



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0016/2024
(NUP 13012.006778/2024-11) -
(PCSB/CSB/0014/2024)**

Assunto: Fiscalização Eventual do Sistema de Abastecimento de Água da Sede do Município Hidrolândia e da Localidade de Irajá

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

**Fortaleza – CE
Julho/2024**

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	4
3. FATO GERADOR DA FISCALIZAÇÃO	5
4. OBJETIVO	5
5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS	5
6. DESCRIÇÃO SUCINTA DO SISTEMA	7
6.1. Sistema de Abastecimento de Água	7
7. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES	9
8. RECOMENDAÇÕES	19
9. DEMANDA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	19
11. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO	20
ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO	21

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 de Distribuição
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 Semienterrado
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
UN - BAC	Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú
VMP	Valor Máximo Permitido

1. IDENTIFICAÇÃO

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

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

Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará - CAGECE

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 Indireta
Unidade Auditada:	Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú (UN-BAC) Avenida Senador Fernandes Távora, 232, Parque Jatobá – Sobral/CE Horário de funcionamento: das 8h às 17h, de segunda a sexta Contato: (88) 3677.4716
Localidade:	Município de Hidrolândia
Escopo:	Verificação da qualidade e controle da água tratada e distribuída, descontinuidade e baixa pressão e o atendimento comercial do sistema integrado de abastecimento de água.
Comunicação à Empresa:	Ofício OF/CSB/434/2024 , datado de 27 de junho de 2024.
Microrregião:	Oeste
Região de Planejamento:	Sertão dos Crateús
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 DA FISCALIZAÇÃO

A ARCE, por meio da Coordenadoria de Saneamento Básico - CSB, no dia 27 de junho de 2024, enviou o ofício OF/CSB/0434/2024 (NUP 13012.006778/2024-11), informando a realização da Fiscalização Eventual no Sistema de Abastecimento de Água da Sede de Hidrolândia e Localidade de Irajá, que foi motivada pela Solicitação da Comarca de Santa Quitéria Ofício nº 556/2023-C615VCIV02 - Ministério Público do Estado do Ceará.

4. OBJETIVO

A ação de fiscalização tem como objetivo verificar a qualidade e controle da água tratada e distribuída, descontinuidade e baixa pressão 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 solicitou as seguintes informações acerca da prestação dos serviços de abastecimento de água da localidade fiscalizada, através do Ofício OF/CSB/0434/2024, datado de 27/06/2024.

A. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- a.1 Laudos de qualidade da água distribuída na saída do tratamento e da rede de distribuição dos últimos 12 meses em planilha Excel ou similar (modelo com informações detalhadas e modelo resumido) em adição as planilhas sistematizadas em “xls”, complementarmente a CAGECE deve fornecer a planilha em pdf assinada;
- a.2 Laudos das análises do efluente da lavagem dos filtros (Rejeitos Gerados) dos últimos 12 meses (quando for o caso, informar a não realização do monitoramento ou a não existência de filtros no sistema) em adição as planilhas sistematizadas em “xls”, a CAGECE deve fornecer arquivo com os laudos individuais em “pdf”;
- a.3 Relatório de qualidade da água analítico da saída dos filtros dos últimos 12 meses em planilha Excel, apenas os resumos, por filtro, conforme modelo já encaminhado (quando for o caso, informar a não realização do monitoramento ou a não existência de filtros no sistema) em adição as planilhas sistematizadas em “xls”, a CAGECE deve fornecer arquivo com os laudos individuais em “pdf”;
- a.4 Relatório de análise de situação operacional (o mais atual);
- a.5 Croqui esquemático do SAA;

- a.6 Relatório anual de dados operacionais (último disponível);
- a.7 Relatório consolidado de serviços atendidos no prazo e fora do prazo, dos últimos 12 meses;
- a.8 Relação de usuários ativos não medidos (mais atual);
- a.9 Relação de usuários ativos não medidos, com consumo maior que 20m³ (mais atual);
- a.10 Índices de cobertura e atendimento ativo de água dos últimos 6 (seis) meses;
- a.11 Número de ligações ativas, número de ligações ativas com hidrômetro e número de hidrômetros instalados;
- a.12 Relatório de limpeza e desinfecção dos reservatórios dos últimos 24 meses;
- a.13 Licença de operação da SEMACE para ETA ou pedido de renovação (informar se não tiver nenhum);
- a.14 Relatório analítico – Leituras fora do prazo dos últimos 12 meses;
- a.15 Balanço hídrico consolidado por localidade dos últimos 12 meses;
- a.16 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.17 Comunicações aos usuários das paralisações devido às ocorrências operacionais dos últimos 12 meses;
- a.18 Listagem do faturamento discriminado por usuário ativo, relativos aos últimos 12 meses, incluindo os volumes micromedidos e faturados do mesmo período (em planilha excel ou similar);
- a.19 Monitoramento da continuidade em pontos críticos da RDA dos últimos 6 (seis) meses, indicando as coordenadas das Estações Piezométricas em graus, minutos e segundos (caso não tenha medições para este período, enviar o disponível ou informar se não tiver nenhum);
- a.20 Relatório analítico geral de 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;
- a.21 Planta cadastral do SAA dividido por setor de distribuição (setorização) e quadra com identificação dos diâmetros e materiais das tubulações no formato “dwg”;
- a.22 Relação dos usuários com tarifa social (último mês);
- a.23 Balanço hídrico consolidado por localidade dos últimos 12 meses.

B GERENCIAL

- b.1 Caso não haja prestação dos serviços de esgotamento sanitário, informar sobre a existência de projeto de engenharia, licenciamento e cronograma de execução do SES;
- b.2 Número de economias residenciais ativa, cortada, suspensa, suprimida, faturado por outro imóvel, factível e potencial, na área de abrangência da CAGECE (onde existe RDA) da sede e localidade.

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 7 deste relatório.

6. DESCRIÇÃO SUCINTA DO SISTEMA

6.1. Sistema de Abastecimento de Água

O sistema de abastecimento de água (SAA) do Município de Hidrolândia é um Sistema Integrado (SI) que abastece a Sede e a Localidade de Irajá, de maneira que havia, respectivamente, 3.871 e 691 ligações reais em março de 2024, bem como 3.676 e 662 ligações ativas em 2023, nessa ordem. Os índices de cobertura eram 99,98% e 99,60% e, atendimento, 84,93% e 86,25%, respectivamente. O manancial é do tipo superficial, Açude Araras. A Estação de Tratamento é composta por 3 filtros de fluxo ascendente e 1 filtro de fluxo descendente, com 22,68 horas de funcionamento diário e uma vazão captada de 95,41 m³/h. A reservação é composta de 4 reservatórios apoiados, com capacidade total de 766 m³, e 1 reservatório elevado, com capacidade de 30 m³. (**Quadro 1 e Figura 1**).

