOP SISÁGUA
III.	Qualidade físico-química da água na rede de distribuição				
1	A água distribuída atendeu aos os padrões físico-químicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	N	22	06.01	Q2, Q3 e Q7
	Os valores de cor e turbidez apresentaram não conformidades no mês Nov/12 com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011.				
IV.	Qualidade bacteriológica da água na rede de distribuição				
1	A água distribuída atendeu aos os padrões bacteriológicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	N	22	06.01	Q4 Q5
	Segundo os laudos do SISÁGUA, os meses de set/12 a nov/12 houve presença de coliformes totais.				
V.	Controle				

1	É realizado o monitoramento da água bruta na captação, conforme o plano de amostragem estabelecido pela legislação?	NA	22	06.02	
2	São realizadas pesquisas de cianobactérias?	NA			
3	A quantidade de amostras dos parâmetros de controle coletadas mensalmente na rede de distribuição atende a exigida pela Portaria MS 2.914/2011?	S	22	06.02	Q6
4	É dada publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação? (<i>ver informações na fatura mensal, relatório anual, informações no quadro de avisos, etc</i>)	S	22	06.03	F51

3. Gerencial

3.1. Informações do SIG e Plano de Exploração dos Serviços

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I.	Plano Municipal de Saneamento				
1	As metas estabelecidas no PMSB estão sendo cumpridas? O índice de cobertura de água é de 96,58%.	NA	22	01.04	Q8
2	O PMSB está revisado, atualizado?	NA	22	01.07	
II.	Hidrometração				
1	O índice de hidrometração é de 100%?	N	22	01.06	Q9
2	Em caso de hidrometração < 100%, o volume médio faturado não medido é menor que o medido?	S	22	02.02	

4. Comercial

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Infraestrutura do escritório/loja de atendimento					
1	Existe placa indicativa de que ali funciona um escritório/atendimento da CAGECE?	S	22	03.01	F33 F34
2	Existe facilidade de acesso ao local?	S	22	03.01	
3	Os equipamentos e instalações elétricas estão em adequado estado de conservação?	S	22	03.01	F35 F36
4	Existem assentos para os usuários em espera de atendimento?	S	22	03.01	F36
5	Existe distribuição de senhas?	NA	22	03.01	
6	Existe oferta de água para funcionários e usuários?	S	22	03.01	F37
7	Existe instalações sanitárias disponíveis para funcionários e usuários? Estão adequadamente conservadas?	S	22	03.01	
8	Existem extintores de incêndio? <i>(Observar a validade da recarga)</i>	S	22	03.01	F38
II. Almoxarifado					
1	Existe extintor de incêndio? <i>(Verificar a validade da recarga)</i>	S	22	01.07	F38
3	A limpeza e arrumação são adequadas?	S	22	01.07	F40
4	O armazenamento de materiais é feita de forma adequada e segura? <i>(Verificar arrumação e identificação, através de etiqueta)</i>	S	22	01.07	F40
5	Todos os recipientes que contenham substâncias químicas perigosas possuem rótulos indicativos do conteúdo e riscos?	S	22	01.07	
6	É feito o controle de estoque de materiais? O controle é realizado através de fichas.	S	22	01.07	
III. Ordens de Serviços					
1	As Ordens de Serviços estão sendo corretamente preenchidas?	S	22	03.07	
2	Os prazos de atendimento da OS's, com referência aos serviços mais	N	22	01.08	Q10

	relevantes, estão sendo cumpridos? (Verificar por amostragem geral ou específica, ou ainda, pelo relatório de atendimento, referente ao período de três meses)				
IV. Atendimento ao Cliente					
1	Existe pessoal exclusivo para atendimento ao público? (Anotar a quantidade)	S	22	03.03	
2	Existem no escritório, em local de fácil visualização, os manuais de atendimento e execução dos serviços da CAGECE, a Resolução 130/2010 da ARCE, o Código de Defesa do Consumidor, tabelas de preços, prazos e de tarifas?	S	22	03.05	F41, F42, F43 e F45
3	O escritório/loja de atendimento é mantido aberto no horário de expediente?	N	22	03.01	
	Obs.: Em visita realizada na Prefeitura, foi relatada a dificuldade da população em obter informações no escritório em virtude do não funcionamento no horário do expediente.				
4	Existe aviso de atendimento prioritário para pessoas deficientes, idosos, gestantes, lactantes, e ainda, pessoas acompanhadas de crianças de colo?	S	22	03.01	F44
5	O usuário recebe o protocolo, informando o prazo para atendimento de sua solicitação?	S	22	03.06	F46
6	Existe acesso <i>on line</i> ao sistema comercial?	S	22	03.01	
V. Pedido de ligação ou religação					
1	É cobrada taxa de ligação e religação? Estão de acordo com a tabela?	S	41	01.02	F45
2	São disponibilizadas para o usuário, no ato do pedido de ligação, seis data para vencimento da fatura?	S	22	02.05	F47
3	A ligação não é condicionada ao pagamento de débito pendente, em nome de terceiro?	S	39	01.01	
4	Existe contrato de adesão? O contrato está de acordo com a legislação vigente?	NA	54	02.01	
VI. Infrações dos usuários / Fraudes					
1	É emitido o Termo de Ocorrência em caso de fraudes?	S	22	03.08	F48
4	As informações no Termo de Ocorrência estão preenchidas corretamente? (verificar TO's emitidos)	S	22	03.07	F48
5	As cobranças, no caso de fraudes ou infrações dos usuários estão sendo aplicadas corretamente? Existe a aplicação de multas.	S	41	01.02	F49
VII. Suspensão do fornecimento e religação					

1	O prazo do aviso de corte está de acordo com o estabelecido na legislação?	S	39	03.08	F50
2	Todos os cortes foram motivados? Qual o procedimento adotado pela CAGECE?	S	22	02.04	
VIII. Leitura/Faturamento?Arrecadação					
1	As leituras estão cumprindo os intervalos estabelecidos na Resolução ARCE nº 130/2010? (27 dias a 33 dias)	S	22	02.02	
2	Existe calendário de leitura, faturamento, apresentação da fatura e data de vencimento?	S	22	02.02	F51 F52
3	O faturamento, no caso de usuário sem medição, é feito pelo consumo presumido. Os consumidores não medidos são faturados abaixo de 20m³?	S	41	02.02	
4	O prazo mínimo de 5 dias antes do vencimento, para apresentação da fatura, é obedecido?	S	22	02.02	F51 F52
5	As informações mínimas exigidas estão presentes na fatura?	S	22	02.06	F51 F52
6	Há devolução automática de valores pagos em duplicidade pelos usuários?	S	42	02.03	
IX. Cadastro					
1	É feita atualização cadastral? (verificar como se dar e quando foi a última atualização cadastral e se constam todas as informações mínimas estabelecidas no art. 75 da Resolução nº 130/2010 da ARCE)	S	22	03.07	

ANEXO II - RELATÓRIO FOTOGRÁFICO



Foto 1 – Acesso para a linha de adução.



