



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF/CSB/0007/2011

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

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

**Fortaleza – CE
Janeiro/2011**

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE.....	5
2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	5
3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	5
4. OBJETIVO.....	6
5. METODOLOGIA.....	7
5.1. Cronograma de Trabalho.....	7
5.2. Áreas e Segmentos Auditados.....	8
6. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE.....	10
6.1. Estrutura Física e Recursos Humanos.....	10
6.2. Unidades Operacionais.....	10
7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS.....	12
7.1. Área Auditada: Técnico-Operacional.....	12
7.1.1. Manancial / Captação.....	12
7.1.2. ETA.....	12
7.1.3. Elevatórias.....	17
7.1.4. Reservatórios.....	18
7.1.5. Adução.....	20
7.1.6. Rede de Distribuição.....	21
7.2. Área Auditada: Gerencial.....	25
7.2.1. Informações do SIG.....	25
7.3. Área Auditada: Qualidade.....	25

7.3.1.	Qualidade da água distribuída à população	25
7.4.	Área Auditada: Controle.....	36
7.4.1.	Controle da qualidade da água distribuída à população	37
7.5.	Área Auditada: Comercial	40
7.5.1.	Escritório / Loja de Atendimento / Almojarifado	40
7.5.2.	Serviços Comerciais.....	42
8.	CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES e DETERMINAÇÕES.....	47
8.1.	Manancial / Captação	47
8.2.	ETA	48
8.3.	Elevatórias.....	48
8.4.	Reservatórios	48
8.5.	Adução	49
8.6.	Rede de Distribuição	50
8.7.	Qualidade da Água Potável	50
8.8.	Controle	52
8.9.	Área Auditada: Escritório / Loja de Atendimento / Almojarifado	52
8.10.	Serviços Comerciais	53
9.	RECOMENDAÇÕES	54
10.	EQUIPE TÉCNICA	54
11.	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	54
ANEXO - RESULTADOS DAS AMOSTRAS FÍSICO-QUÍMICAS COLETADAS NA SAÍDA DO TRATAMENTO E NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO.		

GLOSSÁRIO

EEAP	Estação Elevatória de Água do Poço
EELF	Estação Elevatória de Lavagem de Filtros
ETA	Estação de Tratamento de Água
GECOQ	Gerência de Controle da Qualidade de Produto
NUTEC	Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará
RAP	Reservatório Apoiado
RASO	Relatório de Análise da Situação Operacional
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

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE

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

Endereço: Av. Santos Dumont, 1789 – 14º andar – Aldeota – CEP 60150-160. Fortaleza – CE

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

2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará

Endereço: Rua Lauro Vieira Chaves, 1030 – Aeroporto – CEP 60420-280. Fortaleza – CE

Telefone: (85) 3101-1719 **Fax:** (85) 3101-1718

3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo de Auditoria	Fiscalização
Unidade Auditada	Unidade de Negócio da Bacia do Alto Jaguaribe (UN-BAJ) End.: Rua Emídio Alves de Almeida, 510 – São Francisco. CEP 60.510-430. Acopiara – Ceará Telefone: (85) 3565.1148 Contato: Sr. Marcelo Gutierrez (Gerente da UN-BAJ)
Localidade	Cariús End.: Praça da República, 169 – Centro. CEP 63.530-000 Telefone: (88) 3514.1650 Contato: Sra. Celma Pereira Albuquerque (Encarregada do Núcleo)
Escopo	Sistema de Abastecimento de Água – Técnico-Operacional e Comercial
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0459/2010, de 5 de novembro de 2010
Data da Inspeção de Campo	15 e 16 de dezembro de 2010
Legislação	Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 Portaria 518/2004 do Ministério da Saúde Lei Estadual nº 14.394, de 7 de julho de 2009 Resoluções ARCE nº 122/2009 e 130/2010

4. 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, de 5 de janeiro de 2007, e Lei Estadual Nº 14.394, de 7 de julho de 2009.

O objetivo desta ação de fiscalização é realizar um diagnóstico das condições técnicas, operacionais e comerciais do sistema auditado e determinar o seu grau de conformidade com os requisitos de qualidade que o serviço deve oferecer, em concordância com as legislações pertinentes, dando ênfase àquelas expedidas pela ARCE.

5. METODOLOGIA

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

A vistoria foi acompanhada pelo Supervisor de Produção da UN-BAJ, Sr. Flaubênio Teixeira, que se encarregou de explicar a operação e a função de cada unidade operacional e dos equipamentos. A fiscalização ocorreu conforme o seguinte cronograma de trabalho:

5.1. Cronograma de Trabalho

PERÍODO	4ª Feira DIA 15/12/2010	5ª Feira DIA 16/12/2010
Manhã	Entrevista e coleta de informações junto ao gerente da área comercial e inspeção no escritório local Inspeção na captação, adutora, elevatórias, ETA e reservatórios Instalação de equipamento de medição contínua de pressão na rede de distribuição	Retirada de equipamento de medição contínua de pressão na rede de distribuição
Tarde	Visita à prefeitura Inspeção nos reservatórios e na rede de distribuição	Coleta de amostras de água na rede de distribuição Medição pontual de pressão na rede de distribuição

5.2. Áreas e Segmentos Auditados

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

Área Auditada	Item Auditado	Segmento Auditado
Técnico-Operacional	• Manancial / Captação	– Operação e manutenção.
	• ETA	– Segurança, conservação e limpeza; – Filtração – Casa de química; – Laboratório.
	• Elevatórias	– Operação e manutenção.
	• Reservatórios	– Operação e manutenção; – Limpeza e desinfecção; – Controle de perdas.
	• Adução	– Operação, manutenção e controle de perdas.
	• Rede de Distribuição	– Operação e manutenção; – Continuidade; – Controle de perdas; – Pressões disponíveis na rede.
Gerencial	• Informações Gerenciais	– Nível de universalização.
Qualidade	• Qualidade da Água Distribuída à População	– Qualidade físico-química da água na saída do tratamento; – Qualidade físico-química da água na rede de distribuição; – Qualidade bacteriológica da água na saída do tratamento; – Qualidade bacteriológica da água na rede de distribuição.

Área Auditada	Item Auditado	Segmento Auditado
Controle	<ul style="list-style-type: none"> • Controle da Qualidade da Água Distribuída à População 	<ul style="list-style-type: none"> – Controle da qualidade da água na saída do tratamento; – Controle da qualidade da água na rede de distribuição.
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Escritório / Loja de Atendimento / Almoxarifado 	<ul style="list-style-type: none"> – Instalações físicas do escritório e almoxarifado.
	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços Comerciais 	<ul style="list-style-type: none"> – Atendimento ao usuário; – Ligação de água; – Corte e religação de água; – Faturamento.

6. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE

6.1. Estrutura Física e Recursos Humanos

O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Praça da República, 169 – Centro, onde funcionam a gerência de núcleo e o atendimento ao público.

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Turnos de Trabalho	Dias da Semana	Função
Pessoal	4	8:00-12:00 14:00-18:00	Segunda a sexta	2 (dois) operadores de ETA; 1 (um) operador de rede; 1 (um) encarregada de núcleo.

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Bicicleta	1

6.2. Unidades Operacionais

O sistema é composto pelas seguintes unidades operacionais:

- Manancial: Subterrâneo. Por meio de 1 (um) poço amazonas situado no município de Cariús, à margem do rio Cariús;
- Captação: Através de 1 (um) conjunto moto-bomba submerso instalado no poço;
- ETA: Filtração direta ascendente, composta por 1 (um) filtro em fibra de vidro, com aplicação de hipoclorito de cálcio.
- Elevatórias:

Estação Elevatória	Quantidade conjunto moto-bomba	Função
EEAP-01	1	Recalca água bruta do poço para a ETA.
EELF-01	2+1	Lavagem de filtros.

- Linhas de Adução:

Tipo de Adução	Extensão (m)	Função
Água Bruta	470	Linha de adução entre a Elevatória de Água Bruta (EEAP-01) e os filtros (DEF ^o F ^o Ø150mm).
Água Tratada	900	Linha de adução entre o RAP-01 e o REL-01 e, entre este, e a rede de distribuição (DEF ^o F ^o Ø150mm).

- Reservatórios:

Reservatório	Capacidade (m3)	Localização	Função
RAP-01	200	ETA de Cariús	Reservatório de reunião (recebe água dos filtros).
REL-01	200	Centro	Reservatório de distribuição (recebe água do RAP-01, por gravidade).

- Rede de Distribuição: Tubulações em PVC, com diâmetros variando entre 50 a 100mm, com extensão total de 13.044m e 1.868 ligações ativas (fl. 9 do Processo PCSB/CSB/0091/2010).

A descrição das características das unidades operacionais consta do Relatório de Análise da Situação Operacional – RASO e do croqui do sistema (fl. 5 do Processo PCSB/CSB/0091/2010).

Foram inspecionadas as instalações do escritório local e as unidades operacionais do sistema, conforme cronograma de trabalho (item 5.1).

7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

São listados neste capítulo os fatos apurados durante a inspeção de campo sobre o sistema de abastecimento de água de Cariús, como também, os fatos apurados em função das informações coletadas junto à CAGECE.

7.1. Área Auditada: Técnico-Operacional

7.1.1. Manancial / Captação

→ Segmento Auditado: Operação e manutenção

- De acordo com os RECOP's, esta unidade do sistema não apresentou ocorrências, no período de julho a dezembro/2010;
- A área da captação possui cerca de proteção, sinalização e iluminação para trabalhos noturnos (**Foto 1**);
- No ato da inspeção, verificou-se pintura deteriorada e identificação errada na unidade de captação (**Foto 2**).



Foto 1 – Área destinada à captação.

Foto 2 – Vista do poço.

7.1.2. ETA

→ Segmento Auditado: Segurança, conservação e limpeza

- De acordo com os RECOP's, esta unidade do sistema não apresentou ocorrências, no período de julho a dezembro/2010;
- A estação de tratamento está cercada, sinalizada e possui iluminação para trabalhos noturnos (**Foto 3**);

- No ato da inspeção, foi constatado que a Licença de Operação do SAA de Cariús (fl. 57 do Processo PCSB/CSB/0091/2010) possui validade até 30/09/2011 (**Foto 4**).



