



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF/CSB/009/2026

NUP 13012.011414/2025-33

– Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência –

Junho 2026
Revisão 01

1. DO OBJETO

O objeto desta Ação de Fiscalização é o acompanhamento da execução da Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência no âmbito do Contrato de Concessão e do Contrato de Interdependência, celebrado entre a SAAEC e a Ambiental Crato, relacionada ao Capítulo 5 da Política Comercial. São tratadas no presente relatório, as seguintes temáticas: negativação de débito, corte por débito, negociação de dívidas e meta de inadimplência.

2. DO TRÂMITE DOCUMENTAL

Esta fiscalização foi aberta por meio do OF/CSB/0733/2025 (**Anexo I**), de 20 de agosto de 2025, como parte do Processo NUP 13012.011414/2025-33. No referido ofício, foram solicitadas diversas informações a Ambiental Crato, bem como este documento foi copiado à SAAEC, caso quisesse se pronunciar acerca do procedimento de fiscalização.

Em 10 de setembro de 2025, foi encaminhado o OF/CSB/0844/2025 (**Anexo II**), solicitando agendamento de reunião presencial com a SAAEC e a Ambiental do Crato para tratar da presente fiscalização, entre outros assuntos. Esta reunião foi documentada em Ata, conforme apresentado no **Anexo III**. Com vistas a incorporação dos dados comerciais de 2025 relativos ao objeto da fiscalização, foi enviado em 4 de fevereiro de 2026, o OF/CSB/0085/2026 (**Anexo IV**). Com vistas a complementação dos dados, foram solicitadas por e-mail novas informações no dia 16 de março de 2026 (**Anexo V**). Em atenção às solicitações de informações, a Ambiental Crato enviou em 11 de setembro de 2025 os seguintes documentos:

- Relatórios de execução da Política 2022 a 2024;
- Planilhas de cortes por débito, negativações e negociações relativas aos anos 2023 e 2024;
- Relatórios de arrecadação 2023 e 2024;
- Relatórios de Inadimplência até julho de 2024;
- Relatório de aferição 2023 e 2024.

Em 27 de fevereiro de 2026, a Ambiental Crato enviou as seguintes informações:

- Relatórios de execução da Política 2025;
- Cortes por débito, negativações e negociações 2023-2025;
- Relatório analítico dezembro 2025;
- Relatórios de arrecadação 2023 a 2025;
- Relatórios analíticos agosto 2024 e 2025;
- Relatórios de aferição 2023 a 2024.

Já em 26 de março de 2026, foram encaminhadas as seguintes informações complementares pela Ambiental Crato:

- Planilha de cortes por débito 2023-2025, com data de vencimento;

— Dados recebidos em 27 de fevereiro de 2026, novamente encaminhados.

Em 6 de abril, foi solicitado esclarecimento à Ambiental Crato acerca da planilha de corte, sendo ratificado o entendimento de que se tratava da data do vencimento da fatura (**Anexo VI**).

Com base na documentação encaminhada, foi editado o RF/CSB/009/2026 e encaminhado à Ambiental Crato por meio do OF/CSB/0236/2026 (**Anexo VII**), de 7 de abril de 2026. Em 23 de abril de 2026, a Ambiental Crato encaminha, por meio do PRT-R3-2026/005897 (**Anexo VIII**), recurso ao relatório especificamente em relação ao prazo para realização de cortes. Anexo ao recurso, foi encaminhada base de dados detalhada das faturas em aberto.

Após análise do recurso, a Coordenadoria solicitou em 20 de maio de 2026, por email (**Anexo IX**), cópia das comunicações de corte enviadas aos usuários (20) escolhidos aleatoriamente da base de dados. Por fim, 29 de maio de 2026, a Ambiental Crato encaminhou o PRT-R3-2026/008769 (**Anexo X**) com 20 faturas anexadas.

Além dos documentos supracitados, foram analisados o Marco Regulatório, os Contrato de Concessão e de Interdependência, além da Política Comercial vigente, aprovada pela ARISCE.

3. DO MARCO REGULATÓRIO E DOS CONTRATOS DE CONCESSÃO E DE INTERDEPENDÊNCIA

A seguir são apresentadas as principais determinações acerca Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência previstas no Marco Regulatório, no Contrato de Concessão e no Contrato de Interdependência e seus anexos, e que afetam direta ou indiretamente a referida política.

Marco Regulatório (Lei nº 11.445/2007, atualizada pela Lei nº 14.026/2020)

Art. 40. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses:

I - situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela regulação do serviço;

III - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida após ter sido previamente notificado a respeito;

IV - manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador por parte do usuário; e

V - inadimplemento, pelo usuário do serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, do pagamento das tarifas, após ter sido formalmente notificado, de forma que, em caso de coleta, afastamento e tratamento de esgoto, a interrupção dos serviços deverá preservar as condições mínimas de manutenção da saúde dos usuários, de acordo com norma de regulação ou norma do órgão de política ambiental.

§ 1º As interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários.

§ 2º A suspensão dos serviços prevista nos incisos III e V do caput deste artigo será precedida de prévio aviso ao usuário, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão. [grifo nosso]

Contrato de Concessão

6 DO OBJETO

6.1 O presente CONTRATO tem por objeto a **CONCESSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE COLETA, TRANSPORTE, TRATAMENTO E DESTINAÇÃO FINAL DE ESGOTOS SANITÁRIOS** no Município do Crato, que compreende:

c) Serviços administrativos e operacionais de **GESTÃO COMERCIAL** de todo sistema de saneamento básico do Município do Crato, conforme **REGULAMENTO DA CONCESSÃO DE GESTÃO COMERCIAL** (Anexo II deste CONTRATO);

9 DA GESTÃO COMERCIAL

9.4 Além do faturamento e cobrança relativos aos **SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO** prestados na **ÁREA DA CONCESSÃO**, a **GESTÃO COMERCIAL** compreenderá, dentre outras atividades pertinentes, nos termos previstos no CONTRATO DE INTERDEPENDÊNCIA:

9.4.6 **A execução das ações para recuperação de crédito e redução de inadimplência**, incluindo a cobrança dos **USUÁRIOS** dos serviços de esgotamento sanitário e de abastecimento de água;

9.5 No âmbito da **GESTÃO COMERCIAL**, a **CONCESSIONÁRIA desenvolverá políticas para recuperação de crédito e redução de inadimplência existente na ÁREA DA CONCESSÃO**, sendo que, sem prejuízo de outras atividades, caberá à **CONCESSIONÁRIA** suspender o fornecimento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em caso de inadimplência do **USUÁRIO**, observado a legislação a respeito, especialmente a Lei Federal nº 11.445/2007 e demais legislação estadual e municipal pertinente. [grifo nosso]

Contrato de Concessão - Anexo II - Regulamento da Concessão e Gestão Comercial

5. DAS RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA E DO PODER CONCEDENTE

5.1 Compete à **CONCESSIONÁRIA**:

LVIII. Executar ações para recuperação de crédito e redução de inadimplência, incluindo a cobrança dos **USUÁRIOS** da **ÁREA DA CONCESSÃO**;

7.6 A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pela **GESTÃO COMERCIAL** dos **SERVIÇOS** no **MUNICÍPIO** e seus Distritos, que incluirá, dentre outras atividades, as seguintes:

VI. Execução das ações para recuperação de crédito e redução de inadimplência, incluindo a cobrança extrajudicial e judicial dos **USUÁRIOS**; [grifo nosso]

24.1 Compete à **CONCESSIONÁRIA**, além das obrigações previstas no **REGULAMENTO DA CONCESSÃO E GESTÃO COMERCIAL**:

XXX. Em caso de inadimplemento do USUÁRIO no pagamento das faturas, promover a interrupção da prestação do serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e, uma vez adimplida a obrigação por parte do USUÁRIO, promover o restabelecimento da prestação dos serviços interrompidos, nos termos deste CONTRATO e Anexos;

Contrato de Interdependência

A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pela **GESTÃO COMERCIAL** dos **SERVIÇOS** no **MUNICÍPIO** e seus Distritos, que incluirá, dentre outras atividades, as seguintes:

(vi) **execução das ações para recuperação de crédito e redução de inadimplência**, incluindo a cobrança extrajudicial e judicial dos **USUÁRIOS**;

14. AÇÕES PARA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO E REDUÇÃO DE INADIMPLÊNCIA

A CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 5 anos a partir da data da Transferência do Sistema para atingir a inadimplência alvo, definida em no máximo 5%, seguindo gradualmente as metas na tabela abaixo para cada ano da CONCESSÃO até o ano 5.