Foto 2 – Caixa de proteção de acessórios instalados na linha de adução de água tratada sem tampa (ventosa).



Foto 3 – Caixa de proteção de acessórios instalados na linha de adução de água tratada coberta por vegetação e com acúmulo de água.



Foto 4 – Identificação do *booster* Sítio Retiro.



Foto 5 – *Booster* Sítio Retiro: ausência de portão e pintura deteriorada na casa de comando.

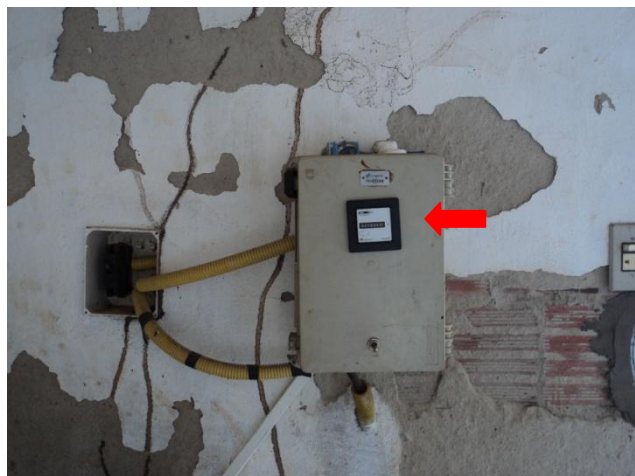


Foto 6 – Quadro de força do *booster* Sítio Retiro: existência de horímetro; pintura e reboco deteriorados com presença de cupins.



Foto 7 – Condições de iluminação do booster Sítio Retiro.



Foto 8 – *Booster* Sítio Retiro: ausência de bomba reserva e reboco deteriorado na casa de comando.



Foto 9 – *Booster* Sítio Retiro: equipamentos de automação.



Foto 10 – *Booster* Sítio Retiro.

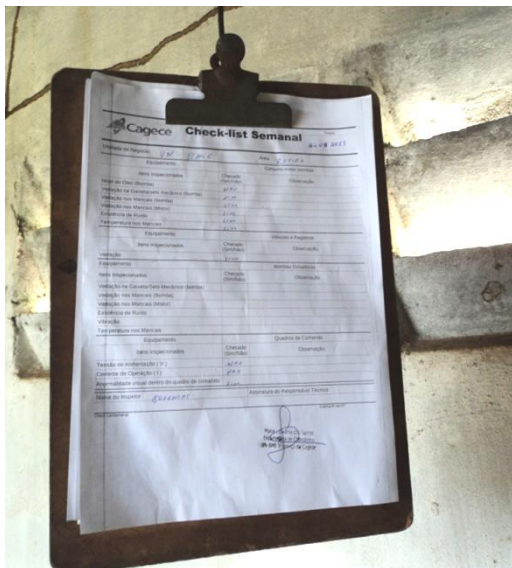


Foto 11 – *Booster* Sítio Retiro: *check-list* semanal.



Foto 12 – REL-04: condições adequadas de conservação e identificação.



Foto 13 – REL-04: condições adequadas de conservação e identificação, com escada de acesso e guarda corpo.



Foto 14 – REL-04: existência de guarda-corpo na laje de cobertura em adequadas condições de uso.



Foto 15 – REL-04: tampa de inspeção inadequada e aberta.

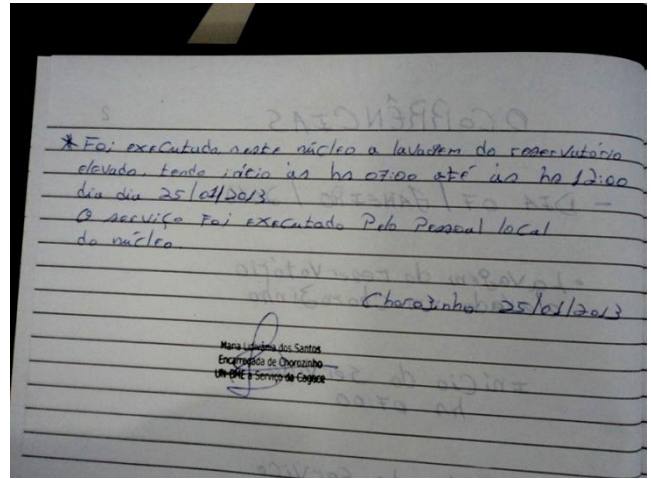


Foto 16 – REL-04: Controle de limpeza e desinfecção periódica com última limpeza realizada no dia 25 de janeiro de 2013.



Foto 17 – REL-04: Caixa de proteção com grades.



Foto 18 – REL-04: Caixa de proteção com grades.



Foto 19 – REL-04: medidor proporcional sem grade de proteção.



Foto 20 – REL-04: caixa de proteção da estação de hypocal sem grade de proteção.



Foto 21 – REL-04: existência de para-raios e sinalização noturna.

