



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF/CSB/0060/2026

(NUP: 13012.005208/2026-75)

Assunto: Ação de Fiscalização e Auditoria Comercial sobre a Isonomia Cadastral de ligações em Situação Mista no Contrato de Concessão no Município do Crato/CE

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Outubro/2026

SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO.....	3
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	3
3. FATO GERADOR.....	4
4. OBJETIVO.....	4
5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	4
6. CONTEXTO DA FISCALIZAÇÃO.....	5
7. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	9
8. EQUIPE TÉCNICA.....	20
9. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO.....	21

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.

Ambiental Crato Concessionária de Saneamento

Endereço: Rua André Cartaxo, 195 - Sl 613 - Centro, Crato - CEP 63.100-172, Crato/CE

Telefone: 0800.195.0300

2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

CARACTERÍSTICAS	
Tipo de Auditoria:	Fiscalização Direta
Localidade:	Município de Crato
Escopo:	Verificação da consistência cadastral das economias classificadas na condição "mista" (residencial + comercial), com o intuito de investigar a hipótese de manutenção de cobrança de economias comerciais já extintas, resguardando os princípios da modicidade tarifária e da isonomia de tratamento entre os usuários.
Comunicação à Empresa:	OF/CSB/0735/2026 - NUP 13012.005208/2026-75 , datado de 9 de julho de 2026
Microrregião:	Centro Sul
Região de Planejamento:	Centro Sul
Legislação:	- Leis Federais nº 8.078/1990, nº 11.445/2007 e nº 14.026/2020; - Lei Estadual nº 14.394/2009, Lei Estadual Complementar nº 162/2016 e Lei Estadual nº 247/2021; - Resoluções da ARCE nº 130/2010 e nº 147/2010.

3. FATO GERADOR

No âmbito do processo NUP 13012.004412/2024-15, o reclamante José de Andrade da Silva Filho, a partir da Solicitação nº 298371, protestou quanto à classificação de sua unidade consumidora em duas economias, residencial e comercial. Apesar da reclamação principal ter sido encerrada, no curso da instrução processual, foram identificados pontos ainda controvertidos, especialmente quanto à alegação de tratamento não isonômico em relação a outras unidades consumidoras em situação semelhante.

Diante dos fatos, a ARCE, por meio da Coordenadoria de Saneamento Básico, no dia 9 de julho de 2026, enviou o ofício OF/CSB/0735/2026 (Processo NUP 13012.005208/2026-75), informando a realização de uma Ação de Fiscalização e Auditoria Comercial no município de Crato/CE.

O presente relatório foi elaborado considerando as competências da ARCE instituídas por sua lei de criação e pelo Contrato de Interdependência.

4. OBJETIVO

A ação de fiscalização tem como objetivo investigar a alegação de descumprimento do princípio da isonomia na aplicação das regras de classificação tarifária pela concessionária em processo apartado (instaurado conforme Despacho da pág. 97 do NUP 13012.005208/2026-75).

O presente relatório foi elaborado considerando as competências da ARCE instituídas por sua lei de criação e pelo Contrato de Interdependência.

5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, através do Ofício nº OF/CSB/0735/2026, datado de 9 de julho de 2026, solicitou os seguintes dados e informações do sistema comercial, operado pela Ambiental Crato no município do Crato/CE:

A. BASE DE DADOS E HISTÓRICOS COMERCIAIS

a1. Base cadastral completa e atualizada de todas as ligações ativas classificadas na situação "mista" (com duas ou mais economias de categorias distintas) na data de corte atual;

a2. Estrutura detalhada de economias por matrícula correspondente à base do item a1, explicitando o número de economias, categoria de cada uma e as respectivas datas de criação e frações de rateio

a3. Relatório extraído do sistema comercial contendo todas as alterações de categoria ou quantidade de economias realizadas nos últimos 24 meses, informando operador responsável, data e justificativa/origem do comando.

B. ROTINAS, PROTOCOLOS E PROCEDIMENTOS INTERNOS

b1. Cópia integral do Procedimento Operacional Padrão (POP) ou normativo interno vigente que rege a inclusão, alteração e exclusão/baixa de economias na estrutura cadastral da concessionária;

b2. Relatório de ordens de serviço (OS) de vistorias comerciais executadas nos últimos 24 meses nas ligações com histórico de categoria mista;

b3. Listagem completa de protocolos e reclamações registradas no SAC e na Ouvidoria da concessionária nos últimos 24 meses relacionados aos termos "cobrança indevida", "alteração cadastral", "economia comercial", "duas contas", entre outros termos correlatos que dizem respeito a possíveis problemas de cadastramento, bem como o indicativo do resultado PROCEDENTE ou IMPROCEDENTE;

b4. Demais documentos julgados pertinentes.