Foto 3 – Entrada da ETA.



Foto 4 – Placa da licença de operação.

→ Segmento Auditado: Filtros

- De acordo com os RECOP's, esta unidade do sistema não apresentou ocorrências, no período de julho a dezembro/2010;
- No ato da inspeção, constatou-se que os registros de descarga de fundo e de limpeza do filtro, apresentavam problemas de vedação (**Fotos 5 a 8**).



Fotos 5 e 6 – Vistas do filtro.



Fotos 7 e 8 – Registros do filtro com problema de vedação.

→ Segmento Auditado: Casa de química

- De acordo com os RECOP's, a casa de química não apresentou ocorrências, no período de julho a dezembro/2010 (**Foto 9**);
- Os dosadores de PAC e polímero apresentavam bom estado de conservação e manutenção (**Foto 10**);
- O dosador de flúor está funcionando desde julho/2010 (**Foto 11**);
- Os produtos químicos da ETA encontram-se armazenados de forma inadequada (**Foto 12**);
- O operador possui os EPI's necessários às suas atividades (**Foto 13**).



Foto 9 – Casa de química.



Foto 10 – Dosador de PAC e polímero.



Foto 11 – Dosador de Flúor.



Foto 12 – Armazenamento de produtos químicos.



Foto 13 – EPI's do operador.

→ Segmento Auditado: Laboratório

- O laboratório apresenta boas condições de conservação e manutenção (**Foto 14**);
- No laboratório há registros da qualidade da água bruta e da água tratada (**Foto 15**);
- O laboratório possui turbidímetro e pHmetro, sendo que, no ato da inspeção, o turbidímetro tinha sido levado para calibração, por isto neste mês, não estavam sendo realizadas análises de turbidez na água. O retorno do equipamento estava previsto para janeiro/2011 (**Foto 16**);
- Não há controle da calibração dos equipamentos;
- A ETA possui radio para comunicação com o escritório e extintor de incêndio, dentro do prazo de validade (**Foto 17**);
- O disco comparador utilizado para a medição de cloro residual livre no laboratório da ETA apresenta como valor máximo 3,0mg/L. O operador conhece os procedimentos para diluição da amostra caso a mesma exceda o valor máximo (**Foto 18**);

- O reagente (ortotolidina) estava identificado e dentro do prazo de validade, que é janeiro/2011 (**Foto 19**).



Foto 14 – Vista do laboratório da ETA.



Foto 15 – Fichas de controle de qualidade da água.



Foto 16 – Equipamentos do laboratório.



Foto 17 – Radio comunicador e extintor de incêndio.



Foto 18 – Clorímetro e disco comparador.



Foto 19 – Reagente etiquetado.

7.1.3. Elevatórias

→ Segmento Auditado: Operação e manutenção

- **EEAP-01**

- A elevatória EEAP-01 está instalada no poço amazonas. Apresenta bom estado de conservação e manutenção. Não possui bomba reserva (**Foto 20**);
- O quadro de comando da elevatória EEAP-01 apresenta fiação exposta. Está instalado em edificação própria, situada na área da captação. Possui horímetro, amperímetro e voltímetro (**Fotos 21 e 22**).



Foto 20 – Elevatória EEAP-01.



Foto 21 – Quadro de comando da EEAP-01.



Foto 22 – Casa de comando da EEAP-01.

- **EELF-01**

- A elevatória EELF-01 apresenta bom estado de conservação e manutenção (**Foto 23**);
- O quadro de comando da elevatória EELF-01 encontra-se em bom estado de conservação. Está instalado na mesma edificação da casa de química, situada na área da ETA e possui horímetro, amperímetro e voltímetro (**Foto 24**).



Foto 23 – Elevatória EELF-01.



Foto 24 – Quadro de comando da EELF-01.

7.1.4. Reservatórios

→ Segmento Auditado: Operação e manutenção

- No reservatório **RAP-01**, verificaram-se:
 - Tubulações de ventilação sem tela de proteção (**Fotos 25 a 27**);
 - Ausência de tampa de inspeção (**Foto 27**).



Foto 25 – Vista do RAP-01.



Fotos 26 e 27 – Ventilações do RAP-01.

- No reservatório **REL-01**, verificou-se:
 - Ausência de guarda-corpo na laje superior (**Fotos 28 e 29**).



Fotos 28 e 29 – Vistas do REL-01.

→ Segmento Auditado: Limpeza e desinfecção

- Há cronograma para limpeza e desinfecção dos reservatórios (fls. 58 a 61 do Processo PCSB/CSB/0091/2010). Segundo este documento, a última limpeza nos reservatórios foi realizada em agosto/2010 e a anterior em março/2010, atendendo assim, ao disposto no artigo 126 da Resolução ARCE n° 130/2010.

→ Segmento Auditado: Controle de perdas

- Conforme verificado na inspeção, não ocorre extravazamento dos reservatórios. Os reservatórios possuem controle de nível.

7.1.5. Adução

→ Segmento Auditado: Operação, manutenção e controle de perdas

- De acordo com os RECOP's, esta unidade do sistema não apresentou ocorrências, no período de julho a dezembro/2010;
- A adutora de água bruta não possui macromedidor instalado;
- A adutora de água tratada possui 1 (um) macromedidor instalado na saída do RAP-01 (**Foto 30**).



Foto 30 – Macromedidor na saída da RAP-01.

7.1.6. Rede de Distribuição

→ Segmento Auditado: Operação e manutenção

- De acordo com os RECOP's, esta unidade do sistema apresentou a seguinte ocorrência, no período de julho a dezembro/2010: “Vazamento na ligação predial”;
- No ato da inspeção constatou-se que este problema havia sido resolvido;
- O cadastro da rede de distribuição do SAA de Cariús apresenta-se desatualizado com data de agosto/2003, tendo havido posterior ampliação da rede (**Foto 31**);
- Na rede de distribuição existem 8 (oito) registros de descarga. Não foi informada a quantidade de registros de manobra. Foram visitados 4 (quatro) registros de descarga e 1 (um) de manobra, constatando-se que todos apresentavam bom estado de conservação e manutenção (**Fotos 32 a 35**).

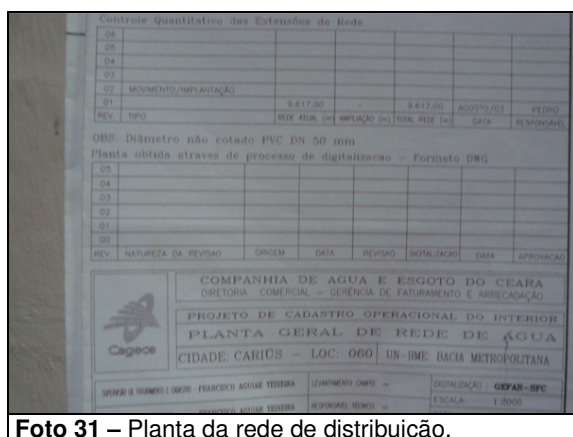


Foto 31 – Planta da rede de distribuição.



Foto 32 – Registro de descarga na Rua Raul Nogueira, Esplanada.



Foto 33 – Registro de descarga na Rua Projetada 13, São Vicente.



Foto 34 – Registro de descarga na Rua Treze de Maio, São Vicente.

Foto 35 – Registro de descarga na Av. Silvestre Almeida Duarte, Centro.

→ Segmento Auditado: Continuidade

- De acordo com os questionários aplicados na comunidade, nenhum dos usuários entrevistados possuíam caixa d'água. A maioria afirmou que, normalmente, não há falta d'água, somente quando ocorrem problemas com a bomba do poço ou quando estão realizando manutenção na ETA (fl. 426 do Processo PCSB/CSB/0091/2010).
- A ARCE realizou medição contínua de pressão disponível na rede de distribuição, com a instalação do aparelho Datalogger às 10:50h do dia 15/12/2010, e retirada às 10:50h do dia 16/12/2010, em uma residência localizada na Rua Projetada 18, 111 – Morro Verde.
- Constatou-se, neste domicílio, pressão média de 29,81mca, com picos mínimo e máximo de 20,04 e 36,05mca, respectivamente, demonstrando que, neste domicílio, o abastecimento de água foi contínuo (**Gráfico 1**).

→ Segmento Auditado: Controle de perdas

- O nível de hidrometração foi averiguado junto à CAGECE, através de dados fornecidos pela UN-BAJ, através do SIG – Sistema de Informações Gerenciais da CAGECE (fl. 70 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), constatando-se que o índice de hidrometração do sistema, referente às ligações ativas, para o mês de dezembro/2010 foi de 100,0%.