Controlar Quantitativo das Extensões de Rede

DE	PARA	VALOR	VALOR	VALOR	DATA	RESPONSÁVEL
01	02	28.287,00	638,00	28.925,00	AGO/2012	ROGERIO
02	03	28.287,00	---	28.287,00	OUT/07	PEDRO
03	04	28.287,00	---	28.287,00	---	---
04	05	28.287,00	---	28.287,00	---	---
05	06	28.287,00	---	28.287,00	---	---
06	07	28.287,00	---	28.287,00	---	---
07	08	28.287,00	---	28.287,00	---	---
08	09	28.287,00	---	28.287,00	---	---
09	10	28.287,00	---	28.287,00	---	---
10	11	28.287,00	---	28.287,00	---	---
11	12	28.287,00	---	28.287,00	---	---
12	13	28.287,00	---	28.287,00	---	---
13	14	28.287,00	---	28.287,00	---	---
14	15	28.287,00	---	28.287,00	---	---
15	16	28.287,00	---	28.287,00	---	---
16	17	28.287,00	---	28.287,00	---	---
17	18	28.287,00	---	28.287,00	---	---
18	19	28.287,00	---	28.287,00	---	---
19	20	28.287,00	---	28.287,00	---	---
20	21	28.287,00	---	28.287,00	---	---
21	22	28.287,00	---	28.287,00	---	---
22	23	28.287,00	---	28.287,00	---	---
23	24	28.287,00	---	28.287,00	---	---
24	25	28.287,00	---	28.287,00	---	---
25	26	28.287,00	---	28.287,00	---	---
26	27	28.287,00	---	28.287,00	---	---
27	28	28.287,00	---	28.287,00	---	---
28	29	28.287,00	---	28.287,00	---	---
29	30	28.287,00	---	28.287,00	---	---
30	31	28.287,00	---	28.287,00	---	---
31	32	28.287,00	---	28.287,00	---	---
32	33	28.287,00	---	28.287,00	---	---
33	34	28.287,00	---	28.287,00	---	---
34	35	28.287,00	---	28.287,00	---	---
35	36	28.287,00	---	28.287,00	---	---
36	37	28.287,00	---	28.287,00	---	---
37	38	28.287,00	---	28.287,00	---	---
38	39	28.287,00	---	28.287,00	---	---
39	40	28.287,00	---	28.287,00	---	---
40	41	28.287,00	---	28.287,00	---	---
41	42	28.287,00	---	28.287,00	---	---
42	43	28.287,00	---	28.287,00	---	---
43	44	28.287,00	---	28.287,00	---	---
44	45	28.287,00	---	28.287,00	---	---
45	46	28.287,00	---	28.287,00	---	---
46	47	28.287,00	---	28.287,00	---	---
47	48	28.287,00	---	28.287,00	---	---
48	49	28.287,00	---	28.287,00	---	---
49	50	28.287,00	---	28.287,00	---	---
50	51	28.287,00	---	28.287,00	---	---
51	52	28.287,00	---	28.287,00	---	---
52	53	28.287,00	---	28.287,00	---	---
53	54	28.287,00	---	28.287,00	---	---
54	55	28.287,00	---	28.287,00	---	---
55	56	28.287,00	---	28.287,00	---	---
56	57	28.287,00	---	28.287,00	---	---
57	58	28.287,00	---	28.287,00	---	---
58	59	28.287,00	---	28.287,00	---	---
59	60	28.287,00	---	28.287,00	---	---
60	61	28.287,00	---	28.287,00	---	---
61	62	28.287,00	---	28.287,00	---	---
62	63	28.287,00	---	28.287,00	---	---
63	64	28.287,00	---	28.287,00	---	---
64	65	28.287,00	---	28.287,00	---	---
65	66	28.287,00	---	28.287,00	---	---
66	67	28.287,00	---	28.287,00	---	---
67	68	28.287,00	---	28.287,00	---	---
68	69	28.287,00	---	28.287,00	---	---
69	70	28.287,00	---	28.287,00	---	---
70	71	28.287,00	---	28.287,00	---	---
71	72	28.287,00	---	28.287,00	---	---
72	73	28.287,00	---	28.287,00	---	---
73	74	28.287,00	---	28.287,00	---	---
74	75	28.287,00	---	28.287,00	---	---
75	76	28.287,00	---	28.287,00	---	---
76	77	28.287,00	---	28.287,00	---	---
77	78	28.287,00	---	28.287,00	---	---
78	79	28.287,00	---	28.287,00	---	---
79	80	28.287,00	---	28.287,00	---	---
80	81	28.287,00	---	28.287,00	---	---
81	82	28.287,00	---	28.287,00	---	---
82	83	28.287,00	---	28.287,00	---	---
83	84	28.287,00	---	28.287,00	---	---
84	85	28.287,00	---	28.287,00	---	---
85	86	28.287,00	---	28.287,00	---	---
86	87	28.287,00	---	28.287,00	---	---
87	88	28.287,00	---	28.287,00	---	---
88	89	28.287,00	---	28.287,00	---	---
89	90	28.287,00	---	28.287,00	---	---
90	91	28.287,00	---	28.287,00	---	---
91	92	28.287,00	---	28.287,00	---	---
92	93	28.287,00	---	28.287,00	---	---
93	94	28.287,00	---	28.287,00	---	---
94	95	28.287,00	---	28.287,00	---	---
95	96	28.287,00	---	28.287,00	---	---
96	97	28.287,00	---	28.287,00	---	---
97	98	28.287,00	---	28.287,00	---	---
98	99	28.287,00	---	28.287,00	---	---
99	100	28.287,00	---	28.287,00	---	---

OBJ: Diâmetro não cotado PVC DN 60 mm
 Planta obtida através de processo de digitalização - Formato DWG

DE	PARA	VALOR	VALOR	VALOR	DATA	RESPONSÁVEL
01	02	28.287,00	---	28.287,00	---	---
02	03	28.287,00	---	28.287,00	---	---
03	04	28.287,00	---	28.287,00	---	---
04	05	28.287,00	---	28.287,00	---	---
05	06	28.287,00	---	28.287,00	---	---
06	07	28.287,00	---	28.287,00	---	---
07	08	28.287,00	---	28.287,00	---	---
08	09	28.287,00	---	28.287,00	---	---
09	10	28.287,00	---	28.287,00	---	---
10	11	28.287,00	---	28.287,00	---	---
11	12	28.287,00	---	28.287,00	---	---
12	13	28.287,00	---	28.287,00	---	---
13	14	28.287,00	---	28.287,00	---	---
14	15	28.287,00	---	28.287,00	---	---
15	16	28.287,00	---	28.287,00	---	---
16	17	28.287,00	---	28.287,00	---	---
17	18	28.287,00	---	28.287,00	---	---
18	19	28.287,00	---	28.287,00	---	---
19	20	28.287,00	---	28.287,00	---	---
20	21	28.287,00	---	28.287,00	---	---
21	22	28.287,00	---	28.287,00	---	---
22	23	28.287,00	---	28.287,00	---	---
23	24	28.287,00	---	28.287,00	---	---
24	25	28.287,00	---	28.287,00	---	---
25	26	28.287,00	---	28.287,00	---	---
26	27	28.287,00	---	28.287,00	---	---
27	28	28.287,00	---	28.287,00	---	---
28	29	28.287,00	---	28.287,00	---	---
29	30	28.287,00	---	28.287,00	---	---
30	31	28.287,00	---	28.287,00	---	---
31	32	28.287,00	---	28.287,00	---	---
32	33	28.287,00	---	28.287,00	---	---
33	34	28.287,00	---	28.287,00	---	---
34	35	28.287,00	---	28.287,00	---	---
35	36	28.287,00	---	28.287,00	---	---
36	37	28.287,00	---	28.287,00	---	---
37	38	28.287,00	---	28.287,00	---	---
38	39	28.287,00	---	28.287,00	---	---
39	40	28.287,00	---	28.287,00	---	---
40	41	28.287,00	---	28.287,00	---	---
41	42	28.287,00	---	28.287,00	---	---
42	43	28.287,00	---	28.287,00	---	---
43	44	28.287,00	---	28.287,00	---	---
44	45	28.287,00	---	28.287,00	---	---
45	46	28.287,00	---	28.287,00	---	---
46	47	28.287,00	---	28.287,00	---	---
47	48	28.287,00	---	28.287,00	---	---
48	49	28.287,00	---	28.287,00	---	---
49	50	28.287,00	---	28.287,00	---	---
50	51	28.287,00	---	28.287,00	---	---
51	52	28.287,00	---	28.287,00	---	---
52	53	28.287,00	---	28.287,00	---	---
53	54	28.287,00	---	28.287,00	---	---
54	55	28.287,00	---	28.287,00	---	---
55	56	28.287,00	---	28.287,00	---	---
56	57	28.287,00	---	28.287,00	---	---
57	58	28.287,00	---	28.287,00	---	---
58	59	28.287,00	---	28.287,00	---	---
59	60	28.287,00	---	28.287,00	---	---
60	61	28.287,00	---	28.287,00	---	---
61	62	28.287,00	---	28.287,00	---	---
62	63	28.287,00	---	28.287,00	---	---
63	64	28.287,00	---	28.287,00	---	---
64	65	28.287,00	---	28.287,00	---	---
65	66	28.287,00	---	28.287,00	---	---
66	67	28.287,00	---	28.287,00	---	---
67	68	28.287,00	---			