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 7** deste relatório

6. CONTEXTO DA FISCALIZAÇÃO

6.1. Histórico

Em 09 de julho de 2026, foi expedido o OF/CSB/0735/2026, por meio do qual a Ambiental Crato foi cientificada da ação fiscalizatória, sendo também solicitado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, as bases cadastrais, históricos de alterações comerciais, procedimentos internos, ordens de serviço e registros de reclamações relacionados à classificação de economias mistas. As informações foram encaminhadas em 17 de setembro de 2026, por meio do R3.CAR.COM.ABC.2026/000112.

Na sequência, o OF/CSB/0736/2026 retificou a data inicialmente prevista para a atividade de campo, posteriormente adiada por meio do OF/CSB/0806/2026, de 16 de julho de 2026.

Realizada a visita de campo, constatou-se a necessidade de complementação da instrução processual. Assim, em 03 de setembro de 2026, foi expedido o OF/CSB/1067/2026, que ratificou a necessidade de resposta do OF/CSB/0735/2026 e solicitou documentação individualizada relativa aos imóveis vistoriados, incluindo espelhos cadastrais, históricos de vistorias, registros fotográficos, justificativas para eventuais divergências cadastrais e informações sobre ordens de serviço abertas para regularização.

6.2. Metodologia adotada

Inicialmente, o planejamento para verificação da situação anti-isonômica previa a verificação aleatória do cadastro, contudo, como o documento foi encaminhado somente em momento posterior à visita, a metodologia foi reestruturada.

Vale ressaltar, contudo, que se considera que não houve prejuízo significativo à análise. O cadastro havia sido solicitado para uma verificação amostral que permitiria observar se outros imóveis mistos deveriam estar somente com uma classificação, tal qual a alegação do reclamante.

Essa análise, porém, não eliminava a necessidade de verificar situações inversas, ou seja, imóveis que estavam somente com uma classificação, mas que se tratavam de na verdade eram imóveis mistos.

Considerando esse cenário, optou-se por uma identificação de imóveis mistos *in loco*. A amostra definida não foi aleatória, priorizando-se as proximidades do reclamante e o centro da cidade.

A escolha de realizar a amostra nas proximidades do reclamante deu-se principalmente pela natureza do problema.

A atualização cadastral dos imóveis é um trabalho de natureza constante, apesar de ocasionalmente os prestadores de serviço optarem por atualizações gerais, o serviço deve permanecer constante, de forma que o leiturista, ao observar mudanças nas características do imóvel, registre via sistema e proceda com a alteração.

Neste ínterim, a Política Comercial da Ambiental Crato prevê:

37. Para a implantação e obtenção de uma base cadastral atualizada, a CONCESSIONÁRIA utiliza de ferramentas e processos sistematizados integrados ao Sistema Comercial, bem como procedimentos em cada atendimento para atualização e enriquecimento da base cadastral.

38. Importante consignar que a base inicial foi disponibilizada pela SAAEC, após a assinatura do contrato de concessão, bem como suas respectivas atualizações no período de OPERAÇÃO ASSISTIDA, sendo uma das condições obrigatórias para a assunção definitiva da operação. O recebimento desta base cadastral deveria ser saneada, com dados completos dos usuários, contratos e demais informações, como histórico e cadastro devidamente atualizado pela SAAEC, objetivando a efetiva gestão comercial dos serviços tanto de água quanto de esgoto, a fim de evitar a frustração de receitas que poderiam estar sendo cobradas e não estão, bem como para evitar custos com demandas judiciais de usuários acerca de cobranças indevidas, sem prejuízo de outros problemas a serem apurados com o recebimento de tal base.

39. A partir da assunção dos serviços, ainda, a Concessionária direcionou à SAAEC, Poder Concedente e ARIS/CE diagnóstico preliminar do sistema comercial, através da carta R3.CAR.COM.ABC.2022/000023, para que sejam prestados os esclarecimentos necessários às informações consolidadas, sobretudo quanto às categorias e tarifas praticadas pela SAAEC diferentes das homologadas pela Agência Reguladora.

