

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0007/2013**

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

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Junho/2013

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO.....	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	4
3. OBJETIVO	5
4. METODOLOGIA.....	6
4.1. Cronograma de Trabalho.....	6
4.2. Áreas e Segmentos Auditados.....	6
4.2.1. Sistema de abastecimento de água.....	7
5. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE	8
5.1. Recursos Humanos e Instalações	8
5.2. Unidades Operacionais	8
5.2.1. Sistema de abastecimento de água.....	8
6. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES ...	9
7. RECOMENDAÇÃO	17
8. EQUIPE TÉCNICA.....	17
9. RESPONSÁVEL PELA EQUIPE TÉCNICA.....	18
10. ANEXOS.....	19
ANEXO I – CHECK LIST.....	19
ANEXO II – RELATÓRIO FOTOGRÁFICO	33
ANEXO III – QUADROS.....	56
ANEXO IV – GRÁFICO	66

GLOSSÁRIO

EE	Estação Elevatória
EEAT	Estação Elevatória de Água Tratada
GECOQ	Gerência de Controle da Qualidade de Produto
PT	Poço Tubular
RAP	Reservatório Apoiado
RASO	Relatório de Análise da Situação Operacional
RDA	Rede de Distribuição de Água
RECOP	Relatório de Controle Operacional
REL	Reservatório Elevado
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SISÁGUA	Sistema de Informações da Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano
UN-BBJ	Unidade de Negócio da Bacia do Bacia do Baixo e Médio Jaguaribe
NMP	Número Máximo Permitido

1. IDENTIFICAÇÃO

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

Endereço: Av. Santos Dumont, 1789 – 14^o andar – Aldeota – CEP 60.150-160, Fortaleza - CE.

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

CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará

Endereço: Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União – CEP 60.420-280, Fortaleza – CE - Brasil.

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

2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo: Sistema de Abastecimento de Água	
Unidade de Negócio da Bacia do Baixo e Médio Jaguaribe (UN-BBJ) End.: Rua Raimundo Joaquim de Santiago Lima, S/Nº - Alto São João - CEP: 62.900-000. Russas - CE. Telefone: (88) 3411-8570 Contato: Tancredo Wilson	Localidade: Município de Quixeré End.: Rua Mestre Felipe, nº 1.832, Centro – CEP: 62.920-000. Telefone: (88) 3443-1120 Responsável: Elaine Cristina Melo Maia (encarregada do escritório)
Comunicação à Empresa: OF/CSB/0613/2013, de 10 de maio de 2013.	
Data da Inspeção: 5, 6 e 7 de junho de 2013	
Legislação: Portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde; Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 14.394/2009; Resoluções ARCE nº 122/2009, 130/2010, 147/2010 e 152/2011	

3. OBJETIVO

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

O objetivo desta ação de fiscalização é realizar um diagnóstico das condições técnicas, operacionais e comerciais e determinar o grau de conformidade do sistema auditado, levando-se em consideração os requisitos de qualidade que o serviço deve oferecer, em concordância com a legislação pertinente, dando ênfase àquela expedida pela ARCE.

4. METODOLOGIA

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

A vistoria foi acompanhada pelo Sr. Kerginaldo Victor, Técnico de Operação e Manutenção da UN-BBJ e o Sr. Francisco Conrado, Aux. Técnico de Operação e Manutenção da UN-BBJ que se encarregaram de explicar a operação e a função de cada unidade operacional e equipamento.

4.1. Cronograma de Trabalho

Sistema de Abastecimento de Água		
PERÍODO	4ª Feira DIA 5/6/2013	5ª Feira DIA 6/6/2013
Manhã	Inspeção nos poços, adutora, elevatórias, ETA, casa de química, laboratórios, reservatórios e rede de distribuição.	-
Tarde	Visita à Prefeitura. Instalação de equipamento de medição contínua de pressão na rede de distribuição. Medição pontual de pressão na rede de distribuição.	Entrevista e coleta de informações junto a gerente da área comercial e inspeção no escritório local. Retirada de equipamento de medição contínua de pressão da rede de distribuição.

4.2. Áreas e Segmentos Auditados

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

4.2.1. Sistema de abastecimento de água

ÁREA	ITEM AUDITADO	SEGMENTO AUDITADO
Técnico-Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Manancial/Captação 	<ul style="list-style-type: none"> – Preservação e proteção – Operação e manutenção
	<ul style="list-style-type: none"> • ETA 	<ul style="list-style-type: none"> – Segurança, conservação e limpeza – Casa de química – Laboratório
	<ul style="list-style-type: none"> • Adução 	<ul style="list-style-type: none"> – Operação, manutenção e controle de perdas
	<ul style="list-style-type: none"> • Reservatórios 	<ul style="list-style-type: none"> – Operação e manutenção – Limpeza e desinfecção – Controle de perdas
	<ul style="list-style-type: none"> • Elevatórias 	<ul style="list-style-type: none"> – Operação e manutenção
	<ul style="list-style-type: none"> • Rede de Distribuição 	<ul style="list-style-type: none"> – Operação e manutenção – Continuidade – Hidrometração – Pressões disponíveis na rede
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Informações Gerenciais 	<ul style="list-style-type: none"> – Nível de universalização – Plano de exploração dos serviços
Qualidade e Controle	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade da Água Distribuída à População • Controle da Qualidade da Água Distribuída à População 	<ul style="list-style-type: none"> – Qualidade físico-química da água na saída do tratamento – Qualidade bacteriológica da água na saída do tratamento – Qualidade físico-química da água na rede de distribuição – Qualidade bacteriológica da água na rede de distribuição – Controle da qualidade da saída do tratamento – Controle da qualidade da água na rede de distribuição – Informações mensais na conta de água sobre a qualidade da água distribuída.
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Escritório / Loja de Atendimento / Almojarifado 	<ul style="list-style-type: none"> – Instalações físicas do escritório e almojarifado
	<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

5. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE

5.1. Recursos Humanos e Instalações

ITEM	FUNÇÕES/TIPO	QUANTIDADE	TURNOS	DIAS DA SEMANA
Pessoal de Campo	Operador ETA/RDA	4	08:00 h – 12:00 h / 14:00 h – 18:00 h	Segunda -Feira a Sexta -Feira
Escritório	Gerência do Núcleo e atendimento ao público	1		

5.2. Unidades Operacionais

5.2.1. Sistema de abastecimento de água

ITEM	TIPO / DESCRIÇÃO	QUANTIDADE /EXTENSÃO/ DIÂMETRO/ CAPACIDADE	DESCRIÇÃO
Manancial	Subterrâneo	8 Poços Tubulares	Existem 8 (oito) poços tubulares, destes, 2 (dois) estão desativados e 4 (quatro) não têm identificação e estão situados no interior das EE-01 e EE-02, que recalcam água bruta para a torre de equilíbrio, com conjuntos moto-bombas submersos instalados.
ETA	Filtro	2 - 90m ³ /h	Filtros em serie, sendo um de fluxo ascendente e outro de fluxo descendente, com aplicação de cloro gasoso e hipoclorito de cálcio.
Elevatórias	EE - Poços	5 Bombas	Recalca água dos poços para a torre de nível.
	EELF - 01	2 Bombas	Lavagem dos filtros
	EEAT-01	2 Bombas	Recalca água tratada do RAP-01 para o REL-01.
Aduoras	AAB - 01	Ø 100mm (cada poço)	Linha de adução entre a captação (poços) e a torre de equilíbrio.
	AAT - 01	Ø 150mm / 3.212 m	Linha de adução entre o RAP-02 e o REL-01.
Reservatórios	RAP - 01	150m ³	Recebe água tratada dos filtros e abastece o REL-01.
	REL - 01	120m ³	Recebe água tratada do RAP-01 e distribui na rede de distribuição.
Rede de Distribuição	PVC e DEF ^º F ^º	39.124 m	2.382 ligações.

Fonte: Croqui do sistema e RASO – Relatório de Situação Operacional (fls. 7 a 11, Processo PCSB/CSB/0006/2013).

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

6. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

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

CONSTATAÇÃO C1

- a) Ausência de vedação na entrada dos poços não identificados da EE-02 (Anexo I, item 1.1 - I - 4);
- b) Os quadros de comando dos poços PT-01 e PT-02 não têm horímetro (Anexo I, item 1.1 - I - 8);
- c) Os poços PT-01 e PT-04 estão desativados por falta de bomba (Anexo I, item 1.1 - I - 9);
- d) Não existe almoxarifado para os produtos químicos, pois os mesmos são armazenados no mesmo local dos quadros de comando dos poços (Anexo I, item 1.2 - IV - 2);
- e) A área de dosagem de cloro gasoso não oferece condições de segurança, pois há uma bomba em funcionamento no mesmo local do cilindro de cloro (Anexo I, item 1.1 - IV - 7);
- f) A casa de química não possui peças de reposição e kit de emergência, para o caso de vazamento de cloro (Anexo I, item 1.1 - IV - 8);
- g) Os quadros de comando das EE-01 e EE-02 não têm horímetro (Anexo I, item 1.4 - II - 3);
- h) As EE-01 e EE-02 não possuem bomba reserva instalada (Anexo I, item 1.4 - II - 4);
- i) Falta guarda-corpo na laje superior do REL-01 (Anexo I, item 1.5 - II - 6);
- j) Faltam telas de proteção nas 2 (duas) tubulações de ventilação do RAP-01 (Anexo I, item 1.5 - II - 10);
- k) Falta dispositivo de medição de nível no RAP-01 (Anexo I, item 1.5 - II - 11);
- l) O índice de hidrometração não é de 100%. Foi verificada por meio de relatório emitido pela CAGECE, a existência de 16 ligações sem hidrômetro (Anexo I, item 3 - II - 1).

Não conformidade NC1 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.06: A CAGECE não está cumprindo as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Enquadramento legal: Artigo 137 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D1 - A CAGECE deve cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C1.

Prazo para atendimento: 120 dias.

* A não conformidade dos itens “f” e “k” estão sendo acompanhadas pelo Processo PCSB/CSB/458/2012, referente ao Termo de Notificação TN/CSB/0398/2012 de 30/10/2012. Já a não conformidade dos itens “i” está sendo acompanhada pelo Processo PCSB/CSB/459/2012, referente ao Termo de Notificação TN/CSB/0399/2012 de 30/10/2012.

CONSTATAÇÃO C2

- a) Não existe identificação dos poços das EE-01 e EE-02 (Anexo I, item 1.1 - I - 1);
- b) O filtro ascendente está com pintura deteriorada devido ao extravazamento (Anexo I, item 1.1 - II - 1);
- c) O reagente químico cloreto de potássio está com validade vencida em 25/05/13 (Anexo I, item 1.2 - V - 7);
- d) As caixas de descargas dos filtros estão sem grade ou tampa de proteção (Anexo I, item 1.2 - VI - 1);
- e) As instalações de iluminação da EEAT e da casa de química não estão funcionando (Anexo I, item 1.2 - VI - 3);
- f) Os medidores das adutoras de água bruta dos poços PT-01 e PT-02, não estão funcionando (Anexo I, item 1.3 - II - 1);
- g) Faltam medidores nas adutoras de água bruta dos poços PT-03 e PT-04 (Anexo I, item 1.3 - II - 1);

- h) Ausência de macromedidor nas adutoras de água bruta das EE-01 e EE-02, onde estão os poços não identificados (Anexo I, item 1.3 - II - 1);
- i) O macromedidor do RAP-01 está sem operação (Anexo I, item 1.3.2 - II - 1);
- j) A adutora de água tratada apresenta vazamentos frequentes (Anexo I, item 1.3.2 - II - 2);
- k) No RAP-01 a entrada inadequada da tubulação de produtos químicos impossibilita o fechamento adequado da tampa de inspeção (Anexo I, item 1.5 - II - 9);
- l) Não houve limpeza e desinfecção periódica nos reservatórios, conforme os prazos estabelecidos (Anexo I, item 1.5 - II - 15);
- m) A caixas de descarga do RAP-01 está sem grade ou tampa de proteção (Anexo I, item 1.5 - II - 17);
- n) Não existe registros de manobras para a manutenção da rede de distribuição (Anexo I, item 1.6 - III - 2);
- o) Não existe macromedição na rede de distribuição (Anexo I, item 1.6 - IV - 1);
- p) Foi verificado no escritório de atendimento que existe solicitação de ligação de água pendente de atendimento por falta de cobertura local (Anexo I, item 1.6 - V - 1);
- q) Foram inspecionados 8 (oito) registros e observou-se que os 2 (dois) registros da Rua Manoel Cunha estavam com tampas de proteção quebrada (Anexo I, item 1.6 - V - 3).

Não conformidade NC2 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.07: Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água.

Enquadramento legal: Artigos 2º, 119 e 130 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

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

Prazo para atendimento: 120 dias.

* A não conformidade do item “f” está sendo acompanhada pelo Processo PCSB/CSB/0459/2012, referente ao Termo de Notificação TN/CSB/0399/2012 de 30/10/2012.