Foto 25 – Rede de Distribuição: registro de descarga na Rua Sem Denominação nº 20.



Foto 26 – Rede de Distribuição: registro de descarga na Rua José Rodrigues (saída obstruída)



Foto 27 – Rede de Distribuição: registro de descarga na Rua Jerônimo de Carvalho.



Foto 28 – Rede de Distribuição: registro de descarga na Rua Sem Denominação nº24.



Foto 29 – Rede de Distribuição: registro de descarga na Rua Luiz Félix.



Foto 30 – Rede de Distribuição: registro de descarga na Rua Francisco Sabino de Jesus.



Foto 31 – Medição instantânea de pressão na Rua Dona Felina, nº 16 – Centro.



Foto 32 – Medição instantânea de pressão na Rua Sabino Moreira, nº 37 – Centro.



Foto 33 – Vista externa do escritório/loja de atendimento/almojarifado.



Foto 34 – Vista externa do escritório/loja de atendimento/almojarifado.

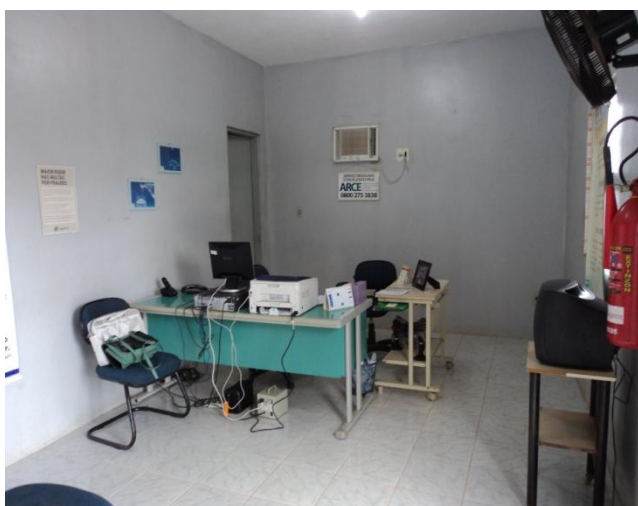


Foto 35 – Vista interna do escritório/loja de atendimento.



Foto 36 – Vista interna do escritório/loja de atendimento com assento para os usuários.



Foto 37 – Oferta de água para funcionários e usuários.



Foto 38 – Extintor de incêndio dentro do prazo de validade.



Foto 39 – Vista externa do almoxarifado.



Foto 40 – Vista interna do almoxarifado.

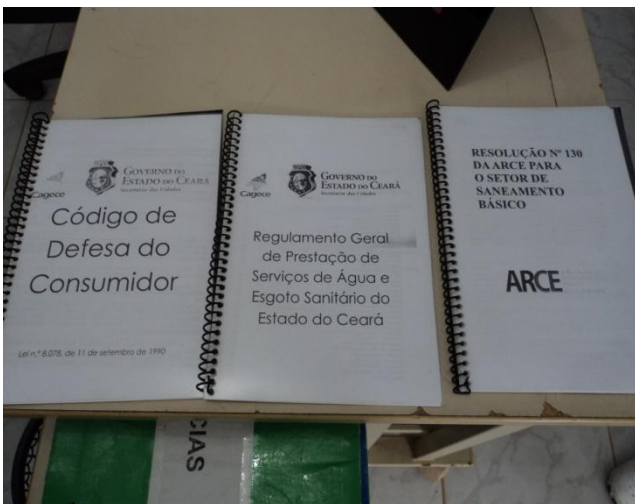


Foto 41 – Manuais de atendimento e execução dos serviços no escritório/loja de atendimento.



Foto 42 – Banner de divulgação do tele atendimento da ARCE.



Foto 43 – Quadro informativo de fácil visualização.

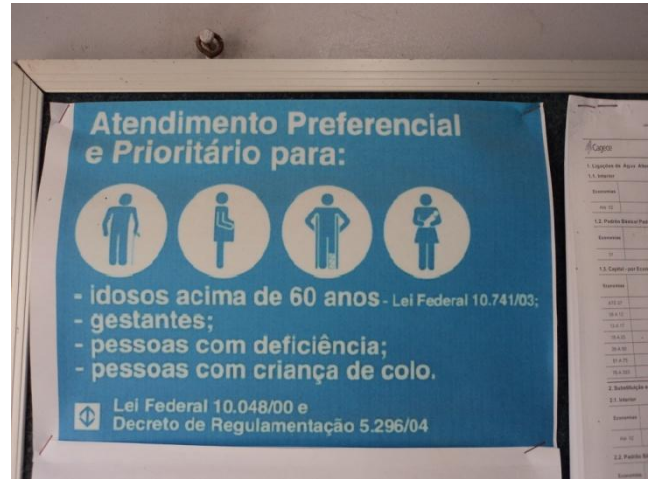


Foto 44 – Aviso de atendimento prioritário.