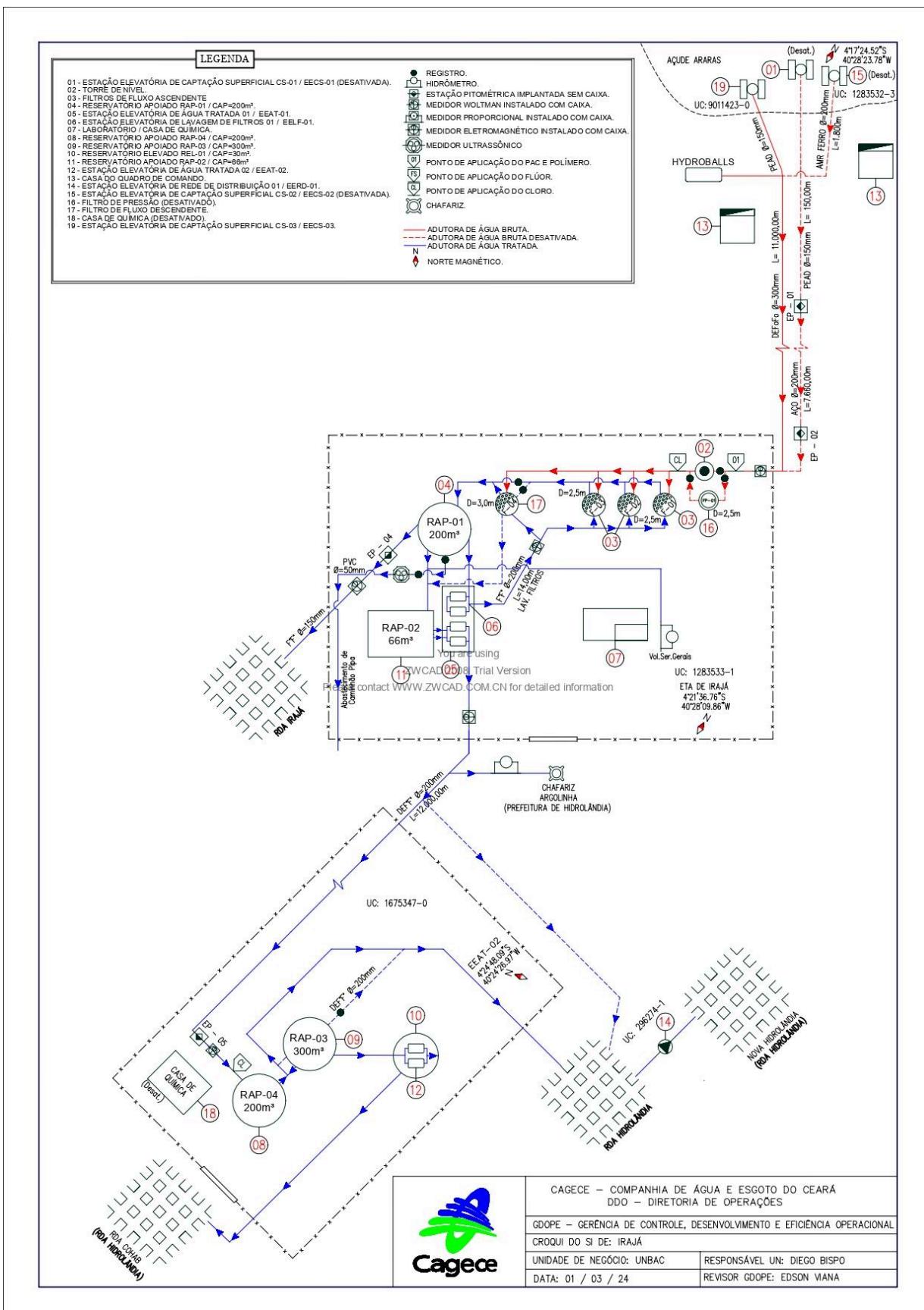
Quadro 1 - Principais indicadores dos serviços de abastecimento de água de Hidrolândia (sede) e Localidade de Irajá.

Informações	Hidrolândia	Irajá
Nº de ligações reais (Raso-mar/24)	3.871	691
Nº de ligações ativas (dez/23)	3.676	662
Cobertura (nov/23) *	99,98%	99,60%
Atendimento (dez/23) *	84,93%	86,25%

Fonte: CAGECE.

★ Estes indicadores não são equivalentes àqueles da NR-8 da ANA

Figura 1 - Croqui do SAA do SI de Hidrolândia



7. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

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

CONSTATAÇÃO C1

A ARCE realizou medição contínua de pressão, com a instalação do aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA de Hidrolândia, no endereço Rua Antônio Rodrigues Marrocos, 513, no período de 26/06/2024 às 16:40 a 28/06/2024 às 08:30. Constatou-se pressão abaixo de 10 mca nas 240 aferições realizadas, o que representa 100% do período analisado (**Figura 2**).

Os monitoramentos contínuos realizados pela CAGECE nas redes de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia e da Localidade de Irajá, por meio das Estações Piezométricas, apresentaram pressões fora da faixa de 10 a 50 mca nas seguintes EPZ's (**Quadro 2**):

- **EPZ nº 034756 (Sede)** - localizada na Rua Antônio Cid. de Sousa, QD 228, no período de jan/2024 a mai/2024, apresentou, respectivamente, 31,52%, 22,10%, 17,37%, 26,98% e 13,24% dos registros de pressões medidas abaixo de 10 mca, o que representa 32,60% do período analisado.
- **EPZ nº 034720 (Irajá)** - Localizada na Rua Mariano Pereira QD 50, s/n, no período de jan/2024 a mai/2024, apresentou, respectivamente, 85,95%, 83,95%, 83,01%, 82,63%, 83,47 e 84,60% dos registros de pressões medidas abaixo de 10 mca, o que representa 79,38% do período analisado;
- **EPZ nº 044425 (Sede)** - Localizada na Rua Mesquita Pereira, s/n, no período de dez/2023 a mai/2024, apresentou, respectivamente, 57,02%, 94,59%, 82,76%, 58,50%, 91,39%, 76,24 dos registros de pressões medidas abaixo de 10 mca, o que representa 76,10% do período analisado.

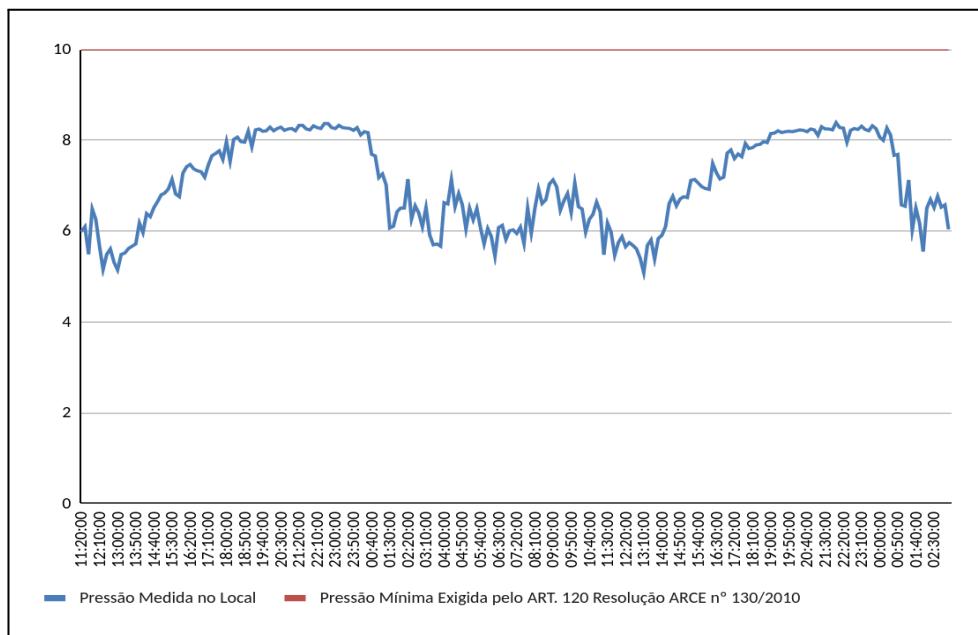
Não conformidade NC1 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item **01.05**: Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela ARCE.

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

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: 90 dias.

Figura 2 - Monitoramento da pressão realizado pela ARCE, no SAA de Hidrolândia, de 26 a 28/06/2024, na Rua Antônio Rodrigues Marrocos, 513.



Quadro 2 - Monitoramento contínuo de pressão no SAA da Sede de Hidrolândia e Localidade de Irajá, no período de dez/2023 a mai/2024, por meio das EPZ's 034756, 034720 e 044425, da CAGECE.