Durante este período, o déficit de valor da inadimplência dos USUÁRIOS será suportado por cada uma das partes (SAAEC e CONCESSIONÁRIA) na proporção dos valores a receber, desde que se apure uma inadimplência efetiva de até 5% acima da meta prevista no respectivo mês de cada ano correspondente, conforme a tabela de "metas de inadimplência". Uma vez superado tal percentual de inadimplência no respectivo mês, a CONCESSIONÁRIA será exclusivamente responsável pela parcela de inadimplência que exceder a inadimplência máxima permitida, devendo repassar à SAAEC o valor proporcional que lhe é devido relativo à referida parcela.

Ano da Concessão	Meta de Inadimplência	Inadimplência máxima permitida
Final do ano 1	20%	25%
Final do ano 2	17%	22%
Final do ano 3	14%	19%
Final do ano 4	10%	15%
Final do ano 5	5%	10%

Após o ano 5 da CONCESSÃO, e enquanto vigorar este CONTRATO, os riscos e ônus da inadimplência serão suportados por cada uma das partes (SAAEC e CONCESSIONÁRIA) na proporção dos valores a receber, desde que se apure uma inadimplência efetiva de até 10% no respectivo mês. Uma vez superado tal percentual de inadimplência no respectivo mês, a CONCESSIONÁRIA será exclusivamente responsável pela parcela de inadimplência que exceder a inadimplência alvo, devendo repassar à SAAEC o valor proporcional que lhe é devido relativo à referida parcela.

Em até 90 (noventa) dias contados da data de assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA definirá, por escrito, as políticas (as quais devem incluir diretrizes, metas, estratégias e responsabilidades) para recuperação de crédito e redução de inadimplência existente perante os USUÁRIOS da ÁREA DA CONCESSÃO, sendo necessária a anuência da AGÊNCIA REGULADORA para a aprovação de tais políticas.

14.3.1 A cada 6 (seis) meses a CONCESSIONÁRIA deverá informar, por meio de um relatório de progresso, a situação da execução da política de recuperação de crédito e redução de inadimplência.

Entre as atribuições que se fizerem necessárias para a recuperação de crédito e redução de inadimplência, caberá à CONCESSIONÁRIA as seguintes atividades:

- Negativação do USUÁRIO** da ÁREA DA CONCESSÃO junto aos órgãos de proteção de crédito, observada a legislação aplicável, assumindo a CONCESSIONÁRIA as responsabilidades decorrentes de tais medidas;
- Realização do corte de fornecimento de água, no caso de inadimplência do USUÁRIO** da ÁREA DA CONCESSÃO, e a religação do fornecimento, observado o CONTRATO DE CONCESSÃO e a legislação a respeito, especialmente a Lei nº 11.445/2007, e demais legislações estadual e municipal pertinentes, devendo a SAAEC prestar todo o auxílio necessário para que a CONCESSIONÁRIA efetive tal corte;
- Realização da negociação dos valores das faturas em aberto com os USUÁRIOS** da ÁREA DA CONCESSÃO;
- Realização da cobrança extrajudicial dos valores das faturas em aberto, envolvendo todas as atividades pertinentes, inclusive, mas não exclusivamente, envio de notificação, contatos telefônicos, protesto, dentre outras ações pertinentes;
- Realização da cobrança judicial dos valores das faturas em aberto;
- "Higienização" das informações dos clientes para permitir negativação e outras ações de cobrança.

Para fins do disposto no item “e” acima, a SAAEC autoriza, expressamente, CONCESSIONÁRIA, a propor ação judicial, com vistas ao recebimento de valores devidos pelos USUÁRIOS em virtude da prestação dos SERVIÇOS.

A SAAEC auxiliará a CONCESSIONÁRIA, fornecendo as informações necessárias a respeito do sistema de água e dos serviços de abastecimento de água, necessários à instrução da cobrança judicial.

Fica certo, desde já, que todas as ações com vistas à cobrança, judicial ou extrajudicial, dos valores em atraso a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA deverão atender as normas legais e infralegais existentes.

A CONCESSIONÁRIA, quando julgar necessário, poderá desenvolver as suas próprias ações para redução de perdas comerciais que não incluem inadimplência. [grifo nosso]

Com base nos documentos supracitados, ficam evidentes alguns aspectos relevantes para a presente fiscalização:

- O corte por inadimplemento deve ser precedido de prévio aviso ao usuário, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão;
- A execução das ações para recuperação de crédito e redução de inadimplência é de competência exclusiva da Concessionária no âmbito da GESTÃO COMERCIAL;
- As metas de inadimplência alvo devem ser atingidas pela Concessionária até o 5º ano da Concessão, permanecendo constante após este período;
- A Concessionária definirá após 90 dias da assinatura do Contrato de Concessão, por escrito, as políticas para recuperação de crédito e redução de inadimplência, sendo necessária a anuência da Agência Reguladora para a aprovação de tais políticas. Quando da aprovação da política comercial, a ARISCE era a agência delegada para a regulação da Concessão;
- E que a cada 6 (seis) meses, a Concessionária deverá informar, por meio de um relatório de progresso, a situação da execução da política de recuperação de crédito e redução de inadimplência.

4. SOBRE A POLÍTICA COMERCIAL

Conforme Ata de reunião da Diretoria Executiva da ARISCE (29/12/2022) e Ofício nº 30.12.22-A- DP (30/12/2022), foi aprovada a Política Comercial da Ambiental Crato. Segundo esta Ata,

as partes então concordaram aprovar o plano e requerer à SAAEC que apresente a política de parcelamento de débitos anteriores à assunção do contrato por parte da Ambiental Crato. Determinou-se ainda que os atos praticados até então permanecem válidos para não ocasionar prejuízos às partes que negociaram, e que o período sem política comercial não deveria ser cobrado na meta de desempenho da Ambiental Crato.

Em 1º de fevereiro de 2023, a Ambiental Crato apresentou a 5ª versão da política. De acordo com a Concessionária, esta versão contempla ajustes a realidade atual operacional/comercial e pontos de flexibilização discutidos em comum acordo entre as Partes desde junho de 2022, bem como recomendações da Diretoria Técnica da ARIS/CE, contidas nos Pareceres n.º 30.06.2022-DT, 06.10.2022-DT e 28.12.2022-DT. Cabe ressaltar que, de acordo com a Política Comercial, o prazo

para cômputo da meta de inadimplência inicia a partir de 02/01/2023 e se aplicam para débitos a partir de 01/08/2022, ressalvado os atos já praticados.

Deve-se observar com destaque o Capítulo 5 da Política Comercial, que trata da *Recuperação de Crédito e Redução da Inadimplência*.

O **Quadro 1** apresenta as principais diretrizes da Política Comercial da Concessão.

Quadro 1 – Principais diretrizes da Política Comercial da Concessão.

Aspecto	Diretrizes da Política Comercial
Conceito e Apuração da Inadimplência	Inadimplência definida como valores vencidos e não pagos, excluídos valores cancelados, negociados ou arrecadados no período; cálculo com base em faturas vencidas após 01/08/2022
Metas de Inadimplência	Estabelecimento de metas progressivas de inadimplência, conforme Contrato de Concessão e Contrato de Interdependência
Régua de Cobrança	Adoção de régua escalonada, com intensificação gradual das ações conforme tempo de atraso. Estas ações incluem avisos de cobrança, mensagens preventivas, negativação no SPC/SERASA, cobrança telefônica, visita de campo, corte de serviço.
Cobrança Ativa	Ações presenciais ou remotas para recuperação de valores, através de telecobrança, visitas porta a porta, negociação com máquinas de cartão no local.
Cobrança Preventiva	Ações de comunicação antes e logo após o vencimento da fatura, por meio de SMS, e-mail, WhatsApp e ligações de cobrança antes ou logo após o vencimento.
Negativação em Órgãos de Proteção ao Crédito	Inclusão do usuário inadimplente no SPC/SERASA após prazo mínimo definido na política
Negociação de Débitos	Oferta estruturada de negociação e parcelamento, considerando perfil do usuário e idade da dívida. O Parcelamento pode ocorrer em até 120 parcelas na fatura ou 12 no cartão, com descontos progressivos conforme idade da dívida.
Regras de Parcelamento	Limites de parcelas, exigência de entrada mínima, descontos vinculados à idade da dívida
Débitos Anteriores à Concessão	Gestão diferenciada, com negociação e cobrança sem integração ao cálculo de inadimplência contratual
Controle da Arrecadação	Diversificação de pontos e meios de pagamento, com conciliação bancária sistemática
Corte	Corte como medida extrema, aplicada conforme prazos e notificações regulamentares. Pode ocorrer após 30 dias de atraso, com níveis progressivos de corte. São três os tipos de corte: Corte Light, Nível 1, Nível 2 e Nível 3 (remoção completa da ligação).
Religação	Restabelecimento após pagamento ou negociação, por meio de quitação integral ou parcelamento da dívida.
Fiscalização Comercial	Identificação de irregularidades, ligações clandestinas e consumo indevido
Política de descontos	Incentivo à regularização de dívidas antigas, por meio de descontos

Aspecto	Diretrizes da Política Comercial
	no principal podem chegar a 50% para dívidas acima de 2 anos.