TABELA DE PREÇOS

1.1. Interior

Economia	Dâmetro	Volume total em m³/mês	Capacidade de medição	A casa (R\$)	Parceleto (R\$)	Ligação de água
10 A 02	3/4"	3,0 m³	3,0 m³	88,00	112,00	12 Parcelas de R\$ 9,33 e Parcelas de R\$ 1,67

1.2. Padrão Básico Padrão Básico Baixa Renda

Economia	Dâmetro	Volume total em m³/mês	Capacidade de medição	A casa (R\$)	Parceleto (R\$)	Ligação de água
07	3/4"	3,0 m³	3,0 m³	88,00	112,00	12 Parcelas de R\$ 9,33 e Parcelas de R\$ 1,67

1.3. Capital - por Economia e Interior Menor Que 2 Economias

Economia	Dâmetro	Volume total em m³/mês	Capacidade de medição	A casa (R\$)	Parceleto (R\$)	Ligação de água
10 A 02	3/4"	418,223	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 12	3/4"	238,437	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 17	3/4"	278,432	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 22	1"	308,432	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 27	1 1/2"	338,432	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 32	2"	368,432	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 37	2 1/2"	398,432	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 42	3"	428,432	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08

2. Substituição e Transferência de Ligação

2.1. Interior

Economia	Dâmetro	Volume total em m³/mês	Capacidade de medição	A casa (R\$)	Parceleto (R\$)	Ligação de água
07	3/4"	3,0 m³	3,0 m³	88,00	112,00	12 Parcelas de R\$ 9,33 e Parcelas de R\$ 1,67

2.2. Padrão Básico Padrão Básico Baixa Renda

Economia	Dâmetro	Volume total em m³/mês	Capacidade de medição	A casa (R\$)	Parceleto (R\$)	Ligação de água
07	3/4"	3,0 m³	3,0 m³	88,00	112,00	12 Parcelas de R\$ 9,33 e Parcelas de R\$ 1,67

2.3. Capital - por Economia e Interior Menor Que 2 Economias

Economia	Dâmetro	Volume total em m³/mês	Capacidade de medição	A casa (R\$)	Parceleto (R\$)	Ligação de água
10 A 02	3/4"	418,223	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08
10 A 12	3/4"	238,437	3,0 m³	347,00	347,00	12 Parcelas de R\$ 28,92 e Parcelas de R\$ 1,08

Foto 45 – Tabela de preços e prazos.

TERMO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

Inscrição de Imóvel: 7430221 Unidade: UN-SME
 Titular da inscrição: FRANCISCO A DA S PEREIRA
 CPF/CNPJ: 634.168.323-53 RG: 98010187732
 Endereço do Imóvel: RUA FRANCISCO ALVES PEREIRA, 14 - S. CENTRO - CHOROZINHO - CE/CE: 62.295-005
 Nome do Solicitante: FRANCISCO AMELTON
 Solicito a Cagece o(s) serviço(s) abaixo assinalado(s) por meio do(s) SS(s): 4931107

Ligação de Água
 Ligação de Esgoto
 Realização de Serviço de Água
 Parcelamento de Débito com ordem de corte emitida
 Realização do Faturamento de Esgoto
 Mudança de Titularidade
 Cadastro de Imóvel

Fica ciente que as contas mensais referentes aos serviços prestados pela Cagece passarão a ser de responsabilidade do titular da fatura, desde esta solicitação até posterior alteração de titularidade.

No caso de desocupação do imóvel, deverá ser solicitada a suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto e/ou providenciada a atualização cadastral para o nome do proprietário ou novo inquilino mediante documento escrito comprovando sua autenticidade.

Chorozinho, 16 de Janeiro de 2013

Cliente Titular de Conta Mensal ou Representante Legal

Cagece

Foto 46 – Protocolo de atendimento do usuário.

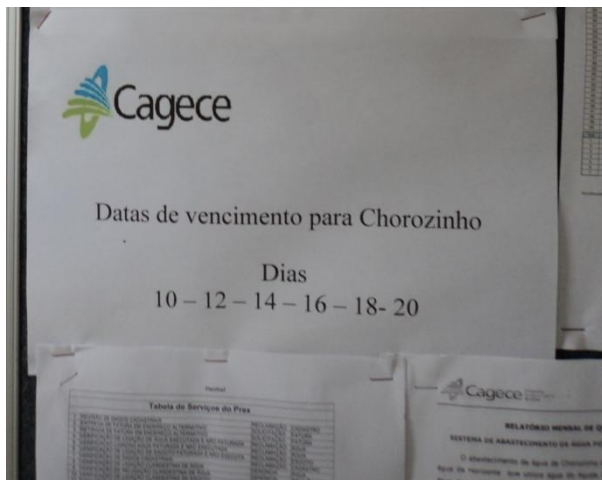


Foto 47 – Divulgação da disponibilidade de 6 (seis) datas de vencimento de fatura.

CAGECE TERMO DE OCORRÊNCIA - T.O. (PRELIMINARMENTE DE CONTROLE DE ÁGUA E/OU COLETA DE ESGOTO) Nº 129510

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE
 INSCRIÇÃO: 7430221
 NOME: VICENTE RODRIGUES DE SAUS
 R.G.: 332.014.853-34
 ENDEREÇO: R. JOSEFA DUTRA

CARACTERÍSTICAS DA LIGAÇÃO
 CATEGORIA: ÁGUA ESGOTO
 TIPO DE LIGAÇÃO: INTERIORE EXTERIORE
 TIPO DE SERVIÇO: MUDANÇA DE TITULARIDADE REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ÁGUA REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ESGOTO REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO

LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO
 ENDEREÇO: RUA FRANCISCO ALVES PEREIRA, 14 - S. CENTRO - CHOROZINHO - CE/CE: 62.295-005

TIPO DE REGULARIZAÇÃO
 MUDANÇA DE TITULARIDADE REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ÁGUA REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ESGOTO REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA REALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO

SERVIÇOS DE REGULARIZAÇÃO
 SERVIÇO DE REGULARIZAÇÃO: MUDANÇA DE TITULARIDADE

CLIENTE: VICENTE RODRIGUES DE SAUS
 CAGECE: CAGECE
 DATA DE VENCIMENTO DA FATURA: 10/01/2013
 DATA DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO: 16/01/2013

AVISO
 O cliente declara que o presente termo de ocorrência foi preenchido corretamente e que a Cagece não se responsabiliza por danos materiais ou morais decorrentes de qualquer erro ou omissão no preenchimento deste formulário.

ASSINATURAS
 FISCAL CAGECE: [Assinatura]
 CLIENTE: VICENTE RODRIGUES DE SAUS

Foto 48 – Termo de ocorrência no caso de fraudes preenchido corretamente.

1- CHECK-LIST DIÁRIO - Ferramenta preventiva e rotina diária do operador, deverá ser executada seguindo boa orientação repassada nas intervenções desta supervisão, treinamentos e reuniões.

