



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF/CSB/0041/2026

(NUP: 13012.006775/2026-49) - (PCSB/CSB/0041/2026)

**Assunto: Fiscalização do Sistema de Abastecimento de
Água do Município de Ubajara**

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

**Fortaleza – CE
Agosto/2026**

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO.....	4
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	4
3. OBJETIVO.....	5
4. INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	5
5. DESCRIÇÃO SUCINTA DOS SISTEMAS.....	7
5.1. Sistema de Abastecimento de Água.....	7
6. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	9
7. RECOMENDAÇÃO.....	21
8. EQUIPE TÉCNICA.....	21
9. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO.....	22
ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO.....	23

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
UN - BSI	Unidade de Negócio Bacia Serra da Ibiapaba
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 Bacia do Baixo e Médio Jaguaribe (UN-BSI) Av. Prefeito Jacques Nunes, 1596, Centro – Tianguá/CE Horário de funcionamento: das 8h às 17h, de segunda a sexta Contato: (88) 3671.3461
Localidade:	Município de Ubajara
Escopo:	Verificação dos aspectos técnicos-operacionais, da qualidade e controle da água tratada e distribuída, e do atendimento comercial dos sistemas de abastecimento de água.
Comunicação à Empresa:	Ofício OF/CSB/0475/2026 NUP 13012.006775/2026-49, datado de 20 de maio de 2026.
Microrregião:	Oeste
Região de Planejamento:	Serra da Ibiapaba
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. OBJETIVO

A ação de fiscalização tem como objetivo avaliar a conformidade técnica e operacional dos serviços de abastecimento de água prestados pela CAGECE, abrangendo a verificação da qualidade e do controle da água tratada e distribuída e a avaliação do atendimento comercial da localidade indicada, em conformidade com a legislação pertinente e de acordo com o item 2 deste relatório.

4. INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, através do Ofício nº OF/CSB/0475/2026, datado de 20 de maio de 2026, solicitou os seguintes dados e informações acerca da prestação dos serviços de abastecimento de água da localidade fiscalizada:

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”, a CAGECE deve fornecer arquivo com os laudos individuais em “pdf”;
- 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 Analítico da Situação Operacional (o mais atual);
- a.5 Croqui esquemático do SAA;
- a.6 Relatório anual de dados operacionais dos últimos 12 meses;
- 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 06 (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 do último 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 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.18 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.19 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.20 Planta cadastral do SAA dividido por setor de distribuição (setorização) e quadro com identificação dos diâmetros e materiais das tubulações no formato “dwg”;
- a.21 Relação dos usuários com tarifa social (último mês);
- a.22 Ordens de serviços para conserto de vazamento na rede de distribuição nos últimos 12 meses em formato xls, que identifiquem os pontos de vazamento na rede discriminados por local (rede, ramal, kit cavalete, entre outros);
- a.23 Relação das unidades usuárias com ligações cortadas, incluindo os endereços (em planilha excel ou similar).

B. GERENCIAL

- b.24 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;
- b.25 Número de economias residenciais ativa, tamponada, suspensa, faturado por outro imóvel, ligado sem interligação, ligado sem condição de interligação e potencial, na área de abrangência da CAGECE (onde existe RCE) da sede e localidade.

- b.26 Investimentos previstos até 2033 para o município referentes aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, informando previsão de início e término, objeto, e se o recurso já está equacionado;
- b.27 Relação dos ativos vinculados aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do referido município.

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. DESCRIÇÃO SUCINTA DOS SISTEMAS

5.1. Sistema de Abastecimento de Água

O município de Ubajara e as localidades de Jaburuna e Nova Veneza integram o Sistema Integrado de Abastecimento de Água do Complexo Jaburu (SI), que também atende os municípios de Carnaubal, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, São Benedito, Tianguá e Viçosa do Ceará. Por ser composto por unidades operacionais integradas, esse conjunto não foi objeto da presente fiscalização.

Em dezembro de 2025, o Sistema de Abastecimento de Água (SAA) de Ubajara e das localidades de Jaburuna e Nova Veneza registrava, respectivamente, 5.835, 830 e 478 ligações ativas. Os índices de cobertura eram de 99,62% na Sede (Ubajara), 99,42% em Jaburuna e 100% em Nova Veneza, com índices de atendimento de 96,10%, 95,86% e 96,30%, respectivamente (**Quadro 1 e Figura 1**).