40. Além disso, o trabalho de atualização cadastral foi também iniciado, desde 01/08/2022, pela CONCESSIONÁRIA, em campo, imóvel a imóvel, conforme atividades discriminadas no Programa Vem com a Gente, itinerantes, bem como Call Center, WhatsApp e Loja de Atendimento.

41. Considerando que as atividades resultam na troca de dados pessoais, a CONCESSIONÁRIA declara que atende o estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, bem como as demais normas legais de proteção de dados aplicáveis. Além disso, é possível consultar a Política de Privacidade da Ambiental Crato, em <https://www.aegea.com.br/politica-de-privacidade-e-protecao-de-dados-da-aegea/>.

42. A execução do cadastramento e recadastramento de clientes, realizado pelos leituristas ou agentes de campo ou atendentes dos canais virtuais, permitem a confirmação, alteração e/ou inclusão dos dados cadastrais, disponibilizados a SAAEC, para consulta e tempo integral, através do sistema de gestão comercial GSS.

Considerando, portanto, que cabia à Ambiental Crato a atualização cadastral a partir da assunção dos serviços, em 2022, e a gestão da referida informação,

entendeu-se a necessidade de verificar se a área circunvizinha à do reclamante passou por atualização cadastral. Já a escolha da amostra do centro deu-se devido à alta concentração de imóveis comerciais.

Ressalta-se ainda que a amostra adotada possui natureza exploratória e dirigida, não probabilística, não se destinando à estimação estatística da proporção de cadastros desatualizados no universo de usuários da Concessionária. A seleção teve por finalidade verificar a existência de situações comparáveis às alegadas pelo reclamante e identificar indícios de aplicação não uniforme dos procedimentos cadastrais, razão pela qual foram priorizados imóveis situados em seu entorno e em área de elevada concentração comercial.

6.3. Sobre a atualização cadastral e a cobrança

Sobre atualização do cadastro comercial das ligações, o documento mais direto é o Contrato de Interdependência. Ele atribui expressamente à Concessionária a responsabilidade pela gestão comercial do cadastro de usuários dos serviços de água e esgoto, incluindo manutenção e operação do cadastro. Depois que a SAAEC entrega a base inicial, a Concessionária passa a ser responsável pela manutenção permanente, mediante inserção das alterações relativas aos usuários existentes, inclusão de novos usuários e baixa daqueles que deixarem de ter essa condição.

Além disso, a SAAEC não fica completamente alheia ao processo. O contrato determina que ela deve prestar permanente auxílio técnico formal à Concessionária para atualização cadastral, por meio de correspondências e reuniões entre técnicos, quando necessário. A SAAEC também deve ter acesso ao sistema cadastral da Concessionária, em modo “espelho”, para visualização.

Vale ressaltar que, pelos documentos, a atualização do cadastro comercial aparece como obrigação contínua, e não como uma atualização pontual e periódica, em uma data fixa. Em termos práticos, a lógica contratual parece ser: ocorreu um serviço que altera ou produz informação cadastral, então essa informação deve ser registrada/atualizada.

Sobre a cobrança, observa-se que quando a economia é classificada somente em uma categoria, o consumo é enquadrado somente nessa economia. Quando há mais de uma economia, o volume medido é dividido pelas duas economias e suas categorias de acordo com as faixas de consumo.

7. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

A análise de dados resultou nas seguintes constatações de não conformidades.