EPZ's	Data	Pressão Adequada	Pressão Alta	Pressão Baixa	Sem Continuidade	Total geral	Sem Continuidade (%)	Pressão Inadequada (%)
EPZ01	jan./2024	306	0	938	1732	2976	58,20	31,52
	fev./2024	224	0	615	1944	2783	69,85	22,10
	mar./2024	151	0	517	2308	2976	77,55	17,37
	abr./2024	181	0	777	1922	2880	66,74	26,98
	mai./2024	55	0	394	2527	2976	84,91	13,24
Total		1247		5727	10593	17567	60,30	32,60
EPZ02	jan./2024	360	0	2558	58	2976	1,95	85,95
	fev./2024	463	0	2311	10	2784	0,36	83,01
	mar./2024	412	0	2459	105	2976	3,53	82,63
	abr./2024	455	0	2404	21	2880	0,73	83,47
	mai./2024	443	0	2511	14	2968	0,47	84,60
Total		2133	0	13940	1487	17560	8,47	79,38
EPZ03	dez./2023	0	0	1697	1279	2976	42,98	57,02
	jan./2024	0	0	2361	135	2496	5,41	94,59
	fev./2024	0	0	2304	480	2784	17,24	82,76
	mar./2024	0	0	1741	1235	2976	41,50	58,50
	abr./2024	0	0	2632	248	2880	8,61	91,39
	mai./2024	0	0	2269	707	2976	23,76	76,24
	Total	0	0	13004	4084	17088	23,90	76,10
Total Geral		0	0	24311	16164	52215	30,96	46,56

EPZ01 - R.Ant cid de sousa,QD228 (034756)

EPZ02 - R.Mariano pereira,QD50.SN(034720)

EPZ03 - R.Fco mesquita pereira,SN(044425)

CONSTATAÇÃO C2

Os monitoramentos contínuos realizados pela CAGECE nas redes de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia e da Localidade de Irajá, por meio das Estações Piezométricas, apresentaram descontinuidade no abastecimento nas seguintes EPZ's (**Quadro 2**):

- **EPZ nº 034756 (Sede)** - localizada na Rua Antônio Cid. de Sousa, QD 228, no período de jan/2024 a mai/2024, apresentou nos registros de pressões, respectivamente, 58,20%, 69,85%, 77,55%, 66,74% e 84,91% de descontinuidade no abastecimento, o que representa 60,30% do período analisado.
- **EPZ nº 044425 (Sede)** - Localizada na Rua Mesquita Pereira, s/n, no período de dez/2023 a mai/2024, apresentou nos registros de pressões, respectivamente, 42,98%, 5,41%, 17,24%, 41,50%, 8,61% e 23,76% de descontinuidade no abastecimento o que representa 23,90% do período analisado.

Outrossim, a análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de jul/2023 a mai/2024, apontou que o SAA de Hidrolândia opera com paralisações que afetam a continuidade do abastecimento. De fato, durante o período mencionado, foram registradas 28 interrupções, com destaque para 10 por motivos de intermitência contínua, 3 manobras, 13 paralisações emergenciais e 2 paralisações por manutenção programada (**Quadros 3 e 4**). Dentre as ocorrências, destacam-se os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024, que apresentaram, nessa ordem, médias de 2.195, 2.408, 2.609 e 3.649 de ligações impactadas.

Segundo o Relatório de Reclamações de Hidrolândia, referente ao período de junho/2023 a maio/2024, foram registradas 221 reclamações de falta de água e Falta de água e/ou baixa pressão com ocorrência, das quais 187 apresentaram laudos procedentes e não informado o que equivale a 84,62% do total dos registros, o que corrobora com a afirmativa de descontinuidade no SAA da Sede de Hidrolândia (**Quadro 5**).

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: Artigos 2º, 122 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

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: 90 dias.

Quadro 3 - Ocorrências operacionais do SAA de Hidrolândia no período de jul/2023 a mai/2023.

Mês	Tipo de ocorrência											
	Intermitência contínua			Manobras			Paralisação emergencial			Paralisação por manutenção programada		
	Quant.	Duração	Lig. Impactadas	Quant.	Duração	Lig. Impactadas	Quant.	Duração	Lig. Impactadas	Quant.	Duração	Lig. Impactadas
jul./23	-	-	-	-	-	-	2	13:00:00	7.214	-	-	-
set./23	1	493:00:00	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-
out./23	-	-	-	-	-	-	1	15:00:00	3.667	-	-	-
nov./23	1	493:00:00	35	-	-	-	1	10:00:00	3.683	-	-	-
dez./23	3	494:00:00	1068	1	35:00:00	3.203	2	32:00:00	7.396	1	32:00:00	3698
jan./24	1	492:00:00	35	-	-	-	1	18:00:00	3.687	-	-	-
fev./24	1	174:00:00	350	1	39:27:00	1.520	-	-	-	-	-	-
mar./24	1	243:00:00	1550	1	152:00:00	700	1	22:00:00	3.690	1	27:00:00	3690
abr./24	2	228:00:00	3094	-	-	-	2	16:00:00	7.340	-	-	-
mai./24	-	-	-	-	-	-	3	114:30:00	10.947	-	-	-

Quadro 4 - Ocorrências operacionais do SAA de Hidrolândia no período de jul/2023 a mai/2023.

Quadro da Soma das ocorrências			
Mês	Quant.	horas	Média Lig. Impactadas
jul./23	2	13:00:00	3.607
set./23	1	493:00:00	30
out./23	1	15:00:00	3.667
nov./23	2	503:00:00	1.859
dez./23	8	561:00:00	2.195
jan./24	2	510:00:00	1.861
fev./24	2	213:27:00	935
mar./24	4	417:00:00	2.408
abr./24	4	244:00:00	2.609
mai./24	3	114:30:00	3.649
Total	29	634:59:30	2.378

Quadro 5 - Quantidade de reclamações de falta de água e/ou baixa pressão no SAA de Hidrolândia no período de 01/01/2023 a 12/12/2023.

Data	RECLAMACAO DE FALTA D AGUA/BAIXA PRESSAO COM OCORRENCIA		RECLAMACAO DE FALTA DAGUA NO IMOVEL		Total Geral
	NI	PROCEDENTE	IMPROCEDENTE	PROCEDENTE	
jun./2023	-	-	3	-	3
jul./2023	-	-	3	1	4
ago./2023	-	-	2	1	3
set./2023	-	-	1	-	1
out./2023	-	-	3	4	7
nov./2023	7	9	6	5	27
dez./2023	18	29	3	8	58
jan./2024	2	2	4	2	10
fev./2024	2	2	4	2	10
mar./2024	37	23	4	14	78
abr./2024	-	-	1	1	2
mai./2024	11	5	-	2	18
Total geral	77	70	34	40	221

CONSTATAÇÃO C3

A partir da análise do relatório simplificado de ocorrências operacionais, relatório analítico geral de solicitações de serviços de Falta de Água / Baixa Pressão e relatório anual de dados operacionais, referentes à Sede de Hidrolândia, entre os meses de jun/2023 e mai/2024, verificou-se que os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024 se destacaram em relação às paralisações operacionais e volumes de água consumidos pelos usuários (**Quadros 4 e 6**). De fato, esses meses em conjunto apresentaram 156 reclamações e 19 ocorrências operacionais, representando, respectivamente, 70,6% e 65,5% das reclamações e das ocorrências do período analisado. Além disso, percebe-se que houve uma queda no volume de água distribuído para o SAA da Sede de Hidrolândia, para os meses acima indicados em comparação com os demais meses dos relatórios, indicando que a demanda de consumo não foi atendida pela concessionária.

Ainda nesse contexto, de acordo com o relatório simplificado de ocorrências operacionais, constatou-se que a CAGECE não forneceu água com continuidade nos meses de dez/2023, mar/2023, abr/2023 e mai/2023, haja vista que:

- Durante o mês de dez/2024, conforme as ocorrências nº 260.063, nº 260.951, nº 260.910, nº 260.809 e nº 261.110, houve 19 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o

que representa 61,3% do período analisado e aproximadamente 3.059 ligações impactadas por ocorrência.

- Em relação mês de mar/2024, conforme as ocorrências nº 265.234, nº 264.884, nº 264.860 e nº 264.658, houve 20 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 64,5% do período analisado e aproximadamente 2.407 ligações impactadas por ocorrência.
- Para o mês de abr/2024, conforme as ocorrências nº 267.076, nº 266.758, nº 268.300 e nº 268.302, houve 30 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 100,0% do período analisado e aproximadamente 2.608 ligações impactadas por ocorrência.
- Durante o mês de mai/2024, conforme as ocorrências nº 268.779, nº 268.716 e nº 268.327, houve 12 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 38,7% do período analisado e aproximadamente 3.649 ligações impactadas por ocorrência.

