



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF/CSB/0006/2026

(NUP: 13012.017889/2025-33) - (PCSB/CSB/0001/2026)

**Assunto: Fiscalização Emergencial do Sistema de
Abastecimento de Água no Bairro Paumirim -
Município de Caucaia**

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

**Fortaleza – CE
Fevereiro/2026**

SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO.....	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	4
3. FATO GERADOR.....	5
4. OBJETIVO.....	5
5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	5
6. DESCRIÇÃO SUCINTA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	6
7. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	8
8. DEMANDA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA.....	18
9. EQUIPE TÉCNICA.....	19
10. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO.....	19
ANEXO 1 - OFÍCIO CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA Nº 1215590.000014/2025-00.....	20
ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO.....	28

GLOSSÁRIO GERAL

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

1. IDENTIFICAÇÃO

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

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

Telefone: (85) 3106-5690.

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

CARACTERÍSTICAS	
Tipo de Auditoria:	Fiscalização Direta
Unidade Auditada:	Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN) Rua Padre Leopoldo Fernandes, 276, Floresta – Fortaleza/CE Horário de funcionamento: das 8h às 17h, de segunda a sexta Contato: (85) 3342.8080
Localidade:	Município de Caucaia (Bairro Paumirim)
Escopo:	Verificação da descontinuidade e baixa pressão do sistema de abastecimento de água.
Comunicação à Empresa:	Ofício OF/CSB/1062/2025 NUP 13012.017889/2025-33, datado de 10 de dezembro de 2025.
Microrregião:	Centro Norte
Região de Planejamento:	Grande Fortaleza
Legislação:	- Portaria de Consolidação nº 5/2017 e Portaria GM/MS nº 888/2021 do Ministério da Saúde; - Leis Federais nº 8.078/1990, nº 11.445/2007 e nº 14.026/2020; - Lei Estadual nº 14.394/2009, Lei Estadual Complementar nº 162/2016 e Lei Estadual nº 247/2021; - Resoluções ARCE nº 122/2009, nº 130/2010, nº 147/2010, nº 152/2011, nº 167/2013, nº 206/2016 e nº 207/2016; - Resolução COEMA nº 002/2017.

3. FATO GERADOR

A realização da inspeção no Sistema de Abastecimento de Água do Bairro Paumirim foi motivada por solicitação da Câmara Municipal de Caucaia por meio de sua Ouvidoria, registrada sob o Protocolo nº 121559.000014/2025-00. A Reclamação noticia que, na Rua Francisco Costa Gadelha, Bairro Paumirim, Caucaia/CE, os moradores vem enfrentando constantes interrupções no abastecimento de água, e a situação já se prolonga há meses (**Anexo 1**).

Diante dos fatos, a ARCE, por meio da Coordenadoria de Saneamento Básico – CSB, no dia 10 de dezembro de 2025, enviou o ofício OF/CSB/1062/2025 (Processo NUP 13112.017889/2025-33), informando a realização de uma Ação de Fiscalização Emergencial, no Sistema de Abastecimento de água no Bairro Paumirim, Município de Caucaia/CE.

4. OBJETIVO

A ação de fiscalização tem como objetivo avaliar a conformidade técnica e operacional dos serviços de saneamento operados pela CAGECE, verificar a qualidade e controle da água tratada e distribuída e o atendimento comercial do sistema de abastecimento de água da localidade indicada, em atendimento ao disposto na legislação pertinente, conforme disposto no item 2 deste relatório.

5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, através do Ofício nº OF/CSB/1062/2025, datado de 10 de dezembro de 2025, solicitou os seguintes dados e informações acerca da prestação dos serviços de abastecimento de água:

A. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- a.1 Relatório de análise de situação operacional (o mais atual);
- a.2 Croqui esquemático do SAA;
- a.3 Relatório anual de dados operacionais (último disponível);
- a.4 Índices de cobertura e atendimento ativo de água dos últimos 6 (seis) meses;
- a.5 Número de ligações ativas, número de ligações ativas com hidrômetro e número de hidrômetros instalados;
- a.6 Balanço hídrico consolidado por localidade dos últimos 12 meses;
- a.7 Relatório simplificado de ocorrências operacionais dos últimos 12 meses (Tipo

de ocorrência, infraestrutura afetada, ligações impactadas, agente causador, bairros afetados, datas dos registros inicial e final, previsão de equilíbrio do sistema (quando for o caso), outras informações que julgarem necessárias (em planilha excel e pdf);

- a.8 Monitoramento da continuidade em pontos críticos da RDA (EPZs) dos últimos 6 (seis) meses, indicando as coordenadas das Estações Piezométricas em graus, minutos e segundos e ligações afetadas (caso não tenha medições para este período, enviar o disponível ou informar se não tiver nenhum) em planilha excel e pdf;
- a.9 Listagem do faturamento discriminado por usuário ativo, relativo aos últimos 12 meses, incluindo os volumes micromedidos e faturados do mesmo período por localidade (em planilha Excel ou similar);
- a.10 Relatório analítico geral de todas as solicitações de serviços de Falta de Água / Baixa Pressão, relativo aos últimos 12 meses, constando no mínimo a inscrição do imóvel, o endereço e a data da reclamação, incluindo as relativas aos protocolos: 7484194, 7489000, 206979906, 117516343, 117521955, 206688977, 206689325, 206708045, 206745748, 206745804, 206765469, 206785587 e 206790326.

Esses dados e informações foram analisados, exceto os itens que não foram entregues ou não existem. As constatações de não conformidades detectadas estão elencadas no **item 6** deste relatório.

6. DESCRIÇÃO SUCINTA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

O sistema de Abastecimento de Água operado pela CAGECE, no Bairro Paumirim (Caucaia/CE), tinha 564 ligações de água ativas em novembro de 2025. Os índices de cobertura e atendimento registraram em outubro de 2025, 98,06% e 63,34%, respectivamente. O Bairro Paumirim recebe água tanto do Setor de abastecimento de Capuan como de Caucaia (SI Fortaleza) (**Quadro 1 e Figura 1**).