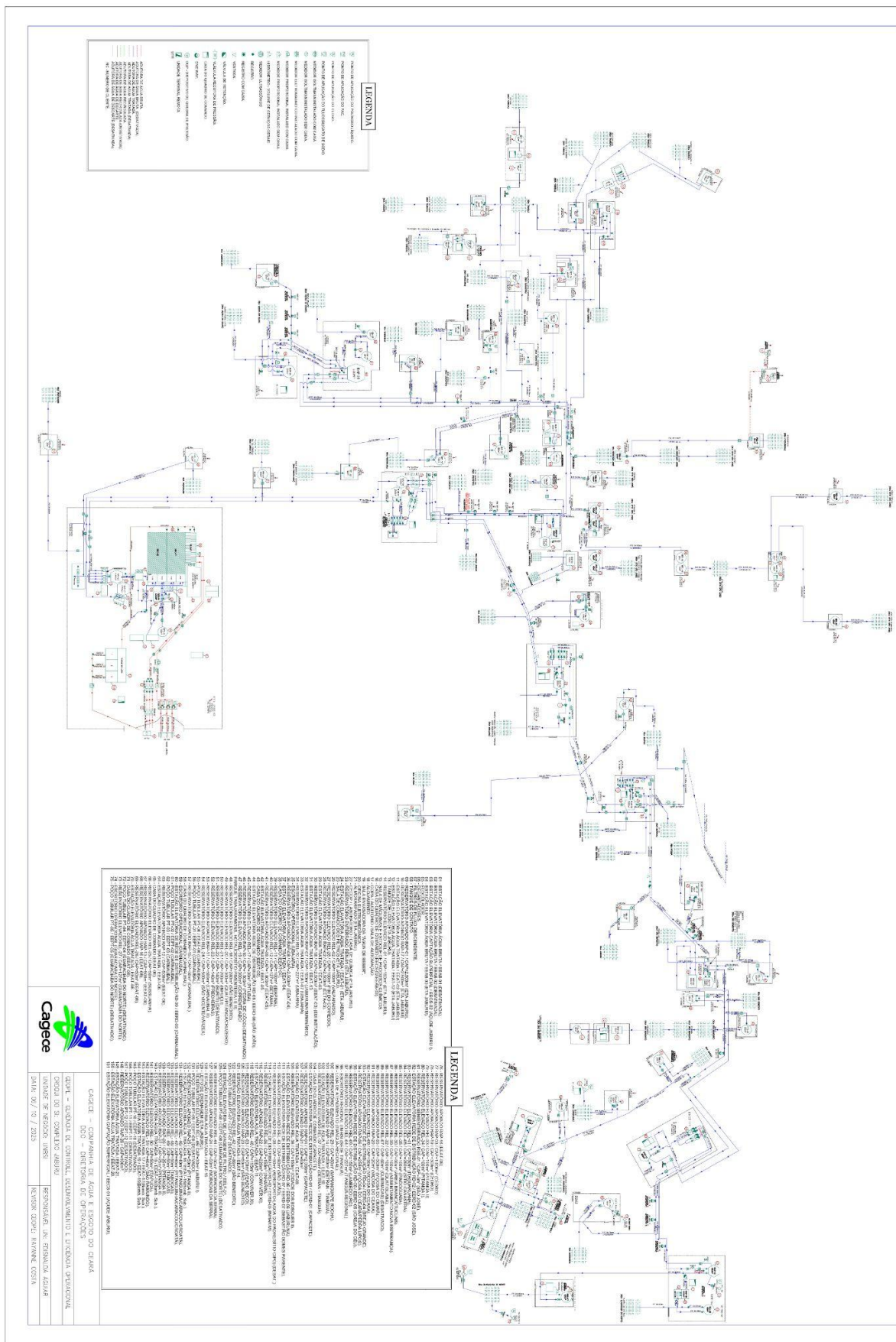
Quadro 1 - Principais indicadores dos serviços de abastecimento de água de Ubajara e localidades de Jaburuna e Nova Veneza.

Informações	Sede	Jaburuna	Nova Veneza
Nº de ligações ativas	5.835	830	478
Cobertura (%)*	99,62	99,42	100
Atendimento (%)*	96,10	95,86	96,30

Fonte: CAGECE, 2025.

*Tratam-se de indicadores internos da CAGECE, não representando àqueles da Res. ARCE 12/2025, que regulamenta a NR 8/2024 da ANA.

Figura 1 - Croqui do SAA de Ubajara.



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 ARCE realizou medição contínua de pressão, no período de 01/07/2026 a 03/07/2026, com a instalação de aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA da Sede de Ubajara e localidades de Jaburuna e Nova Veneza. Após a análise, constatou-se pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca nos seguintes endereços:

Localidade de Jaburuna

→ **Ponto 2** – Rua 35 - Jaburuna no período de 01/07/2026 09h20 à 03/07/2026 13h50, 82,59% das 316 medições apresentaram pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca (**Figura 2**).

Sede de Ubajara

→ **Ponto 3** – Rua São Sebastião - Ubajara no período de 01/07/2026-10h10 à 03/07/2026-14h10, 81,15% das 313 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca (**Figura 3**);

→ **Ponto 4** – Rua Esmerino Magalhães - Ubajara no período de 01/07/2026-10h40 à 03/07/2026-13h10, 30,59% das 304 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca (**Figura 4**).

