



Relatório de Fiscalização

RF/CSB/002/2023

(PROC/CSB/16.652/2022) - (PCSB/CSB/0042/2022)

**Fiscalização do Sistema de Abastecimento de
Água do Município de Araripe - Sede**

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza - CE

Janeiro/2023

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	4
3. FATO GERADOR	5
4. OBJETIVO	5
5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS	5
6. DESCRIÇÃO SUCINTA DO SISTEMA	7
6.1. Sistema de Abastecimento de Água	7
6.1.1. Sede de Araripe	7
7. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES	10
8. DEMANDA DE OUVIDORIA	20
9. RECOMENDAÇÕES	21
10. EQUIPE TÉCNICA	21
11. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO	21
ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO	22

GLOSSÁRIO GERAL

AAB	Adutora de Água Bruta
AAT	Adutora de Água Tratada
CRL	Cloro Residual Livre
DQP	Dispositivo de Quebra de Pressão
EEAB	Estação Elevatória de Água Bruta
EEAT	Estação Elevatória de Água Tratada
EECS	Estação Elevatória de Captação Superficial
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EELF	Estação Elevatória de Lavagem dos Filtros
EERD	Estação Elevatória de Rede de Distribuição
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
ETRG	Estação de Tratamento de Rejeitos
GECOQ	Gerência de Controle da Qualidade de Produto
LE	Lagoa de Estabilização
PMSB	Plano Municipal de Saneamento Básico
PR	Poço de Reunião
PT	Poço Tubular
PV	Poço de Visita
QC	Quadro de Comando
RAP	Reservatório Apoiado
RASO	Relatório de Análise da Situação Operacional
RDA	Rede de Distribuição de Água
RCE	Rede Coletora de Esgoto
RADOP	Relatório de Dados Operacionais
REL	Reservatório Elevado
RSE	Reservatório Semienterrado
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
UN - BAJ	Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaguaribe
VMP	Valor Máximo Permitido

1. IDENTIFICAÇÃO

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

Endereço: Centro Administrativo Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/nº, Cambeba - CEP: 60.822-325, Fortaleza/CE.

Telefone: (85) 3194-5605 – 3194-5606

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 / 3101-1860

2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

CARACTERÍSTICAS	
Tipo de Auditoria:	Fiscalização Indireta
Unidade Auditada:	Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaguaribe (UN-BAJ) Rua Emídio Alves de Almeida, 510, São Francisco – Acopiara/CE Horário de funcionamento: das 8h às 17h, de segunda a sexta Contato: (88) 3565.9502
Localidade:	Município de Araripe
Escopo:	Verificação da qualidade e controle da água tratada e distribuída, descontinuidade e baixa pressão do sistema de abastecimento de água.
Comunicação à Empresa:	Ofício OF/CSB/0926/2022, datado de 21 de dezembro de 2022.
Microrregião:	Centro Sul
Região de Planejamento:	Cariri
Legislação:	- Portaria GM/MS nº 888/2021 do Ministério da Saúde; - Leis Federais nº 8.078/1990, nº 11.445/2007 e nº 14.026/2020; - Lei Estadual nº 14.394/2009, Lei Estadual Complementar nº 162/2016 e Lei Estadual nº 247/2021; - Resoluções ARCE nº 122/2009, nº 130/2010, nº 147/2010, nº 152/2011, nº 167/2013, nº 206/2016 e nº 207/2016; - Resolução COEMA nº 002/2017.

3. FATO GERADOR

A realização de inspeção Indireta no SAA do Município de Araripe (Sede) foi motivada pelas Solicitações de Ouvidoria da ARCE: nº 256018, nº 256172, nº 256173, nº 256174, nº 256176, nº 256177, nº 256178, nº 256179, nº 256253, nº 256254, nº 256256, nº 256258, nº 256263, nº 256264, nº 256266, nº 256267, nº 256268, nº 256269, nº 256316, nº 256317, nº 256318, nº 256319, nº 256320, nº 256410, nº 256412, nº 256413, nº 256414 e nº 256415. Estas solicitações tratam de reclamação sobre falta de água e baixa pressão, bem como da qualidade da água e a não divulgação com antecedência, das interrupções programadas no fornecimento de água.

4. OBJETIVO

A ação de fiscalização tem como objetivo verificar a qualidade e o controle da água tratada e distribuída, descontinuidade e baixa pressão do sistema de abastecimento de água de Araripe (Sede), em atendimento ao disposto na legislação pertinente, conforme disposto no item 2 deste relatório.

5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, através do Ofício nº OF/CSB/0926/2022, datado de 21 de dezembro de 2022, solicitou os seguintes dados e informações acerca da prestação dos serviços de abastecimento de água da localidade fiscalizada:

A. ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- a.1 Laudos de qualidade da água distribuída na saída do tratamento e da rede de distribuição dos últimos 12 meses em planilha Excel ou similar (modelo com informações detalhadas e modelo resumido) em adição as planilhas sistematizadas em “xls”, a CAGECE deve fornecer arquivo com os laudos