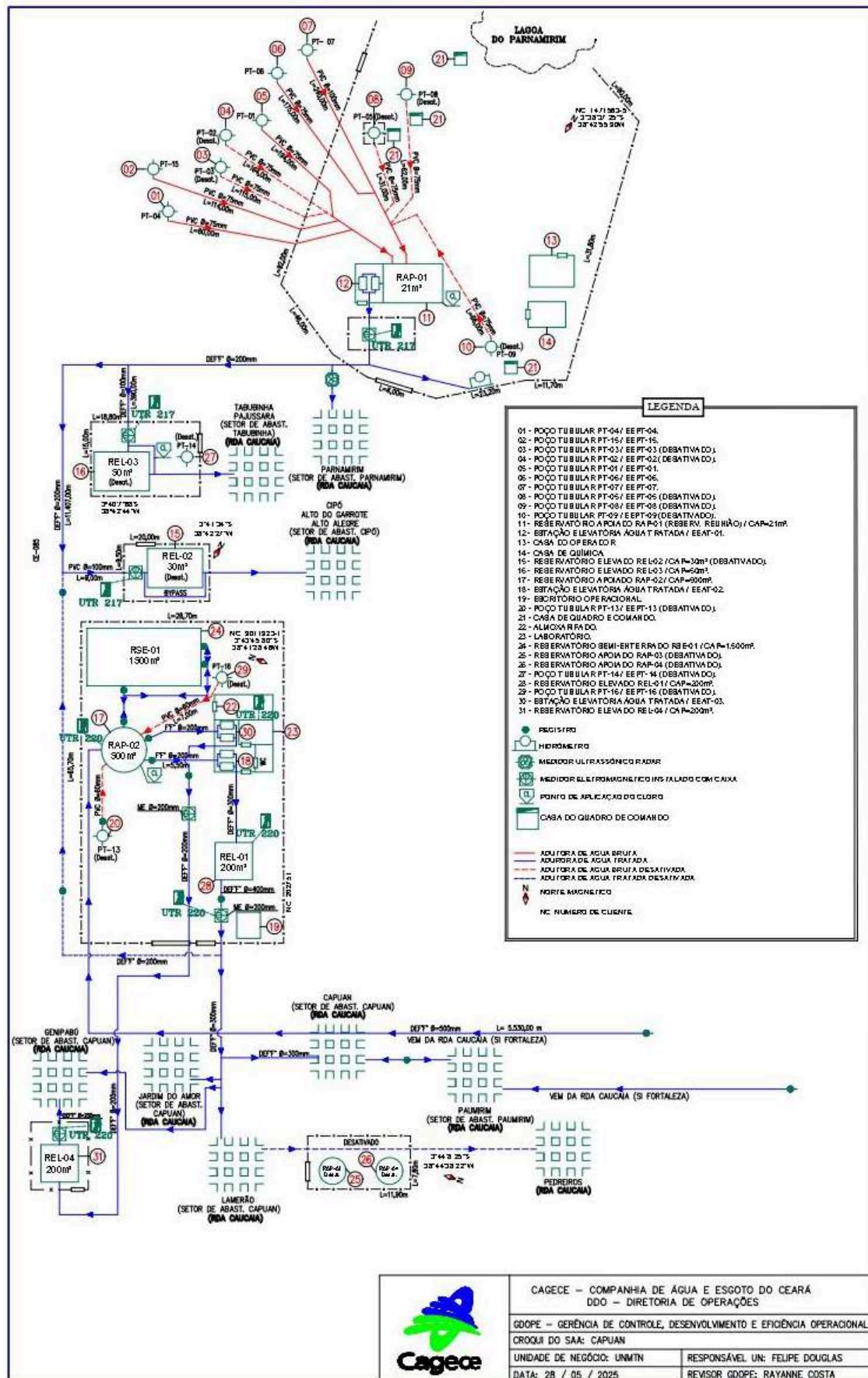
Quadro 1 - Principais indicadores do serviço de abastecimento de água do Bairro Paumirim - Caucaia/CE.

Informações	Paumirim - Caucaia
Nº de ligações ativas	5.645
Cobertura	98,06%
Atendimento	63,34%

Fonte: RADOP Capuan nov./2025

* Índices da CAGECE deverão ser atualizados conforme Res. ARCE 12/2025 no 2º semestre de 2025.

Figura 1 - Croqui do SAA de Capuan.



7. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

A documentação disponibilizada para esta ação de fiscalização foi utilizada como subsídio às respostas do questionário do **Anexo 2** deste relatório. A análise resultou nas seguintes constatações de não conformidades.

CONSTATAÇÃO C1

A ARCE realizou medição contínua de pressão, no período de 12/12/2025 a 22/12/2025, com a instalação de aparelho *datalogger* na rede de distribuição do SAA do Bairro Paumirim. Após a análise, constatou-se pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca nos seguintes endereços:

- **Ponto 1** – Rua Francisco Costa gadelha, 255, Paumirim - CEP 61.611-070: no período de 12/12/2025 15h00 à 22/12/2025 15h00, 85,40% das 1.441 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca (**Figura 2**);
- **Ponto 2** – Rua São José dos Campos, 76, Paumirim - CEP 61.610-415: no período de 12/12/2025 15h20 à 22/12/2025 15h10, 97,90% das 1.440 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca (**Figura 3**)
- **Ponto 3** – Rua Eduardo Teixeira, s/n, Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h30 à 22/10/2025 15h20, 100,00% das 1.440 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca (**Figura 4**)
- **Ponto 4** – AV. NS02, s/n, Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h50 à 22/12/2025 15h30, 100,00% das 1.439 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca (**Figura 5**)

Ademais, o problema de pressões baixas persistiu por todo o ano de 2025. De fato, o monitoramento contínuo realizado pela CAGECE na rede de distribuição do SAA, por meio da Estação Piezométrica (-3.736259, -38.675909), localizada na Rua Francisco Costa Gadelha, nº 04, Bairro Paumirim, no período analisado de janeiro a dezembro de 2025, apresentou, respectivamente 73,75%, 62,71%, 53,96%, 52,29%, 57,50%, 59,38, 70,06%, 57,29%, 69,84%, 87,20%, 90,19% e 85,16% de pressões abaixo de 10 mca (**Quadro 2**).

Não conformidade NC1 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item **01.05**: Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela ARCE.

Enquadramento legal: Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 2º e 120 da Resolução 130/2010 da ARCE.

Determinação D1 - A CAGECE deve fornecer água com pressão de acordo com os limites estabelecidos pela ARCE, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C1.

Prazo para atendimento: 60 dias.

Figura 2 - Monitoramento da pressão no Bairro Paumirim, realizada pela ARCE na Rua Francisco Costa Gadelha, 255, CEP 61.611-070 período de 12/12/2025 a 22/12/2025.

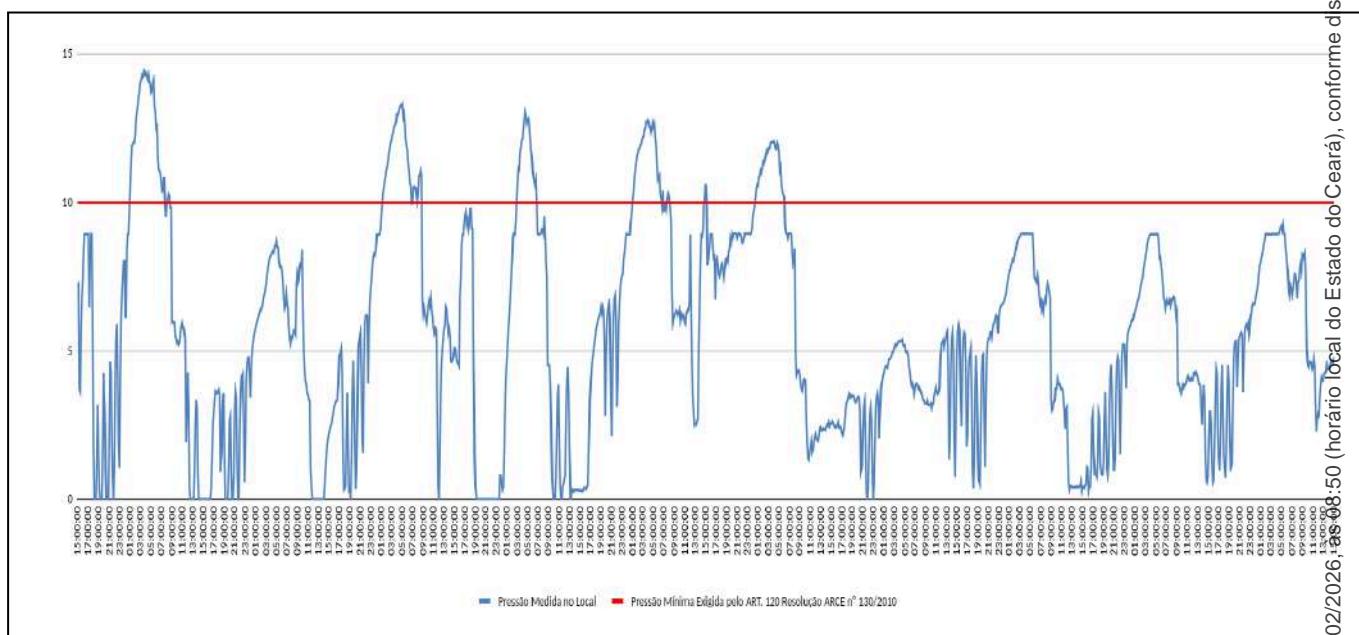


Figura 3 - Monitoramento da pressão no SAA do Bairro Paumirim, realizada pela ARCE na Rua São Jose dos Campos, 76 - CEP 61.610-415, período de 12/12/2025 a 22/12/2025.