Ademais, constata-se o descumprimento ao condicionante de dispensa relativo às pressões inferiores a 10 mca, na medida em que as ocorrências registradas nos Pontos 2, 3 e 4 superaram os limites de tolerância temporal e/ou de frequência (período contínuo não superior a uma hora com limite de duas ocorrências a cada 24 horas), restando caracterizada a desconformidade na prestação do serviço (**Quadros 2 a 4**).

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: 90 dias.

Figura 2 - Monitoramento da pressão no SAA da Localidade de Jaburuna, de 01/07/2026 a 03/07/2026, no endereço: Rua 35, Jaburuna.

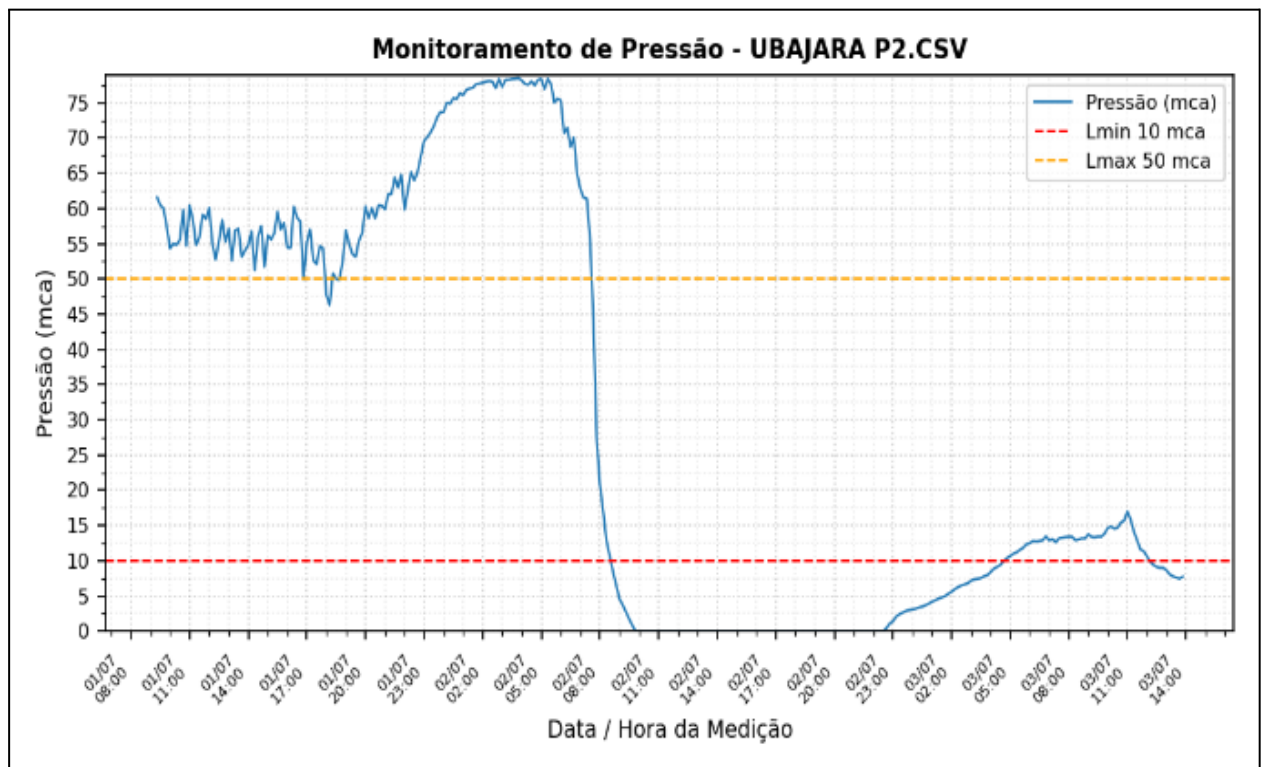


Figura 3 - Monitoramento da pressão no SAA de Ubajara, de 01/07/2026 a 03/07/2026, no endereço: Rua São Sebastião, Ubajara.

