



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0030/2026
(NUP: 13012.006241/2026-12)
(NUP 13012.006242/2026-67)

**Assunto: Fiscalização de Abastecimento de Água
no Município de Fortaleza**

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Julho/2026

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	4
3. OBJETIVO	5
4. TRANSCRIÇÃO DA DEMANDA DE OUVIDORIA	5
5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES	6
6. FATO RELEVANTE	8
7. EQUIPE TÉCNICA	9
8. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO	10
ANEXO ÚNICO - RF/CSB/0012/2024	11

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
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 - PMS	Unidade de Negócio de Parceria da RMC e RMF Sul
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 Bacia Metropolitana (UN-PMS) Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1.030 – Vila União – Fortaleza/CE Horário de funcionamento: das 8h às 17h, de segunda a sexta Contato: (85) 3101.1805
Localidade:	Município de Fortaleza
Escopo:	Verificação das condições técnicas operacionais das condições de pressão no Bairro Praia do Futuro em decorrência de ouvidorias reincidentes.
Microrregião:	Centro Norte
Região de Planejamento:	Grande Fortaleza
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 ACFOR nº 02/2006, nº 05/2007 e nº 07/2010; - Resolução COEMA nº 02/2017.

3. INTRODUÇÃO

Foi realizada Ação de Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água no Município de Fortaleza/CE, em 2025, com o objetivo de verificar o fornecimento de água 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.

Da Ação de Fiscalização, foram gerados o Relatório de Fiscalização RF/CSB/0030/2025 e o Termo de Notificação TN/CSB/0184/2025, esse enviado à CAGECE, em 23/10/2025, através do Ofício nº OF/CSB/0991/2025.

No referido Relatório, foi constatado que a CAGECE não realizou o faturamento dos usuários do SAA do Bairro Praia do Futuro II pelo consumo real e foi recomendado que siga esse procedimento até que se comprove a normalidade da continuidade do abastecimento, localizado no município de Fortaleza/CE.

Em 2026, foi aberto novo processo de ouvidoria, por meio do protocolo OUV26052598870, tendo sido aberto novo processo de Fiscalização para aferir se as medidas adotadas pelo prestador de serviço impactaram na situação dos moradores da região.

Vale ressaltar que a ARCE assumiu a fiscalização dessa demanda somente por continuidade da demanda anterior e pela disponibilidade dos dataloggers, mas que os demais procedimentos deverão ser providenciados pela ACFOR até entendimento contrário.

4. TRANSCRIÇÃO DA DEMANDA DE OUVIDORIA

Novo Contato Nome Completo: Francisco sadoc da silva santos Data: 24/05/2026

Email: sadocsilvasantos@gmail.com Telefone: (85) 98953-

5795 Especificação da Reclamação / Sugestão / Elogio: Outros Outras Sugestões:

cagece Observações: PROTOCOLO No 216282167DATA: 23/05/2026Assunto:

Solicitação e denúncia de falta constante de águaMesmo após reclamações realizadas junto aos órgãos competentes, incluindo fiscalização do Governo do Estado e da Prefeitura há aproximadamente um ano, o problema de abastecimento de água continua ocorrendo de forma constante.Na época da fiscalização, inclusive

com a presença de equipes da Cagece, houve coincidência de existir água no hidrômetro justamente no dia da vistoria, apesar de anteriormente ocorrerem frequentes faltas de abastecimento. Ainda assim, a pressão da água já se encontrava abaixo do nível recomendado. A precarização do sistema de abastecimento nos bairros periféricos de Fortaleza é extremamente elevada. As tubulações encontram-se sem manutenção adequada e sem substituição há muito tempo, não suportando mais a demanda atual da população, principalmente em bairros atendidos por final de linha. Essas regiões deveriam possuir estação de bombeamento própria ou melhorias estruturais na rede, pois a tubulação atual não consegue entregar a demanda necessária sem apresentar falhas e rompimentos. Após a visita dos órgãos fiscalizadores, foi solicitado que aguardássemos o laudo da fiscalização.

Durante aproximadamente três meses o abastecimento ficou regularizado. Porém, após esse período, a água voltou a faltar principalmente nos horários de maior consumo simultâneo. Com o passar dos meses, o problema se agravou ainda mais, chegando ao ponto de faltar água durante vários dias consecutivos. Essa situação prejudica totalmente nossa qualidade de vida, higiene pessoal e rotina diária. Somos obrigados a armazenar água durante a madrugada em tambores de 200 litros. Entretanto, esses recipientes possuem vedação inadequada, gerando risco de proliferação de larvas do mosquito da dengue, além de risco de contaminação e leptospirose devido à entrada de sujeira e animais. Em diversos momentos não chega sequer uma gota de água, obrigando os moradores a comprar água mineral até mesmo para higiene pessoal e para conseguir ir trabalhar. Em muitos casos, as pessoas precisam alternar os dias para tomar banho devido à falta de abastecimento. Solicitamos providências urgentes, solução definitiva para o abastecimento da região e fiscalização contínua da qualidade e regularidade do fornecimento de água, garantindo dignidade e condições mínimas de sobrevivência para os moradores afetados.

