



AGÊNCIA  
REGULADORA  
DO ESTADO  
DO CEARÁ

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF/CSB/039/2019  
(PCSB/CSB/0281/2019)**

**Assunto: Fiscalização Emergencial do Sistema de  
Abastecimento de Água da Localidade de Aprazível  
Município de Sobral**

**COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO**

**Fortaleza – CE  
Dezembro/2019**



## ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO.....	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	4
3. FATO GERADOR.....	5
4. OBJETIVO.....	5
5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES..	5
6. EQUIPE TÉCNICA.....	8
7. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO.....	8
ANEXOS.....	9



## GLOSSÁRIO

<b>AAB</b>	Adutora de Água Bruta
<b>AAT</b>	Adutora de Água Tratada
<b>DQP</b>	Dispositivo de Quebra de Pressão
<b>EEAB</b>	Estação Elevatória de Água Bruta
<b>EEAT</b>	Estação Elevatória de Água Tratada
<b>EECS</b>	Estação Elevatória de Captação Superficial
<b>EELF</b>	Estação Elevatória de Lavagem dos Filtros
<b>EERD</b>	Estação Elevatória de Rede
<b>ETA</b>	Estação de Tratamento de Água
<b>ETRG</b>	Estação de Tratamento de Regeitos
<b>GECOQ</b>	Gerência de Controle da Qualidade de Produto
<b>QC</b>	Quadro de Comando
<b>RAP</b>	Reservatório Apoiado
<b>RASO</b>	Relatório de Análise da Situação Operacional
<b>RDA</b>	Rede de Distribuição de Água
<b>RECOP</b>	Relatório de Controle Operacional
<b>REL</b>	Reservatório Elevado
<b>RSE</b>	Reservatório Semi Enterrado
<b>SAA</b>	Sistema de Abastecimento de Água
<b>UN - BAC</b>	Unidade de Negócio da Bacia de Acaraú e Coreaú
<b>VMP</b>	Valor Máximo Permitido



## 1. IDENTIFICAÇÃO

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

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

**Telefone:** (85) 3194-5605 – 3194-5606

**CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará**

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

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

## 2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo: Sistema de Abastecimento de Água	
Tipo de Auditoria	Emergencial
Unidade Auditada	Unidade de Negócio da Bacia de Acaraú e Coreaú (UN-BAC). End.: Av. Tabelaão Idelfonso Cavalcante, 619 – centro- Sobral/CE. CEP: 62.010-015 Telefone: (88) 3677- 4715. Contato: Francisclay Silva (Gerente).
Localidade	Apazível – CE.
Escopo	Verificação da pressão, continuidade do sistema e das soluções adotadas para a regularização do sistema de abastecimento de água.
Comunicação à Empresa	OF/CSB/1124/2019, 04 de novembro de 2019.
Legislação	Portaria de Consolidação MS nº 5/2017 do Ministério da Saúde; Lei Federal nº 8.078/1990; Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 14.394/2009; Resoluções ARCE nº 122/2009, nº 130/2010, nº 147/2010, nº 152/2011 e nº 206/2016.
Nº de Ligações Ativas de Água	624 (Dezembro/2018).



### 3. FATO GERADOR

A realização da inspeção no Sistema de Abastecimento de Água da Localidade de Aprazível Município de Sobral, foi motivada pelas constantes reclamações da população devido a falta de água na Localidade do citado Município.

Em 14 de outubro de 2019, a Promotora de Justiça Sra. Juliana Cronemberger de Negreiros Moura, enviou o Ofício nº 0124/2019/9ªPmJSBR solicitando providências desta Agência Reguladora em face aos problemas de desabastecimento de água na Localidade de Aprazível Município de Sobral.