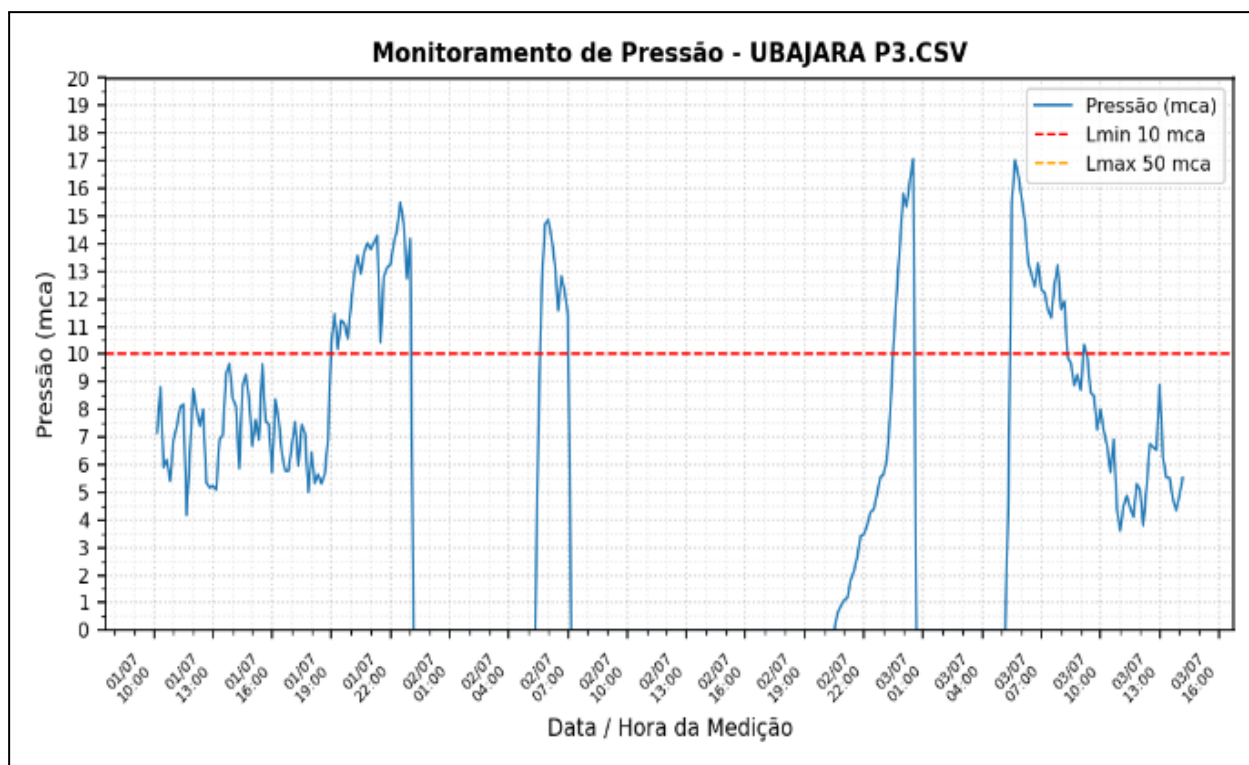
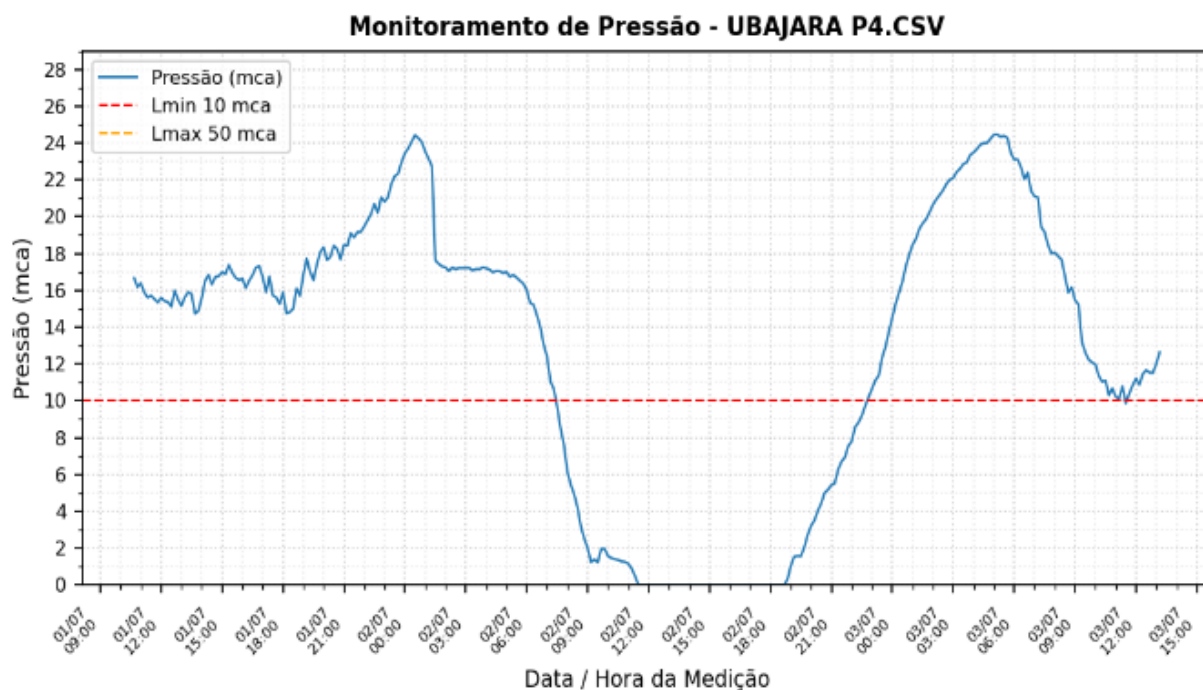


Figura 4 - Monitoramento da pressão no SAA de Ubajara, de 01/07/2026 a 03/07/2026, no endereço: Rua Esmerino Magalhães, Ubajara.



