

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0013/2026
Nome da Fiscalização:	AF dos SAA e SES de Horizonte e Localidades
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0035/2026

1. Identificação do Órgão Fiscalizador

Nome:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.
Endereço:	Centro Adm Virgílio Távora- Av Gal Albuquerque Lima, Cambeba-CEP 60822-325, Fortaleza
Telefone:	(85) 3194-5605

2. Identificação do Notificado

Nome:	CAGECE
CNPJ:	07040108000157
Responsável:	Neurisângelo Cavalcante de Freitas
Qualificação:	Concessionária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário
Endereço:	Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União, Fortaleza-CE

3. Descrição dos Fatos Apurados

Determinação:	D8 (RF/CSB/035/2026)
Constatações:	- 8.1. A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA de Horizonte (Sede), relativos ao período de 01/02/2025 a 01/02/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 27,2%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual dos serviços relevantes VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO SOLICITADO E NÃO EXECUTADO, VERIFICAÇÃO DE CONSUMO MEDIDO, SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - MANUTENÇÃO, SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO GERAL, RECLAMAÇÃO DE FALTA D'ÁGUA NO IMÓVEL, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO, RECUPERAÇÃO DO PASSEIO, DESCARGA NA REDE DE ÁGUA, LIGAÇÃO DE ÁGUA COM INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO, VERIFICAÇÃO DE RETIRADA DE VAZAMENTO OCULTO, VERIFICAÇÃO DE BAIXA PRESSÃO e CONSERTO DE VAZAMENTO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00%. - 8.2. A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da Localidade de Cajueiro da Malhada, relativos ao período de 01/02/2025 a 01/02/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 12,8%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual dos serviços relevantes VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO SOLICITADO E NÃO EXECUTADO, VERIFICAÇÃO DE CONSUMO MEDIDO, SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO GERAL, RECLAMAÇÃO DE FALTA D'ÁGUA NO IMÓVEL, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO, RECUPERAÇÃO DO PASSEIO, LIGAÇÃO DE ÁGUA COM INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO e VERIFICAÇÃO DE RETIRADA DE VAZAMENTO OCULTO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00%. - 8.3. A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da Localidade de Dourados, relativos ao período de 01/02/2025 a 01/02/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo e o total de serviços relevantes é de 30,2%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual dos serviços relevantes VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO SOLICITADO E NÃO EXECUTADO, VERIFICAÇÃO DE CONSUMO MEDIDO, SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - MANUTENÇÃO,

Constatações:	RECLAMAÇÃO DE FALTA D'ÁGUA NO IMÓVEL, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO, RECUPERAÇÃO DO PASSEIO, LIGAÇÃO DE ÁGUA COM INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO e CONserto DE VAZAMENTO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00%. - 8.4. A análise dos prazos de atendimento do Relatório Consolidado - Serviços Atendidos Dentro e Fora do Prazo do SAA da Localidade de Queimados, relativos ao período de 01/02/2025 a 01/02/2026, indicou que a relação entre serviços relevantes fora do prazo é o total de serviços relevantes é de 36,3%, acima do limite de 5,00%. Ademais, a análise individual dos serviços relevantes VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO SOLICITADO E NÃO EXECUTADO, VERIFICAÇÃO DE CONSUMO MEDIDO, SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - MANUTENÇÃO, SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO GERAL, RECLAMAÇÃO DE FALTA D'ÁGUA NO IMÓVEL, RECUPERAÇÃO DO PAVIMENTO, RECUPERAÇÃO DO PASSEIO, LIGAÇÃO DE ÁGUA COM INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO, VERIFICAÇÃO DE RETIRADA DE VAZAMENTO OCULTO, VERIFICAÇÃO DE BAIXA PRESSÃO e CONserto DE VAZAMENTO, apresentaram resultados relativos a execução fora do prazo acima de 25,00%.
Orientação:	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 C8.
Prazo (dias):	120
Fundamento Legal:	Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código. - Art.145 da Res. 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela ARCE. - Art. 31 da Res. nº 130/2010 da ARCE - Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art.32: I - em área urbana: a) 3 (três) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações; b) 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares; II - em área rural: a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações; b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. §1º - A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o art.4o, §1o, inciso I, alíneas e, f e h. §2º - Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias. §3º - Na hipótese do §2o, após a adoção das providências corretivas, o

Documento assinado eletronicamente por: CARVALDO BASILIO SOBRINHO em 29/07/2026, às 08:55 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 18F1-43FF-0B22-DC4A.

Constatações:

Fundamento Legal:

interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

§4º - Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§5º - Os prazos fixados nos incisos I e II, alínea b, deste artigo, devem ser contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

§6º - Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§7º - Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

-

Art. 32 da Res. nº 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do art.7º, quando:

I - inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações.

-

Art. 33 da Res. nº 130/2010 da ARCE - Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco dias) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Parágrafo único - Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, a falta de capacidade orçamentária não deverá ser invocada.

-

Art. 34 - O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

-

Art. 35 da Res. nº 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§1º - Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela ARCE e disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços.

§2º - Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Constatações:

Fundamento Legal:	- Art. 36 da Resolução ARCE nº 130/2010 - Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando: I - o usuário não apresentar as informações que lhe couber; II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente; III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior. §1º - Havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado. §2º - Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.
Infrações:	01.08 - Não cumprir prazos para atendimento - 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

4. Ações a serem empreendidas pelo Notificado

O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento deste Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização. A manifestação deverá ser dirigida ao Coordenador da CSB.

5. Representante do Órgão Fiscalizador

Nome:	Geraldo Basílio Sobrinho		
Cargo/Função:	Analista de Regulação	Matricula:	049-1-X
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 27/07/2026	Assinatura:
Recebido em: __/__/__	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____

Documento assinado eletronicamente por: GERALDO BASÍLIO SOBRINHO em 29/07/2026, às 08:52 (horário local do Estado do Ceará), com o certificado nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 18F1-43FF-0B22-DC4A.