5. DA ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

5.1. Da Negativação dos Débitos

A **Tabela 1** apresenta os principais números acerca da negativação dos débitos, relativos ao período 2023-2025, enquanto a **Tabela 2** demonstra os prazos de inclusão na negativação de débitos após vencimento da fatura. Já a **Tabela 3** apresenta a quantidade de negativações com prazo igual a 15 dias.

Tabela 1 – Principais números da negativação de débitos.

Ano	Registros de negativação	Valor total negativado (R\$)	Valor médio por registro (R\$)
2023	118.438	10.238.186,86	86,44
2024	93.849	8.499.142,49	90,56
2025	73.789	6.843.993,38	92,75

Tabela 2 – Prazo de inclusão na negativação de débitos após vencimento da fatura.

Ano	Inclusões até 20 dias	Entre 21 e 89 dias	Entre 90 e 180 dias	Acima de 180 dias
2023	93.451	15.259	8.570	1.158
2024	63.672	8.452	2.175	19.550
2025	34.763	14.919	3.463	20.644

Tabela 3 – Prazo de negativação com 15 dias.

Ano	Negativações com 15 dias	Total de negativações	Percentual	Valor financeiro (R\$)
2023	50.293	118.438	42,46%	4.208.080,92
2024	25.664	93.849	27,35%	1.905.077,66
2025	9.503	73.789	12,88%	627.530,30

Com base nas **Tabelas 1, 2 e 3**, observa-se:

- Uma queda contínua do número de registros de negativação ao longo do período 2023-2025, acompanhada de aumento do valor médio por registro, o que pode indicar maior seletividade na inclusão em cadastros restritivos e concentração progressiva em débitos de maior valor;
- Há aumento da participação relativa das negativações realizadas em prazos superiores a 180 dias, em contraste com o padrão mais concentrado no início da concessão. Em 2023, 42,46% dos registros foram negativados com 15 dias, percentual que caiu para 27,35% em 2024 e para 12,88% em 2025. Considerando que a Política Comercial admite a negativação a partir de 15 dias do vencimento, esse comportamento não caracteriza, por si só, irregularidade, mas

evidencia mudança de estratégia na régua de cobrança, com postergação de parte das inclusões para momentos mais avançados do ciclo de recuperação;

- Ao longo do período 2023-2025 não foram identificados registros de inclusão em cadastros restritivos em prazo inferior a 15 dias após o vencimento da fatura, o que indica aderência ao prazo mínimo previsto na Política Comercial para a negativação. Sob a ótica regulatória, portanto, os dados não evidenciam desconformidade quanto ao marco temporal mínimo dessa medida, embora a postergação observada em 2024 e, sobretudo, em 2025 possa repercutir no alongamento do ciclo de recuperação dos créditos.

5.2. Do Corte por Débito

A **Tabela 4** apresenta os principais números acerca do corte por débitos, relativos ao período 2023-2025.

Tabela 4 – Principais números do corte por débitos.

Ano	Quantidade de cortes	Matrículas afetadas	Matrículas reincidentes (no mesmo ano)	% Matrículas reincidentes
2023	16.612	10.946	3.762	34,36
2024	9.275	6.320	1.795	26,27
2025	3.797	3.479	296	8,51

Na tabela supracitada, observaram-se os seguintes aspectos:

- Redução consistente do número de cortes entre 2023 e 2025;
- Quantidade de matrículas afetadas também caiu significativamente;
- Queda expressiva na reincidência de cortes, o que pode indicar maior efetividade das medidas prévias de cobrança e negociação, bem como maior regularização dos usuários alcançados;
- Em conjunto, esses números sugerem uso mais seletivo do corte ao longo do tempo, com maior peso relativo de outros instrumentos previstos na política.

Já a verificação do cumprimento do prazo mínimo para corte do fornecimento por débito, é apresentada na **Tabela 5**.

Tabela 5 – Prazo de realização de corte por débitos.

Ano	Cortes analisados	Nº de cortes realizados antes do prazo mínimo permitido	Prazo médio entre o vencimento e data de execução do corte
2023	16.550	0	94 dias
2024	9.275	0	
2025	3.797	0	279 dias

Com base na **Tabela 5**, a análise da base de dados da Concessionária não identificou registros de corte executados antes do prazo mínimo regulamentar. Os resultados demonstram, inclusive, que os cortes

ocorreram, em média, após o término do período mínimo exigido, com prazo médio de 94 dias em 2023, 56 dias em 2024 e 279 dias em 2025 entre a data de vencimento e a efetiva execução do corte.

Já a **Tabela 6** mostra que apenas pequena parcela das negativas evoluiu para corte, o que sugere que parte expressiva das dívidas é solucionada nas fases administrativas anteriores. Por outro lado, o mesmo cruzamento também indica a ocorrência de cortes sem prévia negativação, em parcela não desprezível dos registros. Tal circunstância não é necessariamente irregular, uma vez que a política não condiciona o corte à prévia negativação; contudo, nos casos em que o corte tenha sido efetivado antes do prazo mínimo de 30 dias ou sem a devida ciência do usuário, restará configurada desconformidade com a Política Comercial.

Tabela 6 – Relação entre negativação e corte.

Ano	Negativações	Cortes	% que evoluiu para corte
2023	118.438	6.136	5,18
2024	93.849	2.814	3,00
2025	73.789	246	0,33

5.3. Das Negociações de Débito

A **Tabela 7** apresenta os principais números acerca da negociação de débitos no período 2023-2025. Observa-se aumento do valor bruto negociado ao longo do triênio e registro de descontos apenas em 2025. No acumulado do período, foram negociados R\$ 7.662.164,06, com concessão de R\$ 192.632,75 em descontos, equivalentes a 2,51% do montante total negociado. À luz da Política Comercial, a negociação constitui etapa ordinária da régua de cobrança e pode envolver parcelamento em até 12 parcelas na fatura e até 12 parcelas no cartão de crédito, além de descontos incidentes conforme a natureza da dívida e a forma de pagamento.

Tabela 7 – Principais números das negociações.

Ano	Nº de negociações	Valor bruto negociado (R\$)	Descontos concedidos (R\$)	% desconto
2023	3.590	2.234.496,14	0,00	0%
2024	1.664	2.656.139,02	0,00	0%
2025	2.181	2.771.528,90	192.632,75	6,95%
Total	7.435	7.662.164,06	192.632,75	2,51%

Já a **Tabela 8** demonstra a situação dos termos de negociação, na qual 38,2% das negociações constam como concluídas, sendo também representativa a quantidade de negociações canceladas, com 13,5%. Esse resultado merece atenção, pois a própria política estabelece que o inadimplemento do parcelamento enseja o retorno das medidas previstas na régua de cobrança e a revogação de eventuais descontos concedidos, de modo que o acompanhamento da efetividade dos acordos é elemento central para aferição da recuperação efetiva do crédito.

Tabela 8 – Situação dos termos de negociação.