→ Segmento Auditado: Pressões disponíveis na rede

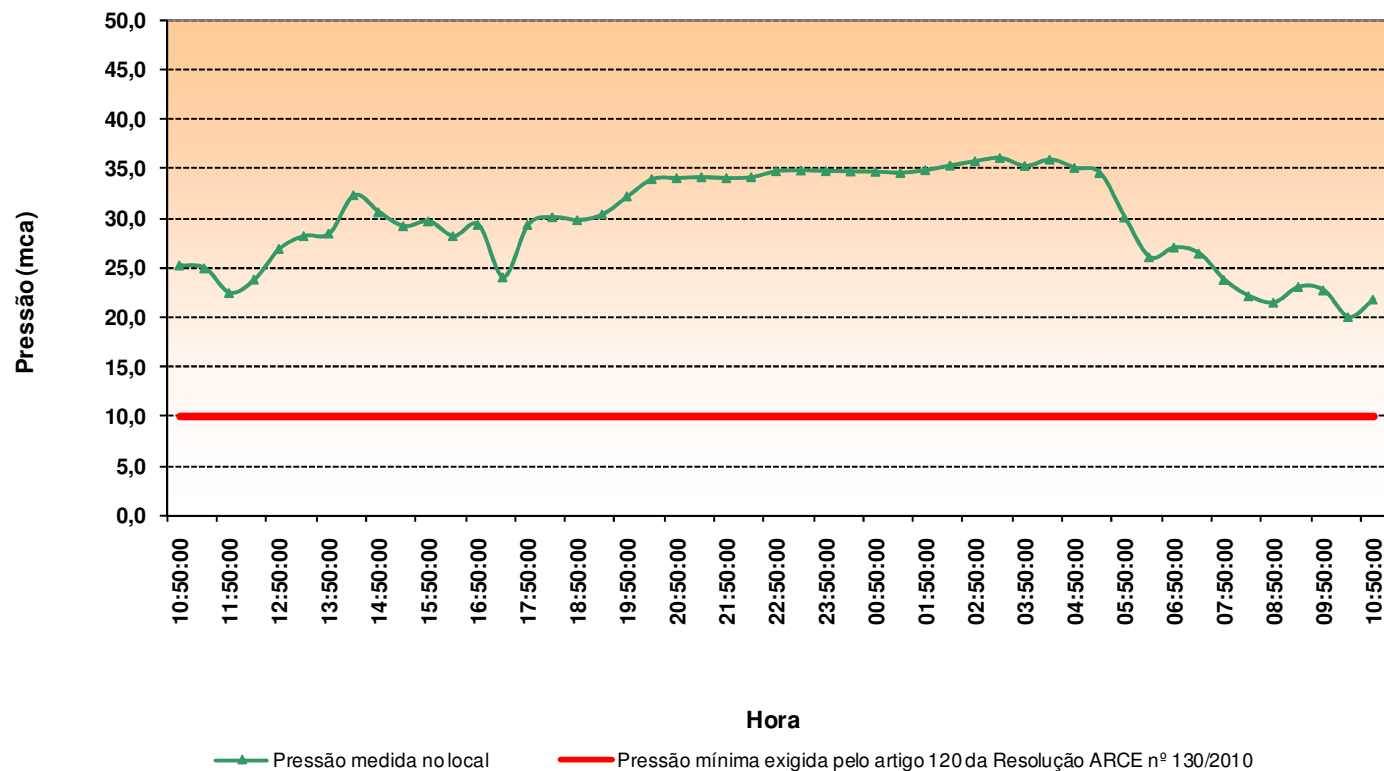
- A ARCE realizou medições instantâneas de pressão disponível na rede, no dia 16/12/2010, em 5 (cinco) pontos adequadamente espaçados, nos cavaletes dos imóveis. Os resultados das pressões instantâneas demonstram que as 5 (cinco) medições efetuadas situaram-se dentro da faixa de 10 a 50 mca (**Quadro 1**).

Quadro 1 – Resultados das medições instantâneas de pressão disponível na rede de distribuição, realizadas pela ARCE no dia 16/12/2010.

Ponto	Local de Coleta	Inspeção 16/12/2010	
		Hora da Medição	Pressão (m.c.a.)
1	Rua Raul Nogueira, 16 - Esplanada	14:25	46,00
2	Rua Manoel Nogueira Bezerra, S/Nº - Centro	14:40	38,00
3	Rua Manoel Doca, 31 - Vila Nova	14:55	38,00
4	Rua Matadouro, 14 - Matadouro	15:05	36,00
5	Rua Projetada 18, 115 - Vila Nova	15:30	28,00

- A medição contínua de pressão disponível na rede de distribuição, feita com o aparelho Datalogger, por um período de 24 horas, em uma residência localizada na Rua Projetada, 18, nº 116 – Morro Verde, constatou, neste domicílio, pressão média de 29,81 mca, com picos mínimo e máximo de 20,04 e 36,05 mca, respectivamente, portanto, dentro da faixa de 10 a 50 mca, prevista no artigo 120 da Resolução ARCE nº 130/2010 (**Gráfico 1**).

Gráfico 1 – Monitoramento da pressão com instalação às 10:50h do dia 15/12/2010, e retirada às 10:50h do dia 16/12/2010, do aparelho datalogger, instalado na Rua Projetada 18, 111 - Morro Verde.



7.2. Área Auditada: Gerencial

7.2.1. Informações do SIG

→ Segmento Auditado: Nível de universalização

- Em abril/2010, o índice de cobertura de água do sistema foi de 89,42%, enquanto que os níveis de atendimento real e ativo de água foram, respectivamente, 82,76% e 76,49% (**Quadro 2**). A partir do nível de atendimento ativo, verifica-se que 12,93% da população não está utilizando o serviço de abastecimento de água, mesmo tendo-o disponível.

Quadro 2 – Índices de cobertura e de atendimento de água para o município de Cariús.

Mês/2010	Índice de Atendimento Real de Água (%)	Índice de Atendimento Ativo de Água (%)	Índice de Cobertura de Água (%)
fev	82,60	76,41	89,38
mar	82,70	76,51	89,41
abr	82,76	76,49	89,42

7.3. Área Auditada: Qualidade

7.3.1. Qualidade da água distribuída à população

→ Segmento Auditado: Qualidade físico-química da água na saída do tratamento

- As médias mensais das análises físico-químicas registradas nos RECOP's (fls. 12 a 35 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/04 (**Quadro 3**).

Quadro 3 – Resultados médios mensais de análises físico-químicas das amostras coletadas pela CAGECE na saída do tratamento do SAA de Cariús, conforme RECOP.

Mês/Ano	pH		Cor aparente (uH)		Turbidez (uT)		Ferro (mg/L)		Cloro Res. Livre (mg/L)	
	Valor	P-518/04	Valor	P-518/04	Valor	P-518/04	Valor	P-518/04	Valor	P-518/04
nov/09	7,65	OK	2,50	OK	0,95	OK	-	-	1,33	OK
dez/09	7,64	OK	2,50	OK	0,96	OK	0,06	OK	1,43	OK
jan/10	7,64	OK	2,50	OK	0,96	OK	0,14	OK	1,53	OK
fev/10	7,64	OK	2,50	OK	0,96	OK	0,14	OK	1,42	OK
mar/10	7,56	OK	2,50	OK	0,96	OK	0,09	OK	1,48	OK
abr/10	7,41	OK	2,51	OK	0,96	OK	0,10	OK	1,47	OK
mai/10	7,40	OK	2,50	OK	0,96	OK	0,11	OK	1,44	OK
jun/10	7,40	OK	2,50	OK	0,95	OK	0,05	OK	1,53	OK
jul/10	7,44	OK	2,50	OK	0,94	OK	0,09	OK	1,48	OK
ago/10	7,48	OK	2,50	OK	0,96	OK	0,14	OK	1,38	OK
set/10	7,52	OK	2,50	OK	0,96	OK	0,05	OK	1,43	OK
out/10	7,44	OK	2,50	OK	0,97	OK	0,04	OK	1,55	OK

- Os resultados dos laudos físico-químicos produzidos pela UN-BAJ (fls. 154 a 425 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram as seguintes não-conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004 (**Quadro 4 e Anexo**):
 - **Turbidez** – Os meses de dezembro/2009, fevereiro, maio e julho/2010 apresentaram entre 11,1% e 12,5% de amostras não-conformes;
 - **Cloro** – Os meses de fevereiro e julho/2010 apresentaram entre 50,0% e 88,9% de amostras não-conformes, respectivamente.

Quadro 4 – Resultados das amostras físico-químicas coletadas na saída do tratamento do SAA de Cariús pela CAGECE, no período de novembro/2009 a outubro/2010, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 518/04.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	7	0	0,0	7	0	0,0	7	0	0,0	7	0	0,0
dez/09	9	0	0,0	9	0	0,0	9	1	11,1	9	0	0,0
jan/10	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0
fev/10	8	0	0,0	8	0	0,0	8	1	12,5	8	4	50,0
mar/10	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0
abr/10	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0
mai/10	8	0	0,0	8	0	0,0	8	1	12,5	8	0	0,0
jun/10	7	0	0,0	7	0	0,0	7	0	0,0	7	0	0,0
jul/10	9	0	0,0	9	0	0,0	9	1	11,1	9	8	88,9
ago/10	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0
set/10	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0
out/10	7	0	0,0	7	0	0,0	7	0	0,0	7	0	0,0

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04

INC - índice de não-conformidade (n° de amostras não-conformes x 100 / n° total de amostras)

- Os resultados das análises físico-químicas registradas no SISÁGUA (fls. 118 a 153 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram a seguinte não-conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004 (**Quadro 5**):
 - **Turbidez** – Os meses de fevereiro e maio/2010 apresentaram entre 0,4% e 0,3% de amostras não-conformes.

Quadro 5 – Resultados das análises físico-químicas realizadas na saída do tratamento de Cariús e Índices de Não-Conformidade, segundo registros do SISÁGUA.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	309	0	0,0	310	0	0,0	308	0	0,0	581	0	0,0
dez/09	322	0	0,0	322	0	0,0	323	0	0,0	584	0	0,0
jan/10	316	0	0,0	318	0	0,0	317	0	0,0	591	0	0,0
fev/10	274	0	0,0	277	0	0,0	276	1	0,4	522	0	0,0
mar/10	331	0	0,0	322	0	0,0	331	0	0,0	604	0	0,0
abr/10	318	0	0,0	322	0	0,0	318	0	0,0	599	0	0,0
mai/10	320	0	0,0	327	0	0,0	321	1	0,3	608	0	0,0
jun/10	303	0	0,0	304	0	0,0	303	0	0,0	561	0	0,0
jul/10	315	0	0,0	320	0	0,0	318	0	0,0	600	0	0,0
ago/10	317	0	0,0	321	0	0,0	319	0	0,0	608	0	0,0
set/10	291	0	0,0	291	0	0,0	288	0	0,0	551	0	0,0
out/10	305	0	0,0	306	0	0,0	306	0	0,0	577	0	0,0

Nota: INC – Índice de Não Conformidade = $\frac{N^\circ \text{ de Amostras Não-conformes} \times 100}{N^\circ \text{ Total de Amostras}}$

→ Segmento Auditado: qualidade físico-química da água na rede de distribuição

- Os resultados dos laudos físico-químicos produzidos pela UN-BAJ (fls. 154 a 425 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram as seguintes não-conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004 (**Quadro 6 e Anexo**):
 - **Cor** – Os meses de fevereiro, abril, agosto e setembro/2010 apresentaram entre 5,9% e 11,8% de amostras não-conformes;
 - **Cloro** – O mês de fevereiro/2010 apresentou 29,4% de amostras não-conformes.
- A CAGECE não apresentou os dados referentes ao mês de novembro/2009.