- individuais em “pdf”;
- a.2 Relatório de qualidade da água analítico da saída dos filtros dos últimos 12 meses em planilha Excel, apenas os resumos, por filtro, conforme modelo já encaminhado (quando for o caso, informar a não realização do monitoramento ou a não existência de filtros no sistema) em adição as planilhas sistematizadas em “xls”, a CAGECE deve fornecer arquivo com os laudos individuais em “pdf”;
 - a.3 Relatório de análise de situação operacional (o mais atual);
 - a.4 Croqui esquemático do SAA;
 - a.5 Relatório anual de dados operacionais (último disponível);
 - a.6 Relatório consolidado de serviços atendidos no prazo e fora do prazo, dos últimos 12 meses;
 - a.7 Índices de cobertura e atendimento ativo de água dos últimos 06 meses;
 - a.8 Informativo a população sobre ocorrências de suspensão do fornecimento de água (inserções na rádio e/ou quaisquer outros meio de comunicação);
 - a.9 Relatório de limpeza e desinfecção dos reservatórios dos últimos 24 meses;
 - a.10 Balanço hídrico consolidado por Localidade dos últimos 12 meses;
 - a.11 Relatório simplificado de ocorrências operacionais dos últimos 12 meses (Tipo de ocorrência, infraestrutura afetada, ligações impactadas, agente causador, bairros afetados, datas dos registros inicial e final, previsão de equilíbrio do sistema (quando for o caso), outras informações que julgarem necessárias (em planilha excel e pdf);
 - a.12 Listagem do faturamento discriminado por usuário, relativos aos últimos 12 meses, incluindo os volumes micromedidos e faturados do mesmo período (em planilha excel ou similar);
 - a.13 Monitoramento da continuidade em pontos críticos da RDA, em atendimento aos artigos 1º e 3º da Resolução ARCE no 207/2016;
 - a.14 Relatório analítico geral de solicitações de serviços de Falta de Água / Baixa Pressão, relativo aos últimos 12 meses, constando no mínimo a inscrição do imóvel, o endereço e a data da reclamação;
 - a.15 Monitoramento contínuo de pressão nos seguintes endereços: Rua Campo Aviação, s/nº – Centro; Rua Maria Alves Arraes, s/no – Centro e Rua Carlos S.

Alencar, s/no – Centro - Araripe/CE, durante 7 dias, no mínimo”;

- a.16 Plano de emergência e contingência, se houver, bem como as providências tomadas, quanto a qualidade da água tratada e distribuída, a descontinuidade e baixa pressão, segundo relatado nas Solicitações de Ouvidoria citadas.

Esses dados e informações foram analisados, exceto os itens “a6”, “a9”, “a13”, “a15” e “a16” que não foram entregues. As constatações de não conformidades detectadas estão elencadas no **item 7** deste relatório.

6. DESCRIÇÃO SUCINTA DO SISTEMA

6.1. Sistema de Abastecimento de Água

6.1.1. Sede de Araripe

O sistema de abastecimento de água (SAA) de Araripe é um sistema integrado, que abastece a Sede e as Localidades de Alagoinha, Pajeú, Sipaúba e Sítio Vitorino. No ano de 2021, o número de ligações reais e ativas para a Sede de Araripe correspondia a 2.709 e 2.700, respectivamente. Sendo que o índice de cobertura era 94,68% e o índice de atendimento era 65,82%. Os mananciais são do tipo superficial e subterrâneo, em que a captação da água ocorre no açude João Luís e em poços tubulares. A Estação de Tratamento, ETA Alagoinha, é composta por 1 filtro de fluxo ascendente, com 20 horas de funcionamento diário e uma vazão captada de 54,30 m³/h. A reservação é composta de 5 reservatórios apoiados, com capacidade total de 230 m³, 4 reservatórios elevados com capacidade total de 365 m³, estando 2 desativados e 4 reservatórios semienterrados com capacidade total de 5.050 m³ (**Quadro 1 e Figura 1**).

Quadro 1 - Principais indicadores dos serviços de abastecimento de água de Araripe (Sede) em 2021.

Informações	Araripe
Nº de ligações reais	2.709
Nº de ligações ativas	2.700
Cobertura	94,68%
Atendimento	65,82%

Fonte: CAGECE.

7. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

A documentação disponibilizada para esta ação de fiscalização foi utilizada como subsídio às respostas do questionário do **Anexo Único** deste relatório. A análise resultou nas seguintes constatações de não conformidades:

CONSTATAÇÃO C1

A análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de janeiro/2022 a dezembro/2022, apontou que o SAA da Sede de Araripe opera com paralisações. Durante o período mencionado, foram registradas 36 interrupções, das quais 8 paradas emergenciais e 28 manobras efetuadas na rede de distribuição, o que evidencia falta de continuidade do abastecimento. Na média mensal, estas ocorrências provocaram demora de 13,25 dias para se atingir o equilíbrio (tempo entre a paralisação e o restabelecimento da normalidade no sistema), afetando 1.203 ligações (**Quadro 2**).

Além disso, a CAGECE apresentou o Relatório analítico geral de solicitações de serviços de Falta de Água e Baixa Pressão, que consta a inscrição do imóvel, o endereço e a data da reclamação, relativo ao período de janeiro/2022 a dezembro/2022. Nesse Relatório, foram registradas 181 reclamações de falta de água e/ou baixa pressão, sendo 114 improcedentes, 17 não identificadas e 50 procedentes, o que corrobora com a afirmativa de descontinuidade no SAA da Sede de Araripe (**Quadro 3**).

Não conformidade NC1 - 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 2º, 122 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D1 - A CAGECE não deve interromper indevidamente a prestação dos serviços e deve restabelecer o serviço quando exigido pela legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C1.