CONSTATAÇÃO C3

- a) A ARCE realizou medições instantâneas de pressão disponível na rede, no dia 5/06/2013, em pontos, mais especificamente, nos cavaletes das ligações de água, adequadamente espaçados. Os resultados demonstram que das 7 (sete) medições efetuadas, 4 (quatro) situaram-se fora da faixa de 10 a 50 mca (Anexo I, item 1.6 - II - 1 e II - 2).
- b) A ARCE realizou medição contínua de pressão disponível na rede de distribuição, com a instalação do aparelho *Datalogger* às 15:00 horas do dia 5/06/2013 e retirada às 15:00 horas do dia 6/06/2013, em uma residência localizada na Rua Afonso José da Silva, nº 21, Nova Morada. Constatou-se descontinuidade de abastecimento d’água neste domicílio, com pressão média 3,43 mca e picos mínimo e máximo de -0,50 e 6,90 mca, respectivamente. (Anexo I, item 1.6 - III - 1).

Não conformidade NC3 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.05: Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela ARCE.

Enquadramento legal: Artigos 120 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

* Esta não conformidade está sendo acompanhada pelo Processo PCSB/CSB/0461/2012, referente ao Termo de Notificação TN/CSB/0401/2012 de 30/10/2012.

CONSTATAÇÃO C4

- a) A ARCE realizou medição contínua de pressão disponível na rede de distribuição, com a instalação do aparelho *Datalogger* às 15:00 horas do dia 5/06/2013 e retirada às 15:00 horas do dia 6/06/2013, em uma residência localizada na Rua Afonso José da Silva, nº 21, Nova Morada. Constatou-se descontinuidade de abastecimento d’água neste domicílio, com pressão média 3,43 mca e picos mínimo e máximo de -0,50 e 6,90 mca, respectivamente. (Anexo I, item 1.6 - III - 1).

Não conformidade NC4 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.03: Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação.

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

* Esta não conformidade está sendo acompanhada pelo Processo PCSB/CSB/0460/2012, referente ao Termo de Notificação TN/CSB/0400/2012 de 30/10/2012.

CONSTATAÇÃO C5

- a) Os resultados dos laudos físico-químicos produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BBJ e pelo SISÁGUA, provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento de Quixeré, no período de outubro/2012 a abril/2013, apresentaram as seguintes não conformidades com padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011 (Anexo I, item 2 - I - 1);
- Cor: o mês de out/12, segundo o SISÁGUA, apresentou 0,5% das amostras não conformes.
 - Turbidez: o mês de dez/12, segundo a UN-BBJ, apresentou 12,5% das amostras não conformes. De acordo com o SISÁGUA, os meses de out/12, dez/12, fev/13 e mar/13, apresentaram, respectivamente, 0,5%, 0,5%, 0,6% e 0,5% das amostras não conformes;
 - Cloro: os meses de fev/13 e mar/13, segundo o SISÁGUA, apresentaram respectivamente, 0,6% e 1,6% das amostras não conformes.
- b) Os resultados dos laudos físico-químicos produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BBJ e pelo SISÁGUA, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição de Quixeré, no período de outubro/2012 a abril/2013, apresentaram as seguintes não conformidades com padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011 (Anexo I, item 2 - III - 1);

- Turbidez: O mês de out/12, segundo a UN-BBJ, apresentou 10,0% das amostras não conformes. De acordo com o SISÁGUA, os meses de jan/13 e fev/13, apresentaram, respectivamente, 10,0% e 20,0% das amostras não conformes;
 - Cloro: os meses de out/12, nov/12, jan/13, fev/13 e mar/13, segundo o SISÁGUA, apresentaram, respectivamente, 1,5%, 1,5%, 2,9%, 1,5% e 1,4% das amostras não conformes.
- c) Os resultados dos laudos bacteriológico produzidos pelo Laboratório Regional da UN-BBJ e pelo SISÁGUA, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição de Quixeré, no período de outubro/2012 a março/2013, apresentaram a seguinte não conformidade com padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011 (Anexo I, item 2 - IV - 1);
- Coliformes Totais: os meses nov/12 e jan/13, segundo a UN-BBJ e o SISÁGUA, apresentaram, ambos, 10,0% das amostras não-conformes.

Não conformidade NC5 – 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 D3 - A CAGECE deve fornecer água dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C5.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C6

- a) Solicitou-se para checagem uma amostra de 31 Ordens de Serviços dos meses de fev/13 a abr/13, destas, 14 não cumpriram o prazo estabelecido. De acordo com o Relatório Consolidado dos Serviços Atendidos no Prazo e Fora do Prazo, constatam-se que 60, dos 507 serviços, ou seja, 11,83% dos mais relevantes não cumpriram o prazo estabelecido (Anexo 1, item 4 - III - 2);

- b) A comunicação de corte de ligação na fatura consta um prazo de 7 (sete) dias corridos, após a comunicação para a regularização do débito, em desacordo com a legislação estabelecida 30 dias (Anexo 1, item 4 - VII - 1).

Não conformidade NC6 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I item 01.08: Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços.

Enquadramento legal: Artigo 27, 35 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigos 22 e 39 do Código de Defesa do Consumidor.

* Estas não conformidades estão sendo acompanhadas pelo Processo PCSB/CSB/0463/2012, referente ao Termo de Notificação TN/CSB/0403/2012 de 30/10/2012.

CONSTATAÇÃO C7

- a) No dia da inspeção *in loco* foi constatado que o escritório/loja de atendimento é fechado no horário de expediente quando a gestora necessita sair (Anexo 1, item 4 - IV - 3).

Não conformidade NC7 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 03.01: Não dispor de estrutura adequada para atender as solicitações e reclamações dos usuários.

Enquadramento legal: Artigo 146, da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Determinação D4 - A CAGECE deve dispor de estrutura adequada para atender as solicitações e reclamações dos usuários, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C7.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C8

- a) A água de lavagem dos filtros não é disposta em local adequado e a ETA não possui leito de secagem (Anexo 1, item 1.2 - II - 8).

Não conformidade NC8 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 04.04: Não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes.

Enquadramento legal: Artigo 160 e 161, da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Determinação D5 - A CAGECE deve realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C8.

Prazo para atendimento: 120 dias.

CONSTATAÇÃO C9

- a) Não são disponibilizados para os usuários, no ato do pedido de ligação, seis datas para vencimento da fatura, distribuídas uniformemente ao longo do mês (Anexo 1, item 4 - V - 2).

Não conformidade NC9 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 02.05: Não oferecer no mínimo seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuídas conforme a legislação.

Enquadramento legal: Artigo 104, da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D6 - A CAGECE deve oferecer no mínimo seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuídas conforme a legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C9.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C10

- a) Verificou-se, no dia da inspeção, 16 inscrições de consumo de água, destas havia 10 ligações ativas não medidas, que apresentaram consumo médio presumido maior que 20 m³ (Anexo 1, item 4 - VIII - 3).

Não conformidade NC10 – Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 02.02: Não realizar a medição do consumo de água tratada e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

Enquadramento legal: Artigo 93, da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 41 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D7 - A CAGECE deve realizar a medição do consumo de água tratada e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C10.

Prazo para atendimento: 30 dias.

7. RECOMENDAÇÃO

R1 – A CAGECE procure melhorar o nível de atendimento ativo de água.

R2 – A CAGECE procure separar a estrutura da casa de apoio operacional na ETA em dois ambientes, sendo um para os quadros de comandos e outro para o almoxarifado.

8. EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva - ARCE

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho - ARCE

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira - ARCE

Tecnóloga em San. Ambiental Luciana Barbosa de Freitas - CSTA

9. RESPONSÁVEL PELA EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Marcelo Silva de Almeida

Analista de Regulação

Matrícula: 127-1-8

Fortaleza – CE, 28 de junho de 2013.

10. ANEXOS

ANEXO I – CHECK LIST

1. Área Auditada: Técnico-Operacional

1.1. Manancial / Captação subterrânea

Identificação do manancial: 8 (oito) poços tubulares, desses, 2 (um) estão desativados.

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico- G
I.	Infraestrutura/Operação/Manutenção				
1	Existe identificação do poço? Obs: Os PTs das EE-01 e EE-02 não estão identificados (F6 e F7).	N	22	01.07	F1 a F8
2	O acesso ao poço é fácil?	S	22	01.07	F9
3	Existe iluminação para trabalhos noturnos?	S	22	01.06	F9
4	A proteção do poço é adequada? Obs: Ausência de vedação na entrada dos poços não identificados da EE-02.	N	22	01.06	F8
5	Há facilidade da realização de trabalhos de manutenção no poço?	S	22	01.07	-
6	As instalações elétricas do poço estão adequadas?	S	22	01.07	-
7	As condições de manutenção do quadro de força são adequadas?	S	22	01.07	F13
8	Existe horímetro em funcionamento? Obs: Os quadros de comandos dos poços PT-01 e PT-02 não têm horímetro.	N	22	01.06	F13
9	Existe bomba reserva? Obs: Os poços PT-01 e PT-04 estão desativados por falta de bomba.	N	22	01.06	F1, F6 e F8
10	A estrutura e a pintura da casa de abrigo do QC estão em condições adequadas? Obs: Recomenda-se separar a estrutura da casa operacional em duas divisórias, sendo uma para os QC e outra para o almoxarifado.	S	22	01.07	F10, F11, F12, F14 e F15
11	A área está adequadamente delimitada?	S	22	01.07	F9

II.	Outros				
1	Existe extintor de incêndio na casa de abrigo?	S	22	01.07	F16
Obs: Dentro do prazo de validade.					

1.2. ETA

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Segurança, conservação e limpeza					
1	A ETA possui licenciamento ambiental da SEMACE?	S	-	-	F18
Obs: Fls. 90 a 95 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.					
2	Existe no local placa indicativa de que a área pertence à CAGECE?	S	22	01.07	F17
3	O acesso a ETA está em condições adequadas?	S	22	01.07	F9 e F19
4	A área está devidamente delimitada? (Cerca / muro)	S	22	01.07	F17 e F19
5	As condições de limpeza do pátio externo são adequadas?	S	22	01.07	F17
6	A ETA está livre da presença de animais dentro de seus limites?	S	22	01.07	-
II. Filtração					
1	Os filtros estão em condições adequadas de operação e manutenção? Nº de filtros: 2	N	22	01.07	F20
Obs: No filtro ascendente a pintura está deteriorada devido ao extravazamento.					
2	Existem escadas de acesso?	S	22	01.06	F20
3	Se existem, as escadas de acesso estão em condições adequadas de uso?	S	22	01.07	-
4	Há guarda-corpos de segurança nas instalações de filtração?	S	22	01.06	F20
5	Se existem, os guarda-corpos estão em condições adequadas de uso?	S	22	01.07	-
6	Os filtros possuem tampas adequadas?	S	22	01.06	F21, F22 e F23

7	As tubulações e registros dos filtros estão isentos de vazamentos?	S	22	01.07	-
8	As águas de lavagem e de descargas de fundo estão sendo dispostas em local adequado? Frequência de lavagem: diariamente, 2 (duas) vez no filtro-01 e 1 (uma) vez no filtro-02 e descargas: quando necessário.	N	22	04.04	F24, F25 e F26
	Obs: As águas de lavagem dos filtros são destinadas a um local na área da ETA sem leito de secagem.				
9	Há ausência de bolhas na filtração (observar na superfície da água filtrada)	S	22	01.07	-
10	O leito filtrante não sofre carreamento? (<i>Observar na caixa de descarga de fundo / lavagem</i>)	S	22	01.07	-
IV. Casa de Química					
1	As condições de higiene e limpeza são adequadas?	S	22	01.07	F27, F28, F29, F30, F31, F32 e F33
2	Existe almoxarifado para produtos químicos?	N	22	01.06	F14
	Obs: Os produtos químicos são armazenados no mesmo local dos quadros de comando dos poços.				
3	Em caso positivo, o local possui condições adequadas para armazenamento dos produtos? Os produtos estão adequadamente armazenados? (<i>Temperatura ambiente, ventilação, espaço livre p/ circulação, isolamento das áreas administrativas, estrados, etc</i>)	NA	22	01.07	-
4	Os produtos químicos são registrados no MS e estão no prazo de validade?	S	22	01.07	-
5	Os tanques de dosagem e bombas dosadoras estão em condições adequadas de operação e manutenção?	S	22	01.07	F28, F29 e F30
6	Existe manutenção preventiva dos equipamentos dosadores?	S	22	01.07	-
7	No caso de cloro gasoso, a área de dosagem oferece condições de segurança? (<i>isolamento, ventilação, temperatura, espaço livre p/ circulação, etc</i>)	N	22	01.06	F31, F32 e F33
	Obs: A uma bomba em funcionamento no mesmo local do cilindro de cloro.				
8	Existe KIT de emergência apropriado?	N	22	01.06	F34
	Obs: Não há Kit de emergência.				
9	Os operadores recebem treinamento para manipulação de produtos químicos?	S	22	01.07	F35
	Obs: O novo operador está em treinamento.				
V. Laboratório					
1	As condições de organização e limpeza são adequadas?	S	22	01.07	F36 e F37

2	Existem registros sobre a qualidade da água bruta e tratada?	S	22	01.07	F38
3	Existem equipamentos necessários aos ensaios físico-químicos em adequado estado de conservação? Estão calibrados? <i>Verificar a frequência de calibração.</i>	S	22	01.06	F39
4	Existe balança analítica? Obs: Os equipamentos ficam alocados na unidade regional.	NA	22	01.06	-
5	Existe equipamento para análises bacteriológicas? Obs: Os equipamentos ficam alocados na unidade regional.	NA	22	01.06	-
6	Existe armários para guardar vidrarias e reagentes?	S	22	01.06	-
7	Os reagentes estão dentro do prazo de validade? Obs: O reagente químico de cloreto de potássio está com validade vencida em 25/05/13.	N	22	01.07	F40
8	São feitas análises, na saída do tratamento, para controle diário da qualidade da água? <i>(Anotar quais os parâmetros e a frequência e comparar com a Portaria MS 2.914/2011. Verificar as planilhas preenchidas pelo operador e como são realizadas as análises)</i> Obs: São realizadas 6 (seis) análises por dia de pH, cor, turbidez e cloro.	S	22	06.02	F38
9	O operador está apto para operar os aparelhos do laboratório, inclusive calibrá-los quando necessário?	S	22	01.07	-
VI. Outros					
1	As caixas de passagem, proteção ou inspeção existentes, no interior da ETA, possuem tampas adequadas, ou grade de proteção? Obs: As caixas de descargas dos filtros estão sem grade ou tampa de proteção.	N	22	01.07	F24 e F25
2	As instalações (<i>tubulações, registros, etc</i>) estão sem vazamento?	S	22	01.07	-
3	Iluminação. Obs: As instalações da EEAT e da casa de química existem, porém não estão funcionando.	N	22	01.07	-

1.3. Adução

1.3.1. Identificação: adutora de água bruta dos poços: PT-01, PT-02, PT-03 e PT-04 e das EE-01 e EE-02, onde encontra-se 4 (quatro) poços tubulares não identificados.