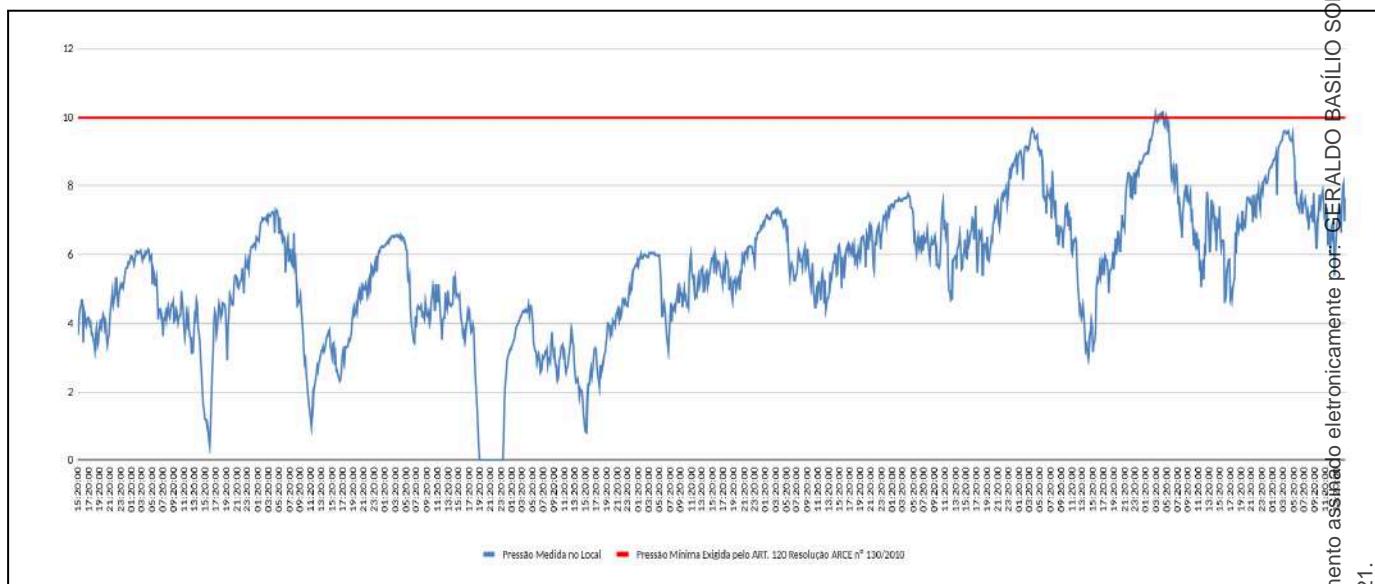


Figura 4 - Monitoramento da pressão no SAA do Bairro Paumirim, realizada pela ARCE na Rua Eduardo Teixeira, s/n - CEP: 61.600-00, período de 12/12/2025 a 22/12/2025.

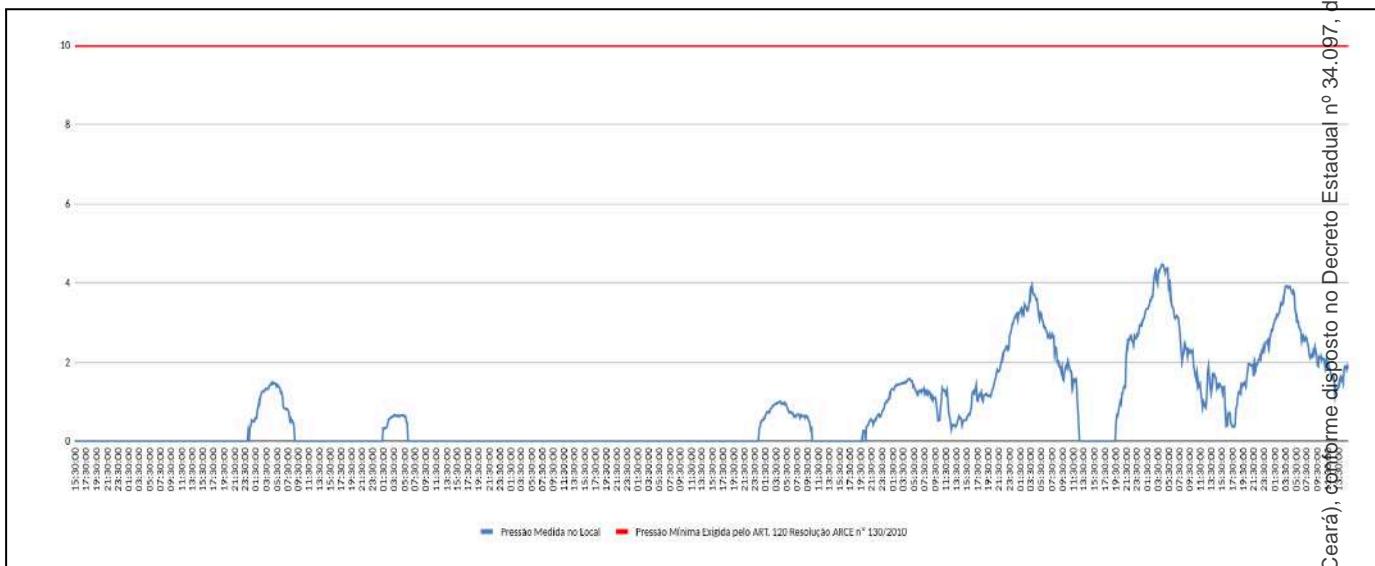
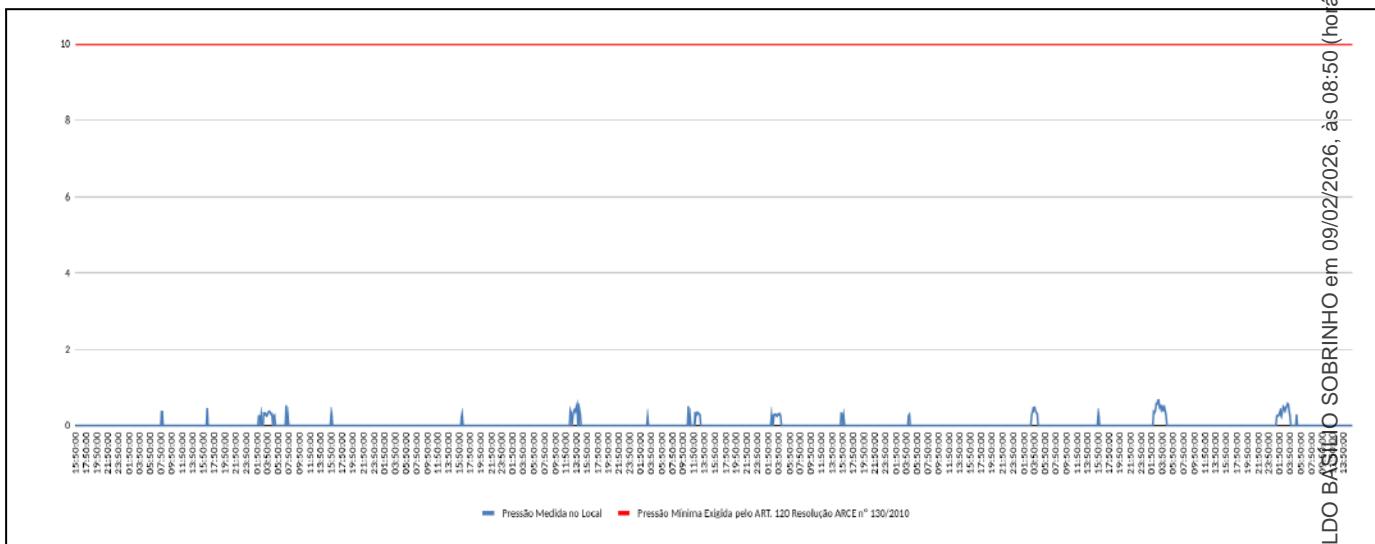