Prazo para atendimento: 30 dias.

Quadro 2 - Ocorrências operacionais do SAA da Sede de Araripe, no período de janeiro/2022 a dezembro/2022.

Mês/Ano	Tipo de ocorrência								
	Manobras (baixa vazão)			* Paralisação emergencial			Total geral		
	Quant.	Ligações Impactadas	Duração Dias	Quant.	Ligações Impactadas	Duração Dias	Quant.	Ligações Impactadas	Duração Dias
jan./2022	2	1308	37,92	-	-	-	2	1308	37,92
fev./2022	2	1230	34,17	1	2675	0,40	3	3905	34,56
mar./2022	4	3007	71,50	-	-	-	4	3007	71,50
abr./2022	3	3083	49,46	-	-	-	3	3083	49,46
mai./2022	2	2673	30,46	1	2673	1,54	3	5346	32,00
jun./2022	3	4146	49,46	-	-	-	3	4146	49,46
jul./2022	2	2714	30,50	1	730	1,38	3	3444	31,88
ago./2022	2	2765	30,50	-	-	-	2	2765	30,50
set./2022	2	2808	29,50	2	1403	15,43	4	4211	44,93
out./2022	2	2815	30,50	-	-	-	2	2815	30,50
nov./2022	2	2829	30,00	2	2078	1,96	4	4907	31,96
dez./2022	2	2858	31,00	1	1521	1,42	3	4379	32,42
Total geral / média	28	1.151	16,25	8	1.385	2,77	36	1.203	13,25

***Paralisação emergencial:** manutenção do reservatório, problemas eletromecânicos, rompimento da rede de distribuição, rompimento adutora e vazamento.

Quadro 3 - Reclamações do SAA da Sede de Araripe, no período de janeiro/2022 a dezembro/2022.

Mês / Ano	RECLAMACAO DE FALTA D AGUA/BAIXA PRESÃO			Total Geral
	IMPROCEDENTE	N/I	PROCEDENTE	
jan./2022	3	-	-	3
fev./2022	21	1	3	25
mar./2022	8	1	4	13
abr./2022	3	-	2	5
mai./2022	15	-	3	18
jun./2022	6	-	6	12
jul./2022	14	2	4	20
ago./2022	19	-	4	23
set./2022	18	5	6	29
out./2022	1	-	5	6
nov./2022	3	4	10	17
dez./2022	3	4	3	10
Total geral	114	17	50	181

CONSTATAÇÃO C2

O faturamento não é feito pelo consumo real (micromedido). A análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Sede de Araripe correspondeu a 2.674 inscrições, para o período de janeiro/22 a dezembro/22, em média, das quais 2.039 unidades usuárias (76,09 % das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³, entretanto, foram faturados neste volume. Ou seja, na média mensal do período em destaque, as unidades usuárias, faturadas pelo consumo mínimo (10 m³), consumiram 9.010 m³ e pagaram 20.390 m³, isto é 11.380 m³ (55,81%) faturados a maior (**Quadro 4 e Figura 2**).

A análise do Balanço Hídrico do período de novembro/2021 a novembro/2022 evidencia situação de demanda reprimida. De fato, em termos médios, com base no Volume de Água de Consumo Autorizado Faturado de 18.739 m³ somado ao Volume de

Perdas Aparentes de 5.290 m³, a CAGECE entregou aos usuários 24.029 m³ de água por mês ao longo de todo o período. Este volume, disponibilizado para consumo de 2.700 ligações ativas do SAA da Sede de Araripe (dez/2021), dá um volume mensal médio entregue para consumo de apenas 8,90 m³ para cada ligação (**Quadro 5**). Portanto, isso evidencia uma situação de demanda reprimida, na medida em que o SAA da Sede de Araripe não está operando com regularidade no abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m³.

Além disso, em novembro/2022, foram registradas 28 reclamações na Ouvidoria da ARCE, sobre falta de água e baixa pressão. No período de janeiro/2022 a dezembro/2022, a análise da relação dos consumos medidos e faturados desses usuários, referente ao consumo abaixo de 10m³, e que foram faturados nesse valor foram, respectivamente, 100%, 90,91%, 95,24%, 100%, 85,71%, 81,81%, 86,96%, 83,33%, 52%, 66,67%, 73,08% e 92,59%. Isso corrobora com a demanda reprimida, ou seja, a CAGECE não ofertou o mínimo de 10m³ (**Quadro 6**).

Não conformidade NC2 – Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I, item **02.02**: Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

Enquadramento legal: Artigos 112 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