Quadro 2 - Duração e frequência das pressões baixas no SAA da Localidade de Jaburuna - 01/07/2026 a 03/07/2026, no endereço: Rua 35, Jaburuna.

Nº do Evento	Início	Fim	Duração (minutos)	Ultrapassou 1h?	Data com mais de 2 eventos de Baixa Pressão em 24h?
1	02/07/2026 08:40:00	03/07/2026 04:40:00	1200	Sim	Não
2	03/07/2026 12:10:00	03/07/2026 13:50:00	100	Sim	Não

Quadro 3 - Duração e frequência das pressões baixas no SAA de Ubajara - 01/07/2026 a 03/07/2026, no endereço: Rua São Sebastião, Ubajara.

Nº do Evento	Início	Fim	Duração (minutos)	Ultrapassou 1h?	Data com mais de 2 eventos de Baixa Pressão em 24h?
1	01/07/2026 10:10:00	01/07/2026 18:50:00	520	Sim	Não
2	01/07/2026 23:10:00	02/07/2026 05:30:00	380	Sim	Não
3	02/07/2026 07:10:00	02/07/2026 23:20:00	970	Sim	Não
4	03/07/2026 00:40:00	03/07/2026 05:20:00	280	Sim	Sim
5	03/07/2026 08:20:00	03/07/2026 09:00:00	40	Não	Sim
6	03/07/2026 09:20:00	03/07/2026 14:10:00	290	Sim	Sim

Quadro 4 - Duração e frequência das pressões baixas no SAA de Ubajara - 01/07/2026 a 03/07/2026, no endereço: Rua Esmerino Magalhães, Ubajara.

Nº do Evento	Início	Fim	Duração (minutos)	Ultrapassou 1h?	Data com mais de 2 eventos de Baixa Pressão em 24h?
1	02/07/2026 07:30:00	02/07/2026 22:40:00	910	Sim	Não

CONSTATAÇÃO C2

A ARCE realizou medição contínua de pressão, no período de 01/07/2026 a 03/07/2026, com a instalação de aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA da Sede de Ubajara e localidades de Jaburuna e Nova Veneza. Após a análise, constatou-se descontinuidade no abastecimento nos seguintes endereços:

Localidade de Jaburuna

→ **Ponto 2** – Rua 35 - Jaburuna no período de 01/07/2026-09h20 à 03/07/2026-13h50, 24,68% das 316 medições apresentaram descontinuidade (Figura 2);

Sede de Ubajara

- **Ponto 3** – Rua São Sebastião - Ubajara no período de 01/07/2026-10h10 à 03/07/2026-14h10, 46,96% das 313 medições apresentaram descontinuidade (**Figura 3**).
- **Ponto 4** – Rua Esmerino Magalhães - Ubajara no período de 01/07/2026-10h40 à 03/07/2026-13h10, 15,13% das 304 medições apresentaram descontinuidade (**Figura 4**).

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: 90 dias.

CONSTATAÇÃO C3

Não existem infraestruturas necessárias à operação e manutenção do SAA de Ubajara. Dessa forma, constataram-se os seguintes descumprimento das normas técnicas e dos procedimentos estabelecidos para sua implantação.

- REL-09: ausência de cerca de proteção para isolamento e delimitação da área (**Fotos 1 e 2**);
- RAP-08 / EEAT-04: caixa sem grade de proteção (**Foto 3**).

Não conformidade NC3 - Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item **01.06**: Não cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Enquadramento legal: Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 2º, 137 e 139 da Resolução 130/2010 da ARCE.

Determinação D3 - A CAGECE deve cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação / manutenção das instalações do sistema de

abastecimento de água, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C3.

Prazo para atendimento: 120 dias.



Foto 1 - REL-09: ausência de cerca de proteção para isolamento e delimitação da área .