Outrossim, a análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Sede de Hidrolândia para os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024, correspondendo a uma média mensal de 3.499 inscrições, demonstra que, em média, 2.280 usuários (65,09% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³, entretanto, foram faturados neste volume, mais especificamente, 51,77% consumiram até 5 m³, o equivalente a 1.289 usuários. Ou seja, estes usuários consumiram ao todo 10.827 m³ e pagaram 22.800 m³, isto é 11.973 m³ (52,51%) a mais do que consumiram (**Quadro 7 e Figura 3**).

Portanto, essas análises evidenciam uma situação de demanda reprimida, na medida em que o SAA da Sede de Hidrolândia não está operando com regularidade no abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m³.

Não conformidade NC3 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item **02.02**: 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, 112 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D3 - A CAGECE deve restituir os valores recebidos indevidamente, de maneira que as faturas dos usuários da Sede de Hidrolândia, em relação aos meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024 sejam revisadas, utilizando como base de cálculo os volumes reais consumidos, e que seja efetuada as devidas compensações dos valores cobrados a maior, em forma de créditos para os usuários. Além disso, a CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA da Sede de Hidrolândia pelo consumo real até que se comprove a normalidade da continuidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C3.

Prazo para atendimento: 60 dias.

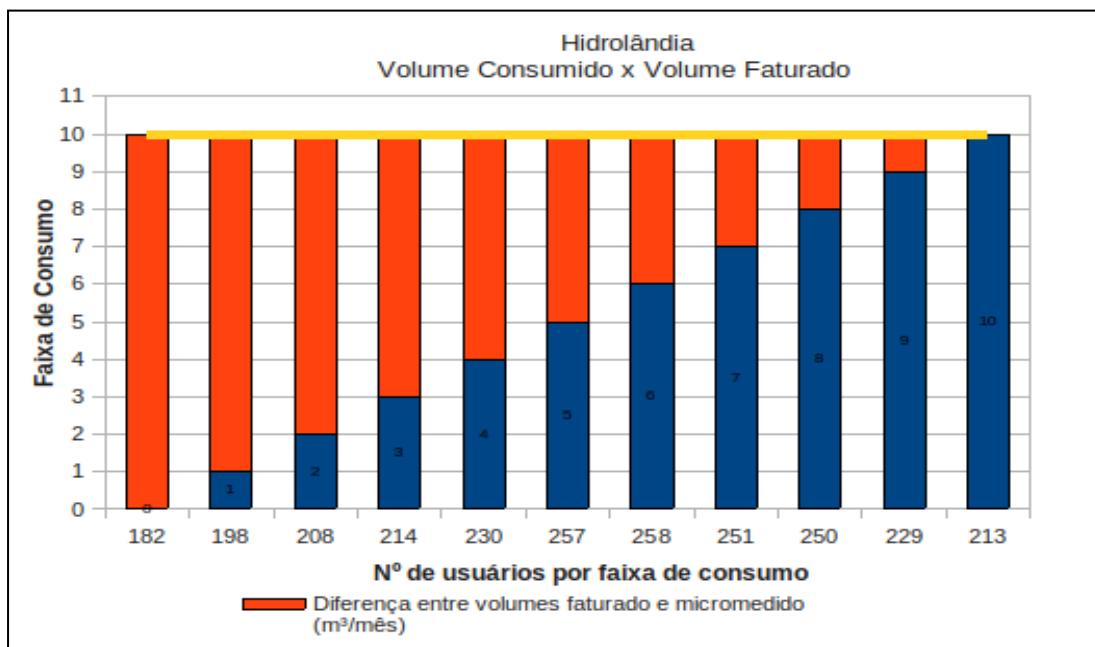
Quadro 6 - Dados referentes às ocorrências operacionais, consumo e reclamações dos usuários para a Sede de Hidrolândia entre os meses de jun/2023 e mai/2024.

Período	2023							2024				
	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
Reclamações	3	4	3	1	7	27	58	10	10	78	2	18
Ocorrências	0	2	0	1	1	2	8	2	2	4	4	3
Volume distribuído (m³)	-	48.468	49.377	48.873	49.766	48.288	46.127	48.947	45.351	46.433	45.249	46.141

Quadro 7 - Resultados da verificação dos volumes consumidos e faturados dos meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024 dos usuários do SAA de Hidrolândia.

Volume micromedido (m³/mês)	Volume mínimo faturado (m³/mês)	Diferença entre volumes micromedido e faturado (m³/mês)	Dez/2023	Mar/2024	Abr/2024	Mai/2024	Média do N° de usuários	quantidade acumulada de usuários na faixa de consumo	quantidade acumulada de usuários acima da faixa de consumo
0	10	10	147	202	209	170	182	182	3.317
1	10	9	162	220	217	196	198	380	3.119
2	10	8	170	231	220	211	208	588	2.911
3	10	7	183	253	217	204	214	802	2.697
4	10	6	196	265	239	222	230	1.032	2.467
5	10	5	224	303	252	250	257	1.289	2.210
6	10	4	225	286	271	252	258	1.547	1.952
7	10	3	224	269	259	253	251	1.798	1.701
8	10	2	236	250	257	258	250	2.048	1.451
9	10	1	264	221	211	222	229	2.277	1.222
10	10	0	236	195	205	219	213	2.490	1.009
>10			1.237	805	921	1.076	1.009	3.499	0
total de usuários com vol. Micromedido <10m³/mês			2.031	2.500	2.352	2.238	2.280		
percentual de usuários com vol. Micromedido < 10m³/mês			57,96%	71,43%	67,63%	63,35%	65,09%		
número total de usuários micromedidos no período			3.504	3.500	3.478	3.533	3.503		
Volume micromedido de usuários com consumo de até 9m³/mês								10.827 m³	
volume faturado pelo consumo mínimo de usuários com consumo de até 9m³/mês								22.800 m³	
volume faturado e não consumido pelos usuários com consumo de até 9m³/mês								11.973 m³	
								52,51 %	

Figura 3 - Avaliação do Monitoramento dos volumes consumidos e faturados dos meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024 dos usuários do SAA de Hidrolândia, referente ao consumo mínimo de 10 m³.



CONSTATAÇÃO C4

A CAGECE apresentou o registro da limpeza dos Reservatórios RAP-01, RAP-02, RAP-03, RAP-04 e REL-01 do SI de Hidrolândia, datado de 18/04/2023, portanto há mais de 6 meses (**Figura 4**).

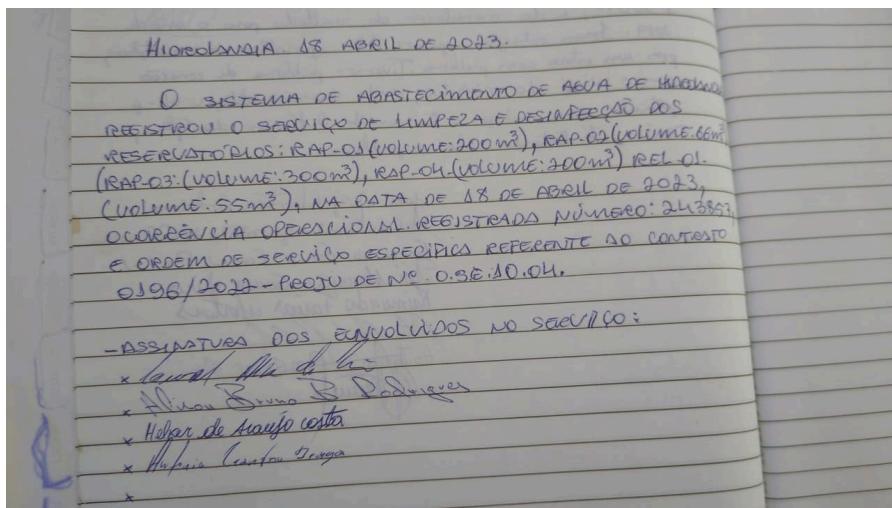
Não conformidade NC4 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item **01.07**: Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Enquadramento legal: Artigos 2º, 119 e 126 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D4 - A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C4.

Prazo para atendimento: 60 dias.