Quadro 6 - Resultados das amostras físico-químicas coletadas na rede de distribuição do SAA de Cariús pela CAGECE, nos meses de novembro/2009 a outubro/2010, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 518/04.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
dez/09	16	0	0,0	16	0	0,0	16	0	0,0	16	0	0,0
jan/10	16	0	0,0	16	0	0,0	16	0	0,0	16	0	0,0
fev/10	17	0	0,0	17	2	11,8	17	0	0,0	17	5	29,4
mar/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0
abr/10	17	0	0,0	17	1	5,9	17	0	0,0	17	0	0,0
mai/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0
jun/10	14	0	0,0	14	0	0,0	14	0	0,0	14	0	0,0
jul/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0
ago/10	17	0	0,0	17	1	5,9	17	0	0,0	17	0	0,0
set/10	17	0	0,0	17	1	5,9	17	0	0,0	17	0	0,0
out/10	13	0	0,0	13	0	0,0	13	0	0,0	13	0	0,0

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04

INC - índice de não-conformidade (n° de amostras não-conformes x 100 / n° total de amostras)

- Segundo as informações do SISÁGUA (fls. 118 a 153 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), as amostras das análises físico-químicas coletadas na rede de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram a seguinte não-conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004 (**Quadro 7**):

- **Cor** – Os meses de fevereiro, abril, agosto e setembro/2010 apresentaram entre 5,9% e 11,8% de amostras não-conformes.

Quadro 7 – Resultados das análises físico-químicas realizadas na rede de distribuição de Cariús e Índices de Não-Conformidade, segundo registros do SISÁGUA.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	16	0	0,0	16	0	0,0	16	0	0,0	38	0	0,0
dez/09	16	0	0,0	16	0	0,0	16	0	0,0	36	0	0,0
jan/10	16	0	0,0	16	0	0,0	16	0	0,0	32	0	0,0
fev/10	17	0	0,0	17	2	11,8	17	0	0,0	36	0	0,0
mar/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	38	0	0,0
abr/10	17	0	0,0	17	1	5,9	17	0	0,0	37	0	0,0
mai/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	36	0	0,0
jun/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	37	0	0,0
jul/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	40	0	0,0
ago/10	17	0	0,0	17	1	5,9	17	0	0,0	38	0	0,0
set/10	17	0	0,0	17	1	5,9	17	0	0,0	37	0	0,0
out/10	17	0	0,0	17	0	0,0	17	0	0,0	39	0	0,0

Nota: I_{NC} – Índice de Não Conformidade = $\frac{N^{\circ} \text{ de Amostras Não-conformes} \times 100}{N^{\circ} \text{ Total de Amostras}}$

No dia 16/12/2010 foi realizada campanha de amostragem pela ARCE, em conjunto com a CAGECE, em 5 (cinco) pontos da rede de distribuição do Sistema de Cariús (**Quadro 8**).

Quadro 8 – Pontos de coleta na rede de distribuição do SAA de Cariús relativos à campanha de amostragem da ARCE, em conjunto com a CAGECE, no dia 16/12/2010.

Ponto	Local de Coleta	Inspeção 16/12/2010	
		Hora da Medição	Pressão (m.c.a.)
1	Rua Raul Nogueira, 16 - Esplanada	14:25	46,00
2	Rua Manoel Roque Bezerra, 90 - Esplanada	14:40	38,00
3	Rua Manoel Doca, 31 - Vila Nova	14:55	38,00
4	Rua Matadouro, 14 - Matadouro	15:05	36,00
5	Rua Projetada 18, 115 - Vila Nova	15:30	28,00

- Os resultados das análises físico-químicas produzidos pela Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará – NUTEC (fls. 47 a 56 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), relativos às amostras coletadas na rede de distribuição pela CAGECE e pela ARCE, na campanha do dia 16/12/2010, apresentaram as seguintes não-conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004 (**Quadro 9**):
- LAUDOS DA GECCOQ:

- **Cor** – Uma das cinco amostras analisadas apresentou resultado não-conforme;
- **Ferro** – Quatro das cinco amostras analisadas apresentaram resultados não-conformes.

- LAUDOS DA NUTEC:
 - **Turbidez** – Uma das cinco amostras analisadas apresentou resultado não-conforme;
 - **Ferro** – Três das cinco amostras analisadas apresentaram resultados não-conformes.

Observando os registros sobre qualidade da água coletada na saída da ETA e na rede de distribuição, constatou-se inconsistência no número total de amostras dos exames físico-químicos produzidos pela CAGECE e SISÁGUA.

Quadro 9 – Resultados das análises físico-químicas relativas às amostras coletadas na rede de distribuição do SAA de Cariús pela CAGECE e pela ARCE, na campanha do dia 16/12/2010.

Laboratório	Ponto de Coleta	N° do Laudo	Turbidez (uT)		Cor aparente (uH)		pH		Cloro residual (mg/L)		Cloro Res. Livre (mg/L)		Ferro Total (mg/L)		Fluoreto (mg/L)	
			Result.	P-518/04	Result.	P-518/04	Result.	P-518/04	Result.	P-518/04	Result.	P-518/04	Result.	P-518/04	Result.	P-518/04
CAGECE	1	793853 -A/10	0,84	OK	2,50	OK	7,24	OK	59,73	OK	2,00	OK	0,44	NOK	0,73	OK
	2	793856 -A/10	0,84	OK	2,50	OK	7,30	OK	58,75	OK	2,00	OK	0,65	NOK	0,73	OK
	3	793859 -A/10	0,87	OK	5,00	OK	7,44	OK	58,75	OK	2,00	OK	0,91	NOK	0,83	OK
	4	793861 -A/10	0,99	OK	5,00	OK	7,37	OK	58,75	OK	2,00	OK	0,15	OK	0,76	OK
	5	793863 -A/10	2,15	OK	25,00	NOK	7,37	OK	59,73	OK	2,00	OK	0,76	NOK	0,56	OK
NUTEC	1	1900 /10	4,00	OK	12,00	OK	7,24	OK	27,60	OK	2,00	OK	0,29	OK	0,40	OK
	2	1901 /10	5,00	OK	15,00	OK	7,36	OK	27,10	OK	2,00	OK	0,43	NOK	0,30	OK
	3	1902 /10	6,00	NOK	15,00	OK	7,32	OK	27,60	OK	2,00	OK	0,47	NOK	ND	OK
	4	1903 /10	ND	OK	4,00	OK	7,28	OK	28,10	OK	2,00	OK	0,07	OK	0,60	OK
	5	1904 /10	4,00	OK	15,00	OK	7,49	OK	27,10	OK	2,00	OK	0,43	NOK	ND	OK

Legenda:

- OK - Amostra em conformidade com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04
 NOK - Amostra não-conforme com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04

→ Segmento Auditado: qualidade bacteriológica da água na saída do tratamento

- Os resultados dos exames bacteriológicos produzidos pela UN-BAJ (fls. 154 a 425 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/04 (**Quadro 10**).

Quadro 10 - Resultados dos exames bacteriológicos relativos a amostras coletadas na saída do tratamento do SAA de Cariús pela CAGECE, no período novembro/2009 a outubro/2010, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 518/04.

Mês / Ano	Coliformes Totais			<i>Escherichia coli</i>		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	7	0	0,0	7	0	0,0
dez/09	9	0	0,0	9	0	0,0
jan/10	8	0	0,0	8	0	0,0
fev/10	8	0	0,0	8	0	0,0
mar/10	8	0	0,0	8	0	0,0
abr/10	8	0	0,0	8	0	0,0
mai/10	8	0	0,0	8	0	0,0
jun/10	7	0	0,0	7	0	0,0
jul/10	9	0	0,0	9	0	0,0
ago/10	8	0	0,0	8	0	0,0
set/10	8	0	0,0	8	0	0,0
out/10	7	0	0,0	7	0	0,0

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04

INC - índice de não-conformidade (n° de amostras não-conformes x 100 / n° total de amostras)

- Segundo informações do SISÁGUA (fls. 118 a 153 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), os resultados dos exames bacteriológicos provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/04 (**Quadro 11**).

Quadro 11 – Resultados dos exames bacteriológicos realizados na saída do tratamento do SAA de Cariús e Índices de Não-Conformidade, segundo registros do SISÁGUA.

Mês / Ano	Coliformes Totais			<i>Escherichia coli</i>		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	8	0	0,0	8	0	0,0
dez/09	8	0	0,0	8	0	0,0
jan/10	8	0	0,0	8	0	0,0
fev/10	8	0	0,0	8	0	0,0
mar/10	8	0	0,0	8	0	0,0
abr/10	8	0	0,0	8	0	0,0
mai/10	8	0	0,0	8	0	0,0
jun/10	8	0	0,0	8	0	0,0
jul/10	8	0	0,0	8	0	0,0
ago/10	8	0	0,0	8	0	0,0
set/10	8	0	0,0	8	0	0,0
out/10	8	0	0,0	8	0	0,0

Nota: I_{NC} – Índice de Não Conformidade = $\frac{N^{\circ} \text{ de Amostras Não-conformes} \times 100}{N^{\circ} \text{ Total de Amostras}}$

→ Segmento Auditado: qualidade bacteriológica da água na rede de distribuição

- Os resultados dos exames bacteriológicos produzidos pela UN-BAJ (fls. 154 a 425 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/04 (**Quadro 12**).
- A CAGECE não apresentou os dados referentes ao mês de novembro/2009.