Situação do termo	Quantidade	Percentual
Concluído	2.838	38,2%
Aberto	2.284	30,7%
Cancelado	1.004	13,5%
Reparcelado	952	12,8%
Estornado	357	4,8%
Total	7.435	100%

As **Tabelas 9 e 10** mostram os valores parcelados e a representatividade percentual. Os dados demonstram que a maior parte do valor negociado ocorreu em até 12 parcelas, especialmente em 2023 e 2024, embora em 2025 tenha havido crescimento mais expressivo das faixas entre 25 e 60 parcelas. Sob a ótica normativa, tal comportamento é compatível com a política, que admite parcelamento na fatura em até 120 parcelas, cabendo registrar, contudo, que o alongamento excessivo do prazo tende a deslocar a recuperação financeira para horizontes mais longos e exige monitoramento quanto à adimplência superveniente desses acordos.

Tabela 9 – Valores parcelados por faixa de parcelas.

Ano	1–12 parcelas (R\$)	13–24 parcelas (R\$)	25–60 parcelas (R\$)	61–90 parcelas (R\$)	90–120 parcelas (R\$)	Total negociado (R\$)
2023	1.223.175,12	350.158,07	573.874,10	36.425,66	50.863,19	2.234.496,14
2024	1.777.172,10	178.891,19	488.363,07	24.681,39	187.031,27	2.656.139,02
2025	1.318.910,37	461.116,93	959.430,96	0,00	32.070,64	2.771.528,90

Tabela 10 – Representatividade dos valores parcelados por faixa de parcelas.

Faixa de parcelas	2023	2024	2025
1 – 12 parcelas	54,7%	66,9%	47,6%
13 – 24 parcelas	15,7%	6,7%	16,6%
25 a 60 parcelas	25,7%	18,4%	34,6%
>60 parcelas	3,9%	8,0%	1,2%

No tocante ao parcelamento de dívidas pequenas em prazos muito longos (superiores a 12 meses), o título de exemplo, foi definido o recorte de dívidas de valor menor ou igual a R\$ 200,00 para efeito de simulação. Os resultados apresentados na **Tabela 11** sugerem que, nessa faixa, os parcelamentos superiores a 12 meses não constituem prática predominante, o que se mostra razoável do ponto de vista da proporcionalidade entre valor principal, custo administrativo do acompanhamento e efetividade da recuperação.

Tabela 11 – Parcelamentos superiores a 12 meses para dívidas pequenas (simulação até R\$ 200,00).

Ano	Nº de negociações	Valor total negociado (R\$)
2023	4	713,32
2024	1	175,02
2025	0	0

Já a **Tabela 12** apresenta outra simulação, de parcelamentos para dívidas acima de R\$ 1.000,00. Observa-se que a maioria das dívidas foi negociada com parcelamento entre 25 e 60 meses, o que é compatível com os limites da Política Comercial. Para dívidas de maior monta, esse perfil pode representar mecanismo relevante de viabilização do pagamento; ainda assim, o alongamento do prazo impõe acompanhar o desempenho desses acordos no tempo, especialmente quanto à taxa de manutenção e conclusão.

Tabela 12 – Parcelamentos superiores a 12 meses para dívidas acima de R\$ 1.000,00 pequenas.

Faixa de parcelas	2023		2024		2025	
	Nº negociações	Valor (R\$)	Nº negociações	Valor (R\$)	Nº negociações	Valor (R\$)
13-24	88	153.365,86	73	124.923,97	181	52.606,12
25-60	214	536.176,85	184	476.684,76	251	952.356,47
61-90	12	36.425,66	7	24.681,39	-	-
91-120	17	41.345,59	33	184.069,06	15	31.192,84
Total	331	767.313,96	297	810.359,18	447	1.336.155,43

6. DO CÁLCULO DA INADIMPLÊNCIA

Conforme o item 5.1 da Política Comercial, a inadimplência é apurada a partir das faturas vencidas em um período de 365 dias, tomando como data-base o vencimento da conta faturada e considerando, para fins contratuais, apenas os débitos a partir de 01/08/2022.

- Nos termos da política, o numerador corresponde ao Valor Pendente, isto é, ao valor vencido no período, deduzidos os valores cancelados, negociados e pagos à vista no mesmo recorte temporal.
- O denominador corresponde à base efetiva de recebíveis, obtida pela subtração do Valor Cancelado do Valor Vencido, uma vez que contas canceladas não geram expectativa legítima de arrecadação.

Assim, a fórmula prevista na Política Comercial é a seguinte:

$$\text{Índice de Inadimplência (\%)} = \frac{(\text{Valor Vencido} - \text{Valor Cancelado} - \text{Valor Negociado} - \text{Valor Pago})}{(\text{Valor Vencido} - \text{Valor Cancelado})}$$

Para realização do cálculo, foram analisadas as planilhas de aferição dos meses de dezembro de 2023, 2024 e 2025. A partir das colunas extraídas dos relatórios analíticos (VLR_ORIG, VLR_CANC, VLR_ORIG_PARC e VLR_REC), foi possível reproduzir a metodologia constante da Política Comercial e confrontá-la com as metas contratuais de inadimplência.

Ano de 2023 (Base: Dez/2023)

- Valor Vencido: R\$ 43.003.988,08
- Valor Cancelado: R\$ 5.328.691,85
- Base de Cálculo (Vencido - Cancelado): R\$ 37.675.296,23
- Valor Pendente: R\$ 3.242.313,46
- Cálculo: $(3.242.313,46 / 37.675.296,23) * 100$
- Índice de Inadimplência: 8,61%

Ano de 2024 (Base: Dez/2024)

- Valor Vencido: R\$ 45.519.219,89
- Valor Cancelado: R\$ 5.946.216,00
- Base de Cálculo (Vencido - Cancelado): R\$ 39.573.003,89
- Valor Pendente: R\$ 4.216.570,42
- Cálculo: $(4.216.570,42 / 39.573.003,89) * 100$
- Índice de Inadimplência: 10,66%

Ano de 2025 (Base: Dez/2025)

- Valor Vencido: R\$ 44.596.572,45
- Valor Cancelado: R\$ 3.760.689,51
- Base de Cálculo (Vencido - Cancelado): R\$ 40.835.882,94
- Valor Pendente: R\$ 4.085.363,80
- Cálculo: $(4.085.363,80 / 40.835.882,94) * 100$
- Índice de Inadimplência: 10,00%

Desta forma, a **Tabela 13** a seguir apresenta o cruzamento das regras contratuais com os dados apurados, observando-se que, em todos os três exercícios analisados, a Concessionária permaneceu abaixo tanto da meta de inadimplência quanto do limite máximo permitido para cada ano da concessão. Em 2023, o índice apurado foi de 8,61%, frente à meta de 20% e ao máximo permitido de 25%; em 2024, o índice foi de 10,66%, frente à meta de 17% e ao máximo permitido de 22%; e, em 2025, foi de 10,00%, frente à meta de 14% e ao máximo permitido de 19%.

Tabela 13 – Cálculo da meta de inadimplência.

Ano da Concessão	Meta de Inadimplência	Inadimplência Máxima Permitida	Índice Realizado	Resultado da Avaliação
Final do Ano 1 (2023)	20%	25%	8,61%	Aderente

Final do Ano 2 (2024)	17%	22%	10,66%	Aderente
Final do Ano 3 (2025)	14%	19%	10,00%	Aderente

7. DO CRUZAMENTO DO RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS COM AS INFORMAÇÕES DO ITEM 5

Observa-se, a partir dos relatórios de dados estatísticos (**Tabela 14**), redução seguida de suspensão das atividades de fiscalização e realização de cortes no período de setembro de 2024 a abril de 2025, movimento que dialoga com a diminuição dos quantitativos de corte identificada nas bases analisadas. Esse comportamento reforça a necessidade de interpretar os dados de cobrança de forma integrada, uma vez que a redução do uso de determinado instrumento não implica, por si só, melhora estrutural da adimplência, podendo também decorrer de mudança operacional ou de priorização de outras etapas da régua de cobrança.

Tabela 14 – Dados de fiscalização e corte dos relatórios de dados estatísticos.

Ano	Setor	Serviço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2024	Fiscal.	Ligações Fiscalizadas	502	613	399	621	653	651	758	596	248	0	0	0	5.041
		Ligações Notificadas	186	179	112	153	148	152	144	109	33	0	0	0	1.216
		Sanções Aplicadas	146	152	143	99	127	78	86	130	32	0	0	0	993
	Corte		1.890	1.332	681	1.905	1.737	1.066	0	326	272	0	0	0	9.206
2025	Fiscal.	Ligações Fiscalizadas	94	23	61	159	484	531	691	622	598	680	559	572	5.074
		Ligações Notificadas	0	15	29	38	60	83	109	126	93	114	86	97	850
		Sanções Aplicadas	0	0	16	30	51	66	88	106	94	134	91	76	752
	Corte		57	66	54	224	402	403	479	410	442	626	564	827	4.554

Fonte: Relatório de dados estatísticos 2024 e 2025.

