

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS FEVEREIRO/2026

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	6
2.1 Extensão de Rede Coletora de Esgoto	6
2.2 Estações de Tratamento de Esgoto	7
2.2.1 Estação de Tratamento de Esgoto Seminário	7
2.2.2 Estação de Tratamento de Esgoto Filemon	9
2.2.3 Estação de Tratamento de Esgoto São Bento I e II	10
2.2.4 Estação de Tratamento de Esgoto Pantanal	11
2.2.5 Estação de Tratamento de Esgoto Granjeiro	12
2.2.6 Regulatório Ambiental das ETE's	14
2.2.7 Evolução do volume de esgoto tratado	14
2.3 Manutenção Preventiva de rede por Hidrojateamento	17
2.4 Execução dos serviços e tempo de atendimento	18
2.5 Esgotamento de Efluentes	20
3. GESTÃO COMERCIAL	20
3.1 Atendimento Comercial	20
3.2 Cadastro Comercial	22
3.3 Leitura	23
3.4 Hidrometria (Projeto “Vem Com A Gente”)	23
3.5 Fiscalização	26
3.6 Corte e Religação	27
3.7 Porta a Porta	27
3.8 Tarifa Social	28
3.9 Dados Estatísticos das Ações Comerciais	28
4. INFORMAÇÕES CONSTANTES DA NORMA DE REFERÊNCIA	29
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Implantação de rede coletora no bairro Centro	7
Figura 2 - ETE Seminário	8
Figura 3 - ETE Filemon.....	9
Figura 4 - ETE São Bento II.....	11
Figura 5 - ETE Pantanal após reativação.....	12
Figura 6 – Limpeza da área da ETE Granjeiro.....	13
Figura 7 - Execução de trecho com hidrojateamento	17
Figura 8 - Execução esgotamento de efluentes – Festival Expocrato 2025	20
Figura 9 - Loja de Atendimento.....	22
Figura 10 - Execução de leitura de hidrômetro	23
Figura 11 - Equipe do VCG em campo e uso de georradar para localização dos ramais de água ..	25
Figura 12 - Atendimento Porta a Porta.....	28

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Regulatório Ambiental.....	14
Tabela 2 - Atendimentos mensais por canal	21
Tabela 3 - Evolução de recadastros por mês e novas economias de esgoto	23
Tabela 4 - Quantidade de leituras mensais.....	23
Tabela 5 - Evolução das instalações e substituições de HD por mês.....	24
Tabela 6 - Fiscalizações efetuadas por mês	27
Tabela 7 - Cortes e religações realizados por mês	27
Tabela 8 - Relação de atendimentos Porta a Porta.....	27
Tabela 9 - Relação de solicitações e aprovações do benefício da Tarifa Social por mês.....	28
Tabela 10 - Serviços referentes à gestão comercial realizados no ano de 2025	29
Tabela 11 - Informações da Norma de Referência.....	30

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1– Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE Seminário	8
Gráfico 2 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE Filemon	9
Gráfico 3 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE São Bento I	10
Gráfico 4 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE São Bento II	11
Gráfico 5 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE Pantanal	12
Gráfico 6 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 1° Trimestre.....	15
Gráfico 7 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 2° Trimestre.....	15
Gráfico 8 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 3° Trimestre.....	15
Gráfico 9 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 4° Trimestre.....	16
Gráfico 10 - Acumulado do volume de efluentes tratados por ETE	16
Gráfico 11 - Tempo médio de atendimento as solicitações de ligação nova de esgoto em horas ...	18
Gráfico 12 - Tempo médio de atendimento as solicitações de Desobstrução de rede de esgoto em horas	18
Gráfico 13 - Tempo médio de atendimento as solicitações de Desobstrução de Ramal de esgoto em horas.....	19
Gráfico 14 - Tempo médio de atendimento as solicitações de Manutenções de Esgoto em horas .	19
Gráfico 15 – Comparativo de Atendimento Comercial	22
Gráfico 16 – Comparativo de Hidrometração	24

1. INTRODUÇÃO

No dia 01 de junho de 2022 foi celebrado o Contrato de Concessão nº 2022.06.01.1, e o Contrato de Interdependência, tendo como objeto a prestação dos serviços de esgotamento sanitário na sede do Município do Crato e dos distritos de Dom Quintino e Ponta da Serra, bem como a gestão comercial de todo sistema de saneamento, permanecendo a SAAEC responsável pelos serviços relacionados ao sistema de abastecimento de água. Mediante a assinatura do Termo de Transferência do Sistema, no dia 01 de agosto de 2022, a Ambiental Crato assumiu a prestação dos serviços de esgotamento sanitário de forma definitiva.