Cagece Companhia de Água e Esgoto do Ceará

FATOR MULTIPLICATIVO

Descrição	Unidade	Tabela ÁGUA							
		Residencial	Comercial	Industrial	Residencial	Comercial	Industrial	Residencial	Comercial
INTERVENÇÃO NAS INSTALAÇÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS	50	R\$ 3,45	R\$ 14,00	R\$ 18,50	R\$ 11,15	R\$ 46,50	R\$ 42,25	R\$ 29,75	R\$ 14,50
INSTALAÇÃO DE ELEVADOR DE AR	50	R\$ 172,50	R\$ 700,00	R\$ 925,00	R\$ 557,50	R\$ 2.325,00	R\$ 2.180,00	R\$ 1.335,00	R\$ 700,00
RELAÇÃO DE MEDIDOR	50	R\$ 172,50	R\$ 700,00	R\$ 925,00	R\$ 557,50	R\$ 2.325,00	R\$ 2.180,00	R\$ 1.335,00	R\$ 700,00
RELAÇÃO DO LACRE DO HIDRÔMETRO OU DO LACRE DA LIGAÇÃO	50	R\$ 172,50	R\$ 700,00	R\$ 925,00	R\$ 557,50	R\$ 2.325,00	R\$ 2.180,00	R\$ 1.335,00	R\$ 700,00
HIDRÔMETRO DESCONECTADO, INVERTIDO OU RETIRADO DA LIGAÇÃO	50	R\$ 172,50	R\$ 700,00	R\$ 925,00	R\$ 557,50	R\$ 2.325,00	R\$ 2.180,00	R\$ 1.335,00	R\$ 700,00
REGAÇÃO CLANDESTINA	50	R\$ 172,50	R\$ 700,00	R\$ 925,00	R\$ 557,50	R\$ 2.325,00	R\$ 2.180,00	R\$ 1.335,00	R\$ 700,00
REGAÇÃO CLANDESTINA	50	R\$ 172,50	R\$ 700,00	R\$ 925,00	R\$ 557,50	R\$ 2.325,00	R\$ 2.180,00	R\$ 1.335,00	R\$ 700,00
SERVIÇÃO PREDIAL DE ÁGUA	20	R\$ 89,00	R\$ 280,00	R\$ 370,00	R\$ 223,00	R\$ 930,00	R\$ 864,00	R\$ 534,00	R\$ 280,00
AUTENTICAÇÃO ADULTERADA	20	R\$ 89,00	R\$ 280,00	R\$ 370,00	R\$ 223,00	R\$ 930,00	R\$ 864,00	R\$ 534,00	R\$ 280,00

* Tarifa social e comercial popular com redutor de 50%

Foto 49 – Tabela de multas no caso de fraudes ou infrações.

INFORMAÇÕES SOBRE MEDIÇÃO

Serviço	Medidor	Leitura anterior	Leitura atual	Volume(m³)	Média Semestral(m³)
ÁGUA	A04S259237	720	720	20	10
ESGOTO					

DATAS

Leitura Atual: 03/12/2012 | Emissão: 18/12/2012 | Lacre Água: A04S259237
 Leitura Anterior: 03/11/2012 | Próxima Leitura: 21/01/2013 | Lacre Esgoto:

QUALIDADE DE ÁGUA DISTRIBUÍDA REFERENTE A: 10/2012

Nº de Amostras	Cloro	Turbidez	Cor	Fúlor	Coliformes Totais	Escherichia Coli
Exigidas	14	14	12	0	14	14
Analisadas	106	14	12	0	14	14
Em conformidade	106	14	12	0	11	14

MENSAGENS / INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Consta em nossos registros débito de sua responsabilidade, referente a serviços prestados por esta companhia, conforme demonstrativo a seguir. Caso não haja a regularização do débito no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar do recebimento desta correspondência, fica esse usuário, nesta data, notificado de que será realizado o corte no fornecimento de água, o qual se efetivará nos prazos legais, previstos na Lei de saneamento nº 11.445/2007.

PERÍODO VALOR Para maiores informações, ligue: 0800 275 0195

11/2012 - 11/2012	21,05	
-------------------	-------	--

Obs.: Favor, desconsiderar este aviso caso o débito tenha sido quitado.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Valor (R\$)	HISTÓRICO DE VOLUME	Mês/Ano	Água(m³)	Esgoto(m³)
ÁGUA	38,35				
JUROS DE 0,033% AO DIA	0,20		11/2011	10	0
MULTA DE 2%	0,42		01/2012	10	0
			02/2012	10	0
			03/2012	10	0
			04/2012	11	0
			05/2012	10	0
			06/2012	10	0
			07/2012	0	0

Foto 50 – Prazo de aviso de corte na conta de água.

Cagece GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Nº de Inscrição: 74376861

DADOS DO CLIENTE

Nome: MARIA DAS DORES L. LOUREIR
 End. Leitura: RUA JOANA BATISTA FALCÃO, SN, CENTRO
 Cidade: CHOROZINHO CEP: 62.875-000

End. Entrega: CEP: 60.000-000

Local: 321 Setor: 001 Quadra: 156 Lote: 0082 Comp: 0000

ECONOMIAS Residencial: 001 | Comercial: 000 | Industrial: 000 | Pública: 000

INFORMAÇÕES SOBRE MEDIÇÃO

Serviço	Medidor	Leitura anterior	Leitura atual	Volume(m³)	Média Semestral(m³)
ÁGUA	A04L314437	1035	1055	20	20
ESGOTO					

DATAS

Leitura Atual: 19/12/2012 | Emissão: 18/12/2012 | Lacre Água: A04L314437
 Leitura Anterior: 03/11/2012 | Próxima Leitura: 21/01/2013 | Lacre Esgoto:

QUALIDADE DE ÁGUA DISTRIBUÍDA REFERENTE A: 10/2012

Nº de Amostras	Cloro	Turbidez	Cor	Fúlor	Coliformes Totais	Escherichia Coli
Exigidas	14	14	12	0	14	14
Analisadas	106	14	12	0	14	14
Em conformidade	106	14	12	0	11	14

MENSAGENS / INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

DEVIDO A FALTA DE CHUVAS FAÇA O USO RACIONAL PARA ECONOMIZAR ÁGUA CONSUMO FATURADO PELA MÉDIA.