Figura 4 - Registro da limpeza dos reservatórios do SI de Hidrolândia.



CONSTATAÇÃO C5

Os resultados dos **laudos físico-químicos e bacteriológicos** produzidos pelo Laboratório Regional UN-BAC, provenientes de amostras coletadas na **saída do tratamento do SI de Hidrolândia - ETA Irajá** no período de jun/2023 a mai/2024, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias GM/MS nº 05/2017 e nº 888/2021 (**Quadro 8**):

- Coliformes Totais: o mês de mar/2024 apresentou 12,5% de resultados não conformes;
- Cor Aparente: o mês de jan/2024 apresentou 10,0% de resultados não conformes.

Os resultados dos **laudos físico-químicos e bacteriológicos** das amostras coletadas na **saída do tratamento da ETA Irajá** no dia 09/07/2024, segundo registros da campanha CAGECE/NUTEC, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias do MS nº 5/2017 e nº 888/2021 (**Quadro 9**):

NUTEC

- Turbidez (saída dos filtros): a amostra analisada apresentou não conformidade;
- Cloro Residual Livre: a amostra analisada apresentou não conformidade;
- Ferro Total: a amostra analisada apresentou não conformidade.

Os resultados dos **laudos físico-químicos e bacteriológicos** produzidos pelo Laboratório Regional UN-BAC, provenientes de amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia**, no período de jun/2023 a mai/2024, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias GM/MS nº 05/2017 e nº 888/2021 (**Quadro 10**):

- Cloro Residual Livre: os meses de nov/2023, mar/2024 e abr/2024 apresentaram, respectivamente, 30,0%, 50,0% e 12,5% de resultados não conformes;
- Coliformes Totais: os meses de nov/2023 e mar/2024 apresentaram, respectivamente, 20,0% e 20,0% de resultados não conformes;
- Cor Aparente: os meses de out/2023, nov/2023 e abr/2024 apresentaram, respectivamente, 10,0%, 10,0% e 20,0% de resultados não conformes.

Os resultados dos **laudos físico-químicos e bacteriológicos** produzidos pelo Laboratório Regional UN-BAC, provenientes de amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Localidade de Irajá**, no período de jun/2023 a mai/2024, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias GM/MS nº 05/2017 e nº 888/2021 (**Quadro 11**):

- Cloro Residual Livre: os meses de nov/2023, dez/2023 e mar/2024 apresentaram, respectivamente, 20,0%, 20,0% e 40,0% de resultados não conformes.

Os resultados dos **laudos físico-químicos e bacteriológicos** das amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia** no dia 09/07/2024, segundo registros da campanha CAGECE/NUTEC, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias do MS nº 5/2017 e nº 888/2021 (**Quadro 12**):

NUTEC

- Ferro Total: as 6 amostras analisadas apresentaram não conformidades.

Os resultados dos **laudos físico-químicos e bacteriológicos** das amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Localidade de Irajá** no dia 09/07/2024, segundo registros da campanha CAGECE/NUTEC, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias do MS nº 5/2017 e nº 888/2021 (**Quadro 13**):

NUTEC

➤ Ferro Total: as 4 amostras analisadas, apresentaram não conformidades.

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 D5 - A CAGECE deve fornecer água de acordo com os padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C5.

Prazo para atendimento: Imediato.

Quadro 8 - Resultados das análises **físico-químicas e bacteriológicas** de amostras coletadas na **saída do tratamento do SI de Hidrolândia - ETA Irajá** pela CAGECE, no período de jun/2023 a mai/2024, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria nº 888/2021.

Data da coleta	Coliformes totais			Cor aparente		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
jun./2023	8	-	0,0	8	-	0,0
jul./2023	9	-	0,0	9	-	0,0
ago./2023	9	-	0,0	9	-	0,0
set./2023	8	-	0,0	8	-	0,0
out./2023	9	-	0,0	9	-	0,0
nov./2023	9	-	0,0	9	-	0,0
dez./2023	8	-	0,0	8	-	0,0
jan./2024	10	-	0,0	10	1	10,0
fev./2024	8	-	0,0	8	-	0,0
mar./2024	8	1	12,5	8	-	0,0
abr./2024	9	-	0,0	9	-	0,0
mai./2024	9	-	0,0	9	-	0,0

Fonte: Laboratório Regional - UNBAC

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela MS nº 888/2021

INC - índice de não-conformidade (nº de amostras não-conformes x 100 / nº total de amostras)

Quadro 9 - Resultados das análises **físico-químicas** coletadas na **saída do tratamento da ETA Irajá** no dia 09/07/2024 e índices de não conformidade segundo o registro da campanha **CAGECE/NUTEC**.

Lab.	Ponto	Nº do Laudo	Turbidez (uT)		Cor Aparente (uH)		Cloro Res. Livre (mg/l)		Cloreto		Fluoreto		Nitratos		pH		Ferro Total (mg/l)	
			VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP
CAGECE	1	24.007504-AC/V 01	0,24	OK	2,50	OK	6,00	OK	31,30	OK	<0,20	OK	0,20	OK	7,03	OK	<0,20	OK
NUTEC	1	662/2024	0,40	OK	0,70	OK	6,00	NOK	30,80	OK	0,40	OK	0,30	OK	7,20	OK	1,00	NOK
	2	667/2024	1,50	NOK	<LQ	OK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Legenda: VLR – Valor Medido; AP – Avaliação Portarias nº 05/2017 e nº 888/2021

Quadro 10 - Resultados das análises **físico-químicas e bacteriológicas** de amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia** pela CAGECE, no período de jun/2023 a mai/2024, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria nº 888/2021.

Data da coleta	Cloro residual livre			Coliformes totais			Cor aparente		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
jun./2023	10	-	0,00	10	-	0,0	10	-	0,00
jul./2023	10	-	0,00	10	-	0,0	10	-	0,00
ago./2023	10	-	0,00	10	-	0,0	10	-	0,00
set./2023	10	-	0,00	10	-	0,0	10	-	0,00
out./2023	10	-	0,00	10	-	0,0	10	1	10,00
nov./2023	10	3	30,00	10	2	20,0	10	1	10,00
dez./2023	10	-	0,00	10	-	0,0	10	-	0,00
jan./2024	16	-	0,00	16	-	0,0	10	-	0,00
fev./2024	10	-	0,00	10	-	0,0	10	-	0,00
mar./2024	10	5	50,00	10	2	20,0	10	-	0,00
abr./2024	16	2	12,50	16	1	6,3	10	2	20,00
mai./2024	13	-	0,00	13	-	0,0	10	-	0,00

Fonte: Laboratório Regional - UNBAC

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela MS nº 888/2021

INC - índice de não-conformidade (nº de amostras não-conformes x 100 / nº total de amostras)

Quadro 11 - Resultados das análises **físico-químicas e bacteriológicas** de amostras coletadas na **rede de distribuição do SAA da Localidade de Irajá** pela CAGECE, no período de jun/2023 a mai/2024, e verificação quanto ao atendimento dos padrões de potabilidade da Portaria nº 888/2021.

Data da coleta	Cloro residual livre			Coliformes totais		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
jun./2023	5	-	0,0	5	-	0
jul./2023	5	-	0,0	5	-	0
ago./2023	5	-	0,0	5	-	0
set./2023	5	-	0,0	5	-	0
out./2023	5	-	0,0	5	-	0
nov./2023	5	1	20,0	5	-	0
dez./2023	5	1	20,0	5	-	0
jan./2024	5	-	0,0	5	-	0
fev./2024	5	-	0,0	5	-	0
mar./2024	5	2	40,0	5	1	20
abr./2024	8	-	0,0	8	-	0
mai./2024	5	-	0,0	5	-	0

Fonte: Laboratório Regional - UNBAC

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pela MS nº 888/2021

INC - índice de não-conformidade (nº de amostras não-conformes x 100 / nº total de amostras)

Quadro 12 - Resultados das análises **físico-químicas** coletadas na rede de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia no dia 09/07/2024 e índices de não conformidade segundo o registro da campanha CAGECE/NUTEC.