CONSTATAÇÃO C1

1. Visita de Campo e Ficha de Análise de Processo

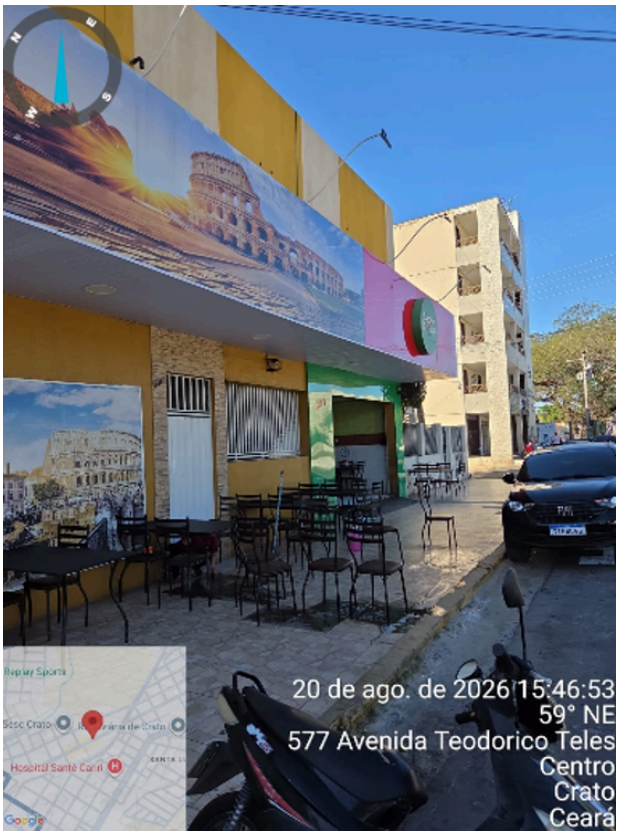
Antes da visita, foi realizada uma conversa com a equipe sobre o procedimento de atualização cadastral. Em seguida, foram visitados os imóveis listados abaixo.

Para cada um dos imóveis visitados foi solicitada uma ficha do histórico, considerando a data de atualização, situação atual, entre outros aspectos, cujo levantamento é apresentado a seguir.

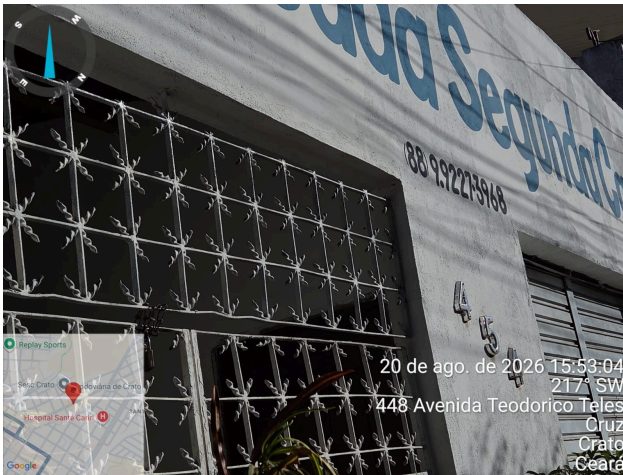
- i) Rosana Xavier Pinheiro na Rua Otacílio Anselmo (**Foto 1**);
- ii) Rua Otacílio Anselmo, 580 (**Foto 2**);
- iii) Rua Otacílio Anselmo, 591 (**Foto 3**);
- iv) Rua Otacílio Anselmo (vizinho ao número 695) (**Foto 4**);
- v) Avenida Thomaz Osterne de Alencar (**Foto 5**);
- vi) Avenida Teodorico Teles, 601 (**Foto 6**);
- vii) Avenida Teodorico Teles, 501 (**Foto 7**);
- viii) Avenida Teodorico Teles, 480 (**Foto 8**);
- ix) Avenida Teodorico Teles, 454 (**Foto 9**);
- x) Avenida Teodorico Teles, 462 (**Foto 10**);
- xi) Rua Tristão Gonçalves, 337 (**Foto 11**);
- xii) Rua Tristão Gonçalves, 216 (**Foto 12**);
- xiii) CE-386, 871 - Centro (**Foto 13**);
- xiv) CE-386, 885 (não foi possível identificar o número exato do imóvel) - Centro (**Foto 14**).