Foto 51 – Calendário de leitura e faturamento, com apresentação da qualidade da água distribuída.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

ÁGUA	38,35			
JUROS DE 0,033% AO DIA	0,42			
MULTA DE 2%	1,56			
RELAÇÃO DE ÁGUA	6,00			

HISTÓRICO DE VOLUME

Mês/Ano	Água(m³)	Esgoto(m³)
05/2012	9	0
06/2012	20	0
07/2012	25	0
08/2012	21	0
09/2012	22	0
10/2012	20	0
11/2012	20	0

TRIBUTOS SOBRE O FATURAMENTO

ISS	1,39	
COPIS	2,46	
TOTAL DE SERVIÇO	62,77	
TOTAL DE SERVIÇO	64,65	

MÊS/ANO 12/2012 VENCIMENTO 04/01/2013 TOTAL A PAGAR (R\$) 46,32

CAGECE GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

DADOS DO CLIENTE: Inscrição: 74376861, Cidade: CHOROZINHO, Vencimento: 04/01/2013, Total (R\$): 46,32

Foto 52 – Apresentação da fatura e data de vencimento.

ANEXO III – QUADROS

Quadro 1 – Resultados das medições instantâneas de pressão disponível na rede de distribuição, realizadas pela ARCE no dia 26/04/2013.

Nº do Ponto	Local de Medição	Hora da Medição	Pressão Dinâmica Medida (m.c.a.)
1	Rua Maria Sinhá, 17 (FNS) – Leirões	-	Sem água
2	Av. Dona Vitorina, 4 (FNS) – Alto da Igreja	-	Sem água
3	Rua Sabino Moreira, 37 – Centro	10:30	2,00
4	Rua Dona Felina, 16 (SMS) – Centro	10:45	8,00
5	Rua Manoel Dantas, 41 (SMS) – Centro	11:00	6,00
6	Rua Luís Alexandre, 11 – Sítio Retiro	-	Sem água

Quadro 2 – Resultados das amostras físico-químicas coletadas na rede de distribuição do SAA de Chorozinho pela **CAGECE**, no período de outubro/2012 a março/2013, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 2.914/2011.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez			Cloro Residual			Ferro Total			Cloreto			Fluoreto		
	NTA	ANC	INC(%)	NTA	ANC	INC(%)	NTA	ANC	INC(%)	NTA	ANC	INC(%)	NTA	ANC	INC(%)	NTA	ANC	INC(%)	NTA	ANC	INC(%)
10/12	1	0	0,0	12	0	0,0	14	0	0,0	7	0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11/12	1	0	0,0	14	3	21,4	14	3	21,4	14	0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12/12	1	0	0,0	13	0	0,0	14	0	0,0	14	0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
01/13	1	0	0,0	13	0	0,0	13	0	0,0	13	0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
02/13	1	0	0,0	13	0	0,0	13	0	0,0	13	0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
03/13	1	0	0,0	9	0	0,0	9	0	0,0	9	0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Laboratório Regional – UN-BME

NTA – número total de amostras no mês

ANC – amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria MN 2.914/11

INC – índice de não-conformidades (n° de amostra não-conformes x 100/ n° total de amostras)

Quadro 3 – Resultados das análises físico-químicas coletadas na rede de distribuição do SAA de Chorozinho e Índices de Não-Conformidade, segundo registros do SISÁGUA.

Mês / Ano	Turbidez			Cloro Residual Livre		
	Nº Total de Amostras	Nº de Amostras Não-Conformes	INC (%)	Nº Total de Amostras	Nº de Amostras Não-Conformes	INC (%)
09/12	14	0	0,0	104	0	0,0
10/12	14	0	0,0	106	0	0,0
11/12	14	3	21,4	95	0	0,0
12/12	14	0	0,0	107	0	0,0
01/13	13	0	0,0	88	0	0,0
02/13	13	0	0,0	97	0	0,0

Fonte: Formulário de controle de sistema de abastecimento de água do SISÁGUA.

INC – índice de não-conformidades (n° de amostra não-conformes x 100/ n° total de amostras)

Quadro 4 – Resultados dos exames bacteriológicos relativos a amostras coletadas na rede de distribuição do SAA de Chorozinho pela CAGECE, no período de outubro/2012 a março/2013, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 2.914/2011.

Mês / Ano	Coliformes Totais			<i>Escherichia coli</i>		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
10/12	14	0	0,0	14	0	0,0
11/12	14	0	0,0	14	0	0,0
12/12	14	0	0,0	14	0	0,0
01/13	13	0	0,0	13	0	0,0
02/13	13	0	0,0	13	0	0,0
03/13	9	0	0,0	9	0	0,0

Fonte: Laboratório Regional – UN-BME

NTA – número total de amostras no mês

ANC – amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria MN 2.914/11

INC – índice de não-conformidades (n° de amostra não-conformes x 100/ n° total de amostras)

Quadro 5 – Resultados dos exames bacteriológicos realizados na rede de distribuição do SAA de Chorozinho e Índices de Não-Conformidade, segundo registros do **SISÁGUA**.

Mês / Ano	Coliformes Totais			<i>Escherichia coli</i>		
	Nº Total de Amostras	Nº de Amostras Não-Conformes	I _{NC} (%)	Nº Total de Amostras	Nº de Amostras Não-Conformes	I _{NC} (%)
09/12	14	1	7,1	14	0	0,0
10/12	14	3	21,4	14	0	0,0
11/12	14	1	7,1	14	0	0,0
12/12	14	0	0,0	14	0	0,0
01/13	13	0	0,0	13	0	0,0
02/13	13	0	0,0	13	0	0,0

Fonte: Formulário de controle de sistema de abastecimento de água do SISÁGUA.

INC – índice de não-conformidades (nº de amostra não-conformes x 100/ nº total de amostras)

Quadro 6 – Distribuição do número de amostras (bacteriológica e cloro residual livre) coletadas pela **CAGECE** na rede de distribuição do SAA de Chorozinho, no período de out/12 a março/2013.

Mês / Ano	Nº de Amostras Bacteriológicas e Cloro Residual Livre				Total
	Dias 1 a 7	Dias 8 a 15	Dias 16 a 23	Dias 24 a 31	
10/12	3	3	5	3	14
11/12	0	9	3	2	14
12/12	4	5	3	2	14
01/13	3	5	2	3	13
02/13	0	4	7	2	13
03/13	4	0	0	5	9

Quadro 7 – Resultados das análises físico-químicas de amostras coletadas na rede de Chorozinho.