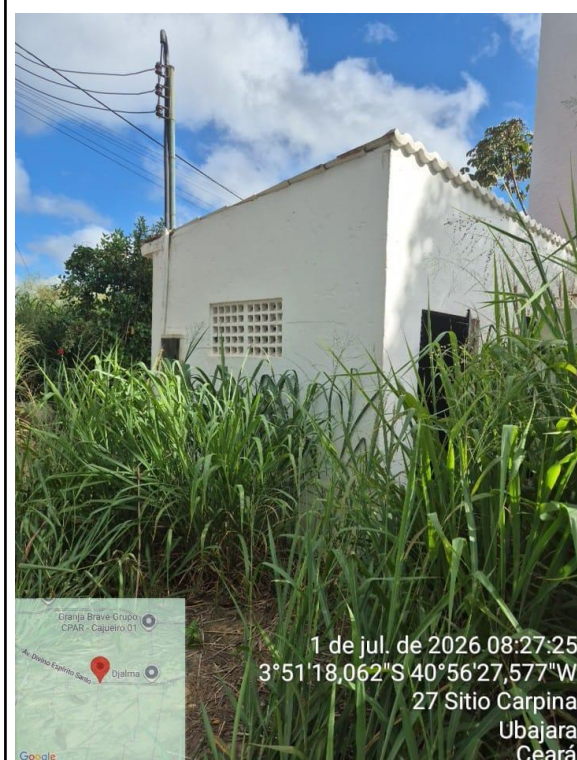


Foto 2 - REL-09: ausência de cerca de proteção para isolamento e delimitação da área.



Foto 3 - RAP-08 / EEAT-04: caixa sem grade de proteção.

CONSTATAÇÃO C4

A operação e a manutenção das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água não estão sendo realizadas de forma adequada, de maneira a garantir a conservação e integridade das infraestruturas, bem como a segurança dos funcionários.

- REL-10: tampa deslocada (**Foto 4**);
- RAP-07: laje do reservatório danificada e vazamento no registro (**Fotos 5 e 6**);
- RAP-08 / EEAT-04: vazamento em praticamente todas as bombas; fiação exposta perto de uma das bombas; booster com vazamento; caixa com excesso de vegetação (**Fotos 7 a 13**);
- A CAGECE apresentou os registros de limpeza dos reservatórios RAP-07 e REL-10, realizados em dezembro de 2024 (há mais de seis meses). Quanto aos reservatórios RAP-08 e REL-09, não foram apresentados comprovantes (**Figura 5**).

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

Determinação D4 - A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C4.

Prazo para atendimento: 120 dias.



Foto 4 - REL-10: tampa deslocada.



Foto 5 - RAP-07: laje do reservatório danificada.



Foto 6 - RAP-07: vazamento no registro.



Foto 7 - RAP-08 / EEAT-04: vazamento nas bombas.



Foto 8 - RAP-08 / EEAT-04: vazamento nas bombas.



Foto 9 - RAP-08 / EEAT-04: vazamento nas bombas.



Foto 10 - RAP-08 / EEAT-04: vazamento nas bombas e fiação exposta.



Foto 11 - RAP-08 / EEAT-04: vazamento nas bombas e fiação exposta



Foto 12 - Booster com vazamento.



Foto 13 - caixas com excesso de vegetação

Figura 5 - Resposta da CAGECE, quanto a Limpeza dos Reservatórios do **SAA de Ubajara**.

 Companhia de Água e Esgoto do Ceará Controle Operacional de Água Relatório de Ocorrências de Produção 										
Unidade Administrativa	Sistema de Abastecimento	Tipo de Ocorrência	Local da Ocorrência	Ocorrências Registradas	Periodicidade	Data início	Data fim	Hora início	Hora fim	Observação
UN-BSI	SI COMPLEXO JABURU	RESERVATÓRIO	Estação Elevatória de Água Tratada EAT-07 - Reservatório Elevado REL - 10	59 - EXECUÇÃO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DO RESERVATÓRIO	DIÁRIA	10/12/24	10/12/24	10:00	11:50	EXECUTADO SERVIÇO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO REL - 10.
UN-BSI	SI COMPLEXO JABURU	RESERVATÓRIO	Reservatório Apoiado RAP - 07 - Reservatório Apoiado RAP - 07	59 - EXECUÇÃO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DO RESERVATÓRIO	DIÁRIA	10/12/24	10/12/24	07:55	09:00	EXECUTADO SERVIÇO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO RAP - 07.

CONSTATAÇÃO C5

A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da **Sede de Ubajara**, relativos ao período de 01/05/2025 a 30/04/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 5,61%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual dos serviços relevantes VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO SOLICITADO E NÃO EXECUTADO, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO e RECUPERAÇÃO DO PASSEIO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00% (**Quadro 5**);

A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da **Localidade de Jaburuna**, relativos ao período de 01/05/2025 a 30/04/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 11,96%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual do serviço relevante RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO, apresentou resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00% (**Quadro 5**);

A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da **Localidade de Nova Veneza**, relativos ao período de 01/05/2025 a 30/04/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 9,41%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual dos serviços relevantes SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO GERAL, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO e RECUPERAÇÃO DO

PASSEIO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00% (**Quadro 5**).

Não conformidade NC5 - Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I, item **01.08**: Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular 30 prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços.

Enquadramento legal: Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 31 ao 36 e 145 da Resolução 130/2010 da ARCE.

Determinação D5 - 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 C5.

Prazo para atendimento: 120 dias.

Quadro 5 - Serviços atendidos dentro e fora do prazo no período de mai/2025 a abr/2026, referentes à prestação dos serviços de abastecimento de água da Sede de Ubajara e Localidades de Jaburuna e Nova Veneza.