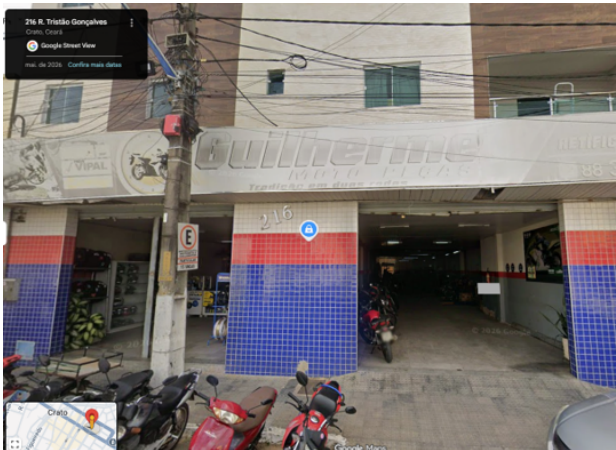
Registro Fotográfico da Visita de Campo	Ficha de Análise de Processo
 20 de ago. de 2026 15:33:10 5° N 550 Rua Otacílio Anselmo Vila Alta Crato Ceará Foto 1 - Endereço: Rua Otacílio Anselmo	Matrícula: 22437 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 2022 Obs. Registrou-se que a ocupação é residencial e comercial (salão de beleza), mas foi mantido somente como comercial no cadastro. Status: Desatualizado.
 20 de ago. de 2026 15:34:34 323° NW 580 Rua Otacílio Anselmo Vila Alta Crato Foto 2 - Endereço registrado na visita de campo: Rua Otacílio Anselmo, 580	Matrícula: 22469 Nº de Economias: 1 Categoria: Residencial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 2023 Obs. A foto de 2026, assim como a visita de campo, indicam atividade comercial no endereço, contudo, os registros da atualização cadastral não indicam atividade comercial em 2023. Status: Desatualizado.

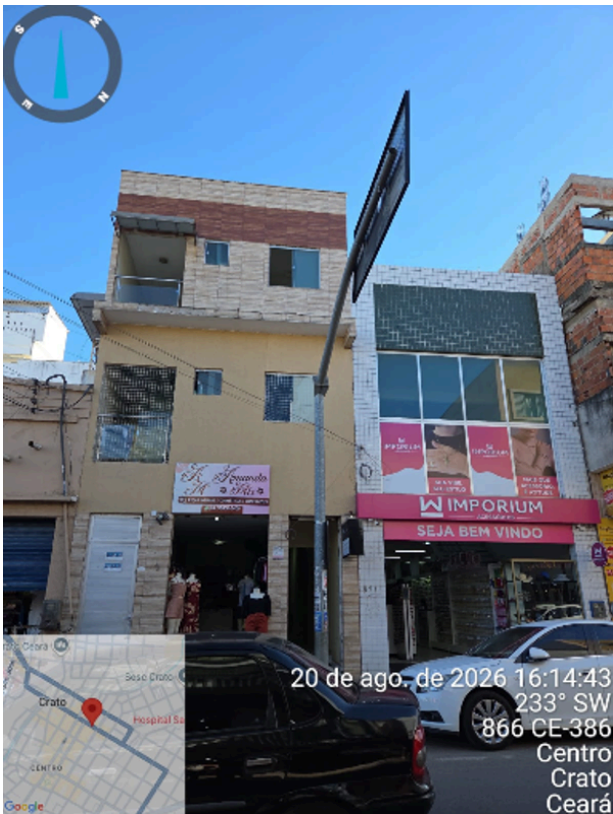
Registro Fotográfico da Visita de Campo	Ficha de Análise de Processo
 20 de ago. de 2026 15:34:51 103° E 580 Rua Otacílio Anselmo Vila Alta Crato Ceará Foto 3 - Endereço: Rua Otacílio Anselmo, 591.	Matrícula: 34294 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 21/09/2022 e nova verificação teve OS emitida em 2023 Status: Atualizado.
 20 de ago. de 2026 15:35:25 343° N 584 Rua Otacílio Anselmo Vila Alta Crato Ceará Foto 4 - Rua Otacílio Anselmo (vizinho ao número 695).	Matrícula: 22477 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 10/07/2023 Status: Atualizado.

Registro Fotográfico da Visita de Campo	Ficha de Análise de Processo
 Foto 5 - Endereço: Avenida Thomaz Osterne de Alencar	Matrícula: 39431 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 07/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 07/07/2023 Status: Atualizado.
 Foto 6 - Endereço: Avenida Teodorico Teles, 601.	Matrícula: 1714 Nº de Economias: 2 Categoria: Residencial e Comercial Data da atualização cadastral: 27/08/2024 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 27/08/2024. Status: Atualizado.

Registro Fotográfico da Visita de Campo	Ficha de Análise de Processo
 Foto 7 - Avenida Teodorico Teles, 501.	Matrícula: 1699 Nº de Economias: 1 Categoria: Residencial Data da atualização cadastral: 27/06/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 23/06/2023. Obs. A foto de 2026, assim como a visita de campo, indicam atividade comercial no endereço, contudo, os registros da atualização cadastral não indicam atividade comercial à época. Status: Desatualizado.
 Foto 8 - Endereço: Avenida Teodorico Teles, 480.	Matrícula: 1694 Nº de Economias: 2 Categoria: Residencial Data da atualização cadastral: - Ordem de Serviço não registrada na linha do tempo da ligação. Obs. Matrícula não identificada na documentação encaminhada pela Ambiental Crato. Status: Desatualizado.

