



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0030/2025
(NUP: 13012.013219/2025-48)

Assunto: Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água do Bairro Praia do Futuro II do Município de Fortaleza

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Outubro/2025

SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO.....	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	4
3. OBJETIVO.....	5
4. INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	5
5. CONTEXTO.....	6
6. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	7
7. EQUIPE TÉCNICA.....	10
8. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO.....	11
ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO.....	12

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 Semi Enterrado
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
UNMTL	Unidade de Negócio Metropolitana Leste
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) 3194-5605 – 3194-5606.

CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará

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

Telefone: (85) 3101-1719

Fax: (85) 3101-1860

2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

CARACTERÍSTICAS	
Tipo de Auditoria:	Fiscalização Direta
Unidade Auditada:	Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL) Avenida Antônio Sales, 445, Aldeota – Fortaleza/CE Horário de funcionamento: das 8h às 17h, de segunda a sexta Contato: (85) 3101.4758
Localidade:	Município de Fortaleza
Escopo:	Verificação das pressões de abastecimento de água no endereço Travessa Cleber Mesquita, Nº 169, Praia do Futuro II.
Comunicação à Empresa:	Ofício OF/CSB/0869/2025 NUP 13012.013219/2025-48, datado de 19 de setembro de 2025.
Microrregião:	Centro Norte
Região de Planejamento:	Litoral Leste
Legislação:	- 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 130/2010, nº 147/2010, nº 152/2011, nº 167/2013 e nº 207/2016.

3. OBJETIVO

A ação de fiscalização foi gerada a partir de uma solicitação de ouvidoria sobre falta d'água e tem como objetivo avaliar as condições de abastecimento da residência localizada na Travessa Cleber Mesquita, 169 - Bairro Praia do Futuro II, em atendimento ao disposto na legislação pertinente e conforme pedido do conselho a partir do Processo de Ouvidoria nº 13012.007355/2024-18, disposto no item 2 deste relatório.

4. INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, através do Ofício nº OF/CSB/0869/2025, datado de 19 de setembro de 2025, solicitou os seguintes dados e informações acerca da prestação dos serviços de abastecimento de água:

A. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (REFERENTE AO BAIRRO PRAIA DO FUTURO II/CE):

- a.1 Croqui esquemático do SAA;
- a.2 Relatório anual de dados operacionais (último disponível, caso existente);
- a.3 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.4 Relatório 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.5 Planta cadastral do SAA dividido por setor de distribuição (setorização) e quadra com identificação dos diâmetros e materiais das tubulações no formato "dwg";
- a.6 Número de ligações e economias residenciais ativa, hidrometrada, cortada, suspensa, suprimida, faturado por outro imóvel, factível e potencial, na área de abrangência.
- a.7 Histórico da análise de consumo e situação financeira dos últimos 12 meses da UC nº 008229155 (datas de leitura, leituras, consumo micromedido, pagamentos realizados);
- a.8 Ordens de Serviços solicitadas pelo reclamante (UC 008229155) sobre falta d'água no imóvel (cód. 76) e falta d'água/baixa pressão com ocorrência (cód. 326 e 303) dos últimos 6 meses;

- a.9 Medições contínuas de pressão na unidade usuária do reclamante (UC 008229155) ou em local próximo no mesmo logradouro, por meio de datalogger, durante no mínimo 48 horas;
- a.10 Cronograma com datas de início/conclusão de obras, se houver;
- a.11 Plano de manobras, se houver;

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.

5. CONTEXTO

O Sistema de Abastecimento de Água (SAA) do Bairro Praia do Futuro II contempla o Setor 13 de abastecimento e pertence à Unidade de Negócios Metropolitana Leste (UN-MTL). As ligações da Unidade estão mostradas no **Quadro 1**.

Quadro 1 - Ligações de água em agosto/2025 da Unidade de Negócios Metropolitana Leste (UN-MTL).

Ligação de Água	Quantidade	Porcentagem
Ativa	145.037	63,47%
Cortada	40.510	17,73%
Factível	18.024	7,89%
Potencial	8.618	3,77%
Suprimida	8.629	3,78%
Faturada por outro imóvel	6.888	3,01%
Suspensa	643	0,28%
Hidrante	166	-

Fonte: CAGECE, 2025.