SERVIÇOS RELEVANTES ÁGUA E ESGOTO	Sede			Jaburuna			Nova Veneza		
	Fora Prazo	Dentro Prazo	%	Fora Prazo	Dentro Prazo	%	Fora Prazo	Dentro Prazo	%
017 - SUSPENSÃO FATURAMENTO ESGOTO									
020 - VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO SOLICITADO E NÃO EXECUTADO	1	1	50.00	0	3	0.00	0	3	0.00
021 - VERIFICAÇÃO DE CONSUMO MEDIDO	5	237	2.07	0	42	0.00	1	22	4.35
065 - LIGAÇÃO DE ESGOTO									
071 - SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - MANUTENÇÃO	0	2	0.00	0	1	0.00			
073 - SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO GERAL	6	60	9.09	2	19	9.52	2	2	50.00
076 - RECLAMAÇÃO DE FALTA D'ÁGUA NO IMÓVEL	12	90	11.76	2	18	10.00	0	16	0.00
077 - DESOBSTRUÇÃO DA REDE DE ESGOTO									
083 - CORTE SOLICITADO	2	344	0.58	1	17	5.56	0	9	0.00
084 - RELIGAÇÃO DE ÁGUA	7	1916	0.36				2	109	1.80
096 - RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO	103	61	62.80	21	19	52.50	14	1	93.33
097 - RECUPERAÇÃO DO PASSEIO	10	11	47.62	0	1	0.00	2	0	100.00
098 - DESOBSTRUÇÃO DA LIGAÇÃO DE ESGOTO									
106 - DESCARGA NA REDE DE ÁGUA									
186 - VERIFICAÇÃO DE INTERLIGAÇÃO DE ESGOTO									
262 - LIGAÇÃO DE ÁGUA COM INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	12	171	6.56	2	30	6.25	2	11	15.38
285 - VERIFICAÇÃO DE RETIRADA DE VAZAMENTO OCULTO	0	118	0.00	0	18	0.00	0	6	0.00
303 - VERIFICAÇÃO DE BAIXA PRESSÃO	1	18	5.26						
372 - CONserto DE VAZAMENTO	47	435	9.75	39	325	10.71	1	52	1.89
Total Serviços Relevantes	206	3464	5.61	67	493	11.96	24	231	9.41

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 de cada serviço relevante.

7. RECOMENDAÇÃO

CONSTATAÇÃO C6

- No SAA de Ubajara, do total de ligações ativas de água distribuídas entre a Sede (5.835), a localidade de Jaburuna (830) e a localidade de Nova Veneza (478), não há unidades enquadradas na Tarifa Social.

Recomendação R1 - A CAGECE deve tomar medidas para promoção de campanha de divulgação, junto à população, acerca dos critérios elegíveis para enquadramento da Tarifa Social, a fim de promover o recadastramento dos potenciais usuários desta categoria.

8. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador CSB/ARCE:

- Arlan Mendes Mesquita

Assessoria CSB/ARCE:

- Marcella Facó Soares

Analistas 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

Assistentes Técnicos:

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

Assistentes Administrativos:

- 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

9. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Engº. Alceu de Castro Galvão Junior

Analista de Regulação

Matrícula: 47-1-5

Fortaleza – CE, na data da assinatura eletrônica.

ANEXO ÚNICO - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO

Questionário da Fiscalização

Dados da Fiscalização

Nome da Fiscalização: AF no SAA de Ubajara e Localidades de Jaburuna e Nova Veneza

Coordenadoria: Coordenadoria de Saneamento

Objeto Fiscalizado: AF no SAA de Ubajara e Localidades

Detalhamento: AF no SAA de Ubajara e Localidades de Jaburuna e Nova

Dados do Questionário

Data da Inspeção: 19/08/2026

Responsável da Inspeção: Alceu de Castro Galvão Júnior

Categoria	Resposta
CSB - Comercial - Leitura e Faturamento	
No caso de consumo presumido, todas os consumidores foram faturados por volume abaixo de 20m³?	☒ SIM ☐ NÃO ☐ N/A
Sim, no período analisado não houve consumo presumido maior que 20m³.	
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)	☐ SIM ☒ NÃO ☐ N/A
5.1. A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da Sede de Ubajara, relativos ao período de 01/05/2025 a 30/04/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 5,61%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual dos serviços relevantes VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO SOLICITADO E NÃO EXECUTADO, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO e RECUPERAÇÃO DO PASSEIO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00%; - 5.2. A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da Localidade de Jaburuna, relativos ao período de 01/05/2025 a 30/04/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 11,96%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual do serviço relevante RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO, apresentou resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00%; - 5.3. A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da Localidade de Nova Veneza, relativos ao período de 01/05/2025 a 30/04/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 9,41%, acima do limite de 5,00%.	