Figura 5 - Monitoramento da pressão no SAA do Bairro Paumirim, realizada pela ARCE na Av. NS02, s/n - CEP 61.600-000, período de 12/12/2025 a 22/12/2025.



Quadro 2 - Monitoramento contínuo de pressão realizado na Rua Francisco Costa Gadelha, nº 04, Bairro Paumirim, no período de janeiro a dezembro de 2025, por meio das EPZ - CAGECE (-3.736259, -38.675909).

Data	Pressão Adequada	Pressão Baixa	Sem continuidade	Total geral	Pressão Adequada %	Sem Continuidade %	Pressão Baixa %
jan./2025	126	310	44	480	26,25	9,17	73,75
fev./2025	179	280	21	480	37,29	4,38	62,71
mar./2025	221	233	26	480	46,04	5,42	53,96
abr./2025	229	188	63	480	47,71	13,13	52,29
mai./2025	204	202	74	480	42,50	15,42	57,50
jun./2025	195	210	75	480	40,63	15,63	59,38
jul./2025	365	566	288	1219	29,94	23,63	70,06
ago./2025	984	1107	213	2304	42,71	9,24	57,29
set./2025	666	1216	326	2208	30,16	14,76	69,84
out./2025	295	1289	720	2304	12,80	31,25	87,20
nov./2025	210	1375	556	2141	9,81	25,97	90,19
dez./2025	57	289	38	384	14,84	9,90	85,16
Total geral	3731	7265	2444	13440	27,76	18,18	72,24

CONSTATAÇÃO C2

A ARCE realizou medição contínua de pressão, no período de 12/12/2025 a 22/12/2025, com a instalação de aparelho *datalogger* na rede de distribuição do SAA do Bairro Paumirim. Após a análise, constatou-se descontinuidade no abastecimento nos seguintes endereços:

- **Ponto 1** – Rua Francisco Costa gadelha, 255, Paumirim - CEP 61.611-070: no período de 12/12/2025 15h00 à 22/12/2025 15h00, 10,27% das 1.441 medições apresentaram descontinuidade (**Figura 2**);
- **Ponto 2** – Rua São José dos Campos, 76, Paumirim - CEP 61.610-415: no período de 12/12/2025 15h20 à 22/12/2025 15h10, 2,01% das 1.440 medições apresentaram descontinuidade, mas especificamente no dia 15/12/2025 das 19h00 às 23h40 (**Figura 3**);
- **Ponto 3** – Rua Eduardo Teixeira, s/n, Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h30 à 22/10/2025 15h20, 58,06% das 1.440 medições apresentaram descontinuidade (**Figura 4**);
- **Ponto 4** – AV. NS02, s/n, Bairro Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h50 à 22/12/2025 15h30, 99,10% das 1.439 medições

apresentaram descontinuidade (**Figura 5**).

Ademais, o problema de descontinuidade persistiu por todo o ano de 2025. De fato, o monitoramento contínuo realizado pela CAGECE na rede de distribuição do SAA, por meio da Estação Piezométrica, localizada na Rua Francisco Costa Gadelha, nº 04, bairro Paumirim, no período analisado de janeiro a dezembro de 2025, apresentou 9,17%, 4,38%, 5,42%, 13,13%, 15,42%, 15,63%, 23,63%, 9,24%, 14,76%, 31,25%, 25,97 e 9,90% de descontinuidade (**Quadro 2**).

Neste contexto, a análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais (dez/2024 a dez/2025) aponta que o abastecimento do Bairro Paumirim opera com paralisações que afetaram a continuidade do abastecimento na área. De fato, durante o período mencionado, foram registradas 71 interrupções, sendo 88% delas de caráter emergencial. No mesmo período, o Relatório de Reclamações da Localidade Paumirim - Caucaia registrou 837 reclamações de falta d'água. O cruzamento dos dados demonstra correlação direta entre as ocorrências operacionais e as reclamações de falta de água, com um pico verificado nos meses de out/2025 e nov/2025 (**Quadros 3 e 4, Figura 6**).

Não conformidade NC2 - 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: Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 2º, 122 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE.

Determinação 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: 60 dias.

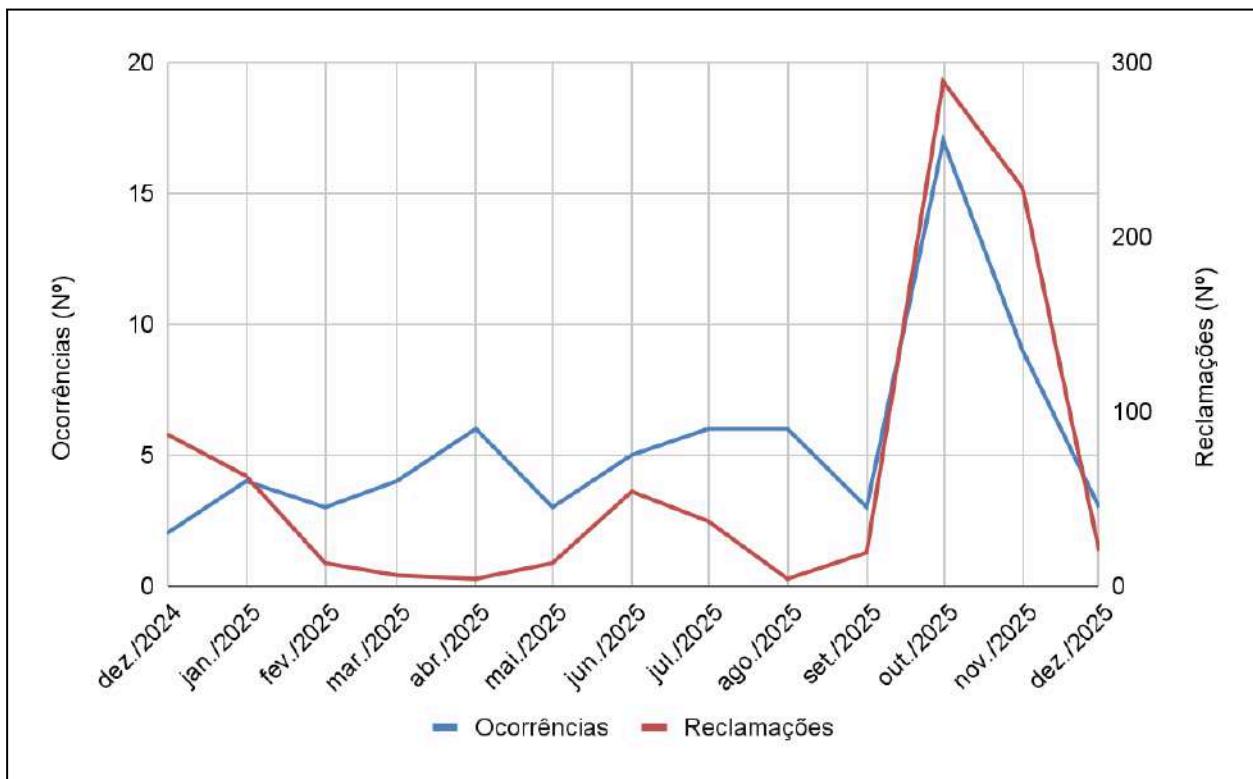
Quadro 3 - Detalhamento de Ocorrências Operacionais do SAA de Caucaia, no período de dez/2024 a dez/2025.