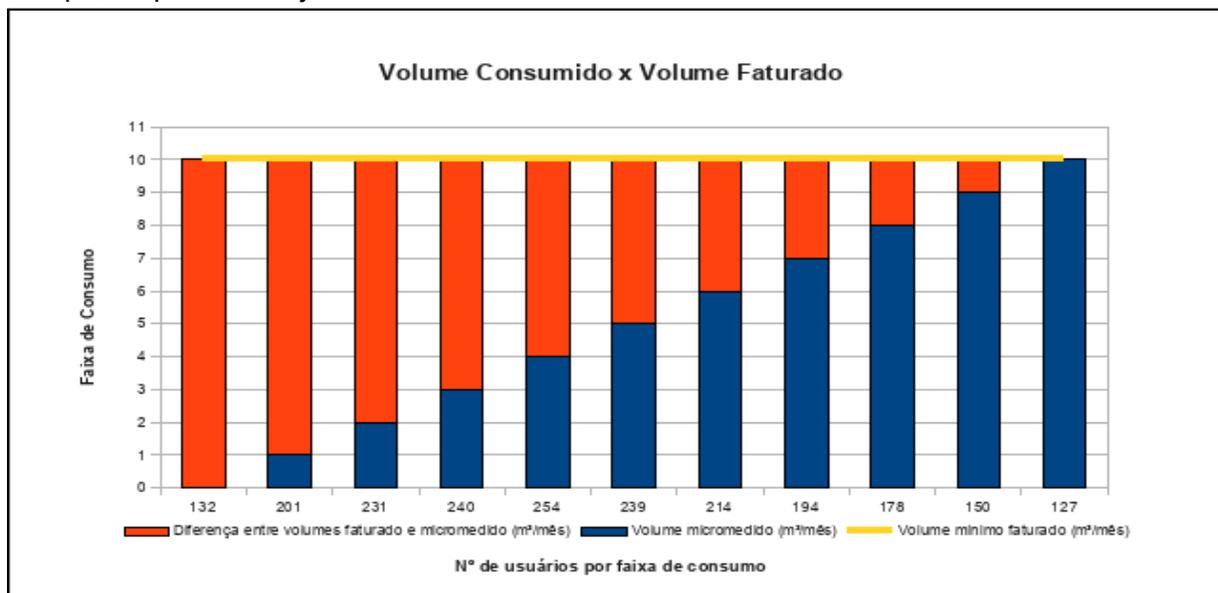
Determinação D2 – A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA da Sede de Araripe pelo consumo real, até que se comprove a normalidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C2.

Prazo para atendimento: 30 dias.

Quadro 4 - Número de usuários por faixa de consumo do SAA da Sede de Araripe, no período de Janeiro/2022 a dezembro/2022 .

Volume micromedido (m³/mês)	Volume mínimo faturado (m³/mês)	Diferença entre volumes micromedido e faturado (m³/mês)	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Média do N° de usuários	Quantidade acumulada de usuários na faixa de consumo	Quantidade acumulada de usuários acima da faixa de consumo
0	10	10	180	109	140	151	127	115	126	121	120	147	134	125	132	132	2.542
1	10	9	172	208	196	235	211	205	214	219	209	165	179	207	201	333	2.341
2	10	8	218	244	256	244	237	254	244	228	222	214	188	227	231	564	2.110
3	10	7	229	234	236	294	249	241	235	260	237	206	205	256	240	804	1.870
4	10	6	238	273	265	275	257	263	253	255	233	241	245	258	254	1.058	1.616
5	10	5	209	247	271	202	230	230	249	256	219	271	231	263	239	1.297	1.377
6	10	4	204	204	204	232	206	226	223	219	230	219	203	204	214	1.511	1.163
7	10	3	193	180	199	160	200	210	212	186	196	181	198	224	194	1.705	969
8	10	2	181	179	185	166	163	172	182	180	178	187	192	181	178	1.883	791
9	10	1	158	147	152	124	135	153	133	162	153	158	153	177	150	2.033	641
10	10	0	125	145	131	109	148	114	136	120	137	125	124	118	127	2.160	514
>10			508	457	422	412	458	500	453	492	600	624	700	548	514	2.674	0
Total de usuários com vol. Micromedido <10m³/mês			1.982	2.025	2.104	2.083	2.015	2.069	2.071	2.086	1.997	1.989	1.928	2.122	2.039		
Percentual de usuários com vol. Micromedido < 10m³/mês			75,79%	77,08%	79,19%	79,99%	76,88%	77,12%	77,86%	77,32%	73,04%	72,64%	70,06%	76,11%	76,09%		
Número total de usuários micromedidos no período			2.615	2.627	2.657	2.604	2.621	2.683	2.660	2.698	2.734	2.738	2.752	2.788	2.674		
Volume micromedido de usuários com consumo de até 9m³/mês																9.010	m³
Volume faturado pelo consumo mínimo de usuários com consumo de até 9m³/mês																20.390	m³
Volume faturado e não consumido pelos usuários com consumo de até 9m³/mês																11.380	m³
																55,81	%

Figura 2 - Distribuição da média de usuários por faixa de consumo de até 10 m³, do SAA da Sede de Araripe, no período de janeiro/2022 a dezembro/2022.



Quadro 5 - Análise do volume médio de água distribuída disponibilizada para consumo aos usuários do SAA da Sede de Araripe, período de novembro/2021 a novembro/2022.

ANÁLISE MENSAL BALANÇO HÍDRICO - ARARIPE (SEDE)	
Item	11/2021 - 11/2022
(A) Volume de Água Faturado Não Consumido (m³)	11.823
(B) Volume de Água de Consumo Autorizado Faturado (m³)	18.739
Volume Consumo Autorizado Faturado foi Maior?	SIM
(C) Volume de Perdas Aparente (m³)	5.290
(D) Total de (m³) entregue (B) + (C)	24.029
(E) Ligações ativas (12/2021)	2.700
Média de m³ por ligações disponibilizado: (D) / (E)	8,90
Volume médio disponibilizado > 10m³?	NÃO

Fonte: CAGECE

Quadro 6 - Análise do volume consumido e faturado do período de janeiro/2022 a dezembro/2022, dos usuários que reclamaram na Ouvidoria da ARCE sobre a falta de água e baixa pressão do SAA da Sede de Araripe.