Quadro 12 - Resultados dos exames bacteriológicos relativos a amostras coletadas na rede de distribuição do SAA de Cariús pela CAGECE, no período de novembro/2009 a outubro/2010, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 518/04.

Mês / Ano	Coliformes Totais			Escherichia coli		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	-	-	-	-	-	-
dez/09	16	0	0,0	16	0	0,0
jan/10	16	0	0,0	16	0	0,0
fev/10	17	0	0,0	17	0	0,0
mar/10	17	0	0,0	17	0	0,0
abr/10	17	0	0,0	17	0	0,0
mai/10	17	0	0,0	17	0	0,0
jun/10	14	0	0,0	14	0	0,0
jul/10	17	0	0,0	17	0	0,0
ago/10	17	0	0,0	17	0	0,0
set/10	17	0	0,0	17	0	0,0
out/10	13	0	0,0	13	0	0,0

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não- conformes com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04

INC - índice de não- conformidade (n° de amostras não- conformes x 100 / n° total de amostras)

- Os resultados dos exames bacteriológicos registrados no SISÁGUA (fls. 118 a 153 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), provenientes de amostras coletadas no sistema de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/04 (**Quadro 13**).

Quadro 13 – Quantidade de exames bacteriológicos realizados na rede de distribuição do SAA de Cariús e Índices de Não-Conformidade, segundo registros do SISÁGUA.

Mês / Ano	Coliformes Totais			Escherichia coli		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
nov/09	16	0	0,0	16	0	0,0
dez/09	16	0	0,0	16	0	0,0
jan/10	16	0	0,0	16	0	0,0
fev/10	16	0	0,0	16	0	0,0
mar/10	16	0	0,0	16	0	0,0
abr/10	17	0	0,0	17	0	0,0
mai/10	17	0	0,0	17	0	0,0
jun/10	17	0	0,0	17	0	0,0
jul/10	17	0	0,0	17	0	0,0
ago/10	17	0	0,0	17	0	0,0
set/10	17	0	0,0	17	0	0,0
out/10	17	0	0,0	17	0	0,0

Nota: $INC = \frac{N^{\circ} \text{ de Amostras Não-conformes} \times 100}{N^{\circ} \text{ Total de Amostras}}$

- Os resultados dos exames bacteriológicos produzidos pela Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (NUTEC) (fls. 47 a 56 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), relativos às amostras coletadas na rede de distribuição pela CAGECE e pela ARCE, na campanha do dia 16/12/2010, apresentou a seguinte não-conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004 (**Quadro 14**):
 - **Coliformes totais** – Uma das cinco amostras analisadas apresentou resultado não-conforme.

Quadro 14 – Resultados dos exames bacteriológicos relativos às amostras coletadas na rede de distribuição do SAA de Cariús pela CAGECE e pela ARCE, na campanha do dia 16/12/2010, para fazer a verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 518/04.

Laboratório	Ponto de Coleta	N° do Laudo	Coliformes Totais (NMP/100mL)		Coliformes Termotolerantes (<i>Escherichia coli</i>) (NMP/100mL)	
			Resultado	P-518/04	Resultado	P-518/04
CAGECE	1	793853 -A/10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
	2	793856 -A/10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
	3	793859 -A/10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
	4	793863 -A/10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
	5	793861 -A/10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
NUTEC	1	1900 /10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
	2	1901 /10	PRESEÇA	NOK	AUSÊNCIA	OK
	3	1902 /10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
	4	1903 /10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK
	5	1904 /10	AUSÊNCIA	OK	AUSÊNCIA	OK

Legenda:

OK - Amostra em conformidade com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04

NOK - Amostra não-conforme com os padrões estabelecidos pela Portaria MS 518/04

- A auditoria na área de qualidade da água foi conclusiva com relação ao não atendimento dos padrões físico-químicos e bacteriológicos exigidos pela Portaria MS 518/2004.

7.4. Área Auditada: Controle

Neste item, é analisado o controle operacional da qualidade da água, de acordo com o Capítulo V (Dos Planos de Amostragem) da Portaria do Ministério da Saúde 518/04, com relação à frequência e quantidade de amostras coletadas e analisadas. Ressalta-

se, porém, que o objetivo da análise em pauta está restrito aos parâmetros cujos laudos foram apresentados pela CAGECE.

7.4.1. Controle da qualidade da água distribuída à população

→ Segmento Auditado: controle da qualidade da água na saída do tratamento

- Segundo as fichas de análise, o controle operacional na saída da ETA, da qualidade da água tratada, é realizado através de análises de acordo com o seguinte programa de amostragem: turbidez, cor, pH e cloro, 2 (duas) vezes por dia. Essa frequência de análises do programa está de acordo com o que determina a Portaria MS 518/04;
- Uma análise quantitativa dos exames bacteriológicos fornecidos pela CAGECE, provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010 (fls. 154 a 425 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), demonstra que a CAGECE não coletou a quantidade de amostras mensais exigida, nos meses de novembro/09, junho/10 e outubro/10. Além disso, essas amostras não estão distribuídas uniformemente ao longo dos meses, resultando no não atendimento à coleta mínima de 2 (duas) amostras semanais (**Quadro 15**).

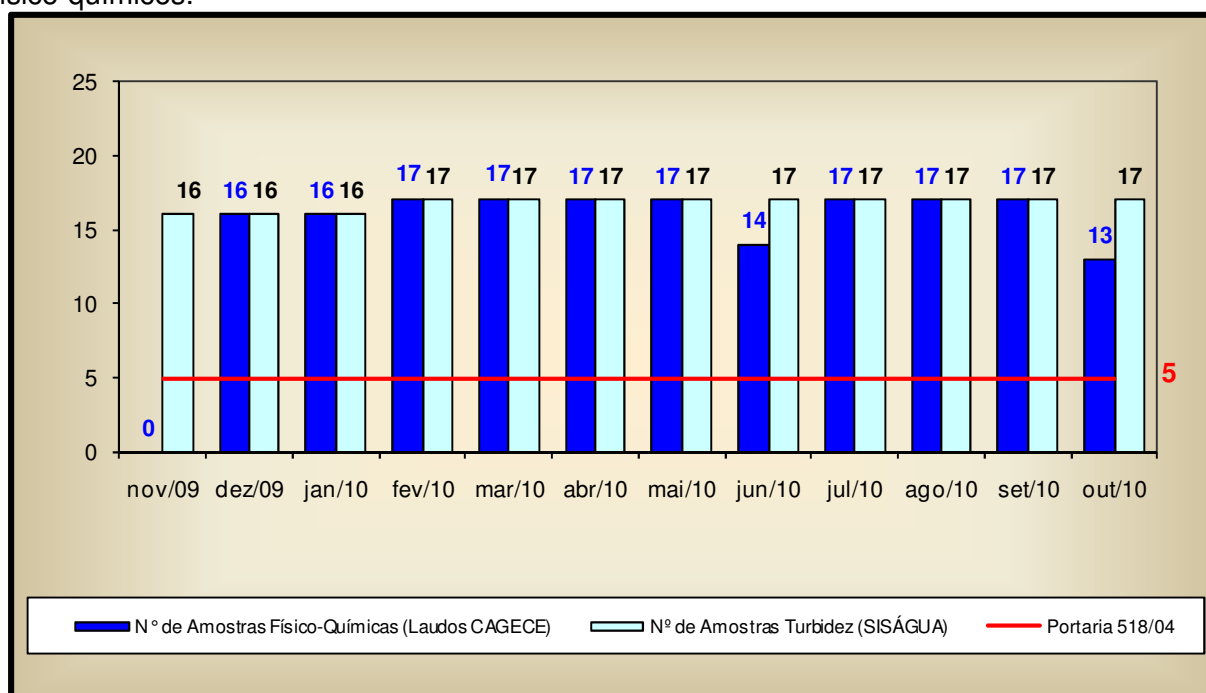
Quadro 15 – Distribuição do número de amostras (Bacteriológicas e Cloro Residual Livre) coletadas pela CAGECE na saída do tratamento do SAA de Cariús, no período de novembro/2009 a outubro/2010.

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	
nov/09	1	2	2	2	7
dez/09	2	3	3	1	9
jan/10	2	2	1	3	8
fev/10	3	2	2	1	8
mar/10	2	3	2	1	8
abr/10	2	3	1	2	8
mai/10	2	2	2	2	8
jun/10	2	1	3	1	7
jul/10	2	3	2	2	9
ago/10	2	2	3	1	8
set/10	2	1	2	3	8
out/10	1	3	1	2	7