Item	Segmento fiscalizado	ST AT US	Art. CD C	Infra ção Res. 147/1 0	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Infraestrutura/Operação e Manutenção					
1	Existe facilidade de acesso ao longo das linhas de adução?	S	22	01.07	-
2	Existem componentes instalados na adutora, como ventosas, registros de descarga, manobras, TAU, etc? (<i>Anotar quais e a quantidade vistoriada</i>)	NA	22	01.06	-
3	Se existem, os componentes inspecionados, inclusive suas caixas de proteção, estão em adequado estado de conservação?	NA	22	01.07	-
II. Controle de perdas					
1	Existe macro medição?	N	22	01.07	F41, F42 e F43
	Obs: Há macromedidores instalados na adução dos poços PT-01, PT-02, porém estão sem operação. No poço PT-03 e PT-04 e nas elevatórias EE-01 e EE-02, onde estão os poços não identificados, não há macromedidor instalado.				
2	A adutora não apresenta vazamento? (<i>Ver RECOP e verificar causas</i>)	S	22	01.07	-
III. Outros					
1	Existe cadastro técnico atualizado da adutora?	S	22	01.07	-
	Obs: Croqui do Sistema, fl. 7 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.				

1.3.2. Identificação: adutora de água tratada - AAT-01

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Infraestrutura/Operação e Manutenção					
1	Existe facilidade de acesso ao longo das linhas de adução?	S	22	01.07	-
2	Existem componentes instalados na adutora, como ventosas, registros de descarga, manobras, TAU, etc? (<i>Anotar quais e quantidade vistoriada</i>)	S	22	01.06	F45, F46 e F47

	Obs: Existe 2 (duas) descargas e 1 (uma) ventosa. Segundo o RECOP dos meses de mar/13 e abr/13, fl. 14 a 25 do Processo PCSB/CSB/0006/2013, há necessidade de mais ventosa.				
3	Se existem, os componentes inspecionados, inclusive suas caixas de proteção, estão em adequado estado de conservação?	S	22	01.07	-
II. Controle de perdas					
1	Existe macro medição?	N	22	01.07	F44
	Obs: Na inspeção foi verificada a existência de macromedidor instalado no RAP-01, porém sem operação.				
2	A adutora, durante o período analisado, esteve isento de vazamento? (Ver RECOP e verificar causas)	N	22	01.07	F45
III. Outros					
1	Existe cadastro técnico atualizado da adutora?	S	22	01.07	-
	Obs: Croqui do Sistema, fl. 7 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.				

1.4. Elevatórias

Identificação: Elevatórias de água tratada – EE-01, EE-02, EELF-01 e EEAT-01.

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Conservação e Limpeza					
1	Existe identificação das estações elevatórias?	S	22	01.07	F48
2	A EE está em adequado estado de conservação e bem protegida?	S	22	01.07	F49 e F50
II. Operação e Manutenção					
1	Há facilidade para a realização de trabalhos de manutenção?	S	22	01.07	-
2	As condições de manutenção do quadro de força são adequadas? (Verificar condições de limpeza, sinalizadores, etc.	S	22	01.07	F51
3	Existe horímetro funcionando normalmente?	N	22	01.06	F13 e F52
	Os quadros de comandos das EE-01 e EE-02 não têm horímetro (F13).				
4	Existe bomba reserva instalada ou disponível para instalação imediata? (Anotar quanto tempo é necessário para substituição da bomba)	N	22	01.06	F5, F7, F49 e F50
	Obs: As EE-01 e EE-02 não possuem bomba reserva instalada.				
5	Existe dispositivo de proteção anti golpe? Anotar quais e a quantidade	S	22	01.06	F54

	inspecionada. (Torre de equilíbrio, TAU, retenção, volante de inércia, reservatório hidropneumático)				
	Obs: Na torre de equilíbrio.				
6	Se existe, o dispositivo inspecionado está funcionando adequadamente?	S	22	01.07	-
III. Outros					
7	Existe extintor de incêndio nas EEAT-01 e EELF?	S	22	01.07	F53
	Obs: Com validade até março de 2014.				

1.5. Reservatórios

Identificação: Reservatórios apoiados – RAP-01 e reservatórios elevados – REL-01.

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Delimitação, conservação e limpeza da área					
1	A área do reservatório está delimitada e isolada?	S	22	01.07	F55 e F59
2	As condições de limpeza da área são adequadas?	S	22	01.07	-
II. Infraestrutura e operação					
1	As condições de conservação do reservatório são adequadas? (pintura, identificação, rachaduras, corrosão, etc).	S	22	01.07	F55 e F59
2	Existe escada de acesso ao reservatório?	S	22	01.06	F55 e F60
3	Se existe, a escada de acesso está em adequadas condições de uso?	S	22	01.07	-
4	Há guarda-corpos nas escadas de acesso aos reservatórios elevados? Ou nas escadas dos RAPs acima de 6 metros de altura?	S	22	01.06	F55 e F60
5	Se existem, os guarda-corpos estão em adequadas condições de uso?	S	22	01.07	-
6	Há guarda-corpos nas lajes de cobertura dos reservatórios elevados, ou nos apoiados acima de 6 metros de altura?	N	22	01.06	F55 e F62
	Obs: No REL não tem guarda-corpo na laje superior.				
7	Se existem, os guarda-corpos estão em adequadas condições de uso?	NA	22	01.07	-

8	O reservatório tem cobertura adequada?	S	22	01.06	-
9	O reservatório tem tampa de inspeção em adequadas condições de vedação?	N	22	01.07	F56
	Obs: No RAP-01 a entrada inadequada da tubulação de produtos químicos impossibilita o fechamento do acesso à inspeção.				
10	Existem tubulações de ventilação adequadas nos reservatórios?	N	22	01.06	F57
	Obs: Falta tela de proteção nas 2 (duas) tubulações de ventilação do RAP-01.				
11	Há medidor de nível?	N	22	01.06	F61
	Obs: Ausência de dispositivo de medição de nível no reservatório RAP-01.				
12	Existe sistema de controle de nível?	S	22	01.06	-
13	Existe tubo extravasor?	S	22	01.06	F58
14	Não ocorrem extravasamentos nos reservatórios?	S	22	01.07	-
15	É realizada limpeza e desinfecção periódica? (<i>Verificar o cronograma e anotar a data da última limpeza</i>)	N	22	01.07	F63
	Obs: De acordo com a ocorrência operacional, houve limpeza e desinfecção no dia 28/04/12, fl 80 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.				
16	Existe tubulação para descarga de fundo?	S	22	01.06	F58
17	As caixas de proteção, de inspeção ou de passagem existentes na área do reservatório possuem tampas adequadas ou grades de proteção?	N	22	01.07	F58
	Obs: A caixas de descarga do RAP-01 está sem grade ou tampa de proteção.				
18	As instalações (tubos, registros, etc.) estão isentos de vazamento?	S	22	01.07	-
19	Existem para-raios e sinalização noturna de obstáculo em adequadas condições de funcionamento?	S	22	01.06	F62

1.6. Rede de distribuição

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I.	Cadastro técnico				
1	Existe cadastro atualizado da rede?	S	22	01.07	F64
	Obs: A última atualização no cadastro da rede do SSA de Quixeré ocorreu em julho de 2011.				

II. Pressões disponíveis					
1	As pressões disponíveis estão dentro dos limites estabelecidas pela ARCE? (Anotar as áreas de ocorrência de baixa pressão).	N	22	01.05	Q1 e Q2, e F65 a F72
	Obs: Nos seguintes endereços as pressões foram menores que 10mca: Rua Mestre Felipe, s/n, Centro (Presídio); Rua Pe. Zacarias, nº 471, Centro; Rua Vereador Efizio Costa, nº 287 e Rua Vicente Fernando de Oliveira, nº 548.				
2	As pressões mínimas e máximas são obedecidas? (<i>medir as pressões em pontos estratégicos e verificar os pontos de pressão mínima e máxima</i>).	N	22	01.05	Q1 e Q2, e F65 a F72
	Obs: O resultado demonstrou que das 7 (sete) medições efetuadas, 4 (quatro) situaram fora da faixa de 10 a 50 mca.				
III. Continuidade					
1	O abastecimento é contínuo? (<i>em sistema não contínuo, observar a sistemática de manobras; a comunicação aos usuários; analisar o histórico de paralisações e ver RECOP</i>).	N	22	01.03	G1
	Obs: A ARCE realizou medição contínua de pressão disponível na rede de distribuição, com a instalação do aparelho <i>Datalogger</i> às 15:00 horas do dia 5/06/2013 e retirada às 15:00 horas do dia 6/06/2013, em uma residência localizada na Rua Afonso José da Silva, nº 21, Nova Morada. Constatou-se descontinuidade de abastecimento d'água neste domicílio, com pressão média 3,43 e picos mínimo e máximo de -0,50 e 6,90 mca, respectivamente.				
2	Existem registros de manobras para manutenção da rede? Os usuários são informados? (<i>fazer inspeção local</i>).	N	22	01.07	-
IV. Controle de Perdas					
1	Existe macromedição na rede de distribuição?	N	22	01.07	-
2	A rede está isento de vazamentos? (<i>Anotar a frequência. Ver as ocorrências operacionais</i>).	S	22	01.07	-
	Obs: De acordo com os RECOPs, fl 14 a 25 do Processo PCSB/CSB/0006/2013, na rede de distribuição e na ligação predial de Quixeré apresenta vazamento com frequência, porém com execução e retirada no mesmo dia.				
V. Outros					
1	Inexistem solicitações de ligação de água pendentes de atendimento por falta de cobertura local?	N	22	01.04	-
Obs: 96,71% de cobertura.					
2	Existem registros de descarga na rede? São anotadas as descargas realizadas? (<i>Inspecionar até 8 registros</i>)	S	22	01.07	F73 a F78
	Obs: Existem 14 registros de descarga, fl 84 do Processo PCSB/CSB/0006/2013. As descargas são realizadas mensalmente.				
3	Os registros de descarga estão em boas condições de manutenção e operação?	N	22	01.07	F73 a F78
	Obs: Foram inspecionados 8 (oito) registros e observou-se que os 2 (dois) registros da Rua Manoel Cunha estavam com tampa de proteção quebrada.				

2. Qualidade e Controle da Água Tratada e Distribuída

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Qualidade físico-química da água na saída do tratamento					
1	A água tratada atendeu aos os padrões físico-químicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	N	22	06.01	Q2, Q3 e Q10
Obs: Os valores de cor, turbidez e cloro estão fora dos padrões estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011.					
II. Qualidade bacteriológica da água na saída do tratamento					
1	A água tratada atendeu aos os padrões bacteriológicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	S	22	06.01	Q6 e Q7
III. Qualidade físico-química da água na rede de distribuição					
1	A água distribuída atendeu aos os padrões físico-químicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	N	22	06.01	Q4, Q5 e Q11
Obs: Os valores de turbidez e cloro residual estão fora dos padrões estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011.					
IV. Qualidade bacteriológica da água na rede de distribuição					
1	A água distribuída atendeu aos os padrões bacteriológicos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.914/2011, no período verificado?	N	22	06.01	Q8 e Q9
Obs: Os meses de nov/12 e jan/13 apresentaram amostras não conformes.					
V. Controle					
1	É realizado o monitoramento da água bruta na captação, conforme o plano de amostragem estabelecido pela legislação?	S	22	06.02	-
2	São realizadas pesquisas de cianobactérias?	NA	-	-	-
3	A quantidade de amostras dos parâmetros de controle coletadas mensalmente na saída do tratamento atende a exigida pela Portaria MS 2.914/2011?	S	22	06.02	Q12 e Q13
4	A quantidade de amostras dos parâmetros de controle coletadas mensalmente na rede de distribuição atende a exigida pela Portaria MS 2.914/2011?	S	22	06.02	Q12 e Q13
5	É dada publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação? (ver informações na fatura mensal, relatório anual, informações no quadro de avisos, etc)	S	22	06.03	F134 e F135

3. Gerencial

Informações do SIG e Plano de Exploração dos Serviços.