Data Ocorrência	Intermitência	Paralisação emergencial	Paralisação por manutenção programada	Total geral
dez./2024		2		2
jan./2025		3	1	4
fev./2025		3		3
mar./2025		3	1	4
abr./2025		6		6
mai./2025		3		3
jun./2025	1	2	2	5
jul./2025		5	1	6
ago./2025		5	1	6
set./2025		3		3
out./2025		17		17
nov./2025		9		9
dez./2025		2	1	3
Total geral	1	63	7	71

Quadro 4 - Quantidade de reclamações de falta de água e/ou baixa pressão na Localidade Caucaia - Paumirim no período de dez/2024 a dez/2025.

Solicitação	RECLAMAÇÃO DE FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO COM OCORRÊNCIA		RECLAMAÇÃO DE FALTA D'ÁGUA NO IMÓVEL			Total geral
	NI	PROCEDENTE	IMPROCEDENTE	NI	PROCEDENTE	
dez./2024	14	5	33	2	33	87
jan./2025	14	10	8	1	30	63
fev./2025	1	1	7	1	3	13
mar./2025			3		3	6
abr./2025	1	1	1		1	4
mai./2025	1		9		3	13
jun./2025	17	15	10		12	54
jul./2025	8	7	5		17	37
ago./2025			4			4
set./2025	1		15		3	19
out./2025	65	73	51	3	97	289
nov./2025	39	41	60	1	87	228
dez./2025	2	3	6		9	20
Total geral	163	156	212	8	298	837

Figura 6 - Evolução das ocorrências operacionais vs. reclamações de falta de água, período de dez/2024 a dez/2025 em Paumirim - Caucaia.



CONSTATAÇÃO C3

O abastecimento no SAA da localidade de Paumirim - Caucaia demonstram que o fornecimento de água é prestado sem continuidade, haja vista as análises dos dados da Estação Piezométrica da CAGECE, dos *dataloggers* instalados pela ARCE, bem como das ocorrências operacionais e das reclamações de falta de água.

Ademais, a análise do faturamento do Bairro Paumirim (nov/2024 - out/2025), correspondendo a uma média de 529 inscrições, demonstra que, em média, 359 usuários (67,79% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³ (taxa mínima), mas foram faturados neste volume. Ou seja, este grupo pagou 3.590 m³, apesar de ter utilizado efetivamente apenas 1.456 m³ (40,56%) do volume cobrado (**Quadro 5 e Figura 7**).

Portanto, estas análises evidenciam uma demanda reprimida, ou seja, a CAGECE não está operando com regularidade no abastecimento do Bairro Paumirim, de forma a garantir um consumo mínimo de 10 m³ por ligação.

Não conformidade NC3 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 02.02: Não

realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

Enquadramento legal: Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 2º, 95, 112 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE.

Determinação D3 - A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do Bairro Paumirim pelo consumo real até que se comprove a regularidade dos serviços de abastecimento de água, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C3.

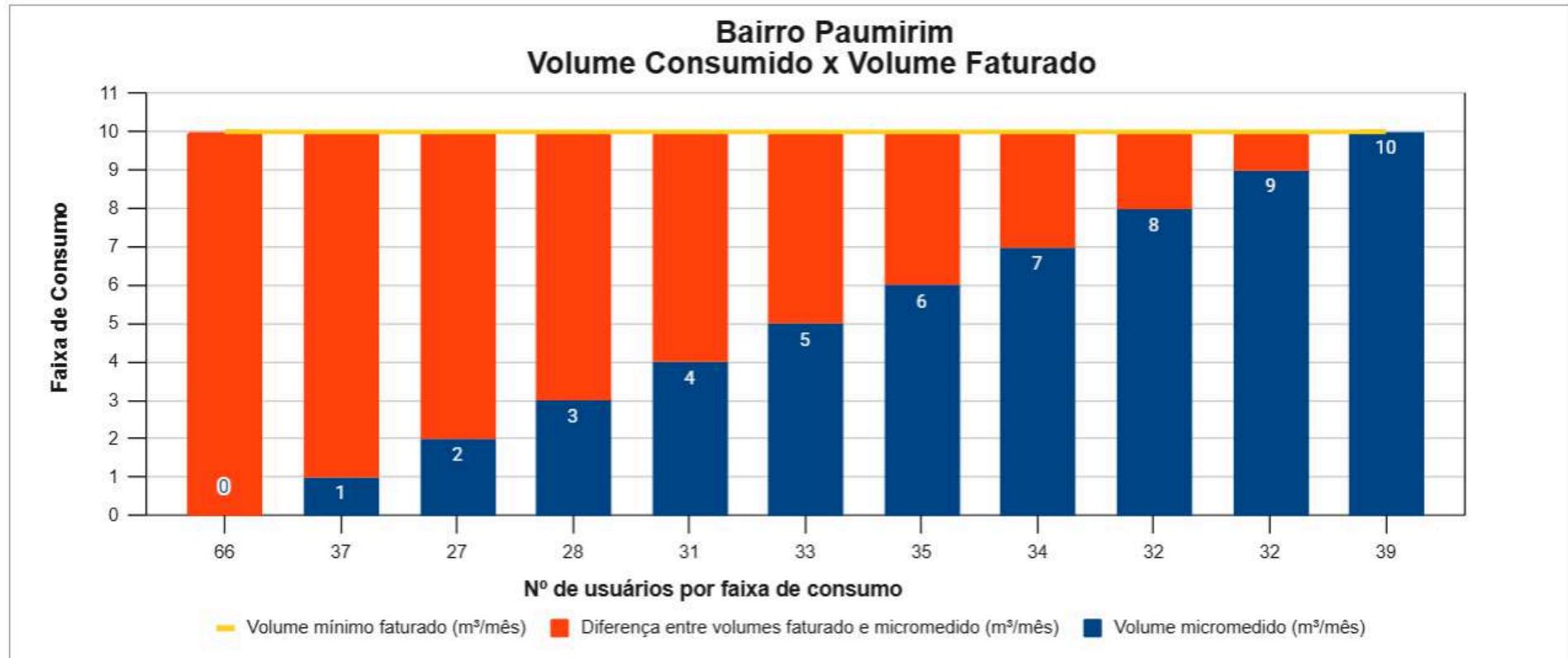
Prazo para atendimento: 30 dias.