6. CONSTATAÇÕES, 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 Cagece realizou medições contínuas de pressão no período de 29/09/2025 a 01/10/2025, por meio das instalações de *dataloggers* na rede de distribuição do Bairro Praia do Futuro II, no endereço Travessa Cléber Mesquita, 169. O monitoramento ocorreu entre 29/09/2025 às 15h00 e 01/10/2025 às 15h00. Após análise, constatou-se pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca no período de 30/09/2025 às 17h00 à 01/10/2025 às 05h30 e de 11h30 à 12h30, onde **29,5%** das 193 medições apresentaram pressões abaixo de 7,5 mca (**Figura 1**).

Ademais, avaliação dos monitoramentos contínuos conduzidos pela CAGECE, no período de julho a setembro de 2025, por meio das Estações Piezométricas instaladas na rede de distribuição do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) do Bairro Praia do Futuro II apontaram registros com pressão abaixo de 10 mca, nas seguintes EPZs:

- **Rua Alberto Monteiro, 439 (042480)**: os meses de julho a setembro/2025 apresentaram, respectivamente, 7,64%, 15,76% e 36,43% dos registros de pressões abaixo de 10 mca (**Quadro 2**);
- **Rua Jamaica, 410 (042389)**: os meses de julho a setembro/2025 apresentaram, respectivamente, 83,45%, 85,01% e 84,54% dos registros de pressões abaixo de 10 mca (**Quadro 3**).

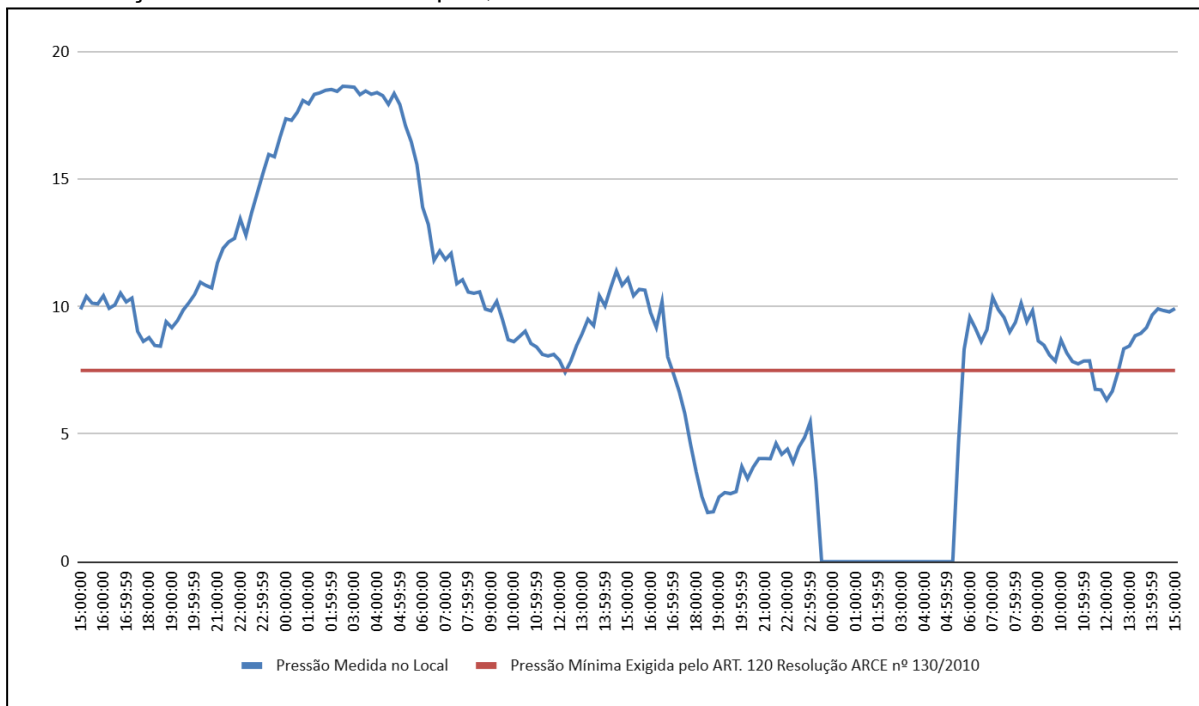
Não conformidade NC1 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item **01.05**: Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela ARCE.