Registro Fotográfico da Visita de Campo	Ficha de Análise de Processo
 Foto 9 - Endereço: Avenida Teodorico Teles, 454.	Matrícula: 1689 Nº de Economias: 1 Categoria: Residencial Data da atualização cadastral: 23/06/2023 Ordem de Serviço foi aberta dia 23/06/2023 Status: Desatualizado. Obs.: A foto de 2026, assim como a visita de campo, indicam atividade comercial no endereço. As anotações de 2023, registraram que o imóvel possui 02 economias, sendo 1 residencial e 1 comercial, porém o cadastro não foi atualizado com esses dados.
 Foto 10 - Endereço: Avenida Teodorico Teles, 462.	Matrícula: 1690 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 04/05/2026 Ordem de Serviço foi aberta dia 04/05/2026 Status: Atualizado.

Registro Fotográfico da Visita de Campo	Ficha de Análise de Processo
 Foto 11 - Endereço: Rua Tristão Gonçalves, 337.	Matrícula: 3725 Nº de Economias: 1 Categoria: Residencial Data da atualização cadastral: 14/06/2024 Ordem de Serviço foi aberta dia 14/06/2024 Status: Desatualizado.
 Foto 12 - Endereço: Rua Tristão Gonçalves, 216.	Matrícula: 3700 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 24/01/2024 Ordem de Serviço foi aberta dia 24/01/2024 Obs. A atualização cadastral de 2023 indica a existência de 18 economias de categoria residencial e 01 economia de categoria comercial, totalizando 19 economias. Status: Desatualizado.

Registro Fotográfico da Visita de Campo	Ficha de Análise de Processo
 20 de ago. de 2026 16:14:43 233° SW 866 CE-386 Centro Crato Ceará Foto 13 - Endereço: CE-386, 871 - Centro	Matrícula: 2767 Nº de Economias: 4 Categoria: 3 Residenciais e 1 Comercial Data da atualização cadastral: 02/12/2025 Ordem de Serviço foi aberta dia 25/11/2025 Status: Atualizado.
 20 de ago. de 2026 16:15:04 227° SW 866 CE-386 Centro Crato Ceará Foto 14 - Endereço: CE-386, 885 - Centro.	Matrícula: 2773 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 05/05/2026 Ordem de Serviço foi aberta dia 04/05/2026 Obs. Registro de maio de 2026 indica que havia 4 economias no endereço. Status: Desatualizado.

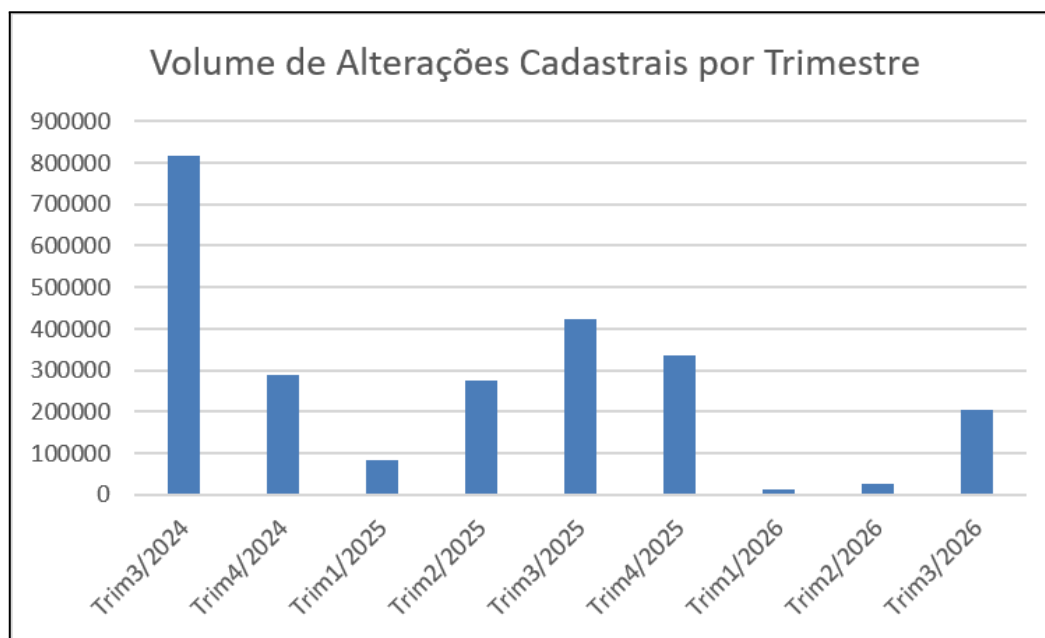
Analisando-se os dados, observou-se que há uma significativa quantidade de registros desatualizados na amostra, inclusive que geram prejuízos à Concessão, como o caso em que consta 1 Economia, mas a própria recomendação cadastral da empresa é atualização para 18 economias (**Foto 12**). Tem-se que, dos 14 registros, 8 estavam desatualizados e 6 estavam atualizados.