Quadro 5 - Resultados da verificação dos volumes consumidos e faturados do período de Nov/2024 a out/2025 dos usuários do Bairro Paumirim.

Volume micromedido (m ³ /mês)	Volume mínimo faturado (m ³ /mês)	Diferença entre volumes micromedido e faturado (m ³ /mês)	Nov/2024	Dez/2024	Jan/2025	Fev/2025	Mar/2025	Abr/2025	Mai/2025	Jun/2025	Jul/2025	Ago/2025	Set/2025	Out/2025	Média mensal do Nº de usuários	quantidade acumulada de usuários na faixa de consumo	quantidade acumulada de usuários acima da faixa de consumo
0	10	10	48	44	39	38	39	60	63	111	95	96	86	83	66	66	458
1	10	9	29	27	33	34	32	36	40	41	44	42	41	47	37	103	421
2	10	8	20	24	23	33	34	18	42	24	33	28	20	31	27	130	394
3	10	7	31	24	34	25	39	23	29	26	35	28	24	24	28	158	366
4	10	6	39	37	32	33	29	36	33	24	28	35	25	28	31	189	335
5	10	5	24	36	27	32	43	35	31	41	44	31	26	33	33	222	302
6	10	4	46	39	39	32	42	34	29	26	33	42	26	37	35	257	267
7	10	3	35	29	43	32	31	38	34	36	33	32	32	39	34	291	233
8	10	2	24	35	35	32	29	25	33	35	35	39	41	27	32	323	201
9	10	1	27	32	29	37	31	31	34	40	27	25	30	41	32	355	169
10	10	0	41	24	34	41	33	39	134	26	29	23	29	25	39	394	130
>10			134	151	125	135	126	153	63	131	118	132	160	136	130	524	0
total de usuários com volume micromedido <10 m ³ /mês			323	327	334	328	349	336	368	404	407	398	351	390	359		
número total de usuários micromedidos			498	502	493	504	508	528	565	561	554	553	540	551	529		
percentual de usuários com volume micromedido <10m ³ /mês			64,86%	65,14%	67,75%	65,08%	68,70%	63,64%	65,13%	72,01%	73,47%	71,97%	65,00%	70,78%	67,79%		
RESUMO			volume faturado pelo consumo mínimo de usuários com consumo micromedido < 10 m ³ /mês												3.590	m ³	
			Volume consumido pelos usuários com consumo micromedido < 10 m ³ /mês												100	%	
			volume faturado e não consumido pelos usuários com consumo micromedido < 10 m ³ /mês												1.456	m ³	
												40,56 %		2.134	m ³		
												59,44 %					

Documento assinado eletronicamente por: GERALDO BASÍLIO SOBRINHO em 09/02/2026, às 08:50 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código AD12-6B07-2018-5CFC.

Figura 7 - Avaliação do Monitoramento dos volumes consumidos e faturados do período de nov/2024 a out/2025 dos usuários do Bairro Paumirim, referente ao consumo mínimo de 10 m³



8. DEMANDA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA

Acerca da solicitação da Câmara Municipal de Caucaia, Ofício nº 019/2025/PROCLEG/CMC de 02 de dezembro de 2025, foi realizada Fiscalização no Bairro Paumirim, município de Caucaia/CE, e as não conformidades no Sistema de Abastecimento de Água, estão apontadas no presente Relatório de Fiscalização, tendo a Coordenadoria de Saneamento tomado as devidas providências no âmbito do processo NUP 13012.017889/2025-33, emitindo os respectivos Termos de Notificação para cada constatação de não conformidade e determinando prazos para cumprimento, a saber:

- **TN/CSB/0031/2026** - Assunto: Pressão inadequada - Prazo: 60 dias;
- **TN/CSB/0032/2026** - Assunto: Descontinuidade no abastecimento - Prazo: 60 dias;
- **TN/CSB/0033/2026** - Assunto: Medição de Consumo - Prazo: 30 dias.

9. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador CSB/ARCE:

- Marcelo Silva de Almeida

Assessora CSB/ARCE:

- Marcella Facó Soares

Analista de Regulação:

- Alceu de Castro Galvão Junior
- Alisson José Maia Melo
- Geraldo Basilio Sobrinho
- Henrique Luna Revoredo
- Hugo Manoel Oliveira da Silva

Assistente Técnico:

- Carla Borba Morena Maia Bizerril
- Flávio Lucas Fernandes Oliveira
- Maria Luiza Madeiro Barros Leal

Assistente Administrativo:

- Ana Cristina Paiva Miranda
- Ana Façanha Câmara de Sousa
- Ingrid Andrade Lustosa
- Ismael Roseno dos Santos Marques

10. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Eng^a. Geraldo Basilio Sobrinho

Analista de Regulação

Matrícula: 049-1-X

Fortaleza – CE, na data da assinatura eletrônica.

**ANEXO 1 - OFÍCIO CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA Nº
1215590.000014/2025-00**

CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA
PROCURADORIA DO LEGISLATIVO

OFÍCIO N° 019/2025/PROCLEG/CMC

Caucaia, 02 de dezembro de 2025.

À Vossa Excelência
SR. RAFAEL MAIA DE PAULA
Presidente do Conselho Diretor
Agência Reguladora do Estado do Ceará
Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba, Fortaleza, CE, CEP: 60.822-325.

Assunto: Falhas reiteradas no abastecimento de água – Rua Francisco Costa Gadelha, Bairro Palmirim, Caucaia/CE

Exmo. Sr. Presidente do Conselho Diretor,

A Câmara Municipal de Caucaia, por meio de sua Ouvidoria, no exercício de sua função constitucional de fiscalização dos serviços públicos e de proteção do interesse coletivo, vem, respeitosamente, encaminhar a Vossa Senhoria manifestação registrada neste Parlamento sob o Protocolo de Ouvidoria nº **1215590.000014/2025-00**, para as providências que couberem a essa Agência Reguladora.

A reclamação em referência noticia que, na **Rua Francisco Costa Gadelha, Bairro Palmirim, Caucaia/CE**, os moradores vêm enfrentando **constantes interrupções no abastecimento de água**, situação que se prolonga há meses, inclusive com **baixa pressão na rede** quando há fornecimento.

Consta, ainda, que os moradores já buscaram solução administrativa junto à Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE, por meio dos seguintes registros:

- **Protocolos de Ouvidoria CAGECE: 7484194 e 7489000;**

Rua Joaquim Bento Cavalcante, 620 – Bairro Grilo – Caucaia – CE. CEP 61.600-440 - CNPJ 72.324.635/0001-55
Tel. (085) 3342-1021 E-mail: procuradoriacamaracaucaia@gmail.com

1



**CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA
PROCURADORIA DO LEGISLATIVO**

- **Protocolos de atendimento CAGECE:** 206979906, 117516343, 117521955, 206688977, 206689325, 206708045, 206745748, 206745804, 206765469, 206785587 e 206790326.

Segundo relato, apesar das sucessivas comunicações, o problema não foi **solucionado de forma definitiva**, permanecendo a população local sujeita a recorrentes desabastecimentos, tendo a **última ocorrência deixado os moradores por seis dias consecutivos sem água**, o que configura grave violação à adequada prestação do serviço público essencial.

Cumpre salientar que o **abastecimento de água é serviço público essencial**, diretamente ligado à **dignidade da pessoa humana, à saúde pública e às condições mínimas de vida digna**, não podendo sofrer interrupções prolongadas ou reiteradas, salvo em hipóteses excepcionais, justificadas e previamente comunicadas à população.