5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

A análise resultou nas seguintes constatações de não conformidades:

CONSTATAÇÃO C1

Em seu PARECER TÉCNICO UNMTL, que respondeu aos Autos de Infração nº AI/CSB/0055/2026, AI/CSB/0056/2026 e AI/CSB/0057/2026, a Cagece informa que está realizando na área de intervenção:

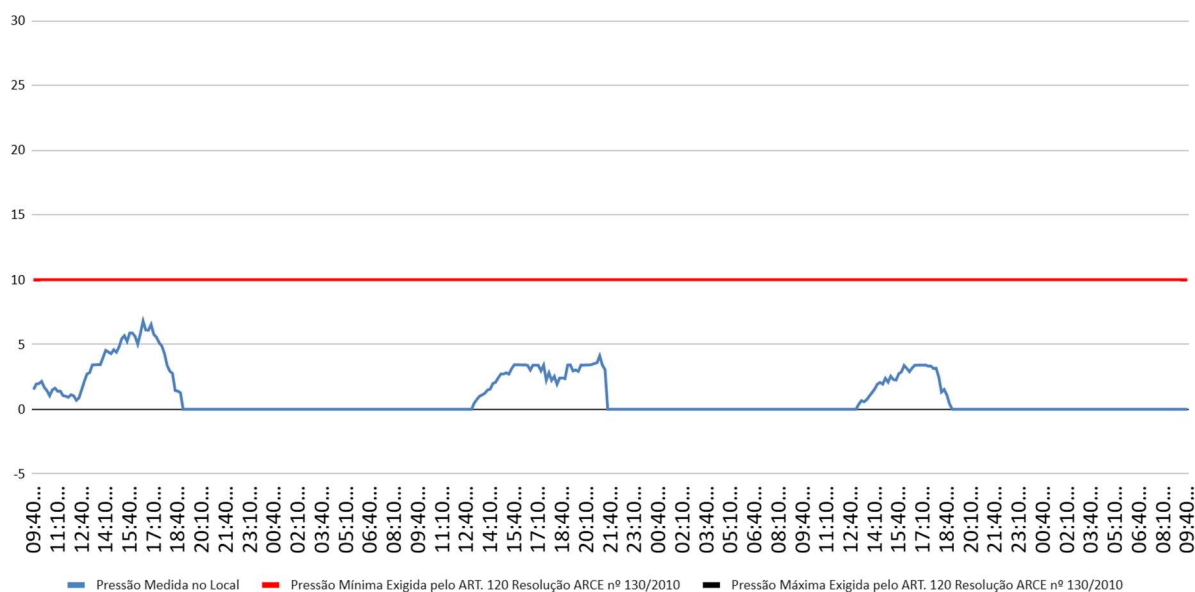
- Projeto básico para renovação dos ativos do macrossistema integrado da RMF – Adutora do trecho Aldeota-Mucuripe;
- Anteprojeto da linha de reforço do setor 13 (Mucuripe) – Adutora DN 400mm em Defofo e suas derivações.

Não foi apresentado, porém, prazo para a conclusão das intervenções previstas como solução do problema, assim como não foi apresentada medida paliativa.

A CAGECE indica que realizará a cobrança por consumo real, porém, como pode ser observado pela nova ouvidoria apresentada, essa medida restringe-se a uma medida de mitigação pecuniária para os usuários, não se relacionando com o atendimento do abastecimento de água aos cidadãos.

Em razão da ouvidoria apresentada, a equipe da ARCE realizou nova medição de pressão na região, conforme Gráfico 1, identificando que a pressão disponibilizada é insuficiente para o cumprimento dos normativos vigentes.

Gráfico 1 - Monitoramento da pressão no SAA de Fortaleza (Praia do Futuro) - 09/06/2026 às 09h40 a 12/06/2026 às 09h40, no endereço: Travessa Cléber Mesquita.



Diante do exposto, compreende-se que houve reincidência da constatação anteriormente identificada na visita de 2025, pois não houve efetivação de solução definitiva ou temporária aos usuários.

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. Resolução ACFOR nº 2/2006, Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário do Município de Fortaleza.

Enquadramento legal: Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor; Artigos 2º, 122 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE; Artigo 3º da Resolução 12/2024 da ARCE e Artigo 101 da Resolução nº 02/2006 da ACFOR.

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.

6. FATO RELEVANTE

Em outro processo de fiscalização, a PRJ emitiu o Parecer nº 000153/2026/ARCE/PRJ que apresenta o entendimento que, embora a fiscalização inicial da ARCE tenha ocorrido antes da Resolução Conjunta ARCE/ACFOR nº 01/2025, o processo punitivo/autuação deveria ter sido remetido à ACFOR quando a nova regra de competência já estava em vigor. O parecer afirma que a Resolução Conjunta definiu competência da ACFOR para fiscalização e monitoramento dos serviços prestados pela Cagece em Fortaleza, tratando-se de competência institucional “absoluta” e “inderrogável”, sem regra de transição para manter a competência anterior da ARCE.

Diante do exposto, embora o presente Auto de Infração não tenha sido objeto direto do Parecer nº 000153/2026/ARCE/PRJ, entende-se que a fundamentação nele adotada se aplica integralmente à situação ora analisada, razão pela qual o presente Relatório deve ser encaminhado à ACFOR para adoção das providências cabíveis.

Nesse encaminhamento, sugere-se que a ACFOR avalie, entre outros aspectos, a regularidade da cobrança pelo consumo real na comunidade, a exigência de apresentação e cumprimento do cronograma dos projetos mencionados pelo prestador de serviço, bem como a adoção de medida temporária ou mitigadora que assegure atendimento adequado até que as soluções definitivas estejam efetivamente implantadas e em operação.

7. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador CSB/ARCE:

- Arlan Mendes Mesquita

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
- Marcelo Silva de Almeida

Assistente Técnico:

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

Assistente Administrativo:

- Alexsandra Santos de Oliveira Cavalcante
- Ana Cristina Paiva Miranda
- Ana Façanha Câmara de Sousa
- Ingrid Andrade Lustosa
- Ismael Roseno dos Santos Marques
- Kelly Viana Oliveira

8. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Engº. Marcella Facó Soares
Assessora

Fortaleza – CE, na data da assinatura eletrônica.