N° do Laudo	Data da Coleta	Turbidez (uT)		Cor Aparente (uH)		pH		Cloro Res. Livre (mg/L)		Ferro Total (mg/L)	
		Result.	P-2914/10	Result.	P-2914/10	Result.	P-2914/10	Result.	P-2914/10	Result.	P-2914/10
1116584	03/10/12	2,2	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1116585	03/10/12	2,4	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1116586	03/10/12	2,0	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1118097	09/10/12	1,3	OK	7,5	OK	-	-	-	-	-	-
1118098	09/10/12	1,3	OK	7,5	OK	-	-	-	-	-	-
1118099	09/10/12	1,4	OK	7,5	OK	-	-	-	-	-	-
1120741	17/10/12	1,3	OK	7,5	OK	7,5	OK	-	-	-	-
1120744	17/10/12	1,2	OK	5,0	OK	-	-	-	-	-	-
1120746	17/10/12	1,2	OK	7,5	OK	-	-	-	-	-	-
1120748	17/10/12	1,2	OK	5,0	OK	-	-	-	-	-	-
1121310	22/10/12	2,0	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1123068	29/10/12	1,3	OK	7,5	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1123070	29/10/12	1,3	OK	-	-	-	-	1,0	OK	-	-
1123824	30/10/12	2,2	OK	-	-	-	-	1,0	OK	-	-
1127645	12/11/12	8,1	NOK	30,0	NOK	-	-	1,0	OK	-	-
1127646	12/11/12	7,5	NOK	30,0	NOK	-	-	1,5	OK	-	-
1127648	12/11/12	8,1	NOK	30,0	NOK	-	-	1,5	OK	-	-
1127649	12/11/12	3,5	OK	15,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1127650	12/11/12	3,3	OK	15,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1127652	12/11/12	2,8	OK	5,0	OK	-	-	0,8	OK	-	-
1128256	13/11/12	2,0	OK	7,5	OK	-	-	0,8	OK	-	-
1128257	13/11/12	2,5	OK	7,5	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1128258	13/11/12	2,3	OK	7,5	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1129456	19/11/13	1,8	OK	15,0	OK	7,4	OK	3,0	OK	-	-
1129457	19/11/13	1,4	OK	10,0	OK	-	-	2,5	OK	-	-
1130579	21/11/13	2,1	OK	10,0	OK	-	-	0,8	OK	-	-
1132033	26/11/12	1,8	OK	5,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1132035	27/11/12	3,1	OK	10,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1135567	05/12/12	2,7	OK	15,0	OK	-	-	2,5	OK	-	-
1135568	05/12/12	2,5	OK	15,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1135569	05/12/12	2,5	OK	15,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1135570	05/12/12	2,5	OK	15,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1137645	12/12/12	1,3	OK	10,0	OK	-	-	2,5	OK	-	-
1137646	12/12/12	1,1	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1137647	12/12/12	2,6	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1137648	12/12/12	1,9	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1137649	12/12/12	2,2	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1140339	19/12/12	1,7	OK	10,0	OK	7,5	OK	3,0	OK	-	-
1140340	19/12/12	1,6	OK	15,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1140341	19/12/12	1,7	OK	5,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1142145	27/12/12	2,5	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1142146	27/12/12	1,9	OK	-	-	-	-	1,0	OK	-	-
1143619	03/01/13	1,6	OK	7,5	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1143620	03/01/13	1,4	OK	7,5	OK	-	-	1,0	OK	-	-

Continuação

N° do Laudo	Data da Coleta	Turbidez (uT)		Cor Aparente (uH)		pH		Cloro Res. Livre (mg/L)		Ferro Total (mg/L)	
		Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11
1143621	03/01/13	2,1	OK	7,5	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1146622	14/01/13	2,2	OK	10,0	OK	7,5	OK	3,0	OK	-	-
1146623	14/01/13	1,9	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1146624	14/01/13	1,9	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1146625	14/01/13	1,4	OK	7,5	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1146626	14/01/13	1,8	OK	10,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1147913	21/01/13	2,1	OK	10,0	OK	-	-	0,8	OK	-	-
1147914	21/01/13	2,1	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1150711	29/01/13	0,8	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1150712	29/01/13	0,8	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1150713	29/01/13	0,7	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1154928	14/02/13	1,0	OK	10,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1154929	14/02/13	1,0	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1154930	14/02/13	1,1	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1154931	14/02/13	1,0	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
null	20/02/13	1,5	OK	10,0	OK	7,4	OK	3,5	OK	-	-
1158750	20/02/13	1,5	OK	10,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1158751	20/02/13	0,8	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1158752	20/02/13	0,7	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
null	20/02/13	1,8	OK	10,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1158753	21/02/13	1,4	OK	10,0	OK	-	-	2,0	OK	-	-
1158754	21/02/13	3,0	OK	15,0	OK	-	-	2,5	OK	-	-
1159614	25/02/13	1,3	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1159616	26/02/13	3,2	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1161624	06/03/13	1,0	OK	7,5	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1161625	06/03/13	1,0	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1161626	06/03/13	0,9	OK	7,5	OK	-	-	2,5	OK	-	-
1161627	06/03/13	1,1	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1167912	26/03/13	2,8	OK	10,0	OK	7,79	OK	2,5	OK	-	-
1167917	26/03/13	2,3	OK	10,0	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1167919	26/03/13	2,4	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-
1167914	27/03/13	3,2	OK	10,00	OK	-	-	1,5	OK	-	-
1167916	27/03/13	3,4	OK	10,0	OK	-	-	1,0	OK	-	-

Fonte: Gerência de Controle de Qualidade do produto.

Legenda:

OK – Amostra em conformidade com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 2.914/11.

NOK – Amostra **não**-conforme com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 2.914/11.

Quadro 8 – Índice de cobertura de água em Chorozinho (%).

Mês/Ano	Índice de Cobertura
Set/2012	96,41
Out/2012	96,44
Nov/2012	96,46
Dez/2012	96,47
Jan/2013	96,47
Fev/2013	96,58

Fonte: Sistema de informações gerenciais da CAGECE.

Quadro 9 – Hidrômetros instalados, ligações reais e índice de hidrometração de água (%).

Mês/Ano	Hidrômetros Instalados	Lig. Reais	Índice de Hidrometração
Dez/2012	2.718	2.719	99,96
Jan/2013	2.719	2.720	99,96
Fev/2013	2.853	2.855	99,93

Fonte: Sistema de informações gerenciais da CAGECE.

Quadro 10 – Serviços mais relevantes fora do prazo de atendimento

Mês/Ano	Total de serviços solicitados	Total de serviços fora do prazo	Serviços mais relevantes fora do prazo	Descrição (quant.)
Dez/2012	154	32	16	Conserto de vazamento na lig. predial (3) Reclamação de falta de água no imóvel (7) Religação de água (6)
Jan/2013	325	46	26	Corte por débito (11) Conserto de vazamento na lig. predial (1) Reclamação de falta de água no imóvel (13) Religação de água (1)
Fev/2013	232	17	7	Conserto de vazamento na lig. predial (2) Religação de água (5)
TOTAL	711	95	49	

Fonte: Sistema de informações comerciais da CAGECE.