O presente Relatório tem por objetivo apresentar os dados estatísticos correspondentes ao serviço prestado pela Concessionária no período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, atendendo à **cláusula 26.3, item I, do Contrato de Concessão**¹.

2. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

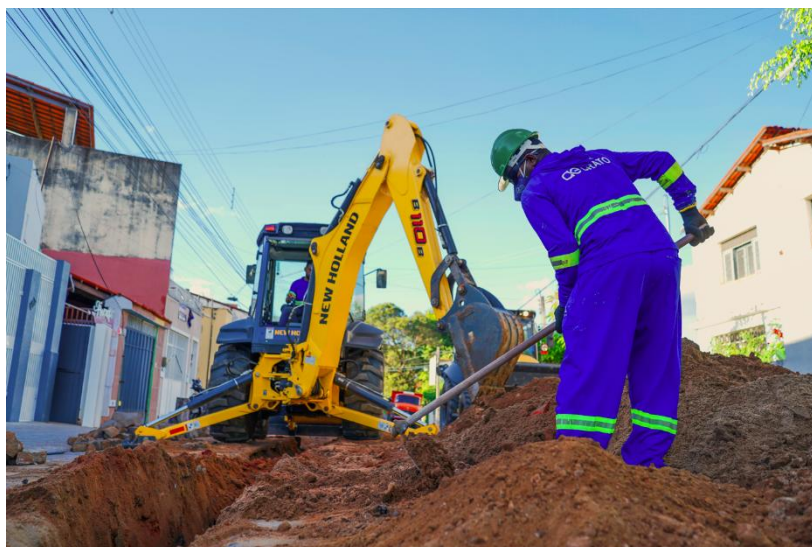
2.1 Extensão de Rede Coletora de Esgoto

Foram realizadas extensões de **1.405 m** de rede coletora de esgoto, onde 405 m foram referentes a rede coletora (DN 150mm) e 1000 m de interceptores (DN 200 mm), sendo:

- Em agosto de 2025 foi realizada extensão de 136 m de rede coletora e 200 m de interceptores no bairro Centro, para futura conexão na ETE Granjeiro;
- Em setembro de 2025 foi realizada extensão de 55 m de rede coletora e 221 m de interceptores no bairro Centro;
- Em novembro de 2025 foi realizada extensão de 365 m de interceptores no bairro Centro;
- Em dezembro de 2025 foi realizada extensão de 214 m de rede coletora e 214 m de interceptores no bairro Centro;

¹ 26.3 Para efeito do disposto nesta Cláusula, a CONCESSIONÁRIA se obriga a:
I. Remeter, até 28 de fevereiro de cada ano, os dados estatísticos correspondentes ao ano anterior relativos à prestação do Serviço concedido;

Figura 1 – Implantação de rede coletora no bairro Centro



2.2 Estações de Tratamento de Esgoto

As estações de tratamento de esgoto operaram de forma satisfatória ao longo do ano de 2025, adotando uma atuação preventiva diante das demandas operacionais foram realizadas manutenções corretivas e preventivas previstas.

Foram realizados serviços de limpeza e roçagem mensalmente, contribuindo para a manutenção de um ambiente mais organizado e sanitariamente adequado. Os sistemas de bombeamento, quadros elétricos, sistemas de proteção e demais componentes eletromecânicos seguiram rigorosamente o cronograma de manutenções preventivas, assegurando a continuidade do funcionamento das estações. Da mesma forma, as manutenções operacionais foram executadas de modo a garantir a eficiência e a qualidade do processo de tratamento.