Laboratório	Ponto	Nº do Laudo	Turbidez (uT)		Cor Aparente (uH)		Cloro Res. Livre (mg/l)		Ferro Total (mg/l)	
			VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP
CAGECE	1	24.007498-AC/V01	1,00	OK	10,00	OK	2,60	OK	<0,20	OK
	2	24.007499-AC/01	0,98	OK	10,00	OK	2,40	OK	<0,20	OK
	3	24.007500-AC/V01	1,07	OK	10,00	OK	2,40	OK	<0,20	OK
	4	24.007501-AC/V01	0,89	OK	10,00	OK	2,60	OK	<0,20	OK
	5	24.007502-AC/V01	3,21	OK	20,00	OK	2,20	OK	0,20	OK
	6	24.007503-AC/V01	0,50	OK	5,00	OK	1,20	OK	<0,20	OK
NUTEC	1	650/2024	1,60	OK	6,90	OK	2,50	OK	0,40	NOK
	2	651/2024	2,60	OK	1,90	OK	2,50	OK	0,60	NOK
	3	652/2024	1,30	OK	2,90	OK	2,50	OK	0,80	NOK
	4	653/2024	1,50	OK	7,80	OK	2,50	OK	0,50	NOK
	5	654/2024	23,10	OK	81,30	OK	2,20	OK	1,90	NOK
	6	656/2024	1,60	OK	6,60	OK	1,20	OK	0,40	NOK

Legenda: VLR – Valor Medido; AP – Avaliação Portarias nº 05/2017 e nº 888/2021

Quadro 13 - Resultados das análises **físico-químicas** coletadas na rede de distribuição da Localidade de Irajá no dia 09/07/2024 e índices de não conformidade segundo o registro da campanha CAGECE/NUTEC.

Laboratório	Ponto	Nº do Laudo	Turbidez (uT)		Cor Aparente (uH)		Cloro Res. Livre (mg/l)		Ferro Total (mg/l)	
			VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP
CAGECE	1	24.007505-AC/V01	0,29	OK	2,50	OK	5,00	OK	<0,20	OK
	2	24.007506-AC/V01	0,37	OK	5,00	OK	5,00	OK	<0,20	OK
	3	24.007507-AC/V01	0,28	OK	2,50	OK	5,00	OK	<0,20	OK
	4	24.007508-AC/V01	0,30	OK	2,50	OK	5,00	OK	<0,20	OK
NUTEC	1	663/2024	1,60	OK	<LQ	OK	5,00	OK	0,80	NOK
	2	664/2024	1,30	OK	<LQ	OK	5,00	OK	0,50	NOK
	3	665/2024	1,10	OK	<LQ	OK	5,00	OK	0,60	NOK
	4	666/2024	1,20	OK	<LQ	OK	5,00	OK	1,40	NOK

Legenda: VLR – Valor Medido; AP – Avaliação Portarias nº 05/2017 e nº 888/2021

CONSTATAÇÃO C6

Verificando os laudos das análises dos efluentes das lavagens dos filtros (Rejeitos Gerados) da **ETA Irajá**, no período de jun/2023 a mai/2024, constatou-se as seguintes não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017 (**Quadro 14**).

- DQO: os meses de jul/2023, ago/2023, out/2023, dez/2023 e jan/2024 apresentaram não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017;

- Sólidos Sedimentáveis: os meses de jun/2023 a mai/2024 apresentaram não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017;
- Materiais Flutuantes: os meses de jun/2023 a out/2023, dez/2023 e jan/2024 apresentaram não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017.

Não conformidade NC6 - Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I item **04.04**: Não realizar a gestão do manejo, acondicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes.

Enquadramento legal: Artigos 22 e 23 da Resolução 122/2009 da ARCE; artigos 2º, 119 e 160 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 14 da Resolução COEMA 2/2017 e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D6 - A CAGECE deve realizar o manejo, acondicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C6.

Prazo para atendimento: 30 dias

Quadro 14 - Verificação dos **laudos físico-químicos** da CAGECE, resultantes do monitoramento no período de jun/2023 a mai/2024, quanto ao atendimento aos padrões de **lançamento de efluente (rejeitos)** da **ETA Irajá**, estabelecidos pela Resolução COEMA nº 02/2017.

Mês / Ano	Demanda Química de Oxigênio (DQO)			Sólidos Sedimentáveis			Materiais Flutuantes			PH			Temperatura		
	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)	NTA	ANC	INC (%)
jun./2023	1	0	0	1	1	100	1	1	100	1	0	0	1	0	0
jul./2023	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	0	0	1	0	0
ago./2023	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	0	0	1	0	0
set./2023	1	0	0	1	1	100	1	1	100	1	0	0	1	0	0
out./2023	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	0	0	1	0	0
nov./2023	1	0	0	1	1	100	1	0	0	1	0	0	1	0	0
dez./2023	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	0	0	1	0	0
jan./2024	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	0	0	1	0	0
fev./2024	1	0	0	1	1	100	1	0	0	1	0	0	1	0	0
abr./2024	1	0	0	1	1	100	1	0	0	1	0	0	1	0	0
mai./2024	1	0	0	1	1	100	1	0	0	1	0	0	1	0	0

Fonte: Laboratório Regional - UN-BAC

NTA - número total de amostras no mês

ANC - amostras não-conformes com os padrões estabelecidos pelas Portarias P-5/2017 e P-888/2021

INC - índice de não-conformidade (nº de amostras não-conformes x 100 / nº total de amostras)

CONSTATAÇÃO C7

A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços

Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA de Hidrolândia, relativos ao período de 01/07/2023 a 30/06/2024, indicou que a análise individual do serviço relevante RECUPERACAO DO PASSEIO apresentou 66,67% dos serviços executados fora do prazo estipulado, acima do limite de 25% (**Quadro 15**).

Não conformidade NC7 - 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: Artigos 31 ao 36 e 145 da Resolução 130/2010 da ARCE e artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D7 - A CAGECE deve cumprir os prazos estabelecidos para a execução de serviços e não deixar a fixação de seu termo inicial ao seu exclusivo critério, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C7.

Prazo para atendimento: 120 dias

Quadro 15 - Serviços atendidos dentro e fora do prazo no período de jul/2023 a jun/2024, referentes à prestação dos serviços de abastecimento de água de Hidrolândia.

SERVIÇOS RELEVANTES ÁGUA E ESGOTO	Fora Prazo	Dentro Prazo	%
017 - SUSPENSÃO FATURAMENTO ESGOTO	-	-	-
020 - VERIFICACAO DE SERVICO SOLICITADO E NAO EXECUTADO	-	-	-
021 - VERIFICACAO DE CONSUMO MEDIDO	3	188	1,57
065 - LIGACAO DE ESGOTO	-	-	-
071 - SUBSTITUICAO DE HIDROMETRO - MANUTENCAO	0	3	0,00
073 - SUBSTITUICAO DE REGISTRO GERAL	0	22	0,00
076 - RECLAMACAO DE FALTA DAGUA NO IMOVEL	6	63	8,70
077 - DESOBSTRUCAO DA REDE DE ESGOTO	-	-	-
083 - CORTE SOLICITADO	1	198	0,50
084 - RELIGACAO DE AGUA	2	1228	0,16
096 - RECUPERACAO DO PAVIMENTO	1	4	20,00
097 - RECUPERACAO DO PASSEIO	2	1	66,67
098 - DESOBSTRUCAO DA LIGACAO DE ESGOTO	-	-	-
106 - DESCARGA NA REDE DE AGUA	-	-	-
186 - VERIFICACAO DE INTERLIGACAO DE ESGOTO	-	-	-
262 - LIGACAO DE AGUA COM INSTALACAO DE HIDROMETRO	3	127	2,31
285 - VERIFICACAO DE RETIRADA DE VAZAMENTO OCULTO	0	38	0,00
303 - VERIFICACAO DE BAIXA PRESSAO	-	-	-
372 - CONSERTO DE VAZAMENTO	9	188	4,57
Total Serviços Relevantes	27	2060	1,29

Valores de referências: Global - até 5% da relação entre a quantidade total fora do prazo e a quantidade total dentro e fora do prazo de todos os serviços relevantes; Individual - até 25% da relação individual entre a quantidade total fora do prazo e a quantidade total dentro e fora do prazo do serviço relevante.