→ Segmento Auditado: controle da qualidade da água na rede de distribuição

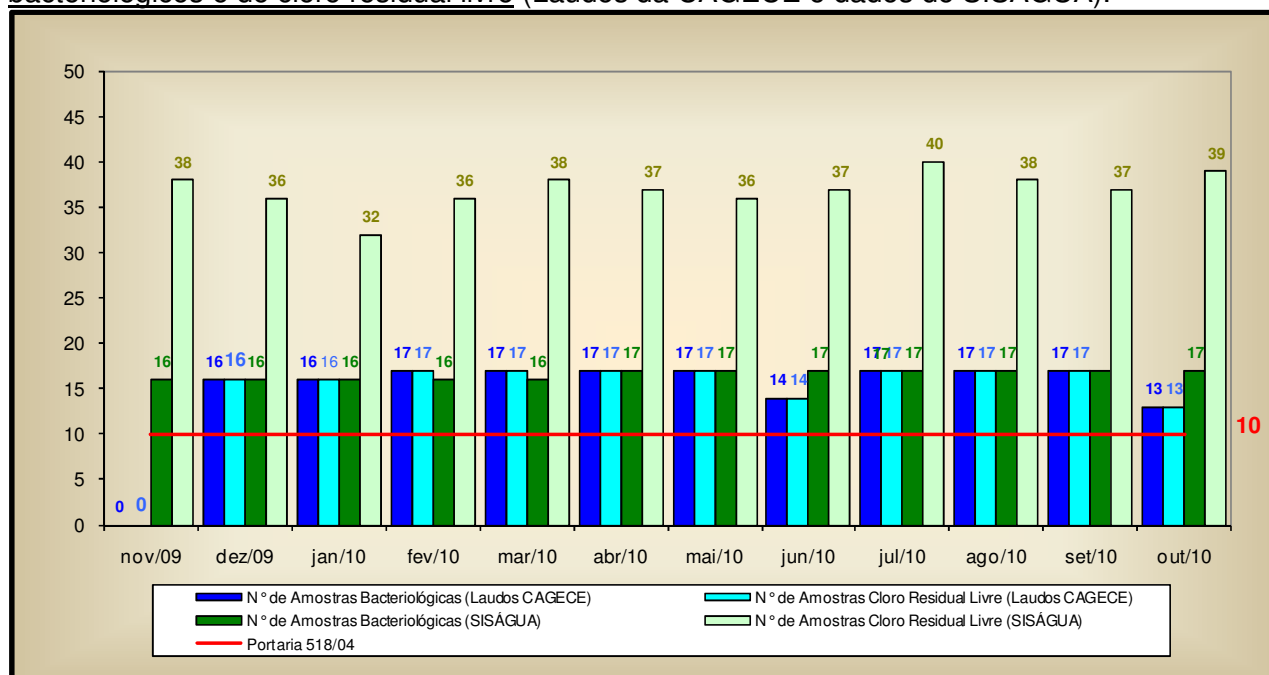
- Uma análise quantitativa dos laudos físico-químicos fornecidos pela CAGECE, no período de novembro/2009 a outubro/2010 (fls. 154 a 425 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), e do número de amostras realizadas para análises físico-químicas apresentadas no SISÁGUA, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010 (fls. 118 a 153 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), demonstra que a CAGECE vem atendendo o plano de amostragem mínimo exigido pela Portaria MS 518/2004 (**Gráfico 2**).

Gráfico 2 – Avaliação do Monitoramento da Qualidade da ÁGUA TRATADA realizado pela CAGECE na rede de distribuição do SAA de Cariús, no período de novembro/2009 a outubro/2010, conforme Portaria MS 518/04, referente ao número de amostras dos parâmetros físico-químicos.



- Uma análise quantitativa dos laudos fornecidos pela CAGECE, no período de novembro/2009 a outubro/2010 (fls. 154 a 425 do Processo PCSB/CSB/0091/2010) e do número de amostras realizadas, apresentadas pelo SISÁGUA (fls. 118 a 153 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), com relação aos exames bacteriológicos e às análises do cloro residual livre, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010, demonstra que a CAGECE, vem atendendo o plano de amostragem mínimo exigido pela Portaria MS 518/2004 (**Gráfico 3**).

Gráfico 3 – Avaliação do Monitoramento da Qualidade da ÁGUA TRATADA realizado pela CAGECE na rede de distribuição do SAA de Cariús, no período de novembro/2009 a outubro/2010, conforme Portaria MS 518/04, com relação ao número de amostras dos exames bacteriológicos e do cloro residual livre (Laudos da CAGECE e dados do SISÁGUA).



- Analisando o **Quadro 16**, pode-se observar que as amostras bacteriológicas e de cloro residual livre, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, nos meses de dezembro/2009 a abril/2010, junho/2010 e agosto/2010 a outubro/2010, não foram distribuídas uniformemente ao longo de todos os meses analisados.

Quadro 16 – Distribuição do número de amostras (bacteriológicas e cloro residual livre) coletadas pela CAGECE na rede de distribuição do SAA de Cariús, no período de novembro/2009 a outubro/2010.

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	
nov/09	-	-	-	-	-
dez/09	4	6	4	2	16
jan/10	4	4	2	6	16
fev/10	6	6	3	2	17
mar/10	5	6	4	2	17
abr/10	5	6	2	4	17
mai/10	5	4	4	4	17
jun/10	3	3	6	2	14
jul/10	5	4	4	4	17
ago/10	5	4	6	2	17
set/10	5	2	4	6	17
out/10	2	5	3	3	13

7.5. Área Auditada: Comercial

7.5.1. Escritório / Loja de Atendimento / Almojarifado

→ Segmento Auditado: instalações físicas do escritório e almojarifado

- O sistema dispõe de um escritório operacional localizado na Praça da República, 169 – Centro. Neste escritório são exercidas as funções operacionais e de atendimento aos usuários;
- Não há placa indicando o escritório da CAGECE (**Foto 36**);
- O escritório encontra-se organizado e informatizado, para atendimento aos usuários (**Fotos 37 e 38**);
- No almojarifado existe extintor de incêndio, dentro do prazo de validade (**Foto 39**);
- As peças, equipamentos e materiais encontram-se estocados de forma adequada, no almojarifado (**Fotos 39 e 40**);
- O banheiro do escritório não tem porta (**Foto 41**);
- No escritório existe extintor de incêndio, dentro do prazo de validade (**Foto 42**).



Foto 36 – Vista externa do escritório da CAGECE.



Fotos 37 e 38 – Vistas internas do escritório da CAGECE.



Fotos 39 e 40 – Materiais estocados no almoxarifado.



7.5.2. Serviços Comerciais

→ Segmento Auditado: atendimento ao usuário

- O núcleo de Cariús opera utilizando o sistema comercial *on-line*;
- Existe informação sobre tarifas, preços e prazos dos serviços, aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes expostos em local de fácil visualização para consulta do usuário (**Foto 43**);
- O horário de atendimento está fixado na entrada da loja (**Foto 44**);
- No escritório não há *banner* para divulgação do serviço de regulação e fiscalização pela ARCE;
- No escritório está disponível a Resolução nº 130/2010 da ARCE (**Foto 45**);
- Com a finalidade de observar se a fatura contém todas as informações obrigatórias, foram solicitadas algumas contas de água para análise, verificando-se que estas apresentavam ausência de algumas informações, como: número do lacre, descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento e endereço eletrônico da ARCE. Esta não conformidade já está sendo tratada através do processo PADM/CSB/0026/2009, conforme o parecer PR/CSB/0199/2010, de 27 de dezembro de 2010.

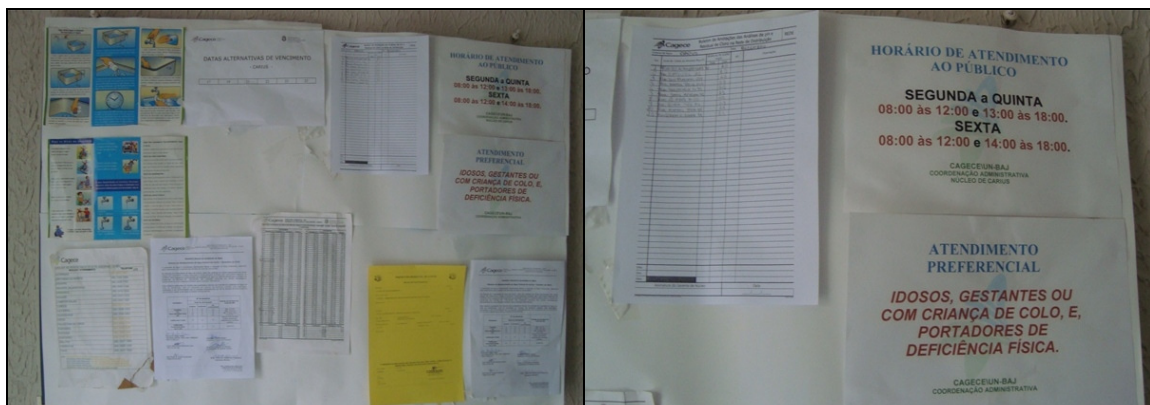


Foto 43 – Informações aos usuários.

Foto 44 – Horário de atendimento.

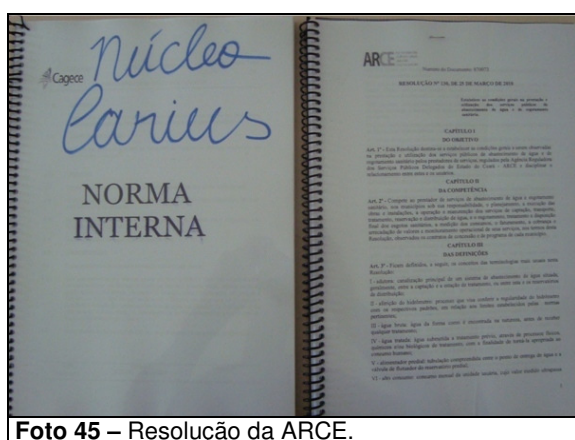


Foto 45 – Resolução da ARCE.

- As Ordens de Serviços (O.S.) são abertas no sistema, emitidas pelo escritório local e preenchidas pelos operadores, durante a execução dos serviços em campo. Solicitou-se para checagem, uma amostra aleatória de 30 (trinta) Ordens de Serviço (fls. 87a 117 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), relativas aos três serviços mais solicitados nos últimos três meses, através de atendimento presencial no escritório e por telefone, ou a partir do serviço 0800 da CAGECE, constatando-se que todas estão corretamente preenchidas e que foram cumpridos os prazos estabelecidos pela CAGECE para os procedimentos nelas estipulados.

→ Segmento Auditado: Ligação de água

- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE.
 - São oferecidas e divulgadas, no ato do pedido de ligação, 6 (seis) datas de vencimento para escolha do usuário. Contudo, as opções de datas não se
- AV. Santos Dumont, 1789 – 14º andar – 60150-160 – Fortaleza – CE
Tel 85 3101.1027 – fax 85 3101.1000 arce@arce.ce.gov.br

encontram uniformemente distribuídas ao longo do mês, concentrando-se no período de 17 a 25.

- A comunicação de corte de ligação é realizada através da fatura, que determina um prazo de 7 (sete) dias corridos após a comunicação para a regularização do débito, caso contrário, o corte será efetuado dentro do prazo legal estabelecido pela Lei de Saneamento Nº11.445/2007. Contudo, não informa que o prazo é de 30 (trinta) dias **(Foto 46)**.