2.2.1 Estação de Tratamento de Esgoto Seminário

A ETE Seminário possui capacidade de tratamento de 32 L/s, o que equivale a 83 milhões de litros de esgoto por mês que deixam de ser lançados no rio Granjeiro, beneficiando aproximadamente cerca de 23 mil habitantes, além de reduzir os impactos ambientais. Vale destacar que a ETE Seminário já possui outorga de lançamento de efluentes emitida pela Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos do Ceará (“COGERH”), e encontra-se em processo de licenciamento ambiental

pela Superintendência Estadual do Meio Ambiente (“SEMACE”), onde já foram protocoladas todos as documentações necessárias para tramitação do processo.

A ETE Seminário recebeu ao longo do ano uma séria de manutenções e preventivas para assegurar seu adequado funcionamento. Foram realizadas as seguintes manutenções: 05 (cinco) manutenções no preventivas no sistema de bombeamento - essas manutenções referem-se a limpeza das bombas, troca de rolamentos, lubrificação dentre outras manutenções preventivas, 09 (nove) no gerador de energia, como limpeza, lubrificação, troca de filtro de óleo etc, 52 (cinquenta e duas) manutenções operacionais, dentre limpeza de leito de secagem, limpeza de reatores, decantador, biofiltros, tanque de contato, caixa de areia entre outras e cento e 30 (trinta) manutenções em painéis, quadros de comandos e demais equipamentos, como sopradores, válvulas de retenções, registros, dosadoras etc. (Gráfico 1).

Gráfico 1– Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE Seminário

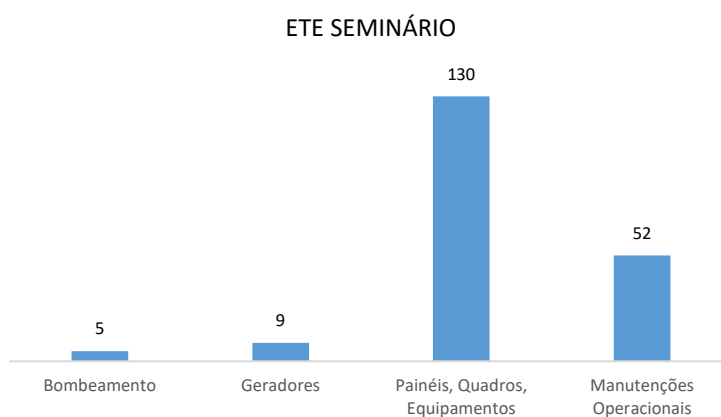


Figura 2 - ETE Seminário



2.2.2 Estação de Tratamento de Esgoto Filemon

A Estação de Tratamento de Esgoto Filemon (“ETE Filemon”), que já estava em operação quando da assunção do sistema pela Ambiental Crato em agosto de 2022, possui capacidade de tratamento de 5,25 L/s, o que se equivale a 13,5 milhões de litros de esgoto tratados todos os meses. A estação de tratamento beneficia toda a população do conjunto habitacional Filemon Lima Verde e assegura a qualidade do riacho Constantine.

A referida Estação de Tratamento possui outorga de lançamento de efluentes e encontra-se em processo de licenciamento ambiental pela SEMACE.

Na ETE Filemon foram realizadas, 14 (quatorze) manutenções no sistema de bombeamento, 43 (quarenta e três) manutenções operacionais, dentre limpeza de reatores, decantadores, biofiltros, tanque de contato, caixa de areia entre outras e cento e 06 (seis) manutenções em painéis, quadros de comandos e demais equipamentos, como sopradores, válvulas de retenções, registros, dosadoras etc. (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE Filemon

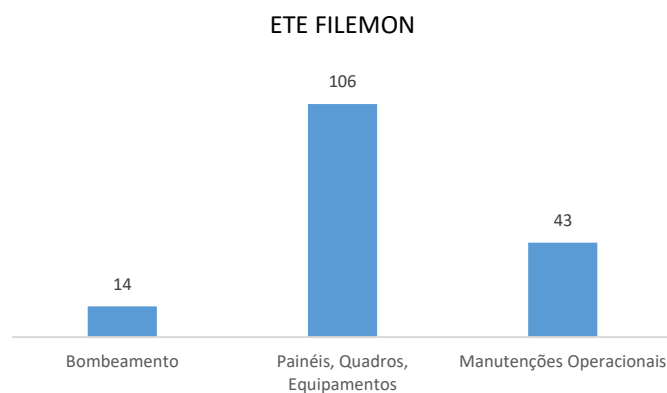


Figura 3 - ETE Filemon



2.2.3 Estação de Tratamento de Esgoto São Bento I e II

As Estações de Tratamento de Esgoto São Bento I e II, atualmente denominados conjunto Madre Feitosa. Cada unidade tem capacidade para processar 3,06 L/s, totalizando 6,12 L/s ou cerca de 15,80 milhões de litros por mês. Ambas possuem licenciamento ambiental e outorga vigente para o lançamento de efluentes, assegurando conformidade com as normas regulatórias.