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Plano Municipal de Saneamento					
1	As metas estabelecidas no PMSB estão sendo cumpridas? Obs: Os índices de cobertura de água do sistema em março/13 foi de 96,71%.	NA	22	01.04	Q14
2	O PMSB está revisado, atualizado?	NA	22	01.07	-
II. Hidrometração					
1	O índice de hidrometração é de 100%? Obs: O índice de fev/13 a mar/13 é 100%, fl 98 do Processo PCSB/CSB/0006/2013, porém há 16 ligações sem hidrômetro, fl 82 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.	N	22	01.06	Q15
2	Em caso de hidrometração < 100%, o volume médio faturado não medido é menor que o medido?	S	22	02.02	-

4. Comercial

Item	Segmento fiscalizado	STATUS	Art. CDC	Infração Res.147/10	Foto - F Quadro - Q Gráfico - G
I. Infraestrutura do escritório/loja de atendimento					
1	Existe placa indicativa de que ali funciona um escritório/atendimento da CAGECE?	S	22	03.01	F81 e F82
2	Existe facilidade de acesso ao local?	S	22	03.01	-
3	Os equipamentos e instalações elétricas estão em adequado estado de conservação?	S	22	03.01	F84 a F87
4	Existem assentos para os usuários em espera de atendimento?	S	22	03.01	F86
5	Existe distribuição de senhas?	NA	22	03.01	-

6	Existe oferta de água para funcionários e usuários?	S	22	03.01	F84
7	Existem instalações sanitárias disponíveis para funcionários e usuários? Estão adequadamente conservadas?	S	22	03.01	-
8	Existem extintores de incêndio? (<i>Observar a validade da recarga</i>)	S	22	01.07	F88
II. Almojarifado					
1	Existe extintor de incêndio? (<i>Verificar a validade da recarga</i>)	S	22	01.07	F91
3	A limpeza e arrumação são adequadas?	S	22	01.07	F89 e F90
4	O armazenamento de materiais é feita de forma adequada e segura? (<i>Verificar arrumação e identificação, através de etiqueta</i>)	S	22	01.07	F89 e F90
5	Todos os recipientes que contenham substâncias químicas perigosas possuem rótulos indicativos do conteúdo e riscos?	NA	22	01.07	-
6	É feito o controle de estoque de materiais?	S	22	01.07	-
Obs: Sim, no sistema PRAX, fls. 86 e 87 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.					
III. Ordens de Serviços					
1	As Ordens de Serviços estão sendo corretamente preenchidas?	S	22	03.07	F92 a F123
2	Os prazos de atendimento da OS's, com referência aos serviços mais relevantes, estão sendo cumpridos? (<i>Verificar por amostragem geral ou específica, ou ainda, pelo relatório de atendimento, referente ao período de três meses</i>)	N	22	01.08	Q16 e F92, F93, F94, F96, F99, F100, F110, F111, F114, F115, F116, F117, F119 e F120
Obs: Solicitou-se para checagem uma amostra de 31 Ordens de Serviços nos meses de fev/13 a abr/13, destas 14 não cumpriram o prazo estabelecido. De acordo com o Relatório Consolidado dos Serviços Atendidos no prazo e fora do prazo, constata-se 60 dos 507 serviços, ou seja, 11,83% dos mais relevantes não cumpriram o prazo estabelecido, fl.83 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.					
IV. Atendimento ao Cliente					
1	Existe pessoal exclusivo para atendimento ao público? (<i>Anotar a quantidade</i>)	S	22	03.03	F85
Obs: Há 1 (uma) pessoa exclusiva para o atendimento ao público.					
2	Existem no escritório, em local de fácil visualização, os manuais de atendimento e execução dos serviços da CAGECE, a Resolução 130/2010 da ARCE, o Código de Defesa do Consumidor, tabelas de preços, prazos e de tarifas?	S	22	03.05	F124, F125, F126 e F127

3	O escritório/loja de atendimento permanece aberto durante todo o horário de expediente?	N	22	03.01	F82, F83 e F128
Obs: No dia da visita <i>in loco</i> foi constatado que quando a gestora necessita sair é fechado.					
4	Existe aviso de atendimento prioritário para pessoas deficientes, idosos, gestantes, lactantes, e ainda, pessoas acompanhadas de crianças de colo?	S	22	03.01	F129
5	O usuário recebe o protocolo, informando o prazo para atendimento de sua solicitação?	S	22	03.06	F130
Obs: fl.85 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.					
6	Existe acesso <i>on line</i> ao sistema comercial?	S	22	03.01	-
V. Pedido de ligação ou religação					
1	É cobrada taxa de ligação e religação? Estão de acordo com a tabela?	S	41	01.02	F127
Obs: O valor de R\$ 56,00 é parcelado em até 10 vezes.					
2	São disponibilizadas para o usuário, no ato do pedido de ligação, seis datas para vencimento da fatura, distribuídas uniformemente ao longo do mês?	N	22	02.05	F131
Obs: Do 10º ao 20º dia do mês.					
3	A ligação não é condicionada ao pagamento de débito pendente, em nome de terceiro?	S	39	01.01	-
4	Existe contrato de adesão? O contrato está de acordo com a legislação vigente?	S	54	02.01	-
Obs: O contrato só é fornecido quando o cliente exige.					
VI. Infrações dos usuários / Fraudes					
1	É emitido o Termo de Ocorrência em caso de fraudes?	S	22	03.08	-
2	As informações no Termo de Ocorrência estão preenchidas corretamente? (<i>verificar TO's emitidos</i>)	S	22	03.07	F132
3	As cobranças, no caso de fraudes ou infrações dos usuários estão sendo aplicadas corretamente?	S	41	01.02	-
VII. Suspensão do fornecimento e religação					
1	O prazo do aviso de corte está de acordo com o estabelecido na legislação?	N	39	01.08	F134
Obs: O aviso de corte consta 7 (sete) dias, fls. 88 e 89 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.					
2	Houve corte indevido? Qual o procedimento adotado pela CAGECE?	S	22	02.04	-
Obs: Houve, porém a religação é imediata e sem ônus.					
VIII. Leitura/Faturamento?Arrecadação					
1	As leituras estão cumprindo os intervalos estabelecidos na Resolução ARCE nº 130/2010? (<i>27 dias a 33 dias</i>)	S	22	02.02	F136

	Obs: Nos meses de fev/13, mar/13 e abr/13 não houve leituras fora do prazo, fls. 76 a 78 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.				
2	Existe calendário de leitura, faturamento, apresentação da fatura e data de vencimento?	S	22	02.02	F134, F135 e F136
3	O faturamento, no caso de usuário sem medição, é feito pelo consumo presumido. Os consumidores não medidos são faturados até 20m³?	S	41	02.02	-
	Obs: Foi verificado 10 de 16 inscrições e estas estão acima de 20m³.				
4	O prazo mínimo de 5 dias antes do vencimento, para apresentação da fatura, é obedecido?	S	22	02.02	F135
5	As informações mínimas exigidas estão presentes na fatura?	S	22	02.06	F134 e F135
	Obs: Fl.88 e 89 do Processo PCSB/CSB/0006/2013.				
6	Há devolução automática de valores pagos em duplicidade pelos usuários?	S	42	02.03	-
IX.	Cadastro				
1	É feita atualização cadastral? (<i>verificar como se dar e quando foi a última atualização cadastral e se constam todas as informações mínimas estabelecidas no art. 75 da Resolução nº 130/2010 da ARCE</i>)	S	22	03.07	-
	Obs: A ultima atualização foi realizada em julho de 2011.				

ANEXO II – RELATÓRIO FOTOGRÁFICO



Foto 1 – Vista do PT-01 desativado.



Foto 2 – Vista do PT-02.



Foto 3 – Vista do PT-03 com vazamento.



Foto 4 – Vista do PT-04 desativado.



Foto 5 – Vista externa da EE-01 que abriga 2 (dois) PTs não identificados.



Foto 6 – Vista interna da EE-01 com 2 (dois) PTs não identificados.



Foto 7 – Vista externa da EE-02 que abriga 2 (dois) PTs não identificados.



Foto 8 – Vista interna da EE-02 com 2 (dois) PTs não identificados.



Foto 9 – Vista dos PTs com fácil acesso e iluminação para trabalhos noturnos.



Foto 10 – Vista lateral da casa de apoio operacional.



Foto 11 – Vista frontal da casa de apoio operacional.



Foto 12 – Vista interna da casa de apoio operacional, onde estão alocados os quadros de comandos dos PTs e o almoxarifado.



Foto 13 – Quadros de comandos dos poços PT-01, PT-02, EE-01, EE-02, PT-03 e PT-04 alocados na casa de apoio operacional.



Foto 14 – Almojarifado alocado na casa de apoio operacional.

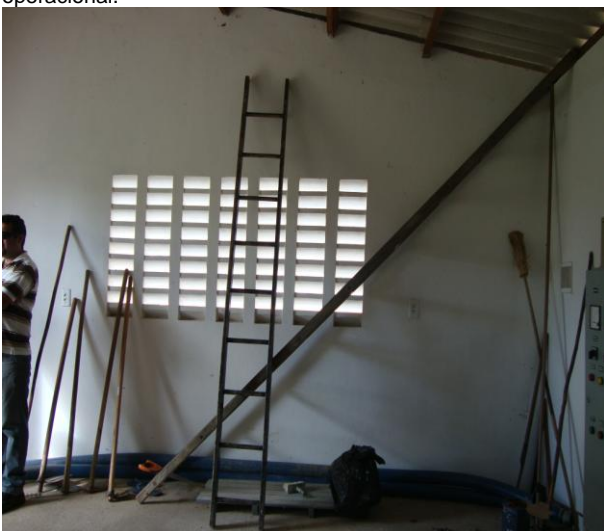


Foto 15 – Almojarifado alocado na casa de apoio operacional.



Foto 16 – Extintor de incêndio da casa de apoio operacional, dentro do prazo de validade.



Foto 17 – Vista externa da ETA.



Foto 18 – Placa do licenciamento ambiental da SEMACE.



Foto 19 – Vista interna da ETA em boas condições de limpeza.



Foto 20 – ETA: Filtros ascendente e descendente.



Foto 21 – ETA: Filtro ascendente sem lajem de cobertura.



Foto 22 – ETA: Filtro descendente com tampa adequada.



Foto 23 – ETA: Tampa de inspeção do filtro descendente.



Foto 24 – ETA: Descarga dos filtros ascendente e descendente.



Foto 25 – ETA: Descarga dos filtros ascendente e descendente.



Foto 26 – Disposição das águas de lavagem dos filtros lançadas em um terreno nas proximidades da ETA.



Foto 27 – Vista externa da casa de química.



Foto 28 - Tanques de mistura de produtos químicos.



Foto 29 – Dosador de produtos químicos.



Foto 30 – Armazenamento de hipoclorito de cálcio em uso, com data de fabricação em março de 2013.



Foto 31 – Vista externa da Casa de cloro.



Foto 32 – Cilindros de cloro gasoso.



Foto 33 – Cilindros de cloro gasoso.



Foto 34 – EPIs.

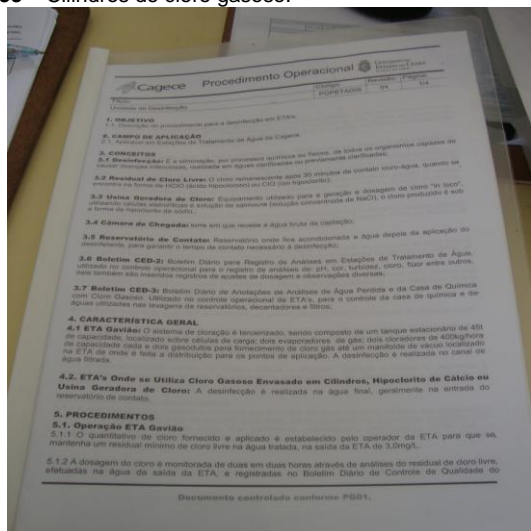


Foto 35 – Procedimento Operacional.



Foto 36 – Vista externa do laboratório.



Foto 37 – Vista interna do laboratório.

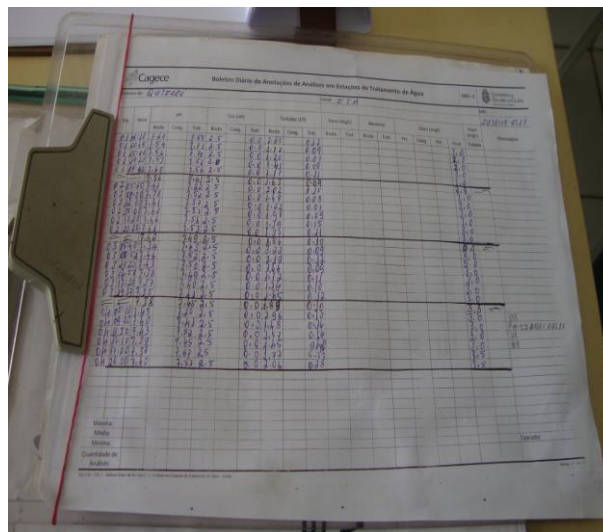


Foto 38 – Registro de análises da qualidade da água bruta e tratada.