Diante dos fatos, a ARCE, por meio da Coordenadoria de Saneamento Básico – CSB, no dia 04 de novembro de 2019, enviou o ofício OF/CSB/1124/2019 (Processo PCSB/CSB/281/2019), informando a realização de uma Ação de Fiscalização Emergencial no sistema de abastecimento de água da Localidade de Aprazível Município de Sobral, para verificação da continuidade do sistema em pauta e das soluções adotadas para sua regularização.

### 4. OBJETIVO

O objetivo desta inspeção foi fazer uma avaliação das condições operacionais do sistema, tendo em vista a regularização do abastecimento de água, levando em consideração os requisitos de continuidade que os serviços devem oferecer, considerando as legislações pertinentes, dando ênfase àquelas expedidas pela ARCE.

### 5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

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

#### **CONSTATAÇÃO C1**

- A CAGECE, através do Parecer Técnico nº 106/2019, informou que o SAA de Aprazível passa por problemas operacionais tanto na adução, como na distribuição de água e que está sendo necessário a realização do abastecimento por manobras, entretanto, não foi apresentado o Plano de Emergência e Contigência. Desta forma constata-se descontinuidade no SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral. (Anexo II – item 2).



**Não conformidade NC1** – Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I item **01.03**: Interrupção dos serviços - Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação..

**Enquadramento legal:** Artigos 2º e 122 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

**Determinação D1** – A CAGECE deve regularizar o abastecimento de água ou apresentar o Plano de Racionamento, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C1.

**Prazo para atendimento:** Imediato

**Prazo para apresentação da documentação:** 30 dias.

### **CONSTATAÇÃO C2**

- A CAGECE forneceu a relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral, correspondendo a uma média de 612 inscrições, para os meses de agosto/2019, setembro/2019 e outubro/2019. Analisando-se os volumes micromedidos da amostra enviada, observa-se que, em média, 410 usuários (66,98% das ligações medidas) consumiram menos de 10m<sup>3</sup>, entretanto, foram faturados neste volume, ou seja, consumiram ao todo 1.843m<sup>3</sup> e pagaram 4.100m<sup>3</sup>, isto é 2.257m<sup>3</sup> (55,05%) a mais do que consumiram. Ressalta-se que não, necessariamente, estes usuários tiveram à sua disposição fornecimento de água para as suas necessidades básicas. Esta demanda reprimida é mais uma evidência da falta de continuidade do SAA da Localidade de Aprazível (Anexo II – item 1; Anexo III – Quadro 2; Anexo IV – Gráfico 1).

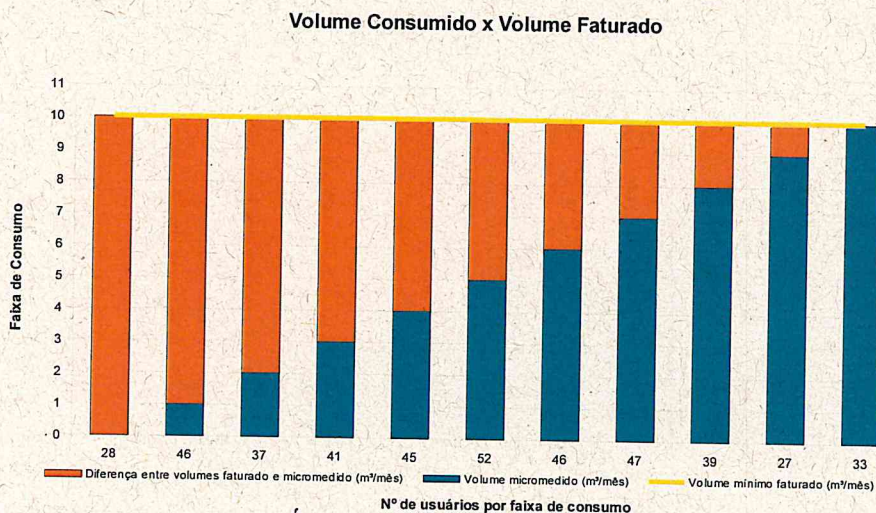


**Quadro 2** - Resultados da verificação dos volumes consumidos e faturados do período de agosto/2019 a outubro/2019 dos usuários do SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral.