Na ETE São Bento I, foram realizadas seis manutenções no sistema de bombeamento, cinco no gerador, trinta e duas manutenções operacionais, dentre limpeza de reatores, tanque de contato, biofiltros, decantadores, adensador, caixa de areia, entre outras e oitenta e oito manutenções em painéis, quadros de comandos e demais equipamentos, válvulas de retenções, compressor, dosadoras e outros. (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE São Bento I



Na ETE São Bento II, foram realizadas dez manutenções no sistema de bombeamento, seis no gerador, vinte e oito manutenções operacionais, dentre limpeza de reatores, tanque de contato, biofiltros, decantadores, adensador, caixa de areia, entre outras e oitenta e oito manutenções em painéis, quadros de comandos e demais equipamentos, válvulas de retenções, compressor, dosadoras, outros. (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE São Bento II

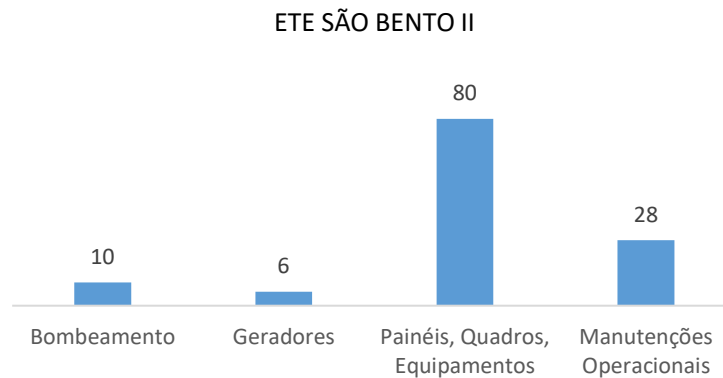


Figura 4 - ETE São Bento II



2.2.4 Estação de Tratamento de Esgoto Pantanal

A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Pantanal, ativada em 2023, tem capacidade para processar 6,0 L/s, o equivalente a cerca de 15,5 milhões de litros de esgoto por mês, beneficiando diretamente aproximadamente 5.000 pessoas.

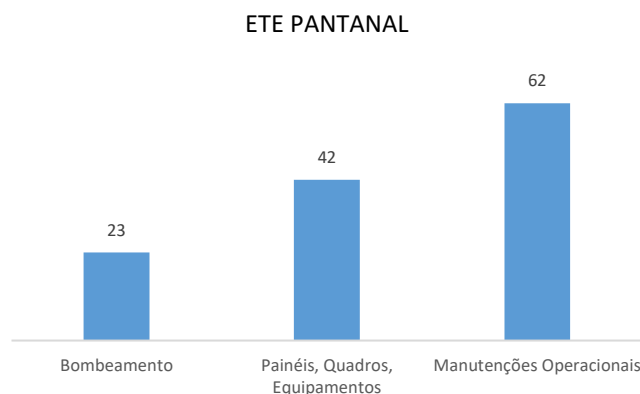
Atualmente, a ETE Pantanal encontra-se em processo de licenciamento ambiental junto à SEMACE, acompanhando o mesmo trâmite das demais estações em operação.

Figura 5 - ETE Pantanal após reativação



Já na ETE Pantanal foram realizadas 23 (vinte e três) manutenções no sistema de bombeamento, 62 (sessenta e duas) manutenções operacionais, dentre limpeza de reatores, tanque de contato, caixa de areia, entre outras e 42 (quarenta e duas) manutenções em painéis, quadros de comandos e demais equipamentos, válvulas de retenções, compressor, dosadoras, outros. (Gráfico 3).