Solicitação	UC	Jan./22		Fev./22		Mar./22		Abr./22		Mai./22		Jun./22		Jul./22		Ago./22		Set./22		Out./22		Nov./22		Dez./22		
		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		Volume		
		Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	Cons.	Fat.	
256018	45556890	7	10	8	10	-	-	9	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	0	0	6	10	6	10	
256172	45576432	5	10	5	10	4	10	5	10	7	10	9	10	6	10	8	10	7	10	6	10	5	10	4	10	
256173	45576629	1	10	2	10	3	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	17	17	4	10	2	10	
256174	45579300	0	10	0	10	0	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	10	0	10	0	10	0	10	
256176	45587035	8	10	7	10	8	10	8	10	7	10	8	10	6	10	6	10	7	10	9	10	7	10	7	10	
256177	45615489	3	10	3	10	2	10	2	10	3	10	2	10	4	10	3	10	1	10	2	10	2	10	2	10	
256178	45560803	8	10	8	10	6	10	7	10	10	10	7	10	10	10	10	10	13	13	11	11	12	12	11	11	
256179	45587329	7	10	6	10	7	10	6	10	9	10	12	12	9	10	10	10	10	10	12	12	19	19	6	10	
256253	45585342	-	-	-	-	-	-	0	10	2	10	8	10	6	10	9	10	11	11	8	10	7	10	5	10	
256254	45587728	5	10	5	10	4	10	6	10	7	10	7	10	5	10	5	10	11	11	3	10	3	10	1	10	
256256	45576319	5	10	5	10	5	10	3	10	5	10	6	10	5	10	5	10	6	10	9	10	6	10	4	10	
256258	45576289	8	10	8	10	4	10	1	10	2	10	6	10	4	10	9	10	6	10	7	10	8	10	6	10	
256263	45577005	8	10	6	10	5	10	5	10	6	10	6	10	6	10	5	10	14	14	7	10	7	10	4	10	
256264	45576939	9	10	14	14	13	13	9	10	11	11	13	13	9	10	9	10	13	13	13	13	11	11	10	10	
256266	45664889	6	10	9	10	6	10	6	10	7	10	6	10	8	10	7	10	7	10	7	10	6	10	7	10	
256267	45590133	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	10	3	10	
256268	45588694	6	10	6	10	5	10	3	10	4	10	10	10	-	-	4	10	11	11	9	10	14	14	4	10	
256269	45700656	8	10	8	10	8	10	6	10	8	10	10	10	11	11	10	10	12	12	12	12	14	14	9	10	
256316	45592268	7	10	8	10	5	10	6	10	7	10	7	10	4	10	5	10	3	10	5	10	8	10	5	10	
256317	45634254	8	10	2	10	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	10	
256318	4572900	2	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	10	2	10	23	23	11	11	6	10	2	10	
256319	45579423	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10
256320	45742677	9	10	12	12	6	10	9	10	11	11	9	10	3	10	3	10	10	10	11	11	7	10	10	7	10
256410	45579253	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	10	8	10	8	10	11	11	10	10	10	10	8	10	
256412	45577820	3	10	2	10	5	10	3	10	4	10	4	10	5	10	4	10	7	10	5	10	5	10	8	10	
256413	45578850	8	10	8	10	8	10	6	10	7	10	8	10	6	10	7	10	7	10	8	10	6	10	7	10	
256414	45571430	7	10	5	10	5	10	4	10	5	10	8	10	9	10	13	13	12	12	11	11	10	10	9	10	
256415	45578829	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consumo abaixo de 10m³ e faturado a 10m³		23		20		20		21		18		18		20		20		13		16		19		25		
Ucs < 10m³		100		90,91		95,24		100		85,71		81,81		86,96		83,33		52		66,67		73,08		92,59		
Total de Ucs																										

CONSTATAÇÃO C3

Dentre as informações solicitadas pela ARCE à CAGECE, mediante o Ofício OF/CSB/0926/2022, datado de 21 de dezembro de 2022, não foram fornecidos:

- Relatório consolidado de serviços atendidos no prazo e fora do prazo, dos últimos 12 meses;
- Relatório de limpeza e desinfecção dos reservatórios dos últimos 24 meses;
- Monitoramento da continuidade em pontos críticos da RDA, em atendimento aos artigos 1º e 3º da Resolução ARCE nº 207/2016;
- Monitoramento contínuo de pressão nos seguintes endereços: Rua Campo Aviação, s/nº – Centro; Rua Maria Alves Arraes, s/nº – Centro e Rua Carlos S. Alencar, s/nº – Centro - Araripe/CE, durante 7 dias, no mínimo;
- Plano de emergência e contingência, se houver, bem como as providências tomadas, quanto à qualidade da água tratada e distribuída, a descontinuidade e baixa pressão, segundo relatado nas Solicitações de Ouvidoria citadas.

Não conformidade NC3 – Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I, item **03.04**: Não fornecer informações à ARCE, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da ARCE.

Enquadramento legal: Artigos 2º e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D3 – A CAGECE deve fornecer informações à ARCE, na forma e nos prazos estabelecidos, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da ARCE, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C3.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C4

Os resultados dos laudos de análises de turbidez, provenientes de **amostras coletadas na saída do filtro F-01 da ETA Alagoinha**, no período de **junho/2022 a novembro/2022**, apresentaram os seguintes percentuais de não conformidades de acordo com a Portaria GM/MS nº 888/2021 (**Quadro 7**).