8. CONCLUSÃO

Com base na documentação contratual, na Política Comercial e nas bases de dados encaminhadas, conclui-se que a execução da Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência, no período analisado, apresentou resultados globalmente positivos quanto ao indicador final de inadimplência.

No tocante à negativação dos débitos, não foram identificados registros em prazo inferior ao mínimo de 15 dias previsto na Política Comercial, o que denota aderência formal a esse requisito. Observou-se, contudo, mudança relevante no perfil temporal das inclusões, com aumento da participação de negativações realizadas em prazos mais dilatados, sobretudo acima de 180 dias, indicando alteração da estratégia de cobrança ao longo da concessão.

Quanto às negociações de débito, os dados evidenciam que esse instrumento teve papel importante na recuperação de crédito, com volume acumulado superior a R\$ 7,6 milhões no triênio, predominância de acordos em até 12 parcelas e crescimento, em 2025, das faixas mais longas de parcelamento. De modo geral, as condições observadas mostram-se compatíveis com os parâmetros da Política Comercial, que admite parcelamento em até 120 parcelas na fatura e descontos graduados conforme a idade da dívida, sem prejuízo da necessidade de monitorar a taxa de conclusão e a sustentabilidade dos acordos mais longos.

No que se refere ao cálculo da inadimplência, a reprodução da metodologia prevista no item 5.1 da Política Comercial demonstrou que a Concessionária atingiu as metas contratuais em todos os anos avaliados, permanecendo inclusive abaixo dos limites máximos permitidos para os anos 1, 2 e 3 da concessão.

No tocante ao prazo de realização de corte por débitos, não foram identificados cortes antes do prazo mínimo regulamentar, bem como os procedimentos de corte mostraram-se aderentes à Política Comercial quanto ao marco temporal analisado. Por outro lado, a principal observação regulatória passa a ser a eficiência operacional da régua de cobrança e não o descumprimento do prazo legal.

Em síntese, a política mostrou-se eficaz para controle do indicador global de inadimplência, mas sua execução não se revelou homogênea. Há aderência quanto ao prazo mínimo de negativação e compatibilidade geral nas práticas de negociação, porém persistem indícios relevantes de desconformidade na etapa de corte por débito, aspecto que deve ser tratado como prioridade no âmbito regulatório.

9. RECOMENDAÇÃO

Mostra-se recomendável a adoção futura pela ARCE da metodologia **ACERTAR** como instrumento de apoio à validação dos processos, dados e variáveis apresentados pela Concessionária, contribuindo para o fortalecimento da governança, da transparência e da robustez técnica das informações utilizadas no acompanhamento do desempenho dos serviços.

Ademais, apesar da Ambiental Crato estar aderente à régua de cobrança na maioria dos aspectos avaliados no presente relatório, recomenda-se que a Concessionária busque alcançar prazos mais eficientes na realização dos procedimentos em pauta.

10. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador de Saneamento Básico:

Arlan 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:

Ana Cristina Paiva Miranda

Ana Façanha Câmara de Sousa

Ingrid Andrade Lustosa

Ismael Roseno dos Santos Marques

9. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Engº. Alceu de Castro Galvão Júnior

Analista de Regulação

Matrícula: 047-1-5

Fortaleza – CE, na data da assinatura.

ANEXO I
OF/CSB/0733/2025

OF/CSB/0733/2025

Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

Ilmo. Senhor,
Tadeu Junior
Diretor-Presidente da Ambiental Crato
Crato/CE.

Ilmo. Senhor,
José Rildo Tavares Feitosa
Presidente da SAAEC

C/Cópia
Exmo. Senhor,
André Barreto
Prefeito do Crato

Referência: **Processo NUP 13012.011414/2025-33.**

Assunto: **Ação de Fiscalização sobre a Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência.**

Senhor Diretor-Presidente,

Haja vista o art. 1º, *caput* e § 2º, da Resolução nº 1/MRAE-3/2023¹ e o § 1º do art. 12 da Lei nº 11.445/2007, informamos que estaremos realizando no período de **15 a 19/09/2025**, Ação de Fiscalização sobre a Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência no âmbito do Contrato de Interdependência, celebrado entre a SAAEC e a Ambiental Crato.

Adicionalmente, para dar maior agilidade ao andamento dos trabalhos, aproveitamos a oportunidade para solicitar as seguintes informações à Ambiental Crato: - Cópia das políticas (as quais devem incluir diretrizes, metas, estratégias e responsabilidades) para recuperação de crédito e redução de inadimplência existente perante os USUÁRIOS da ÁREA da Concessão, com a anuência da Agência Reguladora (ARIS/CE à época) para a aprovação de tais políticas. Tais políticas foram, segundo o Contrato de Interdependência, apresentadas no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de assinatura do Contrato de Concessão;

1 **Art. 1º** Fica definida a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) como a responsável pelas atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nas áreas urbanas e rurais, dos Municípios integrantes da Microrregião de Água e Esgoto do Centro Sul (MRAE-3). [...]
§ 2º Fica recepcionado pela Arce o arcabouço regulatório da Aris, desde que materialmente compatível com a sua competência normativa, passando a vigorar como normas da Arce.

Documento assinado eletronicamente por: MARCELO SILVA DE ALMEIDA em 20/08/2025, às 09:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

SUITE

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4033-6B82-3C0C-8469.

Documento assinado eletronicamente por: ALCEU DE CASTRO GALVAO JUNIOR em 26/06/2026, às 16:19 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual 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 8819-7F1D-713A-D56F.

- Cópias das políticas vigentes de recuperação de crédito e redução de inadimplência;
- Relatórios de progresso semestrais dos 2 primeiros anos da Concessão, acerca da situação da execução da política de recuperação de crédito e redução de inadimplência;
- Planilha contendo todas as renegociações realizadas, com datas, prazos e valores envolvidos, inclusive indicando as situações em que foram realizados cortes por inadimplimento, negativação do Usuário e judicialização;
- Percentuais de atendimento à meta de inadimplência nos Anos 1 e 2 do Contrato de Interdependência e documentação comprobatória que ateste os valores apresentados;
- Detalhar formas de comunicação à SAAEC (fluxo de informações), relativo aos processos de recuperação de crédito e redução de inadimplência;
- Apresentação dos relatórios de custos advindos com ações para recuperação de crédito e redução de inadimplência, bem como das ações judiciais demandadas pelos Usuários decorrentes da prestação dos serviços de água e esgoto.

Ressaltamos a importância de tais informações estarem disponibilizadas para a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE até o dia **5 de setembro de 2025**. As informações deverão ser enviadas em meio digital.

Caso a SAAEC queira encaminhar alguma informação complementar e que contribuam para o desenvolvimento da presente fiscalização, enviar até a data supracitada.

O responsável pela Ação de Fiscalização é o Analista de Regulação Alceu de Castro Galvão Junior, que estará disponível para prestar esclarecimentos em relação a esta ação, pelo telefone (85) 3194-5644 ou e-mail: alceu.galvao@arce.ce.gov.br.

Agradecemos, antecipadamente, a atenção dispensada ao assunto.

Atenciosamente,
Marcelo Silva de Almeida
Coordenador de Saneamento Básico da ARCE

Documento assinado eletronicamente por: MARCELO SILVA DE ALMEIDA em 27/08/2025, às 09:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual 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 4033-6B82-3C0C-8469.

Documento assinado eletronicamente por: ALCEU DE CASTRO GALVAO JUNIOR em 26/06/2026, às 16:19 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual 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 8819-7F1D-713A-D56F.

ANEXO II
OF/CSB/0844/2025

OF/CSB/0844/2025

Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

Ilmo. Senhor,
Tadeu Bezerra Junior
Diretor-Presidente da Ambiental Crato
Crato/CE.