Gráfico 5 – Manutenções Operacionais e Eletromecânicas ETE Pantanal



2.2.5 Estação de Tratamento de Esgoto Granjeiro

A Estação de Tratamento de Esgoto Granjeiro (ETE Granjeiro) demanda um grande projeto de revitalização, diferentemente das demais unidades do município, que possuem uma estrutura própria mais adequada. O projeto da ETE Granjeiro prevê que ela será a maior do município, com

obras de extensão da rede interceptora conectando a rede existente a ela. As obras para conclusão da estação estão avançadas e com conclusão para o primeiro semestre de 2026.

A ETE Granjeiro terá capacidade de tratar 54,0 L/s, além das obras de extensão de rede e melhoria da ETE, está previsto que a unidade atenderá mais 10.839 economias até 2027.

Em 18 de abril de 2024, foi emitida a licença de instalação junto à SEMACE, e o alvará foi emitido em 24 de janeiro de 2025.

Figura 6 – Limpeza da área da ETE Granjeiro



2.2.6 Regulatório Ambiental das ETE's

Conforme relatado, as estações de tratamento de esgoto em operação e em processo de reativação estão com processos de licenciamento ambiental em tramitação, bem como possuem suas referidas outorgas de efluentes vigentes. Segue abaixo resumo dos processos de licenciamento ambiental e seus respectivos números de protocolo:

Tabela 1 - Regulatório Ambiental

ETE	Licenciamento Ambiental - SEMACE		Outorga Lançamento Efluentes - COGERH	
	Protocolo	Status	Protocolo	Status
Seminário	10338675/2022	Em andamento	103037/2022	Concedida
Filemon	10338683/2022	Em andamento	103039/2022	Concedida
São Bento I	10339337/2022	Concedida	1937/2022	Concedida
São Bento II	10339728/2022	Concedida	1938/2022	Concedida
Pantanal	10339116/2022	Em andamento	103040/2022	Concedida

2.2.7 Evolução do volume de esgoto tratado

O monitoramento do efluente tratado é realizado diariamente, dentro do processo de operação. Importante considerar que todas as estações de tratamento de esgoto da Ambiental Crato dispõem de sistema de medição de vazão com sensor ultrassônico, sendo possível aferir com precisão o volume de esgoto tratado em cada estação. Para o ano de 2025, o volume tratado oscilou em função da sazonalidade e do consumo de água nos imóveis com cobertura de coleta e tratamento de esgoto. A análise dos volumes tratados foi trabalhada por estação de tratamento e por trimestre ao longo do ano, dessa forma é possível avaliar as estações com maior volume de esgoto tratado em função do período analisado.