Nos termos da Constituição Federal e da legislação aplicável aos serviços públicos delegados, especialmente àqueles prestados em regime de concessão, impõe-se que o serviço seja prestado de forma **adequada, contínua, eficiente e segura**, cabendo à Agência Reguladora a **fiscalização contínua** e a adoção das medidas necessárias para assegurar o pleno cumprimento dessas obrigações pela concessionária.

Diante do exposto, requer-se a essa Agência Reguladora:

1. **A instauração de procedimento de fiscalização** para apurar as falhas reiteradas no abastecimento de água na Rua Francisco Costa Gadelha, Bairro Palmirim, em Caucaia/CE, conforme protocolos acima mencionados;
2. **A adoção das medidas regulatórias cabíveis** junto à CAGECE, a fim de que seja **regularizado e estabilizado o fornecimento de água** na localidade, com pressão adequada e continuidade compatível com a essencialidade do serviço;
3. **A informação a esta Câmara Municipal**, por escrito, acerca das providências adotadas e dos prazos previstos para solução definitiva do problema, para que possamos prestar retorno adequado à população reclamante e exercer nosso dever de fiscalização.

Rua Joaquim Bento Cavalcante, 620 – Bairro Grilo – Caucaia – CE. CEP 61.600-440 - CNPJ 72.324.635/0001-55
Tel. (085) 3342-1021 E-mail: procuradoriacamaracaucaia@gmail.com

2



CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA
PROCURADORIA DO LEGISLATIVO

Renovamos nossa inteira disposição para colaborar com essa Agência Reguladora na defesa do interesse público e na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população caucaiense.

Atenciosamente,


Deise Ovíque Francisco
Procuradora Geral do Legislativo
Mat. 1612 OAB/CE 39.583

Rua Joaquim Bento Cavalcante, 620 – Bairro Grilo – Caucaia – CE. CEP 61.600-440 - CNPJ 72.324.635/0001-55
Tel. (085) 3342-1021 E-mail: procuradoriacamaracaucaia@gmail.com

3

23

Documento assinado eletronicamente por: GERALDO BASÍLIO SOBRINHO em 09/02/2026, às 08:50 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código AD12-6B07-2018-5CFC.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA
PROCURADORIA DO LEGISLATIVO

Renovamos nossa inteira disposição para colaborar com essa Agência Reguladora na defesa do interesse público e na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população caucaiense.

Atenciosamente,


Deise Ovíque Francisco
Procuradora Geral do Legislativo
Mat. 1612 OAB/CE 39.583

Rua Joaquim Bento Cavalcante, 620 – Bairro Grilo – Caucaia – CE. CEP 61.600-440 - CNPJ 72.324.635/0001-55
Tel. (085) 3342-1021 E-mail: procuradoriacamaracaucaia@gmail.com

3

24

Documento assinado eletronicamente por: GERALDO BASÍLIO SOBRINHO em 09/02/2026, às 08:50 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código AD12-6B07-2018-5CFC.

Atualmente, já estamos **há 6 dias consecutivos sem água**, e o prazo informado pela CAGECE para restabelecimento se estende até o dia **14/11/2025**, o que consideramos **inaceitável e desumano**, uma vez que o fornecimento de água é um **serviço essencial**.

Ouvir ouvir manifestação

0 16 0

Diante da ineficiência das medidas adotadas pela concessionária, solicitamos que esta Câmara interceda junto à CAGECE e aos **órgãos competentes** para que sejam tomadas **providências urgentes e efetivas**, garantindo o **abastecimento regular de água aos moradores do Palmirim e o respeito à dignidade da população**.

Cientes da relevância social do tema e confiantes na atuação desta Casa, agradecemos pela atenção e aguardamos o devido encaminhamento.

Atenciosamente,

KILVIA KELLY AGUIAR PEREIRA

Condomínio Palm Park – Bloco B, Apto 203

Rua Francisco Costa Gadelha, 255 – Palmirim – Caucaia/CE
CEP: 61611-070

E-mail: mauricio-gerrard@hotmail.com

Telefone: 85 99643-2236

Anexo(s)

 Ceará Transparente.pdf

(/modulo/ouvidoria/manifestacao/anexo/94/Cear%C3%A1%20Transparente.pdf)

Adicionar comentário aqui

CONFIRMAR COMENTÁRIO

MARCAR COMO LIDA (/MODULO/OUVIDORIA/MANIFESTACAO/155/MARCARCOMOLIDA)

<https://cmcaucaia.gdc.com.br/modulo/ouvidoria/manifestacaoatendimento/155>

2/2

25

Documento assinado eletronicamente por: GERALDO BASÍLIO SOBRINHO em 09/02/2026, às 08:50 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código AD12-6B07-2018-5CFC.

Manifestação 7507995 Nova manifestação identificada

✓
Pronto!

Sua manifestação foi registrada com sucesso.

Anote seu número de protocolo e sua senha para consultar seu chamado:

Protocolo
7507995

Senha
fmwh

O prazo de atendimento da manifestação é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, conforme estabelece o Decreto Estadual nº 33.452/2020.

Importante!

A Ouvidoria poderá solicitar informações complementares sobre a manifestação objetivando facilitar o atendimento/apuração, sendo recomendado que o cidadão que acessando-a nos próximos 5 (cinco) dias, por meio do protocolo e senha fornecidos acima, para prestar as informações solicitadas e evitar que a manifestação seja invalidada.

Informações da manifestação

Descrição da manifestação	Tipo de manifestação (cidadão/operador)	Tipo de manifestação (IA)
Reclamação		Indefinido
Assunto inserido pelo cidadão		
FALTA DE ÁGUA		
Descrição		
À 6 dias sem água no bairro Palmirim, em Caucaia!		
Moradores da Rua Francisco Costa Gadelha estão há meses sofrendo com falta d'água e baixa pressão constante.		
Mas não com várias reclamações e prazos dados pela CAGECE, o problema nunca é resolvido.		
A empresa insiste em dizer que é algo "pontual", mas a situação é recorrente e desumana.		
Pedimos apoio desse órgão para esse desasco com os moradores do Palmirim. (sic)		
Condomínio Palm Park, Rua Francisco Costa Gadelha, 255 – Palmirim, Caucaia/CE		
Segue abaixo protocolos de outros canais e pedidos feitos sem resolução		
Atendimentos / Reclamações CAGECE		
17/07/2025 - Atendimento citado na resposta da ouvidoria (referente a ocorrências entre 17 e 21/07/2025)		
117516343 (09/11/2025) - Reclamação por falta de água		
117521955 (10/11/2025) - Reclamação por baixa pressão		
Protocolos anteriores de outubro (já relatados)		
206688977 - 15/10/2025		
206689325 - 15/10/2025		
206708045 - 15/10/2025		
206745748 - 16/10/2025		
206745804 - 16/10/2025		
206765469 - 16/10/2025		
206785587 - 17/10/2025		

Resposta(s)

- 206790326 - 17/10/2025

Forma de resposta

E-mail

Situação

Em atendimento - setorial

Tornar solicitação de informação visível para todos os cidadãos.
Não

Local da ocorrência

CEP
61611-070

Município
Caucaia/CE

Rua/Av.
Rua Francisco Costa Gadelha

Número
255

Bairro/Distrito
Paumirim

Complemento
indefinido

Anexos

Nenhum arquivo

Descrição
A 6 dias sem água no bairro Palmirim, em Caucaia!