Os registros indicam atualizações cadastrais ocorridas de 2023 a 2026. Nas proximidades do reclamante, as atualizações foram predominantemente realizadas em 2023. Nestes casos, inclusive, observam-se indícios de uma falha operacional, haja vista que durante as leituras não foi indicada a necessidade de atualização cadastral, especialmente nas inscrições 22469 e 1699 (**Fotos 2 e 7**).

2. Relatório de Alterações Cadastrais e de Ordens de Serviço

Entre as solicitações da ARCE à Concessionária, teve-se o Relatório de Alterações Cadastrais, em que se observa uma atuação mais significativa da concessionária em 2024, com redução nos anos de 2025 e 2026.

Gráfico 1 - Volume de Alterações Cadastrais por trimestre.



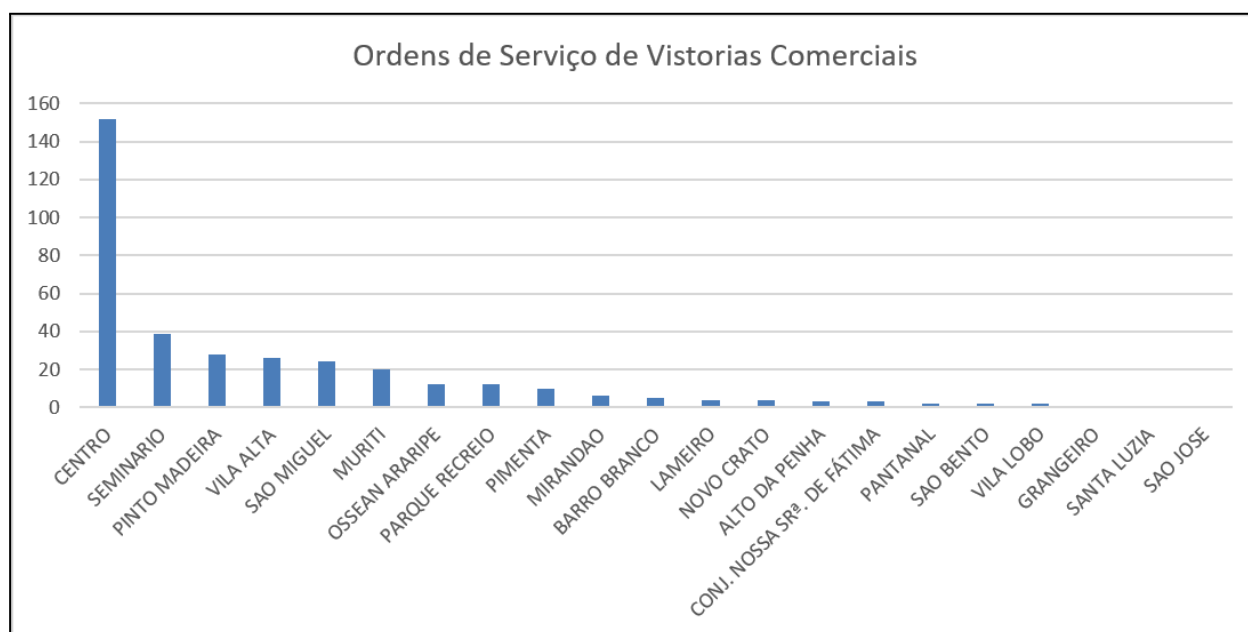
O relatório de Ordens de Serviço converge e ratifica os resultados do Gráfico 1, conforme observado no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Ligações únicas com registros no arquivo, agrupadas pela data da ocorrência.