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: 30 dias.

Figura 1 - Monitoramento da pressão no Bairro Praia do Futuro II, de 29/09/2025 a 01/10/2025, no endereço: Travessa Cléber Mesquita, 169.



Quadro 2 - Monitoramento contínuo de pressão no Bairro Praia do Futuro II, no período de jul a set/2025, por meio da EPZ - CAGECE nº 042480.

EPZ	Data	Pressão Adequada	Pressão Baixa	Sem Continuidade
Rua Alberto Monteiro, 439 (042480)	jul/2025	73,55%	7,64%	18,81%
	ago/2025	61,75%	15,76%	22,49%
	set/2025	30,36%	36,43%	33,21%
Total geral		51,64%	22,38%	25,98%

Quadro 3 - Monitoramento contínuo de pressão no Bairro Praia do Futuro II, no período de jul a set/2025, por meio da EPZ - CAGECE nº 042389.

EPZ	Data	Pressão Adequada	Pressão Baixa	Sem Continuidade
Rua Jamaica, 410 (042389)	jul/2025	15,98%	83,45%	0,57%
	ago/2025	8,23%	85,01%	6,75%
	set/2025	0,00%	84,54%	15,46%
Total geral		6,15%	84,65%	9,20%

CONSTATAÇÃO C2

A Cagece realizou medições contínuas de pressão no período de 29/09/2025 a 01/10/2025, por meio das instalações de *dataloggers* na rede de distribuição do Bairro

Praia do Futuro II, no endereço Travessa Cléber Mesquita, 169. O monitoramento ocorreu entre 29/09/2025 às 15h00 e 01/10/2025 às 15h00. Após análise, constatou-se descontinuidade no abastecimento no período de 30/09/2025 às 23h30 à 01/10/2025 às 05h15, onde **12,44%** das 193 medições apresentaram descontinuidade (**Figura 1**).

Ademais, avaliação dos monitoramentos contínuos conduzidos pela CAGECE, no período de julho a setembro de 2025, por meio das Estações Piezométricas instaladas na rede de distribuição do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) do Bairro Praia do Futuro II apontaram descontinuidade no abastecimento nas seguintes EPZs:

- **Rua Alberto Monteiro, 439 (042480)**: os meses de julho a setembro/2025 apresentaram, respectivamente, 18,81%, 22,49% e 33,21% de descontinuidade (**Quadro 2**);
- **Rua Jamaica, 410 (042389)**: os meses de agosto e setembro/2025 apresentaram, respectivamente, 6,75 e 15,46% de descontinuidade (**Quadro 3**).

Por fim, por meio da análise dos Registros de Atendimento enviados pela Cagece, foi constatado que o sistema de abastecimento de água está operando com demanda reprimida devido a baixa capacidade de produção do manancial e com rede subdimensionada desde janeiro/2025. Por meio da fiscalização em campo no dia 23/09/2025, a reclamante relatou que falta mais água nos fins de semana, devido à alta demanda na praia.

Considerando as constatações observadas no relatório, determina-se que a CAGECE apresente projeto para resolução definitiva do problema.

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: 180 dias.

CONSTATAÇÃO C3

De acordo com o Detalhamento de Ocorrências Operacionais, foram registradas 65 paralisações emergenciais, 4 paralisações por manutenção programada e 1 intermitência no período de 09/2024 e 08/2025 na região. Também foram registradas pela reclamante 17 reclamações de falta d'água no imóvel, 7 reclamações de falta d'água/baixa pressão com ocorrência e 3 verificações de baixa pressão entre 09/2024 e 01/2025 e, entre 08/2024 e 07/2025 no Setor 13, foram registradas 220 reclamações de falta d'água no imóvel e 47 verificações de baixa pressão.

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

Determinação D3 – A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA do Bairro Praia do Futuro II 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: 30 dias.

7. 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 Basílio Sobrinho
- Henrique Luna Revoredo
- Hugo Manoel Oliveira da Silva

Assistente Técnico:

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

Assistente Administrativo:

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

8. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Eng^a. Marcella Facó Soares

Assessora do CDR/CSB

Matrícula: 300002-9-3

Fortaleza – CE, na data da assinatura eletrônica.

ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO

Questionário da Fiscalização

Dados da Fiscalização

Nome da Fiscalização: AF do SAA do Bairro Praia do Futuro II Fortaleza

Coordenadoria: Coordenadoria de Saneamento

Objeto Fiscalizado: AF do SAA do Bairro Praia do Futuro II Fortaleza

Detalhamento:

Dados do Questionário

Data da Inspeção: 23/10/2025

Responsável da Inspeção: Marcella Facó Soares

Categoria	Resposta
CSB - Comercial - Leitura e Faturamento	
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
De acordo com o Detalhamento de Ocorrências Operacionais, foram registradas 65 paralisações emergenciais, 4 paralisações por manutenção programada e 1 intermitência no período de 09/2024 e 08/2025 na região. Também foram registradas pela reclamante 17 reclamações de falta d'água no imóvel, 7 reclamações de falta d'água/baixa pressão com ocorrência e 3 verificações de baixa pressão entre 09/2024 e 01/2025 e, entre 08/2024 e 07/2025 no Setor 13, foram registradas 220 reclamações de falta d'água no imóvel e 47 verificações de baixa pressão.	
CSB - Rede de Distribuição de Água - RDA	
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
<p>A Cagece realizou medições contínuas de pressão no período de 29/09/2025 a 01/10/2025, por meio das instalações de dataloggers na rede de distribuição do Bairro Praia do Futuro II, no endereço Travessa Cléber Mesquita, 169. O monitoramento ocorreu entre 29/09/2025 às 15h00 e 01/10/2025 às 15h00. Após análise, constatou-se descontinuidade no abastecimento no período de 30/09/2025 às 23h30 à 01/10/2025 às 05h15, onde 12,44% das 193 medições apresentaram descontinuidade.</p> <p>- Ademais, avaliação dos monitoramentos contínuos conduzidos pela CAGECE, no período de julho a setembro de 2025, por meio das Estações Piezométricas instaladas na rede de distribuição do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) do Bairro Praia do Futuro II apontaram descontinuidade no abastecimento nas seguintes EPZs:</p> <p>> Rua Alberto Monteiro, 439 (042480): os meses de julho a setembro/2025 apresentaram, respectivamente, 18,81%, 22,49% e 33,21% de descontinuidade;</p> <p>> Rua Jamaica, 410 (042389): os meses de agosto e setembro/2025 apresentaram,</p>	

<p>respectivamente, 6,75 e 15,46% de descontinuidade.</p> <p>- Por fim, por meio da análise dos Registros de Atendimento enviados pela Cagece, foi constatado que o sistema de abastecimento de água está operando com demanda reprimida devido a baixa capacidade de produção do manancial e com rede subdimensionada desde janeiro/2025. Por meio da fiscalização em campo no dia 23/09/2025, a reclamante relatou que falta mais água nos fins de semana, devido à alta demanda na praia.</p> <p>- Considerando as constatações observadas no relatório, determina-se que a CAGECE apresente projeto para resolução definitiva do problema.</p>	
<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>	<p><input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> N/A</p>
<p>A Cagece realizou medições contínuas de pressão no período de 29/09/2025 a 01/10/2025, por meio das instalações de dataloggers na rede de distribuição do Bairro Praia do Futuro II, no endereço Travessa Cléber Mesquita, 169. O monitoramento ocorreu entre 29/09/2025 às 15h00 e 01/10/2025 às 15h00. Após análise, constatou-se pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca no período de 30/09/2025 às 17h00 à 01/10/2025 às 05h30 e de 11h30 à 12h30, onde 29,5% das 193 medições apresentaram pressões abaixo de 7,5 mca.</p> <p>- Ademais, avaliação dos monitoramentos contínuos conduzidos pela CAGECE, no período de julho a setembro de 2025, por meio das Estações Piezométricas instaladas na rede de distribuição do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) do Bairro Praia do Futuro II apontaram registros com pressão abaixo de 10 mca, nas seguintes EPZs:</p> <p>> Rua Alberto Monteiro, 439 (042480): os meses de julho a setembro/2025 apresentaram, respectivamente, 7,64%, 15,76% e 36,43% dos registros de pressões abaixo de 10 mca;</p> <p>> Rua Jamaica, 410 (042389): os meses de julho a setembro/2025 apresentaram, respectivamente, 83,45%, 85,01% e 84,54% dos registros de pressões abaixo de 10 mca.</p>	