Moradores da Rua Francisco Costa Gadelha estão há meses sofrendo com falta d'água e baixa pressão constantes.

Mesmo com várias reclamações e prazos dados pela CAGECE, o problema nunca é resolvido. A empresa insiste em dizer que é algo "pontual", mas a situação é recorrente e desumana. Pedimos apoio desse órgão por esse desasco com os moradores do Palmirim! ☺

Condomínio Palm Park, Rua Francisco Costa Gadelha, 255 - Palmirim, Caucaia/CE

Segue abaixo protocolos de outros canais e pedidos feitos sem resolução

Atendimentos / Reclamações CAGECE

• 206979906 - Atendimento citado na resposta da Cuiabá (referente a ocorrências entre 17 e 21/10/2025)

• 117516343 (09/11/2025) - Reclamação por falta de água

• 117521955 (10/11/2025) - Reclamação por baixa pressão

Protocolos anteriores de outubro (já relatados)

- 206688977 - 15/10/2025
- 206689325 - 15/10/2025
- 206708045 - 15/10/2025
- 206745748 - 16/10/2025
- 206745804 - 16/10/2025
- 206765469 - 16/10/2025
- 206785587 - 17/10/2025
- 206790326 - 17/10/2025

Nome completo
Maurício Fernando da Silva

Forma de resposta
E-mail

ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO

Questionário da Fiscalização

Dados da Fiscalização

Nome da Fiscalização: AF Emergencial do SAA no Bairro Palmirin - Caucaia

Coordenadoria: Coordenadoria de Saneamento

Objeto Fiscalizado: AF Emergencial do SAA no Bairro Palmirin - Caucaia

Detalhamento: AF Emergencial do SAA no Bairro Palmirin (Caucaia) - NUP

Dados do Questionário

Data da Inspeção: 05/02/2026

Responsável da Inspeção: Geraldo Basilio Sobrinho

Categoria	Resposta
CSB - Comercial - Leitura e Faturamento	<p>Em caso de irregularidade do abastecimento sem a garantia do fornecimento do consumo mínimo de 10 m³, o faturamento é feito pelo consumo real (micromedido)?</p> <p><input checked="" type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A</p>
CSB - Rede de Distribuição de Água - RDA	<p>O abastecimento no SAA da localidade de Paumirim - Caucaia demonstram que o fornecimento de água é prestado sem continuidade, haja vista as análises dos dados da Estação Piezométrica da CAGECE, dos dataloggers instalados pela ARCE, bem como das ocorrências operacionais e das reclamações de falta de água.</p> <p>- Ademais, a análise do faturamento do Bairro Paumirim (nov/2024 - out/2025), correspondendo a uma média de 529 inscrições, demonstra que, em média, 359 usuários (67,79% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³ (taxa mínima), mas foram faturados neste volume. Ou seja, este grupo pagou 3.590 m³, apesar de ter utilizado efetivamente apenas 1.456 m³ (40,56%) do volume cobrado.</p> <p>- Portanto, estas análises evidenciam uma demanda reprimida, ou seja, a CAGECE não está operando com regularidade no abastecimento do Bairro Paumirim, de forma a garantir um consumo mínimo de 10 m³ por ligação.</p>
As pressões mínimas e máximas na RDA são obedecidas? (medir a pressão em pontos estratégicos e verificar os pontos de pressão mínima e máxima)	<p><input checked="" type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A</p>
A ARCE realizou medição contínua de pressão, no período de 12/12/2025 a 22/12/2025, com a instalação de aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA do Bairro Paumirim. Após a análise, constatou-se pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca nos seguintes endereços: > Ponto 1 – Rua Francisco Costa gadelha, 255, Paumirim - CEP 61.611-070: no período de 12/12/2025 15h00 à 22/12/2025 15h00, 85,40% das 1.441 medições apresentaram	

1

pressões abaixo de 10 mca;
 > Ponto 2 – Rua São José dos Campos, 76, Paumirim - CEP 61.610-415: no período de 12/12/2025 15h20 à 22/12/2025 15h10, 97,90% das 1.440 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca;
 > Ponto 3 – Rua Eduardo Teixeira, s/n, Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h30 à 22/10/2025 15h20, 100,00% das 1.440 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca;
 > Ponto 4 – AV. NS02, s/n, Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h50 à 22/12/2025 15h30, 100,00% das 1.439 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca.
 - Ademais, o problema de pressões baixas persistiu por todo o ano de 2025. De fato, o monitoramento contínuo realizado pela CAGECE na rede de distribuição do SAA, por meio da Estação Piezométrica (-3.736259, -38.675909), localizada na Rua Francisco Costa Gadelha, nº 04, Bairro Paumirim, no período analisado de janeiro a dezembro de 2025, apresentou, respectivamente 73,75%, 62,71%, 53,96%, 52,29%, 57,50%, 59,38, 70,06%, 57,29%, 69,84%, 87,20%, 90,19% e 85,16% de pressões abaixo de 10 mca.

O abastecimento de água é contínuo? (verificar se há sistemática de manobras, histórico de paralizações, constantes reclamações de falta de água, etc.).

SIM NÃO N/A

A ARCE realizou medição contínua de pressão, no período de 12/12/2025 a 22/12/2025, com a instalação de aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA do Bairro Paumirim. Após a análise, constatou-se descontinuidade no abastecimento nos seguintes endereços:
 > Ponto 1 – Rua Francisco Costa gadelha, 255, Paumirim - CEP 61.611-070: no período de 12/12/2025 15h00 à 22/12/2025 15h00, 10,27% das 1.441 medições apresentaram descontinuidade;
 > Ponto 2 – Rua São José dos Campos, 76, Paumirim - CEP 61.610-415: no período de 12/12/2025 15h20 à 22/12/2025 15h10, 2,01% das 1.440 medições apresentaram descontinuidade, mas especificamente no dia 15/12/2025 das 19h00 às 23h40;
 > Ponto 3 – Rua Eduardo Teixeira, s/n, Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h30 à 22/10/2025 15h20, 58,06% das 1.440 medições apresentaram descontinuidade;
 > Ponto 4 – AV. NS02, s/n, Bairro Paumirim - CEP 61.600-000: no período de 12/12/2025 15h50 à 22/12/2025 15h30, 99,10% das 1.439 medições apresentaram descontinuidade.
 - Ademais, o problema de descontinuidade persistiu por todo o ano de 2025. De fato, o monitoramento contínuo realizado pela CAGECE na rede de distribuição do SAA, por meio da Estação Piezométrica, localizada na Rua Francisco Costa Gadelha, nº 04, bairro Paumirim, no período analisado de janeiro a dezembro de 2025, apresentou 9,17%, 4,38%, 5,42%, 13,13%, 15,42%, 15,63%, 23,63%, 9,24%, 14,76%, 31,25%, 25,97 e 9,90% de descontinuidade.
 - Neste contexto, a análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais (dez/2024 a dez/2025) aponta que o abastecimento do Bairro Paumirim opera com paralisações que afetaram a continuidade do abastecimento na área. De fato, durante o período mencionado, foram registradas 71 interrupções, sendo 88% delas de caráter emergencial. No mesmo período, o Relatório de Reclamações da Localidade Paumirim - Caucaia registrou 837 reclamações de falta d'água. O cruzamento dos dados demonstra correlação direta entre as ocorrências operacionais e as reclamações de falta de água, com um pico verificado nos meses de out/2025 e nov/2025.