Ilmo. Senhor,
José Rildo Tavares Feitosa
Presidente da SAAEC

Assunto: **Reunião com SAAEC e Ambiental Crato.**

Prezados Senhores,

Cumprimentando cordialmente V. Sas., convidamos a SAAEC e a Ambiental Crato para uma reunião no dia 15 de setembro, segunda-feira, às 13h30 na sede da SAAEC, para tratar dos seguintes assuntos:

1. Fiscalização que trata Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência, objeto do NUP 13012.011414/2025-33.
2. Recusa dos Usuários para instalação de hidrômetros e situações de inviabilidade técnica, objeto do NUP 13012.012696/2025-96.
3. Outros assuntos de interesse da SAAEC/Ambiental Crato.

Maiores esclarecimentos poderão ser obtidos com o Analista de Regulação da ARCE – Alceu de Castro Galvão Junior, através do telefone (85) 3194-5639 ou do e-mail: alceu.galvao@arce.ce.gov.br.

Agradecemos, antecipadamente, a atenção dispensada ao assunto.

Atenciosamente,

Marcelo Silva de Almeida
Coordenador de Saneamento Básico da ARCE

ANEXO III
Ata de Reunião



AGÊNCIA
 REGULADORA
 DO ESTADO
 DO CEARÁ

ATA DA REUNIÃO

Crato, 15 de setembro de 2025

PARTICIPANTES

Ambiental Crato Tadeu Junior - Gerente Eline Silva – Coord. Comercial Filipe de Araújo – Analista de Planejamento	SAAEC Welton Vieira – Diretor Técnico Arthur Freire – Diretor Administrativo José Alex Borges - Coord. Jurídico Hernano Paiva – Gerente Comercial Auzerlúbio Pereira – Gerência em Ouvidoria, Gestão e Transparência Ana Keive Alencar – Assessoria Administrativa Jefferson Santana – Assessoria Jurídica
ARCE Alceu Galvão Flávio Lucas Oliveira	

Na presente data, de forma presencial, na sede da SAAEC, reuniram-se as entidades supracitadas para tratar dos seguintes assuntos, para os quais são apresentados os encaminhamentos:

Universalização da Hidrometração (NUP 13012.012696/2025-96)

1. Ambiental Crato irá formalizar a ARCE pedido para regulamentação de sanções aos usuários em caso de impedimento para instalação dos Hidrômetros. Esta formalização será complementar ao ED-R3-2025/004024, 26 de agosto de 2025. Este pedido será copiado à SAAEC; **Prazo para envio: até 19 de setembro.**
2. SAAEC e Ambiental Crato efetivaram estratégias conjuntas de sensibilização dos usuários quanto à instalação dos hidrômetros. **Prazo para definição das estratégias e de cronograma de ações: 30 de setembro.**
3. SAAEC e Ambiental Crato definiram responsabilidades e cronograma para situações em que há impedimento técnico para instalação de hidrômetros. **Prazo para definição das responsabilidades e cronograma: 31 de outubro.**
4. SAAEC comunicará ao Poder Concedente acerca da situação de impedimento da instalação dos hidrômetros, seja pelo usuário, seja por questões técnicas, e as ações de sensibilização que serão realizadas. **Prazo para comunicação: 10 de outubro.**
5. Ambiental Crato fará inclusão de 2 colunas na planilha de ligações com problemas técnicos para hidrometração, sendo que na primeira, haverá a identificação da razão do impedimento e a segunda, versará se a Ambiental irá fazer revisão do status com nova fiscalização. **Prazo para encaminhamento da planilha revisada: Até 30 de setembro.**

Política Comercial (NUP 13012.011414/2025-33)

1. SAAEC encaminhará a ARCE cópia da Política Comercial aprovada em 2022, bem como evidências que possam contribuir para a análise do processo de fiscalização da ARCE.
Prazo para envio: 19 de setembro
2. Ambiental enviará a base de dados da Política Comercial para a SAAEC.
Prazo para envio dos dados: 19 de setembro.
3. Ambiental Crato irá avaliar a proposta de limitar a quantidade máxima de parcelas nas renegociações para 36x.
Prazo para retorno: até 30 de setembro.
4. Ambiental Crato irá apresentar à SAAEC os casos em que o cliente negociou o débito a partir de 2022, mas não negociou os débitos da SAAEC.
Prazo para retorno: até 30 de setembro.
5. SAAEC irá revisar o cálculo do índice de inadimplência referente ao ano de 2024.
Prazo para retorno: até 16 de outubro.

Além dos pontos supracitados, a ARCE elaborará Nota Técnica (NT) sobre a visita de campo realizada no dia 24 de setembro.

Por fim, considerando o impacto da universalização da hidrometração, notadamente para aqueles usuários que impediram a instalação do HD, cópia desta Ata será encaminhada para o Dr. Thiago Marques - MPCE.

Documento assinado digitalmente
gov.br CICERO WILTON PINTO VIEIRA
Data: 18/09/2025 08:40:29-0930
Verifique em <https://validar.jb.gov.br>

Welton Vieira – Diretor Técnico
SAAEC

Documento assinado digitalmente
gov.br ALCEU DE CASTRO GALVAO JUNIOR
Data: 18/09/2025 06:07:43-0300
Verifique em <https://validar.jb.gov.br>

Alceu Galvão – Analista de
Regulação
ARCE

Assinado de forma digital por
TADEU BEZERRA
JUNIOR:82350787320
Data: 2025.09.18 15:48:12
-03'00'

Tadeu Junior - Gerente
Ambiental Crato

ANEXO IV
OF/CSB/0085/2026

OF/CSB/0085/2026

Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

Ilmo. Senhor,
Tadeu Bezerra Junior
Diretor-Presidente da Ambiental Crato
Crato/CE.

Ilmo. Senhor,
Raimundo Feitosa Brilhante
Presidente da SAAEC
C/Cópia

Exmo. Senhor,
André Barreto
Prefeito do Crato
Crato/CE

Referência: **Processo NUP 13012.011414/2025-33.**

Assunto: **Ação de Fiscalização sobre a Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência.**

Senhor Diretor-Presidente,

Com vistas a conclusão da Ação de Fiscalização que trata da Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência no âmbito do Contrato de Interdependência, solicitamos que seja encaminhado a esta Agência, as seguintes informações:

- Relatório de Execução da Política Comercial 2025;
- Planilhas atualizadas (xls) dos cortes por débito, negativas e negociações, relativas aos anos 2023, 2024 e 2025;
- Apontar na planilha de negociações, os descontos dados nas transações realizadas;
- Atualização da base de inadimplência com fechamento em dezembro de 2025;
- Relatórios gerenciais de arrecadação encaminhados mensalmente à SAAEC para os anos de 2023, 2024, e 2025;
- Memória de cálculo do indicador de inadimplência para os anos de 2023, 2024 e 2025;
- Planilhas detalhadas (xls) com os valores cancelados, vencidos e pagos para os anos de 2023, 2024 e 2025.

Ressaltamos a importância de tais informações estarem disponibilizadas para a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE até o dia **10 de fevereiro de 2026**. As informações deverão ser enviadas em meio digital.

Caso a SAAEC queira encaminhar alguma informação complementar e que contribuam para o desenvolvimento da presente fiscalização, enviar até a data supracitada.

O responsável pela Ação de Fiscalização é o Analista de Regulação Alceu de Castro Galvão Junior, que estará disponível para prestar esclarecimentos em relação a esta ação, pelo telefone (85) 3106-5663 ou e-mail: alceu.galvao@arce.ce.gov.br.

Agradecemos, antecipadamente, a atenção dispensada ao assunto.

Atenciosamente
Marcelo Silva de Almeida
Coordenador de Saneamento Básico da ARCE

ANEXO V
EMAIL 16/03 - CORTE POR DÉBITO

A

Alceu de Castro Galvao Junior

<alceu.galvao@arce.ce.gov.br>

para Ana, Ernesto, CSB, Protocolo, marcelo.almeida@arce.ce.gov.br, Juliana, Tadeu, Andre, Fabio

seg., 16 de mar., 07:00

☆

😊

↶

Prezados (as),

Em atenção ao processo em pauta (NUP 13012.011414/2025-33), encaminho em anexo planilha recebida da Ambiental Crato com os registros de serviços de corte de água por débito realizados no período de 2023 a 2025.

Para fins de análise, solicitamos a gentileza de informar a data de vencimento das respectivas faturas que motivaram o corte, inserindo uma nova coluna ("Vencimento") na planilha anexa para cada registro listado. Essas informações são necessárias para avaliar o intervalo entre o vencimento da fatura e a execução do corte, no âmbito das análises que estamos conduzindo.