- Filtro-01: os meses de junho/2022 a novembro/2022 apresentaram 85,6%, 32%, 27,3%, 68,4%, 72,6%, e 45,7% de resultados não conformes e, ademais, nos meses de junho/2022, agosto/2022, setembro/2022 e novembro/2022 apresentaram valores acima de 1,0 uT.

Os resultados dos **laudos bacteriológicos**, produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BAJ, provenientes de amostras coletadas no **Sistema de Simples Desinfecção SSD-09**, no período de **julho/2022 a dezembro/2022**, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021 (**Quadro 8**):

- Coliformes totais - os meses de novembro/2022 e dezembro/2022 apresentaram, respectivamente, 40% e 50% de resultados não conformes.

Os resultados dos **laudos físico-químicos e bacteriológicos**, produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BAJ, provenientes de amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Sede de Araripe**, no período de **julho/2022 a dezembro/2022**, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021 (**Quadros 9 e 10**):

- Turbidez - os meses de julho/2022, agosto/2022, novembro/2022 e dezembro/2022, apresentaram, respectivamente, 30%, 50%, 20% e 40% de resultados não conformes;

- Cor aparente - o mês de julho/2022 apresentou 20% de resultados não conformes;
- Coliformes totais - os meses de agosto/2022, outubro/2022, novembro/2022 e dezembro/2022, apresentaram, respectivamente, 20%, 23,1%, 21,1% e 25% de resultados 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 3º da Resolução 122/2009 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D4 – A CAGECE deve fornecer água de acordo com os padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C4.

Prazo para atendimento: Imediato.

Quadro 7 - Resultados das análises para turbidez de amostras coletadas na saída do filtro F-01 da ETA Alagoinha pela CAGECE, no período de junho/2022 a novembro/2022, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria GM/MS nº 888/2021.

Mês / Ano	Filtro 1			
	NTA	ANC	P-888/2021	
			INC (%)	NA>1,0
jun./2022	215	184	85,6	135
jul./2022	244	78	32,0	0
ago./2022	172	47	27,3	2
set./2022	282	193	68,4	1
out./2022	296	215	72,6	0
nov./2022	245	112	45,7	1

Fonte: Laboratório da ETA e Regional – UNBAJ.

NTA – número total de amostras no mês.

ANC – amostras não conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021.

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

NA - valor > 1 uT.

Quadro 8 - Resultados das análises bacteriológicas de amostras coletadas na saída de tratamento da ETA Alagoinha pela CAGECE, no período de julho/2022 a dezembro/2022, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria GM/MS nº 888/2021.

Mês / Ano	Coliformes Totais			<i>Escherichia coli</i>		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
jul./2022	5	0	0,0	5	0	0,0
ago./2022	5	0	0,0	5	0	0,0
set./2022	5	0	0,0	5	0	0,0
out./2022	5	0	0,0	5	0	0,0
nov./2022	5	2	40,0	5	0	0,0
dez./2022	4	2	50,0	4	0	0,0

Fonte: Laboratório da ETA e Regional – UNBAJ.

NTA – número total de amostras no mês.

ANC – amostras não conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021.

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

Quadro 9 - Resultados das análises físico-químicas de amostras coletadas na rede de distribuição do SAA da Sede de Araripe pela CAGECE, no período de julho/2022 a dezembro/2022, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria GM/MS nº 888/2021.

Mês / Ano	Turbidez (uT)			Cor Aparente (uH)			Cloro Residual Livre (mg/L)		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
jul./2022	10	3	30,00	10	2	20,00	10	0	0,00
ago./2022	10	5	50,00	10	0	0,00	10	0	0,00
set./2022	10	0	0,00	10	0	0,00	16	0	0,00
out./2022	10	0	0,00	10	0	0,00	13	0	0,00
nov./2022	10	2	20,00	10	0	0,00	19	0	0,00
dez./2022	10	4	40,00	10	0	0,00	16	0	0,00

Fonte: Laboratório da ETA e Regional – UNBAJ.

NTA – número total de amostras no mês.

ANC – amostras não conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021.

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

Quadro 10 - Resultados das análises bacteriológicas de amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Sede de Araripe** pela CAGECE, no período de **julho/2022 a dezembro/2022**, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria GM/MS nº 888/2021.

Mês / Ano	Coliformes Totais			<i>Escherichia coli</i>		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
jul./2022	10	0	0,0	10	0	0,0
ago./2022	10	2	20,0	10	0	0,0
set./2022	16	0	0,0	16	0	0,0
out./2022	13	3	23,1	13	0	0,0
nov./2022	19	4	21,1	19	0	0,0
dez./2022	16	4	25,0	16	0	0,0

Fonte: Laboratório da ETA e Regional – UNBAJ.

NTA – número total de amostras no mês.

ANC – amostras não conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021.