CONSTATAÇÃO C8

Dentre as informações solicitadas pela ARCE à CAGECE, mediante o Ofício OF/CSB/0434/2024, datado de 27/06/2024, sobre o item *b34 “Caso não haja prestação dos serviços de esgotamento sanitário, informar sobre a existência de projeto de engenharia, licenciamento e cronograma de execução do SES”*, embora a CAGECE tenha encaminhado dois arquivos em resposta ao item, os dados / informações abordadas nesses arquivos não respondem objetivamente ao que foi requerido.

Não conformidade NC8 - Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I item **03.04**: Não fornecer informações à ARCE, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da ARCE.

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

Determinação D8 - A CAGECE deve fornecer informações à ARCE, na forma e nos prazos estabelecidos, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da ARCE, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C8.

Prazo para atendimento: 30 dias

8. DEMANDA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Acerca da solicitação do Ministério Público da Comarca de Santa Quitéria, Ofício nº 556/2023-C615VCIV02, foi realizada Fiscalização no município 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 13012.006778/2024-11, emitindo os respectivos termos de notificação para cada constatação de não conformidade e determinando prazos para cumprimento, a saber:

- **TN/CSB/0108/2024** - Assunto: Pressão inadequada - Prazo: 90 dias;
- **TN/CSB/0109/2024** - Assunto: Descontinuidade no abastecimento - Prazo 90 dias;
- **TN/CSB/0110/2024** - Assunto: Faturamento em conformidade com a

legislação - Prazo 60 dias;

- **TN/CSB/0111/2024** - Assunto: Operação e manutenção inadequadas - Prazo: 60 dias;
- **TN/CSB/0112/2024** - Assunto: Água fora do padrão de potabilidade - Prazo: imediato;
- **TN/CSB/0113/2024** - Assunto: Manejo de resíduos - Prazo 30 dias;
- **TN/CSB/0114/2024** - Assunto: Serviços fora do prazo - Prazo 120 dias;
- **TN/CSB/0115/2024** - Assunto: Informações à ARCE - Prazo: 30 dias.

9. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador CSB/ARCE:

- Marcelo Silva de Almeida

Analista de Regulação CSB/ARCE:

- Alceu de Castro Galvão Junior
- Alisson José Maia Melo
- Geraldo Basilio Sobrinho
- Henrique Luna Revoredo
- Marcella Facó Soares
- Márcio Gomes Rebello Ferreira

Assistente Técnico:

- Roani Simões Veras

Auxiliar Administrativo:

- Ana Façanha Câmara de Sousa
- Ismael Roseno dos Santos Marques

10. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Engº. Alceu de Castro Galvão Junior
Analista de Regulação
Matrícula: 047-1-5

Fortaleza – CE, 31 de julho de 2024.

ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO

Questionário da Fiscalização

Dados da Fiscalização

Nome da Fiscalização: AF Eventual do SAA de Hidrolândia e Loc. de Irajá

Coordenadoria: Coordenadoria de Saneamento

Objeto Fiscalizado: AF Eventual do SAA de Hidrolândia e Loc. de Irajá

Detalhamento: AF Eventual do SAA da Sede de Hidrolândia e Localidade de

Dados do Questionário

Data da Inspeção: 30/07/2024

Responsável da Inspeção: Alceu de Castro Galvão Junior

Categoria	Resposta
CSB - Comercial - Leitura e Faturamento	
No caso de consumo presumido, todas os consumidores foram faturados por volume abaixo de 20m³?	<input checked="" type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
No período analisado não houve consumo presumido	
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)?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
A partir da análise do relatório simplificado de ocorrências operacionais, relatório analítico geral de solicitações de serviços de Falta de Água / Baixa Pressão e relatório anual de dados operacionais, referentes à Sede de Hidrolândia, entre os meses de jun/2023 e mai/2024, verificou-se que os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024 se destacaram em relação às paralisações operacionais e volumes de água consumidos pelos usuários (Quadros 4 e 6). De fato, esses meses em conjunto apresentaram 156 reclamações e 19 ocorrências operacionais, representando, respectivamente, 70,6% e 65,5% das reclamações e das ocorrências do período analisado. Além disso, percebe-se que houve uma queda no volume de água distribuído para o SAA da Sede de Hidrolândia, para os meses acima indicados em comparação com os demais meses dos relatórios, indicando que a demanda de consumo não foi atendida pela concessionária. - Ainda nesse contexto, de acordo com o relatório simplificado de ocorrências operacionais, constatou-se que a CAGECE não forneceu água com continuidade nos meses de dez/2023, mar/2023, abr/2023 e mai/2023, haja vista que: > Durante o mês de dez/2024, conforme as ocorrências nº 260.063, nº 260.951, nº 260.910, nº 260.809 e nº 261.110, houve 19 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 61,3% do período analisado e aproximadamente 3.059 ligações impactadas por ocorrência. > Em relação mês de mar/2024, conforme as ocorrências nº 265.234, nº 264.884, nº	

264.860 e nº 264.658, houve 20 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 64,5% do período analisado e aproximadamente 2.407 ligações impactadas por ocorrência.

> Para o mês de abr/2024, conforme as ocorrências nº 267.076, nº 266.758, nº 268.300 e nº 268.302, houve 30 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 100,0% do período analisado e aproximadamente 2.608 ligações impactadas por ocorrência.

> Durante o mês de mai/2024, conforme as ocorrências nº 268.779, nº 268.716 e nº 268.327, houve 12 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 38,7% do período analisado e aproximadamente 3.649 ligações impactadas por ocorrência.

- Outrossim, a análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Sede de Hidrolândia para os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024, correspondendo a uma média mensal de 3.499 inscrições, demonstra que, em média, 2.280 usuários (65,09% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³, entretanto, foram faturados neste volume, mais especificamente, 51,77% consumiram até 5 m³, o equivalente a 1.289 usuários. Ou seja, estes usuários consumiram ao todo 10.827 m³ e pagaram 22.800 m³, isto é 11.973 m³ (52,51%) a mais do que consumiram.

- Portanto, essas análises evidenciam uma situação de demanda reprimida, na medida em que o SAA da Sede de Hidrolândia não está operando com regularidade no abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m³.

CSB - Comercial - Ordens de Serviços (OS)

Os prazos de atendimento, com referência aos serviços mais relevantes, estão sendo cumpridos? (verificar por amostragem geral ou específica, ou ainda, pelo relatório de atendimento, referente ao período de três meses)	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
---	--

A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA de Hidrolândia, relativos ao período de 01/07/2023 a 30/06/2024, indicou que a análise individual do serviço relevante RECUPERACAO DO PASSEIO apresentou 66,67% dos serviços executados fora do prazo estipulado, acima do limite de 25%.

CSB - ETA - Segurança, Conservação e Limpeza

A água de lavagem dos filtros, reservatórios e decantadores está sendo lançada no meio ambiente, obedecendo aos padrões da Resolução COEMA 02/2017?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
---	--

Verificando os laudos das análises dos efluentes das lavagens dos filtros (Rejeitos Gerados) da ETA Irajá, no período de jun/2023 a mai/2024, constatou-se as seguintes não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017.

> DQO: os meses de jul/2023, ago/2023, out/2023, dez/2023 e jan/2024 apresentaram não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017;

> Sólidos Sedimentáveis: os meses de jun/2023 a mai/2024 apresentaram não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017;

> Materiais Flutuantes: os meses de jun/2023 a out/2023, dez/2023 e jan/2024 apresentaram não conformidades com o estabelecido pela Resolução COEMA nº 02/2017.

O SAA/ETA tem Licença de Operação no prazo de validade?