Foto 39 – Equipamentos de ensaios físico-químicos em adequado estado de conservação.



Foto 40 – Reagentes químicos de cloridrato de ortotolidina, com validade até 12/09/13 e cloreto de potássio, vencida em 25/05/13.



Foto 41 – Macromedidor de água bruta do PT-01 sem operação.



Foto 42 – Caixa de inspeção de macromedidor de água bruta do PT-02 sem operação e manutenção.



Foto 43 – Macromedidor de água bruta do PT-03 sem operação.



Foto 44 – Macromedidor de água tratada na saída do RAP-01 sem operação.



Foto 45 – Adutora de água tratada com vazamento, localizada próxima a ETA.



Foto 46 – Adutora de água tratada, localizada próxima a ETA.



Foto 47 – Adutora de água tratada: Ventosa.



Foto 48 – Vista externa da casa das estações elevatórias EAT-01 e EETF-01.



Foto 49 – Conjunto moto-bomba da EEAT-01.



Foto 50 – Conjunto moto-bomba da EELF-01.



Foto 51 – Quadro de força das EEAT-01 e EELF-01.



Foto 52 – Quadro de comandos das EEAT-01 e EELF-01, respectivamente.



Foto 53 – Extintor de incêndio das EEAT-01 e EELF-01 com validade até março/2014.



Foto 54 – Torre de equilíbrio.



Foto 55 – Vista do RAP-01.



Foto 56 – RAP-01: Entrada inadequada da tubulação de produto químico, o que impossibilita fechar o acesso à inspeção.



Foto 57 – RAP-01: Tubulações de ventilação sem telas de proteção.



Foto 58 – RAP-01: Vista do tubo extravasor.



Foto 59 – Vista do REL-01.



Foto 60 – REL-01 com escada de acesso e guarda-corpo.



Foto 61 – Medidor de nível do REL-01.



Foto 62 – REL-01: Existência de para-raio e sinalizador noturno, e ausência de guarda-corpo na laje superior.

Queixeré 28 de 04/2012
 A EMPRESA VECOL REALISOU A LIMPEZA
 DOS DOIS RESERVATÓRIOS UM REP-150 m³ UM A LEVADA
 DA 120 m³
 Ass: Jean Paulo da Silva Oliveira Machado
 José Ulton Costa Pinheiro
 Eduardo Pereira de Souza

Foto 63 – Inspeção não periódica nos reservatórios, com última limpeza realizada no dia 28/04/2012.

COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARÁ
 DIRETORIA COMERCIAL – GERÊNCIA DE FATURAMENTO E ARRECAÇÃO

PROJETO DE CADASTRO OPERACIONAL DO INTERIOR
 PLANTA GERAL DE REDE DE ÁGUA
 CIDADE: QUIXERÉ – LOC.: 002/ST-02 UN-BBU: BACIA DO BAIXO E MÉDIO JAGUARIBE.

OS	ATUALIZAÇÃO GERAL	UN-BBU	JUL-11	ALEXANDRE	ALEXANDRE	23/11	ROGERIO
02	NUMERIZAÇÃO DE SETOR	UN-BBU	–	ROGERIO	CIRLENE	AGO/10	ROGERIO
03	ATUALIZAÇÃO	UN-BBU	FEV/10	ALARICO	ALARICO	FEV/10	ROGERIO
04	ATUALIZAÇÃO	UN-BBU	NOV/09	ALARICO	ALARICO	NOV/09	ROGERIO
05	NATUREZA DA REVISÃO	UN-BBU	SET/03	VANDERLÂNIA	RAQUEL	OUT/03	MARLENE
06	NATUREZA DA REVISÃO	ORIGEM	DATA	REVISÃO	DIGITALIZAÇÃO	DATA	APROVAÇÃO

SPONSOR E FINANCIADOR: OMRO - FRANCISCO AGUIAR TEIXEIRA LEVANTAMENTO CAMPO: – DIGITALIZAÇÃO: RFF, GRÁFICA
 COORDENADOR DO PROJETO: – FRANCISCO AGUIAR TEIXEIRA RESPONSÁVEL TÉCNICO: – ESCALA: 1:4000
 DATA: FEV/96

Foto 64 – Cadastro da rede de Quixeré com data de atualização em julho/2011.



Foto 65 – Medição de pressão instantânea na Rua Mestre Felipe, s/n, Centro (Presídio).



Foto 66 – Medição de pressão instantânea na Rua Pe. Zacarias, nº 471, Centro.



Foto 67 – Medição de pressão instantânea na Rua Vereador Efízio Costa, nº 287.



Foto 68 – Medição de pressão instantânea na Rua Monsenhor Oliveira, s/n (Ginásio Poliesportivo).



Foto 69 – Medição de pressão instantânea na Rua Vicente Fernando de Oliveira, nº 548.



Foto 70 – Medição de pressão instantânea na Rua Marechal Manoel Cunha, nº 1.289, Centro.



Foto 71 – Medição de pressão instantânea na Rua Marcondes Rodrigues, nº 444.



Foto 72 – Medição de pressão com instalação às 15:00h do dia 5/06/13 e retirada às 15:00h do dia 6/06/13, com aparelho datalogger na Rua Afonso José da Silva, nº 21, Nova Morada.



Foto 73 – Registro de descarga na Rua Manoel Cunha, nº 9.156.



Foto 74 – Registro de descarga na Rua Manoel Cunha, nº 1.543.



Foto 75 – Registro de descarga na Rua João Alves Carneiro.



Foto 76 – Registro de descarga na Vila Pontal.



Foto 77 – Registro de descarga na Rua Augustinho Ferreira Lima, nº 1.390.



Foto 78 – Registro de descarga na Rua Augustinho Ferreira Lima, nº 904.



Foto 79 – Registro de descarga na Rua Joaquim Moreira.



Foto 80 – Registro de descarga na Rua Raimundo Gonçalves Ferreira Lima.



Foto 81 – Vista externa do escritório/loja de atendimento ao usuário (aberta no horário de expediente).



Foto 82 – Vista externa do escritório/loja de atendimento ao usuário (fechada no horário de expediente, 15:10h).



Foto 83 – Horário de atendimento fixado no portão externo do escritório/loja de atendimento.



Foto 84 – Vista interna do escritório/loja de atendimento ao usuário.



Foto 85 – Vista interna do escritório/loja de atendimento ao usuário.



Foto 86 – Vista interna do escritório/loja de atendimento ao usuário.

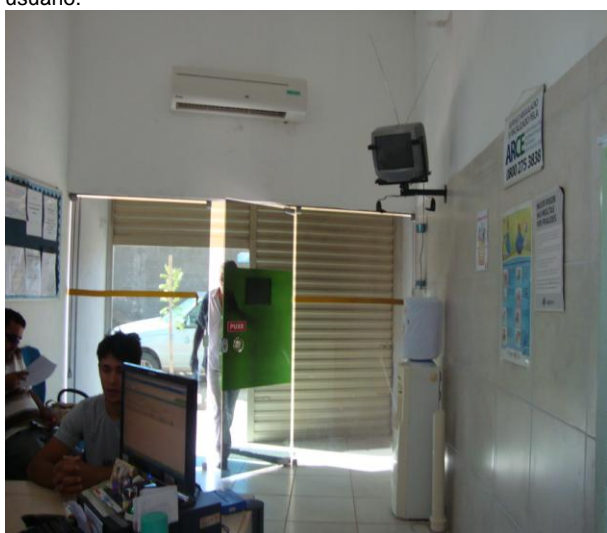


Foto 87 – Vista interna do escritório/loja de atendimento ao usuário.



Foto 88 – Extintor de incêndio da loja de atendimento dentro do prazo de validade e disposto em local adequado.



Foto 89 – Almoarifado (localizado no escritório/loja do SAA de Quixeré).



Foto 90 – Almoarifado (localizado no escritório/loja do SAA de Quixeré).



Foto 91 – Extintor de incêndio do almoxarifado dentro do prazo de validade e disposto em local adequado.

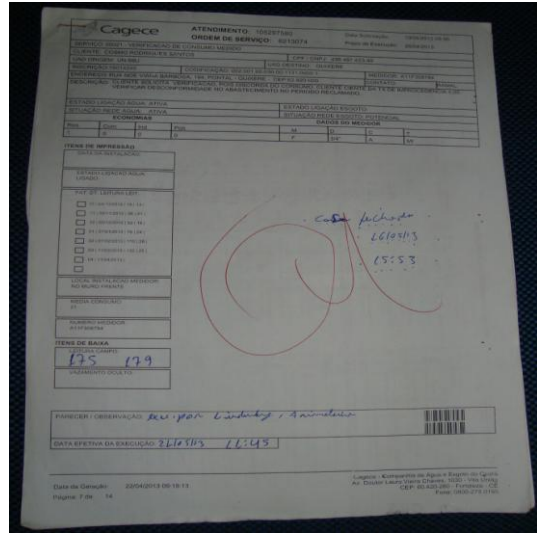


Foto 92 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 22/04/13 e execução de 21/05/13 (casa fechada em 16/05/13).

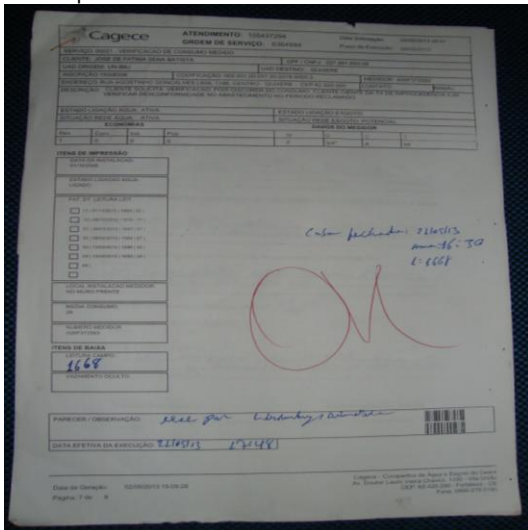


Foto 93 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 2/05/13 e execução de 21/05/13 (casa fechada em 21/05/13).

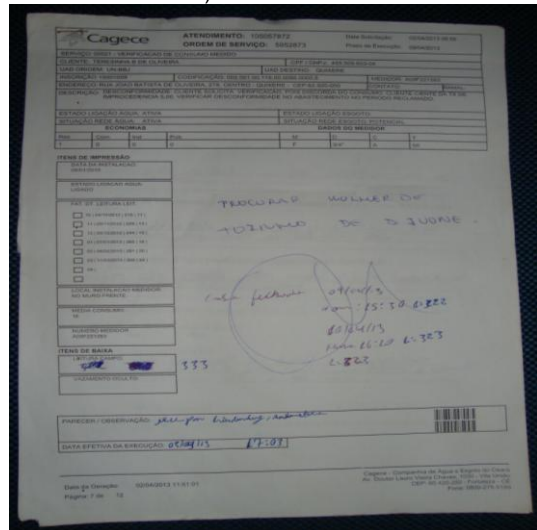


Foto 94 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 2/04/13 e execução de 3/05/13 (casa fechada em 9/04/13 e 10/04/13).

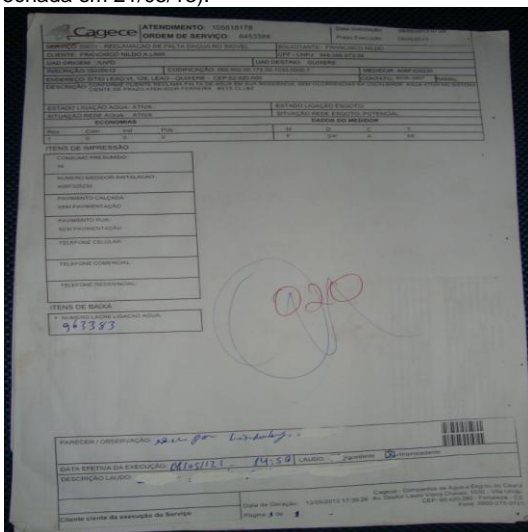


Foto 95 – OS de falta d'água, com data de solicitação de 13/05/13 e execução de 14/05/13.

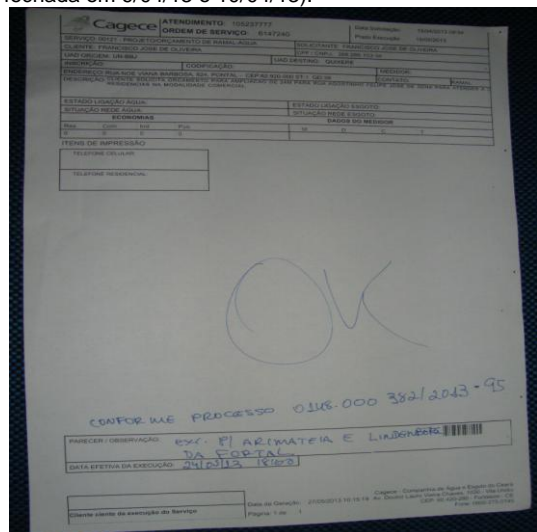


Foto 96 – OS de orçamento de ampliação, com data de solicitação de 15/04/13 e execução de 24/05/13.