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

8. DEMANDA DE OUVIDORIA

Acerca das reclamações dos usuários aberta na Ouvidoria da ARCE (solicitações: nº 256018, nº 256172, nº 256173, nº 256174, nº 256176, nº 256177, nº 256178, nº 256179, nº 256253, nº 256254, nº 256256, nº 256258, nº 256263, nº 256264, nº 256266, nº 256267, nº 256268, nº 256269, nº 256316, nº 256317, nº 256318, nº 256319, nº 256320, nº 256410, nº 256412, nº 256413, nº 256414 e nº 256415), que alegam problemas de falta d'água e baixa pressão, bem como problemas na qualidade da água e a não divulgação com antecedência das interrupções programadas dos fornecimento de água, as evidências apontadas no presente Relatório demonstram sua procedência, tendo a Coordenadoria de Saneamento Básico tomado as providências cabíveis no âmbito do Processo **PROC/CSB/16.652/2022 - RF/CSB/002/2023** por meio dos Termos de Notificação **TN/CSB/011/2023**, **TN/CSB/012/2023**, **TN/CSB/013/2023**, **TN/CSB/014/2023** e **TN/CSB/015/2023**.

9. RECOMENDAÇÕES

CONSTATAÇÃO C5

- Todas as reclamações dos usuários abertas na Ouvidoria da ARCE, alegam que a CAGECE nem sempre avisa sobre a suspensão do fornecimento de água e que, quando faz, utiliza apenas o rádio.

RECOMENDAÇÕES

R1 - A CAGECE deve realizar uma maior divulgação junto à população do município, acerca das suspensões programadas do fornecimento de água, procurando mídias sociais e meios de propagação da informação para um alcance maior de pessoas.

10. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador CSB/ARCE:

- Engenheiro Marcelo Silva de Almeida

Analista de Regulação CSB/ARCE:

- Engenheiro Alceu de Castro Galvão Junior
- Engenheiro Alexandre Caetano da Silva
- Engenheiro Geraldo Basilio Sobrinho

Assistente Técnico:

- Roani Simões Veras

11. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Engº. Alceu de Castro Galvão Junior

Analista de Regulação

Matrícula: 047-1-5

Fortaleza – CE, 25 de janeiro de 2023.

ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO

Questionário da Fiscalização

Dados da Fiscalização

Nome da Fiscalização: AF Indireta Eventual do SAA de Araripe

Coordenadoria: Coordenadoria de Saneamento

Objeto Fiscalizado: AF Indireta Eventual do SAA de Araripe

Detalhamento: AF Indireta Eventual do SAA de Araripe - Processo nº

Dados do Questionário

Data da Inspeção: 24/01/2023

Responsável da Inspeção: Alceu de Castro Galvão Junior

Categoria	Resposta
CSB - Comercial - Leitura e Faturamento	
Em caso de irregularidade do abastecimento sem a garantia do fornecimento do consumo mínimo de 10 m ³ , o faturamento é feito pelo consumo real (micromedido)?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
O faturamento não é feito pelo consumo real (micromedido).	
Há regularidade de abastecimento que garanta a quantidade mínima de consumo residencial de 10 m ³ ?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
<p>O faturamento não é feito pelo consumo real (micromedido). A análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Sede de Araripe correspondeu a 2.674 inscrições, para o período de janeiro/22 a dezembro/22, em média, das quais 2.039 unidades usuárias (76,09 % das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³, entretanto, foram faturados neste volume. Ou seja, na média mensal do período em destaque, as unidades usuárias, faturadas pelo consumo mínimo (10 m³), consumiram 9.010 m³ e pagaram 20.390 m³, isto é 11.380 m³ (55,81%) faturados a maior.</p> <p>-A análise do Balanço Hídrico do período de novembro/2021 a novembro/2022 evidencia situação de demanda reprimida. De fato, em termos médios, com base no Volume de Água de Consumo Autorizado Faturado de 18.739 m³ somado ao Volume de Perdas Aparentes de 5.290 m³, a CAGECE entregou aos usuários 24.029 m³ de água por mês ao longo de todo o período. Este volume, disponibilizado para consumo de 2.700 ligações ativas do SAA da Sede de Araripe (dez/2021), dá um volume mensal médio entregue para consumo de apenas 8,90 m³ para cada ligação. Portanto, isso evidencia uma situação de demanda reprimida, na medida em que o SAA da Sede de Araripe não está operando com regularidade no abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m³.</p> <p>-Além disso, em novembro/2022, foram registradas 28 reclamações na Ouvidoria da ARCE, sobre falta de água e baixa pressão. No período de janeiro/2022 a</p>	