Adicionalmente, verificamos que há aproximadamente 2.000 matrículas nas quais foi registrado serviço de corte, mas que não constam na planilha de negativas encaminhada anteriormente. Nesse sentido, solicitamos, por gentileza, esclarecimentos acerca dessa situação, indicando as possíveis razões para essa divergência. Como exemplo, citamos algumas matrículas identificadas nessa condição: 2, 42, 222, 52514, entre outras constantes da planilha.

Essas informações são necessárias para aprofundar a análise sobre o processo de cobrança, negatificação e execução dos cortes por débito no período em referência. Para tanto, solicitamos a resposta ao presente email até o dia 18 de março de 2026.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

ANEXO VI
EMAIL 06/04 - CORTE POR DÉBITO



Tadeu Bezerra Junior

para Ernesto, CSB, Protocolo, Andre, Fabio, Marcella, mim ▾

6 de abr. de 2026, 12:00 (há 21 horas)

Bom dia,

Referência a data de vencimento da fatura que gerou o corte.

Att,
Tadeu Bezerra Júnior
Gerente
(88) 98114-2088



De: Alceu de Castro Galvao Junior <alceu.galvao@arce.ce.gov.br>

Enviado: segunda-feira, 6 de abril de 2026 08:30

Para: Ernesto Medeiros Teixeira de Araujo <ernesto.araujo@ambientalceara.com.br>

Cc: CSB - Saída <saneamento@arce.ce.gov.br>; Protocolo - Saída <protocolo@arce.ce.gov.br>; Juliana dos Santos Resende Maia de Faria <juliana.faria@ambientalceara.com.br>; Tadeu Bezerra Junior <tadeu.junior@arce.ce.gov.br>; Bicca Machado <andre.bicca@aegea.com.br>; Fabio Jose Rodrigues de Arruda <fabio.rodrigues@aegea.com.br>; Marcella Facó Soares <marcella.faco@arce.ce.gov.br>

Assunto: Re: ED-R3-2026/001318 - Resposta ao Ofício nº OFCSB00852026 | Processo NUP 13012.0114142025-33.

Prezados (as),

Em atenção a planilha encaminhada pela Ambiental Crato, gentileza esclarecer o conceito de "vencimento considerado".

Favor encaminhar resposta na data de hoje.

Atenciosamente,

Alceu Galvão

Documento assinado eletronicamente por: ALCEU DE CASTRO GALVAO JUNIOR em 26/06/2026, às 16:19 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual 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 8819-7F1D-713A-D56F.

ANEXO VII
OF/CSB/0236/2026

OF/CSB/0236/2026

Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

Ilmo. Senhor,
Tadeu Bezerra Júnior
Gerente Executivo da Ambiental Crato/CE
Crato/CE.

Referência: **NUP 13012.011414/2025-33.**

Assunto: **Relatório de Fiscalização nº RF/CSB/0009/2026 – Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência.**

Senhor Gerente,

Estamos enviando o Relatório de Fiscalização nº **RF/CSB/0009/2026**, referente ao **NUP: 13012.011414/2025-33**, acerca da Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência.

Aguardamos a manifestação sobre o Relatório de Fiscalização, no prazo de 30 dias, contados do recebimento do mesmo.

Maiores esclarecimentos poderão ser obtidos com o Analista Alceu de Castro Galvão Junior, através do telefone (85) 3106-5660 ou do e-mail: alceu.galvao@arce.ce.gov.br.

Agradecemos, antecipadamente, a atenção dispensada ao assunto.

Atenciosamente,

Arlan Mendes Mesquita
Respondendo pela Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB)

ANEXO VIII
PRT-R3-2026/005897

DocuSign Envelope ID: F2F0A0F-335E-8A9C-80B1-84F31CB0A348

AMBIENTAL
CRATO

R3.CAR.JUR.ABC.2026/000034

PRT-R3-2026/005897

Crato/CE, 23 de abril de 2026

Para: Agência Reguladora do Estado do Ceará

A/C.: Ao Sr. Rafael Mata de Paula
Presidente do Conselho Diretor da Arce
Ao Sr. Marcelo Silva de Almeida
Coordenador de Saneamento da Arce

Ref.: NUP 13012.011414/2025-33 que encaminha o relatório RF/C58/0009/2026

Assunto.: Relatório de fiscalização acerca da política de recuperação de crédito e redução de inadimplência

Ilmos. Senhores,

A AMBIENTAL CRATO CONCESSIONÁRIA DE SANEAMENTO SPE S.A., doravante denominada "Ambiental Crato" ou "Concessionária", devidamente inscrita no CNPJ/NF sob o nº 45.898.856/0001-64, com sede na Rua André Cartaxo, nº 195, Sala 305, Centro, CEP 63.100-172, no Município do Crato/CE, vem, respeitosamente, por meio deste expediente, apresentar esclarecimentos técnicos e operacionais acerca da execução da Tarefa 2 - Substituição e Instalação de Hidrômetros, prevista no Plano Geral de Investimentos referente ao ciclo 2024/2025, bem como expor os principais fatores que impactaram a execução das atividades.

I. Contextualização

Nos termos do Contrato de Concessão decorrente da Concorrência Pública nº 2021.11.03.2, a Concessionária assumiu a prestação dos serviços de esgotamento sanitário e a gestão comercial do sistema de saneamento no Município do Crato, incluindo atividades relacionadas à hidrometragem e ao faturamento dos serviços.

Nossa
natureza
movimenta
a vida

  
@ambientalcrato
www.ambientalcrato.com.br

EVM

DocuSign Envelope ID: F2F99A0F-336E-8A9C-80B1-84F31CB9A348

AMBIENTAL
CRATO

Dentre as atribuições inerentes à Gestão Comercial¹, encontram-se as atividades relacionadas à: medição de consumo, faturamento e gestão da inadimplência, conforme estabelecido no Contrato de Concessão e no Caderno de Encargos (Anexo VI)².

Nesse contexto, a ARCE - Agência reguladora do estado do Ceará acompanha a execução das ações da Concessionária e, através do relatório de Fiscalização nº RF/CSB/0009/2026, conclui "que a execução da Política de Recuperação de Crédito e redução da Inadimplência apresentou resultados globalmente positivos quanto ao indicador final de Inadimplência".

No detalhamento das ações a ARCE conclui ainda que "No tocante à negatificação dos débitos, não foram identificados registros em prazo inferior ao mínimo de 15 dias previsto na Política Comercial, o que denota aderência formal a esse requisito".

Assim como no âmbito da Política Comercial, em que ficou demonstrado que "as condições observadas se mostram compatíveis com os parâmetros da Política Comercial".

Resultando em atingimento das metas contratuais em todos os anos avaliados.

Apesar do exposto, a agência reguladora sinaliza um ponto crítico identificado pela fiscalização na realização de cortes por débito. Os dados analisados "Indicam forte probabilidade de efetivação de cortes em prazo incompatível com a Política Comercial e com o Marco Regulatório do Saneamento, que prevê a suspensão apenas a partir de 30 dias do vencimento do débito".

O prazo médio até a realização do corte encontrado pela fiscalização foi de 17 dias para o ano de 2023, de 15 dias para o ano de 2024 e para o ano de 2025 o prazo ficou acima do prazo regulamentar de 30 dias.

II. Esclarecimentos

A Concessionária vem esclarecer que, apesar das inscrições cortadas apresentarem uma fatura em aberto com menos de 30 dias para a data de realização do corte, esta é uma forma inconsistente de avaliação do prazo médio de corte.

Entendendo que, enquanto não houver corte, a inscrição continuará gerando novas faturas, portanto sempre haverá uma fatura mais próxima a data de corte.

A Concessionária indica que o fato gerador do corte são todas acima de 30 dias, conforme previsto na Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência, e para evidenciar, segue em anexo a base de dados detalhada das faturas em aberto, com todo o histórico para cada inscrição, conforme tabela abaixo:

¹ "No âmbito da GESTÃO COMERCIAL, a CONCESSIONÁRIA desenvolverá políticas para recuperação de crédito e redução de inadimplência existente na ÁREA DA CONCESSÃO, sendo que, sem prejuízo de outras atividades, caberá à CONCESSIONÁRIA suspender o fornecimento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em caso de inadimplência do USUÁRIO, observado a legislação a respeito, especialmente a Lei Federal nº 11.445/2007 e demais legislação estadual e municipal pertinente."