Foto 97 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 30/04/13 e execução de 03/05/13.

Foto 98 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 29/04/13 e execução de 5/05/13.

Foto 99 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 29/04/13 e execução de 8/05/13.

Foto 100 – OS de registro não vedado, com data de solicitação de 30/04/13 e execução de 9/05/13.

Foto 101 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 7/05/13 e execução de 8/05/13.

Foto 102 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 1/04/13 e execução de 9/04/13.



Foto 103 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 26/03/13 e execução de 4/04/13.

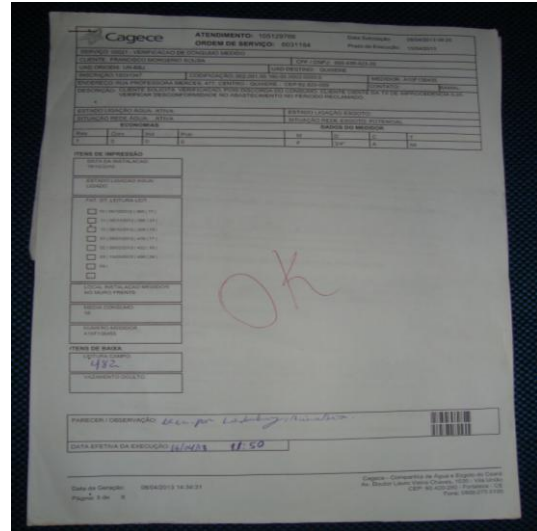


Foto 104 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 8/04/13 e execução de 16/04/13.

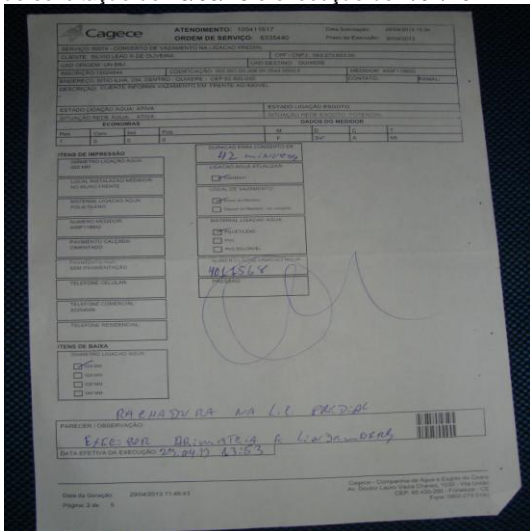


Foto 105 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 29/04/13 e execução de 29/04/13.

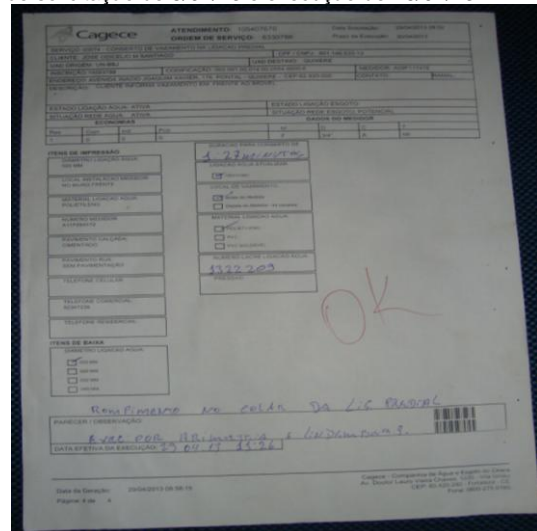


Foto 106 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 29/04/13 e execução de 29/04/13.

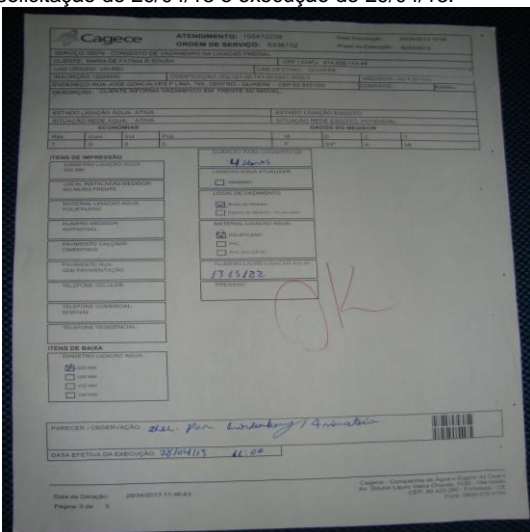


Foto 107 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 29/04/13 e execução de 29/04/13.

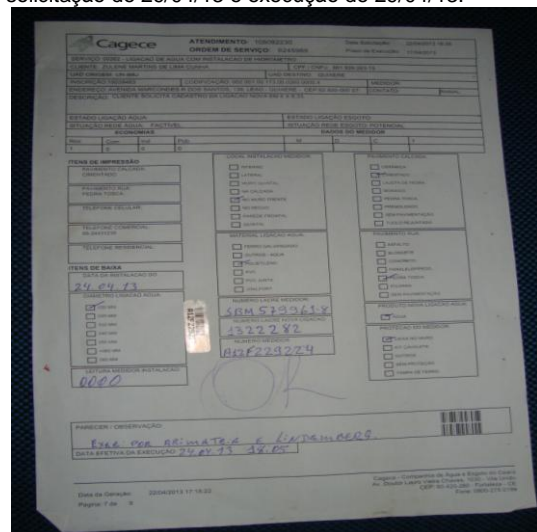


Foto 108 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 22/04/13 e execução de 24/04/13.

Foto 109 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 22/04/13 e execução de 23/04/13.

Foto 110 – OS de ligação suprimida, com data de solicitação de 18/03/13 e execução de 16/04/13.

Foto 111 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 18/03/13 e execução de 3/04/13.

Foto 112 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 7/03/13 e execução de 7/03/13.

Foto 113 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 4/03/13 e execução de 4/03/13.

Foto 114 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 5/03/13 e execução de 18/04/13.

Cagece ATENDIMENTO: 10480107
ORDEN DE SERVIÇO: 502208
 DATA DE SOLICITAÇÃO: 04/03/13
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 16/03/13
 PARÂMETROS / OBSERVAÇÃO: Rec. por Lixidny, Lixidny
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 16/03/13

Foto 115 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 4/03/13 e execução de 16/03/13.

Cagece ATENDIMENTO: 10480228
ORDEN DE SERVIÇO: 502209
 DATA DE SOLICITAÇÃO: 04/03/13
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 14/03/13
 PARÂMETROS / OBSERVAÇÃO: Exec. de ABIMARIA e LIXIDNY
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 14/03/13

Foto 116 – OS de verificação no consumo, com data de solicitação de 4/03/13 e execução de 14/03/13.

Cagece ATENDIMENTO: 10480107
ORDEN DE SERVIÇO: 502208
 DATA DE SOLICITAÇÃO: 24/02/13
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 08/03/13
 PARÂMETROS / OBSERVAÇÃO: EXEC. POR ABIMARIA e LIXIDNY
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 08/03/13

Foto 117 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 24/02/13 e execução de 8/03/13.

Cagece ATENDIMENTO: 10480228
ORDEN DE SERVIÇO: 502209
 DATA DE SOLICITAÇÃO: 14/03/13
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 19/03/13
 PARÂMETROS / OBSERVAÇÃO: EXEC. POR ABIMARIA e LIXIDNY
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 19/03/13

Foto 118 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 14/03/13 e execução de 19/03/13.

Cagece ATENDIMENTO: 10480107
ORDEN DE SERVIÇO: 502208
 DATA DE SOLICITAÇÃO: 24/02/13
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 08/03/13
 PARÂMETROS / OBSERVAÇÃO: EXEC. POR ABIMARIA e LIXIDNY
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 08/03/13

Foto 119 – OS de ligação suprimida, com data de solicitação de 24/02/13 e execução de 8/03/13.

Cagece ATENDIMENTO: 10480228
ORDEN DE SERVIÇO: 502209
 DATA DE SOLICITAÇÃO: 21/02/13
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 05/03/13
 PARÂMETROS / OBSERVAÇÃO: EXEC. POR ABIMARIA e LIXIDNY
 DATA EFETIVA DA EXECUÇÃO: 05/03/13

Foto 120 – OS de cadastro da nova ligação, com data de solicitação de 21/02/13 e execução de 5/03/13.



Foto 121 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 28/02/13 e execução de 1/03/13.

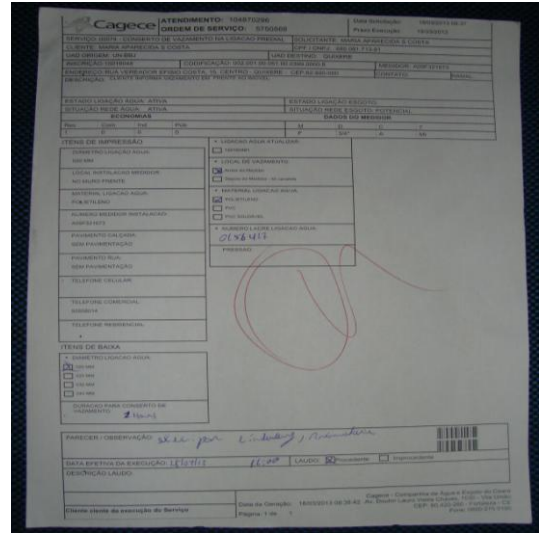


Foto 122 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 28/02/13 e execução de 1/03/13.

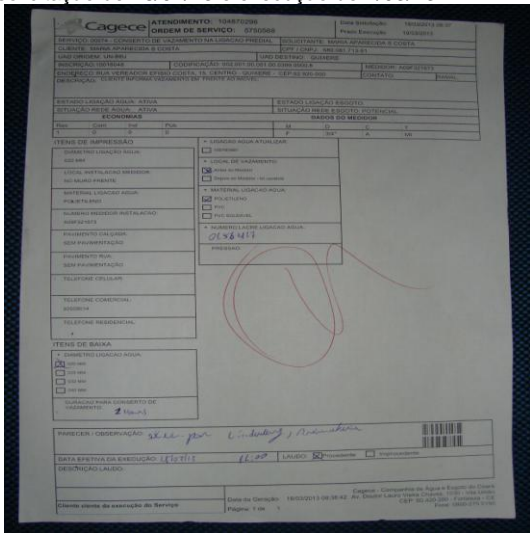


Foto 123 – OS de retirada de vazamento, com data de solicitação de 18/03/13 e execução de 18/03/13.



Foto 124 – Divulgação do teleatendimento da ARCE.

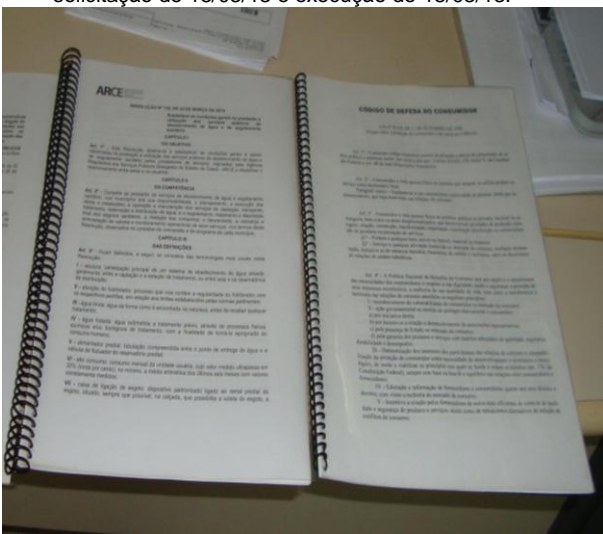


Foto 125 – Resolução 130/2010 e Código de Defesa do Consumidor.

Item	Serviço	Prazo
01	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
02	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
03	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
04	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
05	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
06	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
07	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
08	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
09	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
10	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
11	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
12	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
13	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
14	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
15	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
16	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
17	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
18	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
19	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
20	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
21	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
22	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
23	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
24	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
25	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
26	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
27	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
28	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
29	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
30	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
31	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
32	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
33	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
34	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
35	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
36	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
37	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
38	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
39	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
40	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
41	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
42	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
43	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
44	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
45	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
46	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
47	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
48	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
49	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
50	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
51	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
52	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
53	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
54	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
55	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
56	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
57	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
58	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
59	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS
60	BAIXA FATURA ENDER. AL TERMO TAVO	05 DIAS ÚTEIS

Foto 126 – Tabela de serviços e prazos.

Foto 127 – Tabela de preços.

Foto 128 – Horário de atendimento.

Foto 129 – Aviso de atendimento preferencial.

Foto 130 – Protocolo de atendimento.

Foto 131 – Divulgação das datas para vencimento das faturas.

Foto 132 – Termo de ocorrência no caso de fraudes preenchido corretamente.