Volume micromedido (m³/mês)	Volume mínimo faturado (m³/mês)	Diferença entre volumes micromedido e faturado (m³/mês)	Agosto	Setembro	Outubro	Média do Nº de usuários	Quantidade acumulada de usuários na faixa de consumo	Quantidade acumulada de usuários acima da faixa de consumo
0	10	10	29	28	29	28	28	582
1	10	9	46	44	48	46	74	536
2	10	8	35	53	24	37	111	499
3	10	7	39	54	32	41	152	458
4	10	6	35	58	42	45	197	413
5	10	5	51	65	40	52	249	361
6	10	4	51	45	44	46	295	315
7	10	3	51	40	50	47	342	268
8	10	2	36	38	43	39	381	229
9	10	1	20	30	32	27	408	202
10	10	0	38	25	36	33	441	169
>10			182	142	183	169	610	0
Total de usuários com vol. Micromedido <10m³/mês			393	455	384	<b>410</b>		
Percentual de usuários com vol. Micromedido < 10m³/mês			64,11%	73,15%	63,68%	<b>66,98%</b>		
Número total de usuários micromedidos no período			613	622	603	<b>612</b>		

Volume micromedido de usuários com consumo de até 9m³/mês	1.843 m³
Volume faturado pelo consumo mínimo de usuários com consumo de até 9m³/mês	4.100 m³
Volume faturado e não consumido pelos usuários com consumo de até 9m³/mês	2.257 m³
	55,05 %

**Gráfico 1** - Avaliação do Monitoramento dos volumes consumidos e faturados do período de agosto/2019 a outubro/2019 dos usuários do SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral, referente ao consumo mínimo de 10 m³.



7



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

**Enquadramento legal:** Artigos 2º, 95 e 112 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

**Determinação D2** – A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA de Arazatuba pelo consumo real, a partir de agosto de 2019, e efetuar as devidas compensações dos valores cobrados a maior, em forma de créditos para os usuários, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C2.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**Prazo para apresentação da documentação:** 30 dias.

## 6 . EQUIPE TÉCNICA

### Coordenador CSB/ARCE:

- Engenheiro Geraldo Basilio Sobrinho

### Analista de Regulação CSB/ARCE:

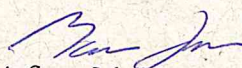
- Engenheiro Alexandre Caetano da Silva
- Engenheiro Marcelo Silva de Almeida
- Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira

## 7. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira

Analista de Regulação

Matrícula: 108-1-2

  
Márcio Gomes Rebello Ferreira  
Analista de Regulação da ARCE  
Matrícula 108-1-2

Fortaleza – CE, 13 de dezembro de 2019.