² "Com o intuito de cumprir com estes objetivos, neste item do Caderno de Encargos estão descritas as obrigações de investimentos da CONTRATADA, abrangendo o cronograma de universalização do SISTEMA."

Nossa
natureza
movimenta
a vida

@ambientalcrato
www.ambientalcrato.com.br

EVM

DocuSign Envelope ID: F2F99A0F-336E-8A0C-80B1-84F31CB9A348

AMBIENTAL
CRATO

Tabela 1 - Matrícula com fato gerador para realização de corte

Ano da O.S	Matrícula	Nº da O.S	Serviço Solicitado	Data Execução	Débitos considerados na criação da atuação do corte
2022	5313	35439	109004- CORTE DE AGUA NO RAMAL - DEBITO	02/01/2023	Débitos considerados na criação da atuação do corte: 11/2022, NOTA FISCAL MENSAL, Vencido: 10/12/2022, R\$ 38,13 10/2022, NOTA FISCAL MENSAL, Vencido: 10/11/2022, R\$ 38,13 09/2022, NOTA FISCAL MENSAL, Vencido: 10/10/2022, R\$ 38,13 08/2022, NOTA FISCAL MENSAL, Vencido: 10/09/2022, R\$ 38,12

Como o exemplo acima, a data de execução de corte foi dia 02/01/2023 resultado de ausência de pagamento referente a fatura 08/2022 com vencimento em 10/09/2022, apesar de haver débitos posteriores. Demonstrando que, caso seja utilizado apenas o último 10/12/2022 vencimento seriam apenas 23 dias. Apesar disso, analisando melhor é possível identificar as faturas anteriores e comprovando a compatibilidade com o previsto na Política de Recuperação de Crédito e redução da inadimplência.

III. Dos pedidos

Diante do exposto, a Concessionária expõe e requer o que se segue:

- reconsideração dos cálculos utilizando a base anexa a esta correspondência, como forma mais detalhada de correlacionar a data de corte com a fatura geradora do serviço;
- cancelamento da consequência contratual aplicada, considerando que nenhuma interrupção foi realizada fora das regras da Lei 11.445/2007³, portanto não há infração ao regulamento.

Adicionalmente, a Ambiental Crato coloca-se à disposição desta Agência Reguladora para compartilhar registros operacionais e evidências de campo relacionadas ao tema.

Além de reafirmar seu compromisso com o cumprimento das obrigações contratuais e permanece à disposição desta Agência Reguladora para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Fábio Jose Rodrigues de Arruda
Fábio Jose Rodrigues de Arruda
Diretor Executivo

André Bloco Machado
André Bloco Machado
Diretor Presidente

AMBIENTAL CRATO SPE S/A

³ "Art. 40. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses: V - inadimplemento pelo usuário do serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, do pagamento das tarifas após ter sido formalmente notificado, de forma que, em caso de coleta, afastamento e tratamento de efluente, a interrupção dos serviços deverá preservar as condições mínimas de manutenção da saúde dos usuários, de acordo com norma de regulação ou norma do órgão de política ambiental."

Nossa
natureza
movimenta
a vida

  
@ambientalcrato
www.ambientalcrato.com.br

EVH

ANEXO IX
EMAIL 20 DE MAIO 2026

20/05/2026, 10:58

E-mail de Agência Reguladora do Estado do Ceará - NUP 13012.011414/2025-33 - Fiscalização sobre a Política de Recuper...



Ana Cristina Paiva Miranda <cristina.miranda@arce.ce.gov.br>

NUP 13012.011414/2025-33 - Fiscalização sobre a Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência

1 mensagem

Alceu de Castro Galvao Junior <alceu.galvao@arce.ce.gov.br>

20 de maio de 2026 às 10:56

Para: tadeu junior <tadeu.junior@aegea.com.br>, Andre Bicca Machado <andre.bicca@aegea.com.br>, cedoc <cedoc@ambientalcrato.com.br>

Cc: Ana Cristina Paiva Miranda <cristina.miranda@arce.ce.gov.br>, Arlan Mendes Mesquita <arlan.mesquita@arce.ce.gov.br>

Prezados Senhores,

Em relação a Ação de Fiscalização sobre a Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência (NUP 13012.011414/2025-33), informamos que após análise do recurso da Ambiental Crato (PRT-R3-2026/005897) quanto ao disposto no RF/CSB/009/2026, são necessárias as seguintes informações complementares:

- cópia das comunicações de corte enviadas aos usuários (20) escolhidos aleatoriamente, conforme listagem em anexo.

Ademais, estas informações deverão ser encaminhadas até o dia 27 de maio. No ato da resposta, gentileza informar o NUP no corpo do email/ofício.

Atenciosamente,
Alceu Galvão

@Ana Cristina Paiva Miranda favor inserir email/anexo no NUP

 listagem de usuários.xlsx
13K

ANEXO X
PRT-R3-2026/008769



AMBIENTAL
ce CRATO

R3.CAR.JUR.ABC.2026/000053
PRT-R3-2026/008789

Crato/CE, 29 de maio de 2028.

Ad

Sr. Alceu de Castro Galvao Junior
Analista de Regulação - ARCE

REF: NUP 13012.011414/2025-33 - Fiscalização sobre a Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplência

A AMBIENTAL CRATO CONCESSIONÁRIA DE SANEAMENTO SPE S.A., denominada **AMBIENTAL CRATO**, sociedade empresária inscrita no CNPJ/MF sob o nº 45.898.856/0001-64, com endereço de correspondência na Rua André Cartaxo, 195 - Sala 305, Centro, CEP 63.100-172, Município do Crato, Estado do Ceará, considerando os termos do contrato de concessão de serviços públicos de esgotamento sanitário do Município do Crato e de gestão comercial, firmado entre a Ambiental Crato e o Poder Concedente, qual seja, o **MUNICÍPIO DO CRATO**, vem, respeitosamente, informar o que se segue:

Em atenção à solicitação encaminhada a esta unidade, referente à Ação de Fiscalização sobre a Política de Recuperação de Crédito e Redução de Inadimplância (NUP 13012.011414/2025-33), especificamente quanto ao envio de cópia das comunicações de corte dos 20 (vinte) usuários selecionados aleatoriamente, informamos que foi organizada pasta anexa contendo todas as faturas relacionadas aos respectivos cortes constantes na lista encaminhada.

Nossa
natureza
movimenta
a vida

 @ambientalcrato
www.ambientalcrato.com.br

DocuSign Envelope ID: C8F96D5A-A5F2-80FE-831A-2893CE7EE900

AMBIENTAL
CRATO

Ressaltamos que os avisos prévios de corte se encontram inseridos nas próprias faturas anexadas, nas quais constam as informações referentes à data prevista para suspensão do abastecimento, caso não houvesse a quitação do débito, conforme ilustrado abaixo.

DATA DE CORTES							
----------------	--	--	--	--	--	--	--

NOTIFICAÇÃO

De acordo com a Lei Federal nº 14.133/2021, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE) comunica que o não pagamento das faturas de água e esgoto poderá resultar na suspensão dos serviços a partir de 15/06/2026.

ENCARGO APÓS A DATA DE VENCIMENTO (JORNADA) MULTA DE 2% JORNAL DO PLANO E ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA COM BASE NO IPCA.

MENSAGEM	TOTAL A PAGAR
	38,12

CONSUMO MEDIDO EM M³ NOS ÚLTIMOS 12 MESES *	

Em anexo também enviamos uma modelo de fatura atualizada, exemplificando o descritivo do aviso.

Sendo o que tínhamos para o momento, aproveitamos a oportunidade para reiterar nosso compromisso em oferecer saúde e qualidade de vida à população do Crato, por meio dos serviços de coleta e tratamento de esgoto.

Renovamos, por oportuno, nossos votos de elevada estima e consideração.

Fábio José Rodrigues Arruda

Fábio José Rodrigues de Arruda

Diretor Executivo

André Bicca Machado

André Bicca Machado

Diretor Presidente

AMBIENTAL CRATO S/A

*Nossa
natureza
movimenta
a vida*

@ambientalcrato

www.ambientalcrato.com.br

[Assinatura]