dezembro/2022, a análise da relação dos consumos medidos e faturados desses usuários, referente ao consumo abaixo de 10m³, que foram faturados nesse valor foram, respectivamente, 100%, 90,91%, 95,24%, 100%, 85,71%, 81,81%, 86,96%, 83,33%, 52%, 66,67%, 73,08% e 92,59%. Isso corrobora com a demanda reprimida, ou seja, a CAGECE não ofertou o mínimo de 10m³.	
CSB - Comercial - Ordens de Serviços (OS)	
Os prazos de atendimento, com referência aos serviços mais relevantes, estão sendo cumpridos? (verificar por amostragem geral ou específica, ou ainda, pelo relatório de atendimento, referente ao período de três meses)	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
A CAGECE não enviou informações a respeito.	
CSB - Gerencial	
Foram fornecidas todas as informações solicitadas pela ARCE, referentes à fiscalização?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
Dentre as informações solicitadas pela ARCE à CAGECE, mediante o Ofício OF/CSB/0926/2022, datado de 21 de dezembro de 2022, não foram fornecidos: > Relatório consolidado de serviços atendidos no prazo e fora do prazo, dos últimos 12 meses; > Relatório de limpeza e desinfecção dos reservatórios dos últimos 24 meses; > Monitoramento da continuidade em pontos críticos da RDA, em atendimento aos artigos 1º e 3º da Resolução ARCE nº 207/2016; > Monitoramento contínuo de pressão nos seguintes endereços: Rua Campo Aviação, s/nº – Centro; Rua Maria Alves Arraes, s/nº – Centro e Rua Carlos S. Alencar, s/nº – Centro - Araripe/CE, durante 7 dias, no mínimo; > Plano de emergência e contingência, se houver, bem como as providências tomadas, quanto à qualidade da água tratada e distribuída, a descontinuidade e baixa pressão, segundo relatado nas Solicitações de Ouvidoria citadas.	
A ARCE foi informada da situação de emergência / contingência?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
A CAGECE não enviou informações.	
CSB - Qualidade e Controle da Água Bruta Tratada e Distribuída	
A água distribuída (rede de distribuição e reservatórios) atendeu aos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, no período verificado?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
Os resultados dos laudos físico-químicos e bacteriológicos, produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BAJ, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição do SAA da Sede de Araripe, no período de julho/2022 a dezembro/2022, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021: > Turbidez - os meses de julho/2022, agosto/2022, novembro/2022 e dezembro/2022, apresentaram, respectivamente, 30%, 50%, 20% e 40% de resultados não conformes; > Cor aparente - o mês de julho/2022 apresentou 20% de resultados não conformes; > Coliformes totais - os meses de agosto/2022, outubro/2022, novembro/2022 e dezembro/2022, apresentaram, respectivamente, 20%, 23,1%, 21,1% e 25% de resultados não conformes.	
A água tratada (saída do tratamento - filtro / poço) atendeu aos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, no período verificado?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
Os resultados dos laudos de análises de turbidez, provenientes de amostras coletadas na saída do filtro F-01 da ETA Alagoinha, no período de junho/2022 a novembro/2022, apresentaram os seguintes percentuais de não conformidades de acordo com a Portaria	

<p>GM/MS nº 888/2021:</p> <p>> Filtro-01: os meses de junho/2022 a novembro/2022 apresentaram 85,6%, 32%, 27,3%, 68,4%, 72,6% e 45,7% de resultados não conformes e, ademais, nos meses de junho/2022, agosto/2022, setembro/2022 e novembro/2022 apresentaram valores acima de 1,0 uT.</p> <p>-Os resultados dos laudos bacteriológicos, produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BAJ, provenientes de amostras coletadas no Sistema de Simples Desinfecção SSD-09, no período de julho/2022 a dezembro/2022, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021:</p> <p>> Coliformes totais - os meses de novembro/2022 e dezembro/2022 apresentaram, respectivamente, 40% e 50% de resultados não conformes.</p>	
CSB-Recomendação	
Houve ausência de constatações, quanto aos aspectos técnicos-operacionais e/ou comerciais, a serem indicadas como sugestões direcionadas a empresa?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
Todas as reclamações dos usuários abertas na Ouvidoria da ARCE, alegam que a CAGECE nem sempre avisa sobre a suspensão do fornecimento de água e que, quando faz, utiliza apenas o rádio.	
CSB - Rede de Distribuição de Água - RDA	
As pressões mínimas e máximas na RDA são obedecidas? (medir a pressão em pontos estratégicos e verificar os pontos de pressão mínima e máxima)	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
A CAGECE não enviou os dados de monitoramento.	
O abastecimento de água é contínuo? (verificar se há sistemática de manobras, histórico de paralizações, constantes reclamações de falta de água, etc.).	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
<p>A análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de janeiro/2022 a dezembro/2022, apontou que o SAA da Sede de Araripe opera com paralisações. Durante o período mencionado, foram registradas 36 interrupções, das quais 8 paradas emergenciais e 28 manobras efetuadas na rede de distribuição, o que evidencia falta de continuidade do abastecimento. Na média mensal, estas ocorrências provocaram demora de 13,25 dias para se atingir o equilíbrio (tempo entre a paralisação e o restabelecimento da normalidade no sistema), afetando 1.203 ligações.</p> <p>-Além disso, a CAGECE apresentou o Relatório analítico geral de solicitações de serviços de Falta de Água e Baixa Pressão, que consta a inscrição do imóvel, o endereço e a data da reclamação, relativo ao período de janeiro/2022 a dezembro/2022. Nesse Relatório, foram registradas 181 reclamações de falta de água e/ou baixa pressão, sendo 114 improcedentes, 17 não identificadas e 50 procedentes, o que corrobora com a afirmativa de descontinuidade no SAA da Sede de Araripe.</p>	
Os usuários são informados, antecipadamente, dentro do prazo regulamentar, das interrupções programadas no abastecimento de água?	<input checked="" type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
A CAGECE enviou o informativo que é divulgado.	
Os dados do monitoramento da continuidade estão sendo informados à ARCE, conforme estabelecido na Res. 207/2016?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
A CAGECE não enviou os dados do monitoramento da continuidade.	
CSB - Reservatórios	
É realizada limpeza e desinfecção periódica dos reservatórios? (verificar o cronograma e as datas das últimas limpezas realizadas)	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A



A CAGECE não enviou o Relatório de limpeza e desinfecção dos reservatórios.