Ademais, a análise individual dos serviços relevantes SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO GERAL, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO e RECUPERAÇÃO DO PASSEIO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00%.	
CSB - Gerencial	
Foram fornecidas todas as informações solicitadas pela ARCE, referentes à fiscalização?	☒ SIM ☐ NÃO ☐ N/A
CSB-Normas Técnicas	
As normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário estão sendo cumpridas, garantindo as infraestruturas necessárias a operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário?	☐ SIM ☒ NÃO ☐ N/A
Não existem infraestruturas necessárias à operação e manutenção do SAA de Ubajara. Dessa forma, constataram-se os seguintes descumprimento das normas técnicas e dos procedimentos estabelecidos para sua implantação. 3.1. REL-09: ausência de cerca de proteção para isolamento e delimitação da área; 3.2. RAP-08 / EEAT-04: caixa sem grade de proteção.	
CSB-Operação e Manutenção	
A operação e a manutenção das unidades integrantes dos SAA e/ou SES estão sendo realizadas de forma adequada, de forma a preservar a conservação e integridade das infraestruturas?	☐ SIM ☒ NÃO ☐ N/A
A operação e a manutenção das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água não estão sendo realizadas de forma adequada, de maneira a garantir a conservação e integridade das infraestruturas, bem como a segurança dos funcionários. 4.1. REL-10: tampa deslocada; 4.2. RAP-07: laje do reservatório danificada e vazamento no registro; 4.3. RAP-08 / EEAT-04: vazamento em praticamente todas as bombas; fiação exposta perto de uma das bombas; booster com vazamento; caixa com excesso de vegetação; 4.4. A CAGECE apresentou os registros de limpeza dos reservatórios RAP-07 e REL-10, realizados em dezembro de 2024 (há mais de seis meses). Quanto aos reservatórios RAP-08 e REL-09, não foram apresentados comprovantes.	
CSB - Qualidade e Controle da Água Bruta Tratada e Distribuída	
A água distribuída (rede de distribuição e reservatórios) atendeu aos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, no período verificado?	☒ SIM ☐ NÃO ☐ N/A
Sim, no período analisado de maio de 2025 a abril de 2026.	
CSB-Recomendação	
Houve ausência de constatações, quanto aos aspectos técnicos-operacionais e/ou comerciais, a serem indicadas como sugestões direcionadas a empresa?	☐ SIM ☒ NÃO ☐ N/A
No SAA de Ubajara, do total de ligações ativas de água distribuídas entre a Sede (5.835), a localidade de Jaburuna (830) e a localidade de Nova Veneza (478), não há unidades enquadradas na Tarifa Social.	

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)	☐ SIM ☒ NÃO ☐ N/A
A ARCE realizou medição contínua de pressão, no período de 01/07/2026 a 03/07/2026, com a instalação de aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA da Sede de Ubajara e localidades de Jaburuna e Nova Veneza. Após a análise, constatou-se pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca nos seguintes endereços: Localidade de Jaburuna 1.1. Ponto 2 – Rua 35 - Jaburuna no período de 01/07/2026 09h20 à 03/07/2026 13h50, 82,59% das 316 medições apresentaram pressões fora da faixa adequada de 10 a 50 mca. Sede de Ubajara 1.2. Ponto 3 – Rua São Sebastião - Ubajara no período de 01/07/2026-10h10 à 03/07/2026-14h10, 81,15% das 313 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca; 1.3. Ponto 4 – Rua Esmerino Magalhães - Ubajara no período de 01/07/2026-10h40 à 03/07/2026-13h10, 30,59% das 304 medições apresentaram pressões abaixo de 10 mca. Ademais, constata-se o descumprimento ao condicionante de dispensa relativo às pressões inferiores a 10 mca, na medida em que as ocorrências registradas nos Pontos 2, 3 e 4 superaram os limites de tolerância temporal e/ou de frequência (período contínuo não superior a uma hora com limite de duas ocorrências a cada 24 horas), restando caracterizada a desconformidade na prestação do serviço	
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 01/07/2026 a 03/07/2026, com a instalação de aparelho datalogger na rede de distribuição do SAA da Sede de Ubajara e localidades de Jaburuna e Nova Veneza. Após a análise, constatou-se descontinuidade no abastecimento nos seguintes endereços: Localidade de Jaburuna 2.1. Ponto 2 – Rua 35 - Jaburuna no período de 01/07/2026-09h20 à 03/07/2026-13h50, 24,68% das 316 medições apresentaram descontinuidade; Sede de Ubajara 2.2. Ponto 3 – Rua São Sebastião - Ubajara no período de 01/07/2026-10h10 à 03/07/2026-14h10, 46,96% das 313 medições apresentaram descontinuidade. 2.3. Ponto 4 – Rua Esmerino Magalhães - Ubajara no período de 01/07/2026-10h40 à 03/07/2026-13h10, 15,13% das 304 medições apresentaram descontinuidade.	