**ANEXOS**



## **ANEXO I – QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO**



## Questionário da Fiscalização

### Dados da Fiscalização

**Nome da Fiscalização:** Fiscalização Emergencial no SAA de Apazível

**Coordenadoria:** Coordenadoria de Saneamento

**Objeto Fiscalizado:** Fiscalização Emergencial no SAA de Apazível

**Detalhamento:** Fiscalização Emergencial no SAA de Apazível

### Dados do Questionário

**Data da Inspeção:** 06/12/2019

**Responsável da Inspeção:** Márcio Gomes Rebello Ferreira

Categoria	Resposta
<b>CSB - Comercial - Leitura e Faturamento</b>	
Em caso de descontinuidade do abastecimento (manobras), o faturamento é feito pelo consumo real (micromedido)?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
A CAGECE forneceu a relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Localidade de Apazível, Município de Sobral, correspondendo a uma média de 612 inscrições, para os meses de agosto/2019, setembro/2019 e outubro/2019. Analisando-se os volumes micromedidos da amostra enviada, observa-se que, em média, 410 usuários (66,98% das ligações medidas) consumiram menos de 10m <sup>3</sup> , entretanto, foram faturados neste volume, ou seja, consumiram ao todo 1.843m <sup>3</sup> e pagaram 4.100m <sup>3</sup> , isto é 2.257m <sup>3</sup> (55,05%) a mais do que consumiram. Ressalta-se que não, necessariamente, estes usuários tiveram à sua disposição fornecimento de água para as suas necessidades básicas. Esta demanda reprimida é mais uma evidência da falta de continuidade do SAA da Localidade de Apazível.	
<b>CSB - Gerencial</b>	
Foram instalados pontos de monitoramento da continuidade, conforme a Res. 207/2016 da ARCE?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
<b>CSB - Rede de Distribuição de Água - RDA</b>	
Os dados do monitoramento da continuidade estão sendo informados à ARCE, conforme estabelecido na Res. 207/2016?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
O Plano de Racionamento ou Contingência está sendo cumprido? O cronograma de manobras está de acordo com o plano e tem eficácia?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
Não foi apresentado Plano de Racionamento.	



O abastecimento de água é contínuo? (verificar se há sistemática de manobras, comunicação aos usuários, histórico de paralizações nos RECOPs)	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
A CAGECE, através do Parecer Técnico nº 106/2019, informou que o SAA de Aprazível passa por problemas operacionais tanto na adução, como na distribuição de água e que está sendo necessário a realização do abastecimento por manobras, entretanto, não foi apresentado o Plano de Emergência e Contigência. Desta forma constata-se descontinuidade no SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral.	
Foi implantado o sistema de monitoramento da continuidade em pontos críticos da RDA?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A
Considerando a escassez hídrica condicionada à existência de Plano de Racionamento, foi mantida a continuidade do abastecimento?	
<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> N/A	



## **ANEXO II – RELATÓRIO DE ITENS NÃO CONFORMES**



## RELATÓRIO DE ITENS NÃO CONFORMES

Data: 16/12/2019

Usuário: Marcelo Silva de Almeida

Coordenadoria	Objeto Fiscalizado	Data de Inspeção	Processo de Fiscalização	Categoria	Item de Verificação	Fundamento Legal	Constatação
Saneamento	Fiscalização Emergencial no SAA de Aprazível	06/12/2019	PCSB/CSB/0281/2019	CSB - Comercial - Leitura e Faturamento	Faturamento - Consumo micromedido	Art. 22 do Código de Defesa do consumidor; Art. 2º da Resolução 130/2010 da ARCE; Art. 95 da Resolução nº 130/2010 da ARCE; Art. 112 da Resolução nº 130/2010 da ARCE	A CAGECE forneceu a relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral, correspondendo a uma média de 612 inscrições, para os meses de agosto/2019, setembro/2019 e outubro/2019. Analisando-se os volumes micromedidos da amostra enviada, observa-se que, em média, 410 usuários (66,98% das ligações medidas) consumiram menos



## RELATÓRIO DE ITENS NÃO CONFORMES

Coordenadoria	Objeto Fiscalizado	Data de Inspeção	Processo de Fiscalização	Categoria	Item de Verificação	Fundamento Legal	Constatação
1 Saneamento	Fiscalização Emergencial no SAA de Aprazível	06/12/2019	PCSB/CSB/0281/2019	CSB - Comercial - Leitura e Faturamento	Faturamento - Consumo micromedido	Art. 22 do Código de Defesa do consumidor; Art. 2º da Resolução 130/2010 da ARCE; Art. 95 da Resolução nº 130/2010 da ARCE; Art. 112 da Resolução nº 130/2010 da ARCE	entretanto, foram faturados neste volume, ou seja, consumiram ao todo 1.843m³ e pagaram 4.100m³, isto é 2.257m³ (55,05%) a mais do que consumiram. Ressalta-se que não, necessariamente, estes usuários tiveram a sua disposição fornecimento de água para as suas necessidades básicas. Esta demanda reprimida é mais uma evidência da falta de continuidade do SAA da Localidade de Aprazível.



**RELATÓRIO DE ITENS NÃO CONFORMES**

Coordenadoria	Objeto Fiscalizado	Data de Inspeção	Processo de Fiscalização	Categoria	Item de Verificação	Fundamento Legal	Constatação
2 Saneamento	Fiscalização Emergencial no SAA de Aprazível	06/12/2019	PCSB/CSB/0281/2019	CSB - Rede de Distribuição de Água - RDA	RDA - Continuidade	Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor; Art. 2º da Resolução 130/2010 da ARCE; Art. 122 da Resolução nº 130/2010 da ARCE	A CAGECE, através do Parecer Técnico nº 106/2019, informou que o SAA de Aprazível passa por problemas operacionais tanto na adução, como na distribuição de água e que está sendo necessário a realização do abastecimento por manobras, entretanto, não foi apresentado o Plano de Racionamento. Desta forma constata-se descontinuidade no SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral.



**RELATÓRIO DE ITENS NÃO CONFORMES**

Coordenadoria	Objeto Fiscalizado	Data de Inspeção	Processo de Fiscalização	Categoria	Item de Verificação	Fundamento Legal	Constatação
2 Saneamento	Fiscalização Emergencial no SAA de Aprazível	06/12/2019	PCSB/CSB/0281/2019	CSB - Rede de Distribuição de Água - RDA	RDA - Continuidade	Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor; Art. 2º da Resolução 130/2010 da ARCE; Art. 122 da Resolução nº 130/2010 da ARCE	manobras, entretanto, não foi apresentado o Plano de Emergência e Contingência. Desta forma constata-se descontinuidade no SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral.



### ANEXO III – QUADROS

**Quadro 1 – População e Ligação ativa de água do SAA de Aprazível.**

Mês/Ano	População ativa de água (hab.)	Ligação ativa de água (und.)
Déz/2018	1.021	624

Fonte: Coordenadoria de Gestão de Informações da CAGECE

**Quadro 2 - Resultados da verificação dos volumes consumidos e faturados do período de agosto/2019 a outubro/2019 dos usuários do SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral.**

Volume micromedido (m³/mês)	Volume mínimo faturado (m³/mês)	Diferença entre volumes micromedido e faturado (m³/mês)	Agosto	Setembro	Outubro	Média do Nº de usuários	Quantidade acumulada de usuários na faixa de consumo	Quantidade acumulada de usuários acima da faixa de consumo
0	10	10	29	28	29	28	28	582
1	10	9	46	44	48	46	74	536
2	10	8	35	53	24	37	111	499
3	10	7	39	54	32	41	152	458
4	10	6	35	58	42	45	197	413
5	10	5	51	65	40	52	249	361
6	10	4	51	45	44	46	295	315
7	10	3	51	40	50	47	342	268
8	10	2	36	38	43	39	381	229
9	10	1	20	30	32	27	408	202
10	10	0	38	25	36	33	441	169
>10			182	142	183	169	610	0
Total de usuários com vol. Micromedido <10m³/mês			393	455	384	410		
Percentual de usuários com vol. Micromedido < 10m³/mês			64,11%	73,15%	63,68%	66,98%		
Número total de usuários micromedidos no período			613	622	603	612		
Volume micromedido de usuários com consumo de até 9m³/mês							1.843	m³
Volume faturado pelo consumo mínimo de usuários com consumo de até 9m³/mês							4.100	m³
Volume faturado e não consumido pelos usuários com consumo de até 9m³/mês							2.257	m³
							55,05	%



## ANEXO IV – GRÁFICOS

**Gráfico 1** - Avaliação do Monitoramento dos volumes consumidos e faturados do período de agosto/2019 a outubro/2019 dos usuários do SAA da Localidade de Aprazível, Município de Sobral, referente ao consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>.