Tabela de Multas Infração - Água

Descrição	Fator Multiplicativo	Tarifa Água							
		Residência Social	Residência Popular	Comercial	Industrial	Cooperativa	Outros	Outros	Outros
Instalação das Instalações De Serviço Público	50	R\$ 14,00	R\$ 18,00	R\$ 11,15	R\$ 48,00	R\$ 42,00	R\$ 26,70	R\$ 70,00	R\$ 70,00
Instalação De Eliminator De Ar	50	R\$ 170,00	R\$ 700,00	R\$ 505,00	R\$ 557,50	R\$ 2.305,00	R\$ 2.160,00	R\$ 1.330,00	R\$ 700,00
By-Pass	50	R\$ 170,00	R\$ 700,00	R\$ 505,00	R\$ 557,50	R\$ 2.305,00	R\$ 2.160,00	R\$ 1.330,00	R\$ 700,00
Violação De Medidor	50	R\$ 170,00	R\$ 700,00	R\$ 505,00	R\$ 557,50	R\$ 2.305,00	R\$ 2.160,00	R\$ 1.330,00	R\$ 700,00
Violação De Lacre Do Hidrômetro Ou Violação De Lacre De Ligação	50	R\$ 170,00	R\$ 700,00	R\$ 505,00	R\$ 557,50	R\$ 2.305,00	R\$ 2.160,00	R\$ 1.330,00	R\$ 700,00
Hidrômetro Desconectado, Invertido Ou Retirado De Ligação	50	R\$ 170,00	R\$ 700,00	R\$ 505,00	R\$ 557,50	R\$ 2.305,00	R\$ 2.160,00	R\$ 1.330,00	R\$ 700,00
Ligação clandestina	50	R\$ 170,00	R\$ 700,00	R\$ 505,00	R\$ 557,50	R\$ 2.305,00	R\$ 2.160,00	R\$ 1.330,00	R\$ 700,00
Refrigeração clandestina	50	R\$ 170,00	R\$ 700,00	R\$ 505,00	R\$ 557,50	R\$ 2.305,00	R\$ 2.160,00	R\$ 1.330,00	R\$ 700,00
Derivação Furtiva De Água	20	R\$ 85,00	R\$ 350,00	R\$ 252,50	R\$ 278,75	R\$ 1.152,50	R\$ 1.080,00	R\$ 665,00	R\$ 350,00
Autenticação Ad-hoc	20	R\$ 85,00	R\$ 350,00	R\$ 252,50	R\$ 278,75	R\$ 1.152,50	R\$ 1.080,00	R\$ 665,00	R\$ 350,00

Foto 133 – Tabela de multas no caso de fraudes.

Cagece Governo do Estado do Ceará
Nº de inscrição: 15016048

DADOS DO CLIENTE
 Nome: MARIZA APARECIDA S COSTA
 End. Leitura: RUA VEREADOR EFISIO COSTA, 15, CENTRO
 Cidade: QUIXERE CEP: 62.920-000
 End. Entrega: CEP: 60.000-000
 Local: 002 Setor: 001 Quadra: 051 Lote: 0399 Comp: 0000
 Subsetor: Subquadra:

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

INFORMAÇÕES SOBRE MEDIÇÃO
 Serviço Medidor | Leitura anterior | Leitura atual | Volume(m³) | Média Semestral(m³)
 ÁGUA A09F321673 | 679 | 698 | 17 | 13

ESGOTO
 Leitura Atual: 14/05/2013 | Emissão: 25/05/2013 | Lacre Água: A09F321673
 Leitura Anterior: 12/04/2013 | Próxima Leitura: 26/08/2013 | Lacre ESGOTO:

QUALIDADE DE ÁGUA DISTRIBUÍDA REFERENTE A: 03/2013

Nº de Amostras	Cloro	Turbidez	Cor	Fúlor	Coliformes Totais	Escherichia Coli
Exigidas	10	10	5	0	10	10
Analisadas	72	10	10	0	10	10
Em conformidade	73	10	0	0	10	10

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

PERÍODO VALOR
 03/2013 - 04/2013 117,06

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

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Valor (R\$)	HISTÓRICO DE VOLUME
ÁGUA 30,79	Mês/Ano
JUROS DE 0,033% AO DIA 1,27	Água(m³)
	Esgoto(m³)

Foto 134 – Prazo de aviso de corte na conta de água.

Cagece Governo do Estado do Ceará
Nº de inscrição: 15016048

QUALIDADE DE ÁGUA DISTRIBUÍDA REFERENTE A: 03/2013

Nº de Amostras	Cloro	Turbidez	Cor	Fúlor	Coliformes Totais	Escherichia Coli
Exigidas	10	10	5	0	10	10
Analisadas	72	10	10	0	10	10
Em conformidade	73	10	0	0	10	10

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

PERÍODO VALOR
 03/2013 - 04/2013 117,06

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

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Valor (R\$)	HISTÓRICO DE VOLUME
ÁGUA 30,79	Mês/Ano
JUROS DE 0,033% AO DIA 1,27	Água(m³)
PARCELAMENTO DE DEBITOS (11,53)	Esgoto(m³)

TRIBUTOS SOBRE O FATURAMENTO

Descrição	Valor(R\$)	SUBSIDIO	Valor(R\$)
IR	1,56	VALOR DO SERVIÇO	0,022
COFOP	0,53	SUBSIDIO (-)	7,29
		TOTAL DE SUBSIDIO	22,73
MÊS/ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR (R\$)	
05/2013	12/06/2013	52,73	

CAGECE CENTRO DE ATENDIMENTO 0800 275 0195

Fatura Mensal
 Via de acesso interativa

DADOS DO CLIENTE
 Inscrição: 15016048 Mês/Ano: 05/2013

Foto 135 – Apresentação da fatura com data de vencimento.

Cagece Governo do Estado do Ceará
Cronograma de Leitura Localidade: QUIXERE

MÊS	GRUPO	JANEIRO			FEBREIRO			MARÇO			ABRIL		
		INICIO	FM	CICLO	INICIO	FM	CICLO	INICIO	FM	CICLO	INICIO	FM	CICLO
QUIXERE	30	07/01/13	08/01/13	31	07/02/13	08/02/13	31	11/03/13	12/03/13	31	11/04/13	12/04/13	31
		MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO		
QUIXERE	30	13/06/13	14/06/13	31	13/07/13	14/07/13	31	11/08/13	12/08/13	31	12/09/13	14/09/13	31
		SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO		
QUIXERE	30	12/09/13	14/09/13	31	14/10/13	16/10/13	31	12/11/13	14/11/13	30	11/12/13	13/12/13	29

Foto 136 – Cronograma de leitura.

ANEXO III – QUADROS

Quadro 1 – Resultado das medições instantâneas de pressão disponível na rede de distribuição, realizadas pela ARCE no dia 5/06/2013.

Nº do Ponto	Hora da Medição	Local de Medição	Pressão Dinâmica Medida (m.c.a)
1	14:10	Rua Mestre Felipe, s/n, Centro (Presídio)	8,0
2	14:20	Rua Pe. Zacarias, nº 471, Centro	2,0
3	14:30	Rua Vereador Efízio Costa, nº 287	4,0
4	14:40	Rua Monsenhor Oliveira, s/n (Ginásio Poliesportivo)	10,0
5	14:55	Rua Vicente Fernando de Oliveira, nº 548	4,0
6	15:05	Rua Marechal Manoel Cunha, nº 1.289, Centro	10,0
7	15:20	Rua Marcondes Rodrigues, nº 444	10,0

Quadro 2 – Resultados das amostras físico-químicas coletadas na saída do tratamento do SAA de Quixeré pela **CAGECE**, no período de novembro/2012 a abril/2013, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 2.914/2011.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez <1,0			Turbidez <0,5			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Nov/12	-	-	-	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0,0	0,0
Dez/12	1	0	0,0	8	0	0,0	8	1	12,5	8	4	50,0	8	0,0	0,0
Jan/13	-	-	-	9	0	0,0	9	0	0,0	9	0	0,0	9	0,0	0,0
Fev/13	-	-	-	8	0	0,0	8	0	0,0	8	2	25,0	8	0,0	0,0
Mar/13	-	-	-	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0	0,0	8	0,0	0,0
Abr/13	-	-	-	9	0	0,0	9	0	0,0	9	1	11,1	9	0,0	0,0

Fonte: Laboratório Regional – UN-BBJ

Nota: (-) Dados não disponíveis

NTA – número total de amostras no mês

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

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

Quadro 3 – Resultados das análises físico-químicas coletadas na saída do tratamento do SAA de Quixeré e Índices de Não Conformidade, segundo registros do **SISÁGUA**.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez <1,0			Turbidez <0,5			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Out/12	56	0	0,0	186	1	0,5	186	1	0,5	186	1	0,5	186	0	0,0
Nov/12	175	0	0,0	183	0	0,0	183	0	0,0	183	0	0,0	183	0	0,0
Dez/13	183	0	0,0	190	0	0,0	190	1	0,5	190	1	0,5	192	0	0,0
Jan/13	182	0	0,0	190	0	0,0	190	0	0,0	190	0	0,0	190	0	0,0
Fev/13	166	0	0,0	174	0	0,0	174	1	0,6	174	1	0,6	174	1	0,6
Mar/13	184	0	0,0	192	0	0,0	192	1	0,5	192	1	0,5	192	3	1,6

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

NTA – número total de amostras no mês

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

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

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

Quadro 4 – Resultados das amostras físico-químicas coletadas na rede de distribuição do SAA de Quixeré pela **CAGECE**, no período de novembro/2012 a abril/2013, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 2.914/2011.

Mês / Ano	pH			Cor Aparente			Turbidez			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Nov/12	-	-	-	10	0	0,0	10	0	0,0	10	0	0,0
Dez/12	1	0	0,0	10	0	0,0	10	0	0,0	10	0	0,0
Jan/13	-	-	-	10	0	0,0	10	1	10,0	10	0	0,0
Fev/13	-	-	-	10	0	0,0	10	0	0,0	10	0	0,0
Mar/13	-	-	-	9	0	0,0	9	0	0,0	9	0	0,0
Abr/13	-	-	-	10	0	0,0	10	0	0,0	10	0	0,0

Fonte: Laboratório Regional – UN-BBJ

Nota: (-) Dados não disponíveis

NTA – número total de amostras no mês

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

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

Quadro 5 – Resultados das análises físico-químicas coletadas na rede de distribuição do SAA de Quixeré e Índices de Não Conformidade, segundo registros do **SISÁGUA**.

Mês / Ano	Cor Aparente			Turbidez			Cloro Residual		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Out/12	10	0	0,0	10	0	0,0	67	1	1,5
Nov/12	10	0	0,0	10	0	0,0	68	1	1,5
Dez/12	10	0	0,0	10	0	0,0	73	2	2,7
Jan/13	10	0	0,0	10	1	10,0	68	2	2,9
Fev/13	10	0	0,0	10	2	20,0	66	1	1,5
Mar/13	10	0	0,0	10	0	0,0	72	1	1,4

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

NTA – número total de amostras no mês

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

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

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

Quadro 6 – Resultados dos exames bacteriológicos relativos a amostras coletadas na saída do tratamento do SAA de Quixeré **CAGECE**, no período de novembro/2012 a abril/2013, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 2.914/2011.

Mês / Ano	Coliformes Totais			<i>Escherichia coli</i>		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Nov/12	8	0	0,0	8	0	0,0
Dez/12	8	0	0,0	8	0	0,0
Jan/13	9	0	0,0	9	0	0,0
Fev/13	8	0	0,0	8	0	0,0
Mar/13	8	0	0,0	8	0	0,0
Abr/13	9	0	0,0	9	0	0,0

Fonte: Laboratório Regional – UN-BBJ

NTA – número total de amostras no mês

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

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

Quadro 7 – Resultados dos exames bacteriológicos realizados na saída do tratamento do SAA de Quixeré e Índices de Não Conformidade, segundo registros do SISÁGUA.

Mês / Ano	Coliformes Totais			Escherichia coli		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Out/12	10	0	0,0	10	0	0,0
Nov/12	8	0	0,0	8	0	0,0
Dez/12	8	0	0,0	8	0	0,0
Jan/13	9	0	0,0	9	0	0,0
Fev/13	8	0	0,0	8	0	0,0
Mar/13	8	0	0,0	8	0	0,0

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

NTA – número total de amostras no mês

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

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

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

Quadro 8 – Resultados dos exames bacteriológicos relativos a amostras coletadas na rede de distribuição do SAA de Quixeré pela CAGECE, no período de novembro/2012 a abril/2013, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 2.914/2011.

Mês / Ano	Coliformes Totais			Escherichia coli		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Nov/12	10	1	10,0	10	0	0,0
Dez/12	10	0	0,0	10	0	0,0
Jan/13	10	1	10,0	10	0	0,0
Fev/13	10	0	0,0	10	0	0,0
Mar/13	9	0	0,0	9	0	0,0
Abr/13	10	0	0,0	10	0	0,0

Fonte: Laboratório Regional – UN-BBJ

NTA – número total de amostras no mês

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

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

Quadro 9 – Resultados dos exames bacteriológicos realizados na rede de distribuição de Quixeré e Índices de Não Conformidade, segundo registros do SISÁGUA.

Mês / Ano	Coliformes Totais			Escherichia coli		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
Out/12	10	0	0,0	10	0	0,0
Nov/12	10	1	10,0	10	0	0,0
Dez/12	10	0	0,0	10	0	0,0
Jan/13	10	1	10,0	10	0	0,0
Fev/13	10	0	0,0	10	0	0,0
Mar/13	10	0	0,0	10	0	0,0

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

NTA – número total de amostras no mês

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

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

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

Quadro 10 – Resultados das análises físico-químicas de amostras coletadas na saída do tratamento de Quixeré.