SIM NÃO N/A

LICENÇA DE OPERAÇÃO Nº 23/2020 - DICOP

Emissão em: 10/3/2020

Validade até: 8/3/2028

CSB - Gerencial

Foram fornecidas todas as informações solicitadas pela ARCE, referentes à fiscalização?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
---	--

Dentre as informações solicitadas pela ARCE à CAGECE, mediante o Ofício OF/CSB/0434/2024, datado de 27/06/2024, sobre o item b34 "Caso não haja prestação dos serviços de esgotamento sanitário, informar sobre a existência de projeto de engenharia, licenciamento e cronograma de execução do SES", embora a CAGECE tenha encaminhado dois arquivos em resposta ao item, os dados / informações abordadas nesses arquivos não respondem objetivamente ao que foi requerido.

Em caso de hidrometriação < 100%, o volume médio faturado não medido é menor que o medido?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
--	--

CSB-Operação e Manutenção

A operação e a manutenção das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estão sendo realizadas de forma adequada, de forma a preservar a conservação e integridade das infraestruturas?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
---	--

A CAGECE apresentou o registro da limpeza dos Reservatórios RAP-01, RAP-02, RAP-03, RAP-04 e REL-01 do SI de Hidrolândia, datado de 18/04/2023, portanto há mais de 6 meses

CSB - Qualidade e Controle da Água Bruta Tratada e Distribuída

A água tratada (saída do tratamento - filtro / poço) atendeu aos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, no período verificado?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
--	--

Os resultados dos laudos físico-químicos e bacteriológicos produzidos pelo Laboratório Regional UN-BAC, provenientes de amostras coletadas na saída do tratamento do SI de Hidrolândia - ETA Irajá no período de jun/2023 a mai/2024, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias GM/MS nº 05/2017 e nº 888/2021:
 > Coliformes Totais: o mês de mar/2024 apresentou 12,5% de resultados não conformes;
 > Cor Aparente: o mês de jan/2024 apresentou 10,0% de resultados não conformes.
 - Os resultados dos laudos físico-químicos e bacteriológicos das amostras coletadas na saída do tratamento da ETA Irajá no dia 09/07/2024, segundo registros da campanha CAGECE/NUTEC, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias do MS nº 5/2017 e nº 888/2021:
 NUTEC
 > Turbidez (saída dos filtros): a amostra analisada apresentou não conformidade;
 > Cloro Residual Livre: a amostra analisada apresentou não conformidade;
 > Ferro Total: a amostra analisada apresentou não conformidade.

A água distribuída (rede de distribuição e reservatórios) atendeu aos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, no período verificado?	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
---	--

Os resultados dos laudos físico-químicos e bacteriológicos produzidos pelo Laboratório Regional UN-BAC, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia, no período de jun/2023 a mai/2024, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias GM/MS nº 05/2017 e nº 888/2021:
 > Cloro Residual Livre: os meses de nov/2023, mar/2024 e abr/2024 apresentaram, respectivamente, 30,0%, 50,0% e 12,5% de resultados não conformes;
 > Coliformes Totais: os meses de nov/2023 e mar/2024 apresentaram, respectivamente, 20,0% e 20,0% de resultados não conformes;
 > Cor Aparente: os meses de out/2023, nov/2023 e abr/2024 apresentaram,

respectivamente, 10,0%, 10,0% e 20,0% de resultados não conformes.

- Os resultados dos laudos físico-químicos e bacteriológicos produzidos pelo Laboratório Regional UN-BAC, provenientes de amostras coletadas na rede de distribuição do SAA da Localidade de Irajá, no período de jun/2023 a mai/2024, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias GM/MS nº 05/2017 e nº 888/2021:

> Cloro Residual Livre: os meses de nov/2023, dez/2023 e mar/2024 apresentaram, respectivamente, 20,0%, 20,0% e 40,0% de resultados não conformes.

- Os resultados dos laudos físico-químicos e bacteriológicos das amostras coletadas na rede de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia no dia 09/07/2024, segundo registros da campanha CAGECE/NUTEC, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias do MS nº 5/2017 e nº 888/2021:

NUTEC

> Ferro Total: as 6 amostras analisadas apresentaram não conformidades.

- Os resultados dos laudos físico-químicos e bacteriológicos das amostras coletadas na rede de distribuição do SAA da Localidade de Irajá no dia 09/07/2024, segundo registros da campanha CAGECE/NUTEC, apresentaram as seguintes não conformidades com os padrões de potabilidade estabelecidos pelas Portarias do MS nº 5/2017 e nº 888/2021:

NUTEC

> Ferro Total: as 4 amostras analisadas, apresentaram não conformidades.

CSB - Rede de Distribuição de Água - RDA

As pressões mínimas e máximas na RDA são obedecidas? (medir a pressão em pontos estratégicos e verificar os pontos de pressão mínima e máxima)	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
--	--

A ARCE realizou medição contínua de pressão, com a instalação do aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA de Hidrolândia, no endereço Rua Antônio Rodrigues Marrocos, 513, no período de 26/06/2024 às 16:40 a 28/06/2024 às 08:30. Constatou-se pressão abaixo de 10 mca nas 240 aferições realizadas, o que representa 100% do período analisado.

- Os monitoramentos contínuos realizados pela CAGECE nas redes de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia e da Localidade de Irajá, por meio das Estações Piezométricas, apresentaram pressões fora da faixa de 10 a 50 mca nas seguintes EPZ's:

> EPZ nº 034756 (Sede) - localizada na Rua Antônio Cid. de Sousa, QD 228, no período de jan/2024 a mai/2024, apresentou, respectivamente, 31,52%, 22,10%, 17,37%, 26,98% e 13,24% dos registros de pressões medidas abaixo de 10 mca, o que representa 32,60% do período analisado.

> EPZ nº 034720 (Irajá) - Localizada na Rua Mariano Pereira QD 50, s/n, no período de jan/2024 a mai/2024, apresentou, respectivamente, 85,95%, 83,95%, 83,01%, 82,63%, 83,47 e 84,60% dos registros de pressões medidas abaixo de 10 mca, o que representa 79,38% do período analisado;

> EPZ nº 044425 (Sede) - Localizada na Rua Mesquita Pereira, s/n, no período de dez/2023 a mai/2024, apresentou, respectivamente, 57,02%, 94,59%, 82,76%, 58,50%, 91,39%, 76,24 dos registros de pressões medidas abaixo de 10 mca, o que representa 76,10% do período analisado.

O abastecimento de água é contínuo? (verificar se há sistemática de manobras, histórico de paralizações, constantes reclamações de falta de água, etc.).	<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A
--	--

Os monitoramentos contínuos realizados pela CAGECE nas redes de distribuição do SAA da Sede de Hidrolândia e da Localidade de Irajá, por meio das Estações Piezométricas, apresentaram descontinuidade no abastecimento nas seguintes EPZ's:

> EPZ nº 034756 (Sede) - localizada na Rua Antônio Cid. de Sousa, QD 228, no período de jan/2024 a mai/2024, apresentou nos registros de pressões, respectivamente, 58,20%, 69,85%, 77,55%, 66,74% e 84,91% de descontinuidade no abastecimento, o que representa 60,30% do período analisado.

> EPZ nº 044425 (Sede) - Localizada na Rua Mesquita Pereira, s/n, no período de

dez/2023 a mai/2024, apresentou nos registros de pressões, respectivamente, 42,98%, 5,41%, 17,24%, 41,50%, 8,61% e 23,76% de descontinuidade no abastecimento o que representa 23,90% do período analisado.

- Outrossim, a análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de jul/2023 a mai/2024, apontou que o SAA de Hidrolândia opera com paralisações que afetam a continuidade do abastecimento. De fato, durante o período mencionado, foram registradas 28 interrupções, com destaque para 10 por motivos de intermitência contínua, 3 manobras, 13 paralisações emergenciais e 2 paralisações por manutenção programada. Dentre as ocorrências, destacam-se os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024, que apresentaram, nessa ordem, médias de 2.195, 2.408, 2.609 e 3.649 de ligações impactadas.

- Segundo o Relatório de Reclamações de Hidrolândia, referente ao período de junho/2023 a maio/2024, foram registradas 221 reclamações de falta de água e Falta de água e/ou baixa pressão com ocorrência, das quais 187 apresentaram laudos procedentes e não informado o que equivale a 84,62% do total dos registros, o que corrobora com a afirmativa de descontinuidade no SAA da Sede de Hidrolândia.