RU PROJETADA 18, 00082		Cidade: CARTUS		Mês/Ano: 11/2010 5	
Data prevista para próximo Leitura: 11/12/2010					
Conta de Leitura:	Leitura atual:	Leitura Anterior:	Consumo de água:	Nº do Hidrômetro:	
29/10	000239	000236	000003	A06F276810	
Associação dos Serviços:			Valor:		Evite acréscimos nos valores e cortes no fornecimento pagando sua conta em dia.
ÁGUA			11,80		
MULTA 2% ÁGUA			0,24		
JURROS 0,033% DIA			0,35		Vencimento
					08/12/2010
					Total (R\$)
					12,39
TOTAL			12,39		12,39
CONSUMO FATURADO PELA TAXA MÍNIMA. CONSTAMOS DEBITO DE R\$ 37,24. CASO PAGO, DESCONSIDERAR.					
Aviso de Corte					
Consta em nossos registros débito de sua responsabilidade, referente a serviços prestados por esta companhia, conforme demonstrativo a seguir. Caso não a regularização do débito no prazo de 07(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 abaterá nos prazos legais, previstos na lei de saneamento nº 11.445/2007.					
Período	Valor		Para maiores informações, ligue		
08/2010 - 10/2010	37,24		0800 275 8195		
Obs.: Favor, desconsiderar este aviso caso o débito tenha sido quitado.					
Informações Sobre a Qualidade da Água Distribuída					
Nº de amostras:	Cloro	Turbidez	Cor	Fluor	Coliformes Totais
empiladas	00017	00005	00005	00005	00017
Individuals	00017	00017	00017	00006	00017
Em conformidade	00017	00017	00017	00006	00017
Onde pagar sua fatura					

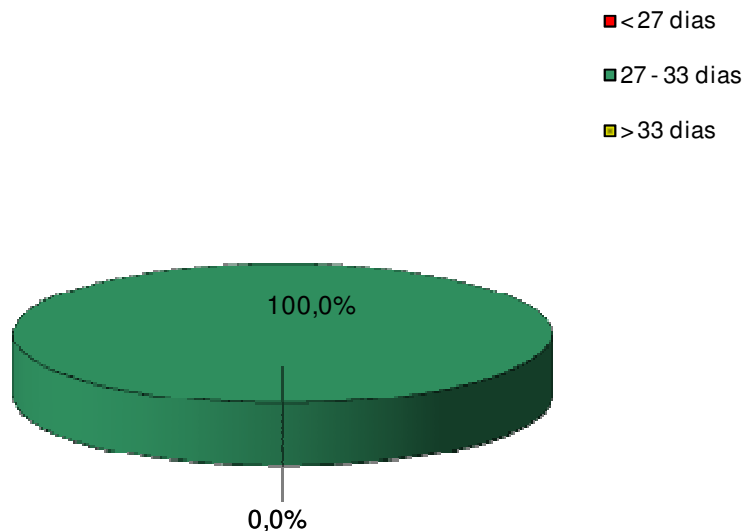
Foto 46 – Aviso de corte.

→ Segmento Auditado: Faturamento

- As leituras são realizadas com a utilização do *Palm* e fichas. Na inspeção de campo foram selecionadas, espaçadamente no sistema, 10 inscrições (fls. 83 a 86 do Processo PCSB/CSB/0091/2010), para verificação do histórico de leituras ao longo de seis meses, totalizando 60 intervalos de leitura analisados. Estes intervalos são pertinentes ao período de maio a outubro/2010. O intervalo mínimo foi de 28 (vinte e oito) dias e o máximo de 32 (trinta e dois) dias. O **Gráfico 4** apresenta uma distribuição dos intervalos quanto ao atendimento do artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Gráfico 4 – Distribuição dos intervalos de leituras observados em Cariús, pertinentes ao período de maio/2010 a outubro/2010.

Distribuição dos intervalos de leituras observados



- Conclui-se que todos intervalos observados estavam dentro da faixa estabelecida no artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE;
- De acordo com o Sistema de Informações Comerciais – SIC da CAGECE, o Sistema de Cariús não possui ligações faturadas não medidas, uma vez que o índice de hidrometração é de 100,0% (fls. 70 do Processo PCSB/CSB/0091/2010);
- No núcleo de Cariús, as faturas podem ser pagas pelos usuários em vários pontos comerciais, agências bancárias e casas lotéricas;
- A CAGECE, com relação à devolução de valores pagos pelo cliente, realiza o ressarcimento de pagamentos em duplicidade somente se o usuário apresentar reclamação, ou caso a ocorrência seja detectada ao acaso pela empresa, devido a não existência de mecanismo automático de detecção no sistema.

→ Segmento Auditado: informações mensais na conta de água sobre a qualidade da água distribuída

- De acordo com o artigo 4º, §2º da Resolução nº 122/2009 da ARCE, a CAGECE deve enviar mensalmente, aos consumidores, informações sobre a qualidade da

água, através de resumo, no faturamento mensal, dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água;

- Na inspeção dos dias 15 e 16/12/2010, foram analisadas 3 (três) faturas mensais, referente aos meses de abril a agosto/2010 (**Fotos 47 a 49**).
- Conclui-se que não é informado na fatura o mês de referência dos resultados divulgados, o que impede a realização de análise comparativa entre os dados de qualidade da água divulgados e os constantes dos laudos da concessionária.

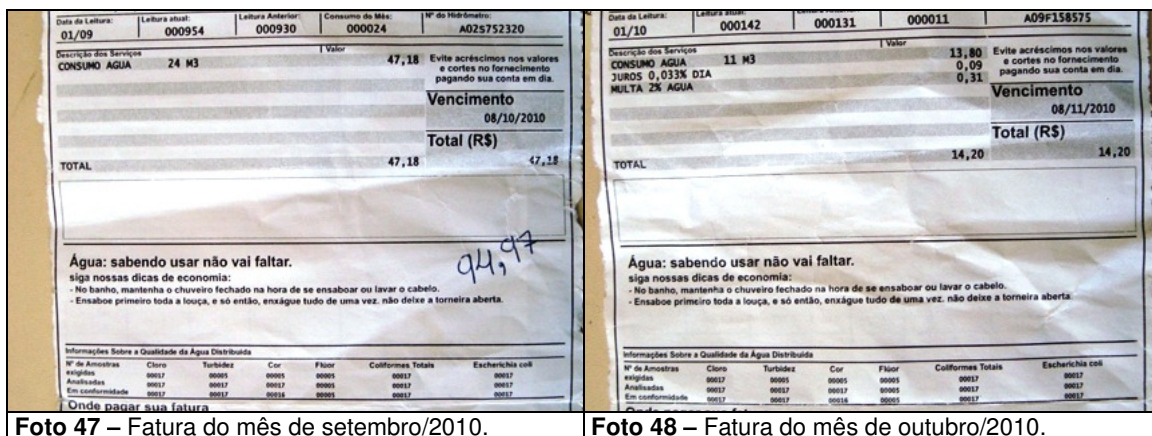


Foto 47 – Fatura do mês de setembro/2010.

Foto 48 – Fatura do mês de outubro/2010.

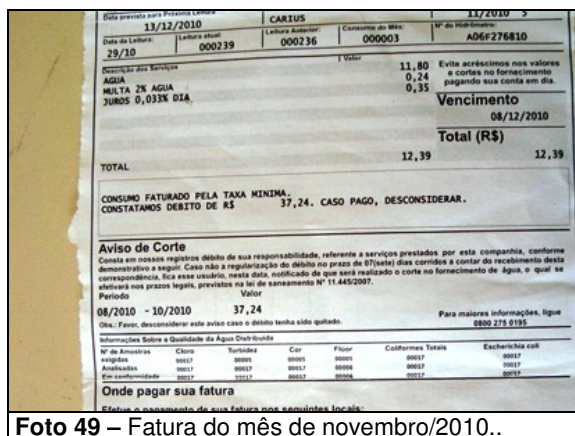


Foto 49 – Fatura do mês de novembro/2010..

8. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

8.1. Manancial / Captação

CONSTATAÇÃO

C1 - No ato da inspeção, verificou-se pintura deteriorada e identificação errada na unidade de captação.

Não Conformidade

NC1 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 27, 119 e 137 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcritos a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

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

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

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

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

“Art.137 - O prestador de serviços deverá, na fase de elaboração dos projetos, obter as licenças pertinentes dos mesmos e, para a execução das obras, obter todas as demais licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas brasileiras que assegurem integral solidez e segurança a obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

§1º - O prestador de serviços ficará responsável pelo desenvolvimento e execução dos projetos básicos e executivos pertinentes à execução das obras.

§2º - Não existindo norma nacional aplicável, o prestador de serviços poderá optar pela utilização de materiais padronizados por outra norma internacionalmente reconhecida, devendo antecipadamente justificar a ARCE as razões de tal opção.”

Determinação

D1 - A CAGECE, com relação à Captação do SAA de Cariús, deve providenciar pintura e identificação do poço.

Prazo determinado para cumprimento: 60 dias.

8.2. ETA

CONSTATAÇÃO

- C2** - No ato da inspeção, constatou-se que os registros de descarga de fundo e de limpeza do filtro, apresentavam problemas de vedação;
- C3** - Os produtos químicos da ETA encontram-se armazenados de forma inadequada;
- C4** - Não há controle da calibração dos equipamentos e ocorre demora para realizar essa calibração, evidenciada pelo fato do laboratório está sem turbidímetro, que foi levado para calibração, prejudicando a realização das análises de turbidez da água, no mês de dezembro/2010 .

Não Conformidade

NC2 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 27, 119 e 137 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, já apresentados.

Determinação

D2 - A CAGECE, com relação à ETA do SAA de Cariús, deve providenciar:

- Conserto dos registros de descarga de fundo e de limpeza do filtro;
- Armazenamento adequado dos produtos químicos;
- Controle e rapidez na calibração dos equipamentos.