Ainda quanto às Ordens de Serviço, observando sua distribuição espacial, observa-se uma variação nos bairros, conforme o Gráfico 3. O bairro da Vila Alta foi o 4º bairro em que mais se registrou OS de Vistorias Comerciais.

Gráfico 3 - Ordens de Serviço de Vistorias Comerciais.



A concentração de imóveis, aspectos econômicos, culturais e administrativos, e outros, podem influenciar na distribuição das Ordens de Serviço no território. A informação, contudo, demonstra que a atuação da Ambiental Crato não foi concentrada em um único bairro, tendo registro em praticamente todos os bairros da cidade.

3. Análise dos Dados

O reclamante alega que diversos imóveis possuem mais de uma economia e são cobrados somente por uma economia, como observado na transcrição de sua reclamação: “Sobre a cobrança de múltiplas economias – o qual estou sendo retratado, não se aplica em mais de 90% dos casos semelhantes ao meu, seja em construções antigas ou novas.”

Observa-se que na amostra realizada, foi representativo o número de unidades desatualizadas, inclusive considerando o entorno do reclamante. A desatualização reflete tanto situações que prejudicam a concessionária quanto o usuário.

Para análise do tratamento anti-isonômico, entretanto, alguns pontos devem ainda ser considerados:

- a atualização cadastral do reclamante foi realizada em 2023, assim como os demais imóveis vistoriados em sua rua;
- era de competência do reclamante comunicar o encerramento das atividades comerciais para reenquadramento da sua ligação;
- há imóveis com mais de uma economia que não foram devidamente atualizados mesmo com a recomendação por parte do leiturista, como as matrículas 22437, 3700, 1689 e 2773;
- a fiscalização encontrou uma quantidade relevante de cadastros incompatíveis com a situação observada.

A partir dessas informações, tem-se que usuários sujeitos à mesma regra regulatória podem, na prática, estar sendo faturados a partir de cadastros tratados de maneira diferente. Portanto, existe fundamento para questionar a uniformidade da aplicação da regra.

O relatório de Ordens de Serviço (OS) demonstrou que a atuação da concessionária ocorreu de forma dispersa em praticamente todos os bairros da cidade (inclusive na Vila Alta, 4º bairro com mais OS de vistorias comerciais), afastando a tese de perseguição focalizada ou direcionada ao reclamante.

A falta de uniformidade, porém, pode estar sendo influenciada por diversos fatores, como falhas operacionais do leiturista, entre outros. Diante disso, os documentos analisados e as informações coletadas não são suficientes para inferir dolo por parte da Concessionária.

Considerando-se a demanda que gerou a fiscalização, entretanto, não se comprovou anti-isonomia intencional ou seletiva contra o reclamante, mas se comprovou deficiência cadastral capaz de gerar efeitos materialmente não isonômicos.

Não conformidade NC1 - Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I, item **03.07**: Não manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação.

Enquadramento legal: Artigos 75 e 130 da Resolução 130/2010 da ARCE; Artigos 78, 121 e 240 da Resolução ARIS/CE nº 13/2022; Cláusula 6.3.1 do Contrato de Interdependência.

Determinação D1 - Para sanar a não conformidade descrita na constatação C1, visando manter toda a informação organizada e atualizada conforme exigido pela legislação, a Concessionária deve:

- Realizar treinamento dos leituristas para melhorar a precisão da atualização cadastral durante a realização de outros serviços
- Manter organizadas e atualizadas as informações dos sistemas, incluindo obrigatoriamente o cadastro por economia.

Prazo para atendimento: 30 dias.

8. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador CSB/ARCE:

- Arlan Mendes Mesquita

Assessora CSB/ARCE:

- Marcella Facó Soares

Analista de Regulação:

- Alceu de Castro Galvão Junior
- Alisson José Maia Melo
- Geraldo Basilio Sobrinho
- Henrique Luna Revoredo
- Hugo Manoel Oliveira da Silva
- Levi de Carneiro da Silva
- Marcelo Silva de Almeida

Assistente Técnico:

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

Assistente Administrativo:

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

9. RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Enga. Marcella Facó Soares
Assessora CSB/ARCE
Matrícula: 3000002-9-3

Fortaleza – CE, na data da assinatura eletrônica.