N° do Laudo	Data da Coleta	Turbidez (uT) < 1,0		Turbidez (uT) < 0,5		Cor Aparente (uH)		pH		Cloreto (mg/L)		Cloro Res. Livre (mg/L)	
		Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11
1126589-A/12	05/11/12	0,18	OK	0,18	OK	2,50	OK	-	-	-	-	1,00	OK
1126591-A/12	07/11/12	0,26	OK	0,26	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1129394-A/12	14/11/12	0,19	OK	0,19	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,50	OK
1129396-A/12	14/11/12	0,21	OK	0,21	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,50	OK
1129397-A/12	19/11/12	0,42	OK	0,42	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1130896-A/12	21/11/12	0,28	OK	0,28	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1132097-A/12	26/11/12	0,13	OK	0,13	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1132510-A/12	28/11/12	0,18	OK	0,18	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1133998-A/12	03/12/12	0,15	OK	0,15	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1134858-A/12	05/12/12	0,22	OK	0,22	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1136743-A/12	10/12/12	0,92	OK	0,92	NOK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1137617-A/12	12/12/12	0,67	OK	0,67	NOK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1139019-A/12	17/12/12	0,20	OK	0,20	OK	2,50	OK	7,53	OK	65,18	OK	4,00	OK
1140627-A/12	19/12/12	1,83	NOK	1,83	NOK	2,50	OK	-	-	-	-	5,00	OK
1141495-A/12	26/12/12	0,22	OK	0,22	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1141877-A/12	27/12/12	0,69	OK	0,69	NOK	5,00	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1144926-A/12	02/01/13	0,29	OK	0,29	OK	2,50	OK	-	-	-	-	4,00	OK
1144927-A/13	07/01/13	0,37	OK	0,37	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,00	OK
1144928-A/13	09/01/13	0,39	OK	0,39	OK	2,50	OK	-	-	-	-	5,00	OK
1145983-A/13	14/01/13	0,36	OK	0,36	OK	2,50	OK	-	-	-	-	5,00	OK
1147602-A/13	16/01/13	0,13	OK	0,13	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1147804-A/13	21/01/13	0,25	OK	0,25	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,00	OK
1150045-A/13	23/01/13	0,48	OK	0,48	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,00	OK
1150046-A/13	28/01/13	0,24	OK	0,24	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,00	OK
1151801-A/13	30/01/13	0,11	OK	0,11	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1153237-A/13	04/02/13	0,24	OK	0,24	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1153239-A/13	06/02/13	0,30	OK	0,30	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1156870-A/13	14/02/13	0,36	OK	0,36	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1156872-A/13	15/02/13	0,12	OK	0,12	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1156873-A/13	18/02/13	0,01	OK	0,01	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1156875-A/13	20/02/13	ND	OK	ND	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1159583-A/13	25/02/13	0,63	OK	0,63	NOK	7,50	OK	-	-	-	-	2,00	OK
1159585-A/13	27/02/13	0,74	OK	0,74	NOK	15,00	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1161390-A/13	06/03/13	0,15	OK	0,15	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,00	OK
1162938-A/13	11/03/13	0,03	OK	0,03	OK	2,50	OK	-	-	-	-	5,00	OK
1162939-A/13	11/03/13	0,07	OK	0,07	OK	2,50	OK	-	-	-	-	5,00	OK
1164091-A/13	13/03/13	0,17	OK	0,17	OK	2,50	OK	-	-	-	-	5,00	OK
1166269-A/13	20/03/13	0,49	OK	0,49	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,50	OK

Continuação

N° do Laudo	Data da Coleta	Turbidez (uT) < 1,0		Turbidez (uT) < 0,5		Cor Aparente (uH)		pH		Cloro (mg/L)		Cloro Res. Livre (mg/L)	
		Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11
1167144-A/13	21/03/13	0,12	OK	0,12	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1171131-A/13	26/03/13	0,21	OK	0,21	OK	2,50	OK		-	-	-	5,00	OK
1171132-A/13	27/03/13	0,07	OK	0,07	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1172133-A/13	01/04/13	0,15	OK	0,15	OK	2,50	OK		-	-	-	2,50	OK
1172134-A/13	03/04/13	0,05	OK	0,05	OK	2,50	OK	-	-	-	-	2,00	OK
1172136-A/13	08/04/13	0,09	OK	0,09	OK	2,50	OK		-	-	-	5,00	OK
1173944-A/13	10/04/13	0,01	OK	0,01	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1173945-A/13	15/04/13	0,07	OK	0,07	OK	2,50	OK		-	-	-	3,00	OK
1175165-A/13	17/04/13	0,15	OK	0,15	OK	2,50	OK		-	-	-	3,00	OK
1176659-A/13	22/04/13	0,34	OK	0,34	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1177485-A/13	24/04/13	0,06	OK	0,06	OK	2,50	OK	-	-	-	-	3,00	OK
1179153-A/13	29/04/13	0,55	OK	0,55	NOK	2,50	OK		-	-	-	3,00	OK

Quadro 11 – Resultados das análises físico-químicas de amostras coletadas na rede de Quixeré.

Nº do Laudo	Data da Coleta	Turbidez (uT)		Cor Aparente (uH)		pH		Cloro Total (mg/L)		Cloro Res. Livre (mg/L)	
		Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11
1126593-A/12	05/11/12	0,15	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1126594-A/12	05/11/12	1,56	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1126595-A/12	07/11/12	0,29	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1129398-A/12	14/11/12	0,22	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1129399-A/12	14/11/12	0,20	OK	2,5	OK		-	-	-	2,50	OK
1129400-A/12	19/11/12	0,26	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1129401-A/12	19/11/12	0,27	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1130897-A/12	21/11/12	0,22	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1132099-A/12	26/11/12	0,28	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1132511-A/12	28/11/12	1,02	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1133999-A/12	03/12/12	0,24	OK	2,5	OK		-	-	-	1,50	OK
1134000-A/12	03/12/12	0,26	OK	2,5	OK		-	-	-	1,50	OK
1134859-A/12	05/12/12	0,32	OK	2,5	OK		-	-	-	2,00	OK
1136744-A/12	10/12/12	0,95	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1137618-A/12	12/12/12	0,50	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1139022-A/12	17/12/12	0,48	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1139023-A/12	17/12/12	0,25	OK	2,5	OK	7,47	OK	65,2	OK	4,00	OK
1140628-A/12	19/12/12	0,55	OK	2,5	OK		-	-	-	4,00	OK
1141497-A/12	26/12/12	2,33	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1141878-A/12	27/12/12	0,98	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1128355-A/13	02/01/13	0,86	OK	2,5	OK		-	-	-	4,00	OK
1144930-A/13	07/01/13	0,47	OK	2,5	OK		-	-	-	2,50	OK
1144931-A/13	09/01/13	0,30	OK	2,5	OK		-	-	-	5,00	OK
1144932-A/13	09/01/13	0,34	OK	2,5	OK		-	-	-	5,00	OK
1145984-A/13	14/01/13	0,50	OK	2,5	OK		-	-	-	4,00	OK
1147603-A/13	16/01/13	0,16	OK	2,5	OK		-	-	-	2,50	OK
1147805-A/13	21/01/13	7,90	NOK	2,5	OK		-	-	-	2,00	OK
1150047-A/13	23/01/13	0,27	OK	3,8	OK		-	-	-	3,00	OK
1150048-A/12	28/01/13	0,31	OK	2,5	OK		-	-	-	2,00	OK
1151803-A/13	30/01/13	0,15	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1153242-A/13	04/02/13	0,26	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1153245-A/13	04/02/13	0,29	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1153248-A/13	06/02/13	0,17	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1156877-A/13	14/02/13	0,37	OK	2,5	OK		-	-	-	1,50	OK
1156879-A/13	15/02/13	0,09	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1156883-A/13	18/02/13	ND	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1156884-A/13	18/02/13	ND	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1156885-A/13	20/02/13	0,05	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK

Continuação

Nº do Laudo	Data da Coleta	Turbidez (uT)		Cor Aparente (uH)		pH		Cloro (mg/L)		Cloro Res. Livre (mg/L)	
		Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11	Result.	P-2914/11
1159589-A/12	25/02/13	0,16	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1159597-A/13	27/02/13	1,08	OK	7,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1160556-A/13	04/03/13	0,31	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1161391-A/13	06/03/13	0,10	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1162940-A/13	11/03/13	0,18	OK	2,5	OK		-	-	-	5,00	OK
1162941-A/13	11/03/13	0,10	OK	2,5	OK		-	-	-	5,00	OK
1164092-A/13	13/03/13	0,01	OK	5,0	OK		-	-	-	3,00	OK
1166278-A/13	20/03/13	0,45	OK	2,5	OK		-	-	-	3,50	OK
1167145-A/13	21/03/13	0,14	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1171133-A/13	26/03/13	0,01	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1171134-A/13	27/03/13	0,02	OK	2,5	OK		-	-	-	3,00	OK
1172137-A/13	01/04/13	0,18	OK	2,5	OK		-	-	-	1,80	OK
1172138-A/13	01/04/13	0,15	OK	2,5	OK		-			2,50	OK
1172140-A/13	03/04/13	0,03	OK	2,5	OK		-			3,00	OK
1172141-A/13	08/04/13	0,11	OK	2,5	OK		-			5,00	OK
1173946-A/13	10/04/13	0,02	OK	2,5	OK		-			3,00	OK
1173947-A/13	15/04/13	0,13	OK	2,5	OK		-			2,00	OK
1175166-A/13	17/04/13	0,24	OK	2,5	OK		-			3,00	OK
1176660-A/13	22/04/13	0,06	OK	2,5	OK		-			3,00	OK
1177486-A/13	24/04/13	0,19	OK	2,5	OK		-			3,00	OK
1179154-A/13	29/04/13	0,73	OK	2,5	OK		-			3,00	OK

Quadro 12 – Distribuição do número de amostras (bacteriológica e cloro residual livre) coletadas pela **CAGECE** na saída do tratamento do SAA de Quixeré, no período de novembro/12 a abril/2013.

Mês / Ano	Nº de Amostras Bacteriológicas e Cloro Residual Livre				Total
	Dias 1 a 7	Dias 8 a 15	Dias 16 a 23	Dias 24 a 31	
Nov/12	2	2	2	2	8
Dez/12	2	2	2	2	8
Jan/13	2	2	3	2	9
Fev/13	2	2	2	2	8
Mar/13	1	3	2	2	8
Abr/13	2	3	2	2	9

Fonte: Laboratório Regional – UN-BBJ

Quadro 13 – Distribuição do número de amostras (bacteriológica e cloro residual livre) coletadas pela **CAGECE** na rede de distribuição do SAA de Quixeré, no período de novembro/12 a abril/2013.

Mês / Ano	Nº de Amostras Bacteriológicas e Cloro Residual Livre				Total
	Dias 1 a 7	Dias 8 a 15	Dias 16 a 23	Dias 24 a 31	
Nov/12	3	2	3	2	10
Dez/12	3	2	3	2	10
Jan/13	2	3	3	2	10
Fev/13	3	2	3	2	10
Mar/13	2	3	2	2	9
Abr/13	3	3	2	2	10

Fonte: Laboratório Regional – UN-BBJ

Quadro 14 – Índices de cobertura e atendimento de água do município de Quixeré.

Mês/Ano	Índice de Atendimento Ativo de Água (%)	Índice de Cobertura de Água (%)
Jan/12	80,70	96,76
Fev/12	80,87	96,73
Mar/12	80,54	96,89
Abr/12	80,66	96,89
Mai/12	80,33	96,90
Jun/12	80,82	96,98
Jul/12	80,84	96,99
Ago/12	80,68	96,93
Set/12	80,87	96,94
Out/12	80,51	96,95
Nov/12	80,72	96,95
Dez/12	80,93	96,95
Jan/13	81,30	96,86
Fev/13	81,51	96,84
Mar/13	80,46	96,71

Fonte: Sistema de Informações Gerenciais da CAGECE

Quadro 15 – Índice de hidrometração do município de Quixeré.

Mês/Ano	Lig. Nominal	Lig. Ativa	Índice de Hidrometração (%)
Fev/13	2.392	2.366	100
Mar/13	2.394	2.353	100
Abr/13	2.416	2.370	100

Fonte: Sistema de Informações Gerenciais da CAGECE

Quadro 16 – Análise do prazo de atendimento de serviços solicitados através de uma amostra de ordens de serviços.

Serviços	Quantidade de O.S's analisadas	Quantidade de O.S's dentro do prazo	Quantidade de O.S's fora do prazo	% de desconformidade quanto ao prazo
Cadastro de nova ligação	9	5	4	44,0
Conserto de vazamento	8	8	0	0,0
Falta de água	1	1	0	0,0
Ligação Suprimida	2	0	2	100,0
Orçamento de ampliação	1	1	0	0,0
Registro não vedado	1	1	0	0,0
Verificação no consumo	9	3	6	67,0
Total	31	19	12	38,71

Fonte: Ordem de Serviço da CAGECE.

ANEXO IV – GRÁFICO

Gráfico 1 – Monitoramento da pressão com a instalação às 15:00 horas do dia 5/06/2013 e retirada às 15:00 horas do dia 6/06/13, do aparelho *datalogger*, no endereço localizada na Rua Afonso José da Silva, nº 21, Nova Morada.