Prazo determinado para cumprimento: 90 dias.

8.3. Elevatórias

CONSTATAÇÃO

- C5** - A elevatória EEAP-01 não possui bomba reserva;
- C6** - O quadro de comando da elevatória EEAP-01 apresenta fiação exposta.

Não Conformidade

NC3 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 27, 119 e 137 da Resolução nº 130/2010, já apresentados.

Determinação

D3 - A CAGECE, com relação às elevatórias do SAA de Cariús, deve providenciar:

- Bomba reserva;
- Adequação da instalação elétrica do quadro de comando da elevatória EEAP-01.

Prazo determinado para cumprimento: 90 dias.

8.4. Reservatórios

CONSTATAÇÃO

C7 - No Reservatório RAP-01, verificaram-se:

- Tubulações de ventilação sem tela de proteção;
- Ausência de tampa de inspeção.

C8 - No Reservatório REL-01, verificou-se ausência de guarda-corpo na laje superior.

Não Conformidade

NC4 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 27, 119, 130 e 137 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, já apresentados.

Determinação

D4 - A CAGECE, com relação aos reservatórios do SAA de Cariús, deve providenciar:

- Tela de proteção para as tubulações de ventilação do RAP-01;
- Tampa de inspeção do RAP-01.
- Guarda-corpo na laje superior do reservatório REL-01.

Prazo determinado para cumprimento: 120 dias.

8.5. Adução

CONSTATAÇÃO

C9 - A adutora de água bruta não possui macromedidor instalado.

Não Conformidade

NC5 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 125 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

“Art. 125 - O sistema de macromedição e pitometria compreenderá, no mínimo, o seguinte:

I - para Água: a medição de água bruta, água processada, água tratada enviada para consumo, níveis de reservação, volumes e vazões de bombeamento, vazões parciais que circulam pelas redes públicas de abastecimento de água e pressões em pontos estratégicos das mesmas, determinação de perda de carga em tubulações, aferição de hidrômetros de grandes consumidores e de medidores do sistema de macromedição;

II - para Esgotos: as vazões na rede pública de esgotamento sanitário, a medição de níveis operacionais das estações de bombeamento, vazões e volumes de bombeamento de esgotos, vazões de entrada na estação de tratamento de esgotos e vazões efluentes da mesma;

III - sistema de comunicações e processamento da informação.

§ 1º - A pitometria deverá possibilitar a elaboração de diagnósticos específicos sobre condições reais ou simuladas das unidades operacionais;

§ 2º - O prestador de serviços apresentará um plano, com prazos definidos, após o instrumento de delegação, que contemplará o atendimento do presente artigo.”

Determinação

D5 - A CAGECE, com relação à adutora de água bruta do SAA de Cariús, deve providenciar instalação de macromedidor.

Prazo determinado para cumprimento: 60 dias.

8.6. Rede de Distribuição

CONSTATAÇÃO

C10 - O cadastro da rede de distribuição do SAA de Cariús apresenta-se desatualizado com data de agosto/2003, tendo havido posterior ampliação da rede.

Não Conformidade

NC6 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 130 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

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

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

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

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

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

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

Determinação

D6 - A CAGECE deve tomar providências para atender ao disposto no artigo 131 da Resolução ARCE nº 130/2010, quanto à atualização do cadastro da rede de distribuição de Cariús.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.7. Qualidade da Água Potável

CONSTATAÇÃO

C11 - Os resultados dos laudos físico-químicos produzidos pela UN-BAJ, provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram as seguintes não-conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004:

- Turbidez – Os meses de dezembro/2009, fevereiro, maio e julho/2010 apresentaram entre 11,1% e 12,5% de amostras não-conformes;

- Cloro – Os meses de fevereiro e julho/2010 apresentaram entre 50,0% e 88,9% de amostras não-conformes, respectivamente.
- C12** - Os resultados das análises físico-químicas registradas no SISÁGUA, provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentou a seguinte não-conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004:
- Turbidez – Os meses de fevereiro/2010 e maio/2010 apresentaram entre 0,4% e 0,3% de amostras não-conformes.
- C13** - Os resultados dos laudos físico-químicos produzidos pela UN-BAJ, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentaram as seguintes não-conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004:
- Cor – Os meses de fevereiro, abril, agosto e setembro/2010 apresentaram entre 5,9% e 11,8% de amostras não-conformes;
 - Cloro – O mês de fevereiro/2010 apresentou 29,4% de amostras não-conformes.
- C14** - Segundo as informações do SISÁGUA, as amostras das análises físico-químicas coletadas na rede de distribuição, no período de novembro/2009 a outubro/2010, apresentou a seguinte não-conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004:
- Cor – Os meses de fevereiro, abril, agosto e setembro/2010 apresentaram entre 5,9% e 11,8% de amostras não-conformes.
- C15** - Os resultados das análises físico-químicas produzidos pela GECCOQ da CAGECE, relativos às amostras coletadas na rede de distribuição pela CAGECE e pela ARCE, na campanha do dia 16/12/2010, apresentaram as seguintes não-conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004:
- Turbidez – Uma das cinco amostras analisadas apresentou resultado não-conforme;
 - Ferro – Quatro das cinco amostras analisadas apresentaram resultados não-conformes.
- C16** - Os resultados das análises físico-químicas produzidos pela Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará – NUTEC, relativos às amostras coletadas na rede de distribuição pela CAGECE e pela ARCE, na campanha do dia 16/12/2010, apresentaram as seguintes não-conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004:
- Turbidez – Uma das cinco amostras analisadas apresentou resultado não-conforme;
 - Ferro – Três das cinco amostras analisadas apresentaram resultados não-conformes.
- C17** - Os resultados dos exames bacteriológicos produzidos pela Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (NUTEC), relativos às amostras coletadas na rede de distribuição pela CAGECE e pela ARCE, na campanha do dia 16/12/2010, apresentou a seguinte não-conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 518/2004:
- Coliformes totais – Uma das cinco amostras analisadas apresentou resultado não-conforme.

Não Conformidade

NC7 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 3º da Resolução nº 122/2009 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 122/2009

“Art. 3º - A água que o PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecer para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente do Ministério da Saúde.”

Determinação

D7 - A CAGECE deve tomar providências para que a água tratada distribuída à população atenda aos padrões físico-químicos e bacteriológicos estabelecidos pela Portaria MS 518/04.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

8.8. Controle

CONSTATAÇÃO

C18 - A CAGECE não coletou a quantidade de amostras mensais exigida, nos meses de novembro/09, junho/10 e outubro/10.

Não Conformidade

NC8 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 4º da Resolução nº 122/2009 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 122/2009

“Art. 4º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá desenvolver Programas de Monitoramento da Qualidade da Água Bruta e da Água Tratada, nos termos da legislação vigente do Ministério da Saúde.

§ 1º - Os Programas de Monitoramento devem ser atualizados pelo menos a cada 12 (doze) meses.

§ 2º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dar publicidade ao nível de qualidade da água distribuída à população, nos termos do decreto 5.440/2005 ou legislação substituta.”

Determinação

D8 - A CAGECE deve tomar providências no intuito de atender à quantidade de amostras mensais exigida pela Portaria MS 518/04.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

8.9. Área Auditada: Escritório / Loja de Atendimento / Almoxarifado

CONSTATAÇÃO

C19 - Não há placa indicando o escritório da CAGECE;

C20 - O banheiro do escritório não tem porta.

Não Conformidade

NC9 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 27, 119 e 137 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, já apresentados.

Determinação

D9 - A CAGECE, com relação ao escritório do SAA de Cariús, deve providenciar:

- Placa indicando o escritório da CAGECE;
- Porta para o banheiro do escritório.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

8.10. Serviços Comerciais

CONSTATAÇÃO

C21 - A CAGECE, com relação à devolução de valores pagos pelo cliente, realiza o ressarcimento de pagamentos em duplicidade somente se o usuário apresentar reclamação, ou caso a ocorrência seja detectada ao acaso pela empresa, devido a não existência de mecanismo automático de detecção no sistema.

Não Conformidade

NC10 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução ARCE nº 130/2010

“Art. 107 - Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§ 1º - Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º - Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 105.

§ 3º - Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que o usuário manifeste preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.”

Determinação

D10 - A CAGECE deve desenvolver procedimentos de detecção de pagamentos indevidos, realizado pelos usuários, e providenciar a devolução dos mesmos, automaticamente.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

9. RECOMENDAÇÕES

- R1 - A CAGECE tome providências para manter consistência entre as informações dos laudos produzidos pela CAGECE e as repassadas ao SISÁGUA.
- R2 - A CAGECE distribua de maneira uniforme ao longo do mês as amostras bacteriológicas e de cloro residual livre, coletadas na saída do tratamento e na rede de distribuição do SAA de Cariús.
- R3 - A CAGECE procure distribuir uniformemente ao longo do mês as datas de vencimento da fatura para escolha do usuário;
- R4 - A CAGECE deve providenciar a inclusão por escrito, no aviso de corte, do prazo de 30 (trinta) dias conforme determina a lei de saneamento - Lei 11.445/2007, para melhor esclarecimento ao usuário;
- R5 - A CAGECE deve tomar providências para que os resultados das análises das amostras, divulgados nas faturas mensais, sejam claros, consistentes e padronizados, informando sempre o mês de referência dos resultados divulgados;
- R6 - A CAGECE procure fixar o *banner* da ARCE no escritório de atendimento aos usuários.

10. EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva – ARCE
Engenheiro Marcelo Silva de Almeida – ARCE
Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira – ARCE
Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves – ARCE
Engenheiro Hemetério Terceiro Pereira Araújo – RMS
Técnica Ana Façanha – RMS

11. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho
Analista de Regulação
Matrícula: 049-1-X

Fortaleza – CE, 31 de Janeiro de 2011.

ANEXO

RESULTADOS DAS AMOSTRAS FÍSICO-QUÍMICAS COLETADAS NA SAÍDA DO TRATAMENTO E NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO