

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0048/2011

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

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Julho/2011

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE.....	4
2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	4
3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	4
4. INTRODUÇÃO.....	5
5. METODOLOGIA.....	6
5.1. Cronograma de Trabalho	6
5.2. Áreas e Segmentos Auditados	7
6. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE.....	8
6.1. Estrutura Física e Recursos Humanos	8
6.2. Unidades Operacionais	8
7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS.....	10
7.1. Área Auditada: Técnico-Operacional.....	10
7.1.1. Manancial / Captação.....	10
7.1.2. Tratamento.....	11
7.1.3. Reservatórios	12
7.1.4. Adução.....	14
7.1.5. Rede de Distribuição	15
7.2. Área Auditada: Gerencial	17
7.2.1. Informações do SIG e Plano de Exploração dos Serviços.....	17
7.3. Área Auditada: Qualidade e Controle	18
7.3.1. Qualidade da água distribuída à população.....	18

7.3.2.	Controle da qualidade da água distribuída à população	18
7.4.	Área Auditada: Comercial.....	19
7.4.1.	Escritório / Loja de atendimento / Almoxarifado.....	19
7.4.2.	Serviços Comerciais.....	19
8.	CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES e DETERMINAÇÕES.....	21
9.	DETERMINAÇÕES	24
10.	RECOMENDAÇÕES.....	24
11.	EQUIPE TÉCNICA	24
12.	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	24

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE

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

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

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

2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará

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

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

3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo de Auditoria	Fiscalização <u> X </u> Acompanhamento _____
Unidade Auditada	Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaquaribe (UN-BAJ) End.: Rua Quintino Cunha, 510, Centro - CEP: 63.560-000. Acopiara – CE. Telefone: (88) 3565-9502
Localidade	Município de Salitre End.: Rua S. Antônio, s/n – CEP: 63.155-000 – Salitre – CE. Telefone: (88) 3537-1095
Escopo	Sistema de Abastecimento de Água – Técnico-operacional e Comercial
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0209/2011, de 3 de maio de 2011
Processo ARCE	PCSB/CSB/0187/2011
Data da Inspeção de Campo	25 de maio de 2011
Legislação	Portaria 518/2004 do Ministério da Saúde Lei Federal nº11.445/2007 Lei Estadual nº14.394/2009 Resoluções ARCE nº 122/2009, 130/2010 e 147/2010.

4. INTRODUÇÃO

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 as legislações pertinentes, dando ênfase àquelas expedidas pela ARCE.

5. METODOLOGIA

A metodologia para desenvolvimento da ação de fiscalização compreendeu os procedimentos de vistoria técnica, levantamentos em campo, coleta de amostras de água, medições de pressão, análise e avaliação documental, obtenção de informações e dados gerais do sistema, identificação e frequência de ocorrências, e visita à prefeitura do município de Campos Sales.

A vistoria foi acompanhada por um Técnico da **UN-BAJ** e pelo representante do Núcleo de Campos Sales, que se encarregaram de explicar a operação e a função de cada unidade operacional e equipamentos.

5.1. Cronograma de Trabalho

PERÍODO	4ª Feira DIA 25/5/2011
Manhã	Entrevista e coleta de informações junto ao gerente da área comercial e inspeção no escritório local. Visita à Prefeitura.
Tarde	Inspeção na rede de distribuição, casa de química e reservatórios.

5.2. Áreas e Segmentos Auditados

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

Área Auditada	Item Auditado	Segmento Auditado
Técnico-Operacional	• Manancial e Captação	– Operação e manutenção
	• ETA	– Segurança, conservação e limpeza – Filtração – Casa de química – Laboratório
	• Elevatórias	– Operação e manutenção
	• Reservatórios	– Operação e manutenção – Limpeza e desinfecção – Controle de Perdas
	• Adução	– Operação e manutenção
	• Rede de Distribuição	– Operação e manutenção – Controle de perdas – Continuidade
Gerencial	• Informações Gerenciais	– Nível de universalização – Plano de Exploração dos Serviços
Comercial	• Escritório / Loja de Atendimento / Almojarifado	– Instalações físicas do escritório e almoxarifado
	• Serviços comerciais	– Atendimento ao usuário – Ligação de água – Leitura e Faturamento – Informações mensais na fatura sobre qualidade da água

6. DESCRIÇÃO DO SISTEMA EXISTENTE

6.1. Estrutura Física e Recursos Humanos

No escritório local da empresa funcionam a gerência de núcleo e o atendimento ao público.

- Estrutura Administrativa Local:

Item	Quantidade	Turnos de Trabalho	Dias da Semana	Função
Pessoal	3	8:00-12:00 14:00-18:00	Segunda à sexta	1 chefe do Escritório; 1 operador de rede; 1 operador do SES.

- Veículos:

Tipo de Veículo	Quantidade
Bicicleta	1

6.2. Unidades Operacionais

O sistema é composto pelas seguintes unidades operacionais:

- Manancial: Subterrâneo. Dois poços tubulares na Chapada do Araripe, distante 17Km da sede de Araripe;
- Captação: Elevatórias EE-01 e EE-02 recalcam água dos poços PT-01 e PT-04, respectivamente;
- ETA: A casa de cloração na área do REL-01 de Salitre encontra-se desativada;
- Estações Elevatórias:

Estação Elevatória	Quantidade conjunto moto-bomba	Função
EE-01	1	Recalca água do poço PT-01 para o RAP-01.
EE-02	1	Recalca água do poço PT-04 para o RAP-01.

- Linhas de Adução:

Tipo de Adução	Extensão (m)	Função
Água Bruta	1.671	Linha de adução entre a EE-01 (PT-01) e o RAP-01 (RPVC Ø150 mm).
Água Tratada	67.710	Linha de adução entre a RAP-01 e o REL-01 (Salitre) (RPVC Ø250 e 200 mm).

- Reservatórios:

Reservatório	Localização	Função
RAP-01	Poços-Araripe	Recebe água dos poços PT-01 e PT-04.
REL-01	Salitre	Recebe água tratada do RAP-01 e pressuriza a rede de distribuição.
RAP-02	Salitre	Desativado

- Rede de Distribuição: tubulação em DEF^oF^o e PVC, com diâmetros variando de 50 a 150mm e extensão total de 13.110,00 m.

A discriminação das características das unidades operacionais consta no Relatório de Análise da Situação Operacional e no Croqui do Sistema (fls.4 a 7 do Processo PCSB/CSB/0187/2011).

Foram inspecionadas todas as instalações do escritório local e todas as unidades operacionais do sistema.

7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

São listados neste capítulo os fatos apurados durante a inspeção de campo sobre o sistema de abastecimento de água de Salitre, como também os fatos apurados em função das informações coletadas junto à CAGECE. Devido aos problemas existentes no abastecimento de água os RECOP's não estão sendo preenchidos.

7.1. Área Auditada: Técnico-Operacional

7.1.1. Manancial / Captação

→ Segmento Auditado: operação e manutenção

- Não foi possível chegar à área da captação, devido às vias de acesso estarem intransitáveis (**Fotos 1 e 2**). Entretanto, o Escritório da CAGECE de Salitre forneceu fotos recentes de parte da área da captação (PT-04 e RAP-01);
- A captação é realizada em de dois poços profundos, PT-01 e PT-04, localizados na serra de Araripe, através de conjuntos moto-bombas de multi-estágios, que abastecem um reservatório apoiado (RAP-01) (**Fotos 3 a 5**);
- Nas bombas e instalações da captação, ocorrem frequentes problemas de funcionamento, resultando em longos períodos de parada para manutenção. Na ocasião da inspeção a cidade de Salitre estava sem fornecimento de água.



Fotos 1 e 2 – Estrada de acesso à área da captação



Foto 3 – Área da captação com o RAP-01



Fotos 4 e 5 – O poço PT-04 e a bomba de multi-estágios em manutenção

Observa-se que as ocorrências identificadas durante esta inspeção técnica (25/5/2011), no manancial/captação, repetem as constatações apontadas no relatório RF/CSB/030/2007, elaborado com base na inspeção dos dias 10 e 11 de julho de 2007.

7.1.2. Tratamento

- Não é realizado nenhum tipo de tratamento na água, na área da captação (serra de Araripe). Foi instalado um sistema de cloração, na chegada ao SAA de Salitre, na área junto ao Escritório, que está inoperante por não estar chegando água no local (**Fotos 6 e 7**).



Fotos 6 e 7 – Sistema de cloração

7.1.3. Reservatórios

→ Segmento Auditado: operação e manutenção

- O RAP-02 nunca foi utilizado (**Foto 8**);
- No reservatório REL-01 (**Fotos 9 e 10**), sem utilização desde julho/2010, observaram-se:
 - Pintura deteriorada;
 - Ausências de identificação;
 - Estrutura deteriorada com armadura exposta;
 - Escada com corrosão;
 - Por falta de segurança na escada de acesso, não foi possível verificar a laje de cobertura, tampa de inspeção e tubulação de ventilação.
- Na área dos reservatórios REL-01 e RAP-02 foram verificadas caixas de proteção dos registros sem tampas (**Fotos 11 e 12**).



Foto 8 – Vista do RAP-02



Fotos 9 e 10 – Vistas do REL-01



Fotos 11 e 12 – Caixas de proteção sem tampas

→ Segmento Auditado: limpeza e desinfecção

- No cronograma de limpeza dos reservatórios da UN-BAJ, não está marcada data para Salitre, pois somente acontece quando há água disponível no sistema.

→ Segmento Auditado: controle de perdas

- Existe um macromedidor na entrada do REL-01 (**Foto 13**).



Foto 13 – Macromedidor

7.1.4. Adução

→ Segmento Auditado: operação e manutenção

- Não existe cadastro técnico da adutora de água bruta, que vai do RAP-01 ao REL-01, na área do escritório do SAA de Salitre. De acordo com o Representante do Núcleo e Técnicos da **UN-BAJ**, nessa adutora existem várias ventosas, registros de descarga, mas não souberam informar a quantidade;
- De acordo com o Representante do Núcleo e Técnicos da **UN-BAJ**, a adutora de água bruta, quando a captação de água está operando, apresenta frequentes vazamentos, interrompendo o fornecimento de água para Salitre;

Observa-se que as ocorrências identificadas durante esta inspeção técnica (25/5/2011), na adução, repetem as constatações apontadas no relatório RF/CSB/030/2007, elaborado com base na inspeção dos dias 10 e 11 de julho de 2007

7.1.5. Rede de Distribuição

→ Segmento Auditado: operação e manutenção

- O cadastro da rede de distribuição, existente no núcleo de Salitre, apresentava-se desatualizado (abril/2007);
- Conforme o representante do Núcleo e Técnicos da **UN-BAJ**, na rede de distribuição de Salitre existem 2 (dois) registros de descarga. Os registros foram vistoriados e observou-se que os mesmos estavam em condições inadequadas (**Fotos 14 e 15**).



Fotos 14 e 15 – Registros de descarga nas Ruas São Francisco e Santo Antonio

→ Segmento Auditado: continuidade

- O SAA de Salitre apresenta descontinuidade em seu fornecimento devido às frequentes paralisações das bombas da captação e vazamentos na adutora de água bruta;
- O sistema atualmente está fora de operação desde julho/2010, conforme registro no livro de ocorrências (**Foto 16**).
- O abastecimento do hospital e das escolas é realizado por caminhões pipas providenciados pela prefeitura;
- Na cidade, existem 3 (três) poços, administrados pela Prefeitura, que abastecem uma cisterna onde vários carroceiros retiram água para comercializar, em precárias condições de limpeza e higiene. A água não recebe nenhum tipo de tratamento e sua coleta é feita através de baldes, trazidos pelos usuários. Contudo, a água não é utilizada para beber; para este fim, a população compra água de caminhões pipas vindos da serra do Ipa-PE (**Fotos 17 a 22**);

Observa-se que as ocorrências identificadas durante esta inspeção técnica (25/5/2011), na continuidade do abastecimento, repetem as constatações apontadas no relatório RF/CSB/030/2007, elaborado com base na inspeção dos dias 10 e 11 de julho de 2007.

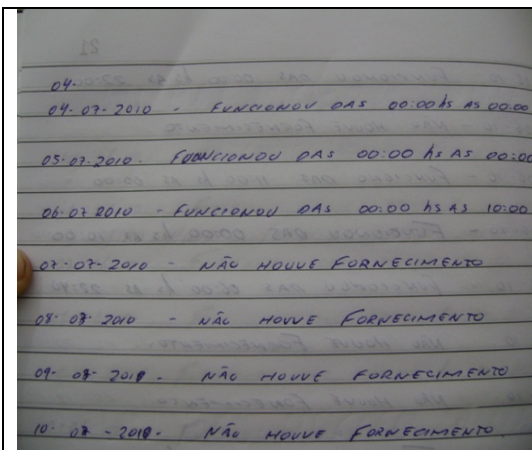


Foto 16 – Registro da paralisação do fornecimento de água



Foto 17 – Um dos poços que abastecem a cisterna



Fotos 18 a 19 – Aglomeração de carroceiros na cisterna.



Foto 20 – Retirada de água da cisterna



Foto 21 – Abastecimento das carroças



Foto 22 – Compra de água do caminhão pipa

→ Segmento Auditado: controle de perdas

- Segundo dados fornecidos pela CAGECE, o índice atual de hidrometração do SAA de Salitre é de 44,41% (fl.10 do Processo PCSB/CSB/0187/2011).

7.2. Área Auditada: Gerencial

7.2.1. Informações do SIG e Plano de Exploração dos Serviços

→ Segmento Auditado: nível de universalização

- Em julho/2010, o índice de cobertura de água do sistema foi de 85,87%, enquanto que os níveis de atendimento real e ativo de água foram, respectivamente, 64,86% e 4,39% (**Quadro 1**). A partir do nível de atendimento ativo, verifica-se que 81,48% da população não está utilizando o sistema;
- O **Quadro 1**, a seguir, demonstra que os índices de atendimento ativo, real e de cobertura aumentaram, respectivamente, 0,25, 0,25 e 0,06 pontos percentuais, no período de maio/2010 a julho/2010.

Quadro 1 – Índices de cobertura e de atendimento de água para o município de Salitre.

Mês/2010	Índice de Atendimento Real de Água (%)	Índice de Atendimento Ativo de Água (%)	Índice de Cobertura de Água (%)
mai	64,61	4,14	85,81
jun	64,86	4,39	85,87
jul	64,86	4,39	85,87

→ Segmento Auditado: Plano de Exploração dos Serviços

- Em atendimento ao contrato de concessão celebrado entre o município de Salitre e CAGECE, Cláusula Terceira, Sub-cláusula Primeira, a CAGECE apresentou o Plano de Exploração dos Serviços 2/6, referente ao período entre 26/8/2007 e 25/8/2012 (fls. 12 e 12 do Processo PCSB/CSB/0187/2011).
- As metas do Plano de Exploração prevêem para o ano de 2012, índice de cobertura de água igual a 84,44%. Como já visto anteriormente no **Quadro 1**, o Índice de cobertura de água atingiu 85,87%, em julho/2010. Portanto, a meta do Plano encontra-se cumprida até o presente momento.

7.3. Área Auditada: Qualidade e Controle

7.3.1. Qualidade da Água Distribuída à População

- Não foi possível a fiscalização avaliar a qualidade da água do SAA de Salitre haja vista a inexistência de laudos do controle e a impossibilidade da realização de coleta de amostras para análise, uma vez que o sistema encontrava-se inoperante durante a visita técnica.

7.3.2. Controle da Qualidade da Água Distribuída à População

- A CAGECE não apresentou os laudos de controle de qualidade, pois não são realizadas coletas de análises de água, por falta de abastecimento.

7.4. Área Auditada: Comercial

7.4.1. Escritório / Loja de atendimento / Almojarifado

→ Segmento Auditado: instalações físicas do escritório e almojarifado

- O sistema dispõe de 1 (um) escritório/loja de atendimento localizado na Rua Santo Antônio, s/n – CEP: 63.155-000, com as funções operacionais e de atendimento aos usuários, e onde está localizado o almojarifado do SAA de Salitre (**Foto 23**);



Foto 23 – Escritório/loja de atendimento.

7.4.2. Serviços Comerciais

→ Segmento Auditado: atendimento ao usuário

- O núcleo de Salitre opera utilizando o sistema comercial *on-line*;
- No escritório o serviço de regulação e fiscalização da ARCE é divulgado através de *banner* (**Foto 24**);
- O horário de atendimento, tabela de tarifas e serviços, atendimento preferencial estão expostos para consulta dos usuários (**Fotos 25 e 26**);
- A Resolução nº 130/2010 encontrava-se exposta em local de fácil visualização e acesso para consulta dos usuários.



Foto 24 – Banner da ARCE



Foto 25 – Quadro de aviso

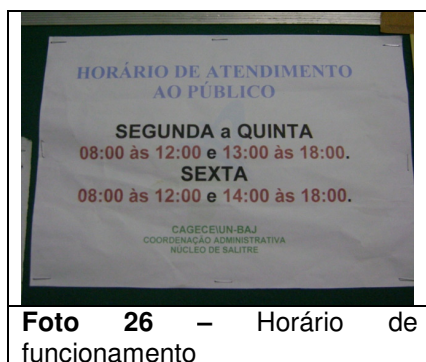


Foto 26 – Horário de funcionamento

→ Segmento Auditado: ligação de água

- Para execução do pedido de ligação, é necessário que o usuário se dirija ao local de atendimento da CAGECE.
- Solicitou-se para checagem uma amostra de 15 (quinze) Ordens de Serviço executadas nos meses de julho/2010, novembro/2011 e maio/2011, considerando o serviço mais solicitado (fls 13 a 27 do Processo PCSB/CSB/0187/2011), concluindo-se o seguinte:
 - 2 (duas) ordens de serviços não atenderam o prazo estabelecido para execução, resultando em 13,3% de não conformidade (**Quadro 2**);
 - 7 (sete) ordens de serviços apresentavam o campo *Prazo* incorretamente preenchido.

Quadro 2 – Análise do prazo de atendimento de serviços solicitados através de uma amostra de ordens de serviços.

Serviço	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
262 - Lig. Água c/ Inst. de Hidrômetro	15	13	2	13,3%

→ Segmento Auditado: faturamento

- O faturamento encontra-se suspenso, por falta de abastecimento de água no SAA do município de Salitre.

8. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.

CONSTATAÇÃO – C1

Na Captação

- Nas bombas e instalações da captação, ocorrem frequentes problemas de funcionamento, resultando em longos períodos de parada para manutenção.

Nos Reservatórios

a) No reservatório REL-01 observaram-se:

- Pintura deteriorada;
- Ausências de identificação;
- Caixas de registros sem tampa;
- Armadura exposta.

b) Na área dos reservatórios REL-01 e RAP-02 foram verificadas caixas de proteção dos registros sem tampas.

Nas Adutoras

- Não existe cadastro técnico da adutora de água bruta, que vai do RAP-01 ao REL-01.
- De acordo com o Representante do Núcleo e Técnicos da **UN-BAJ**, a adutora de água bruta, quando a captação de água está operando, apresenta frequentes vazamentos, interrompendo o fornecimento de água para Salitre.

Na RDA

- O cadastro da rede de distribuição, existente no núcleo de Salitre, apresentava-se desatualizado (abril/2007)

- Conforme o representante do Núcleo e Técnicos da **UN-BAJ**, na rede de distribuição de Salitre existem 2 (dois) registros de descarga. Os registros foram vistoriados e observou-se que os mesmos estavam em condições inadequadas.

Não Conformidade

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

Resolução ARCE nº 130/2010

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONSTATAÇÃO – C2

Na RDA

Continuidade do abastecimento:

- O SAA de Salitre apresenta descontinuidade em seu fornecimento devido às frequentes paralisações das bombas da captação e quebras na adutora de água bruta.
- O sistema atualmente está fora de operação desde julho/2010, conforme registro no livro de ocorrências operacionais.

Não Conformidade

NC2 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 122 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, transcrito a seguir:

Resolução n.º 130/2010

***Art.122** - O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as vinte e quatro horas do dia.*

CONSTATAÇÃO – C3

ORDENS DE SERVIÇO

- Solicitou-se para checagem uma amostra de Ordens de Serviço executadas nos meses de julho/2010, novembro/2011 e maio/2011. Concluiu-se que das 15 (quinze) ordens de serviços executadas, 2 (duas) não atenderam o prazo estabelecido para execução, resultando em 13,3% de não conformidade.

NC3 -A CAGECE não está cumprindo os artigos 27, 35 e 154, da Resolução 130/2010 da ARCE.

Resolução nº 130/2010

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

***Art.35** - O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.*

§1º - Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, homologada pela ARCE e disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços.

§2º - Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

***Art. 154** - O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.*

9. DETERMINAÇÕES

D1 -A CAGECE deve realizar a operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C1.

Prazo para atendimento: 120 dias

D2 -A CAGECE não deve interromper indevidamente a prestação dos serviços e deve restabelecer o serviço quando exigido pela legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C2.

Prazo para atendimento: 180 dias

D3 -A CAGECE deve cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C3.

Prazo para atendimento: 30 dias

10. RECOMENDAÇÕES

R1 - A CAGECE deve providenciar o correto preenchimento das Ordens de Serviço.

11. EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva — ARCE

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho — ARCE

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira — ARCE

Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves – ARCE

Engenheiro Sebastião Filgueiras Bastos – RMS Engenharia

Técnico Francisco Marques – RMS Engenharia

12. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Eng^o Marcelo Silva de Almeida

Analista de Regulação

Matrícula: 127-1-8

Fortaleza – CE, 13 de julho de 2011.