Gráfico 6 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 1º Trimestre

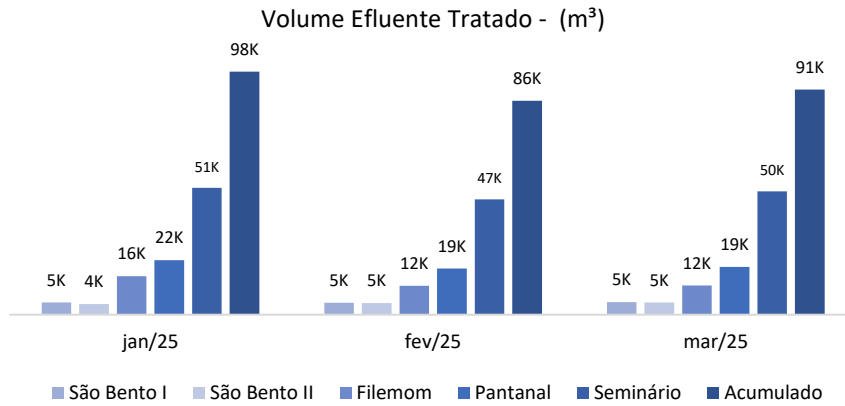


Gráfico 7 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 2º Trimestre

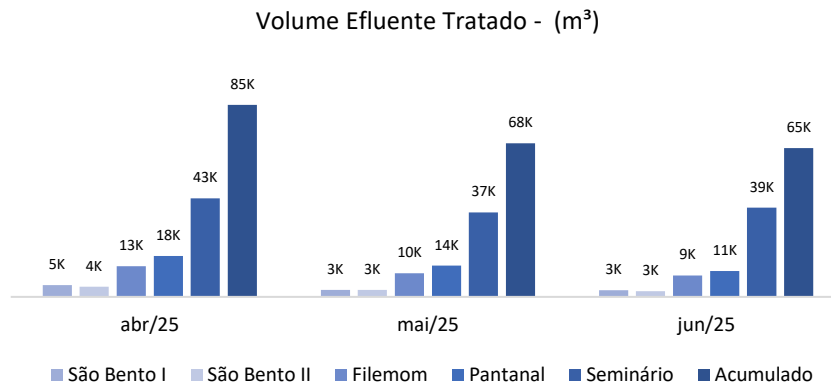


Gráfico 8 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 3º Trimestre

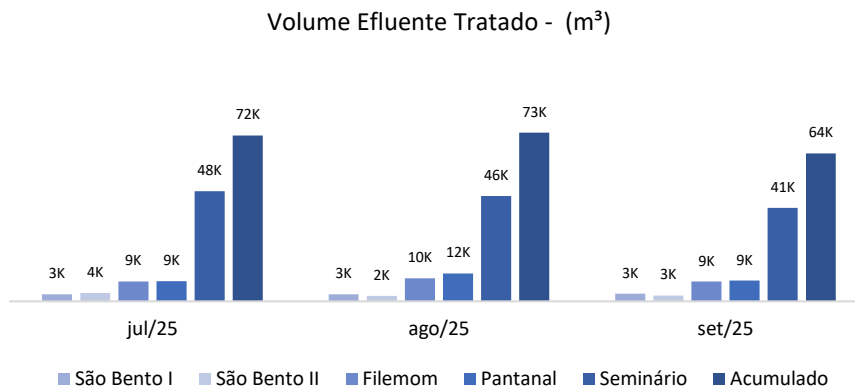
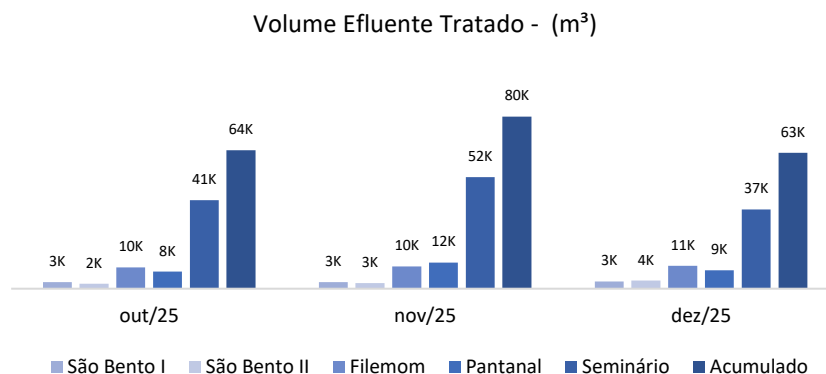
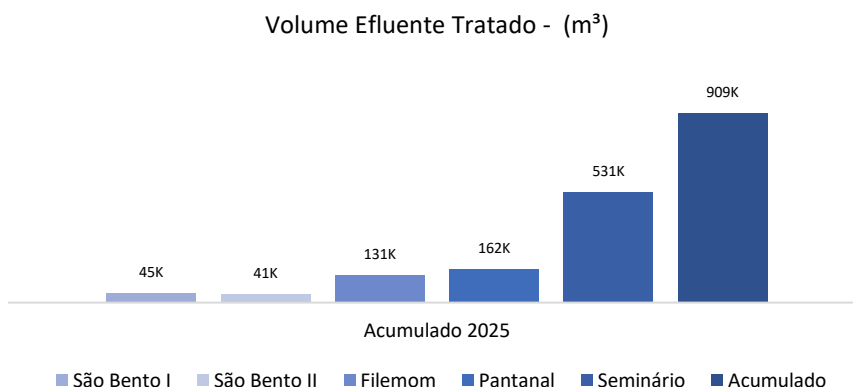


Gráfico 9 - Evolução mensal do volume de efluentes tratados por ETE – 4º Trimestre



No período de janeiro a dezembro de 2025, foram tratados **909 milhões de litros de esgoto**, ou seja, quase um bilhão de litros de esgoto que deixaram de ser lançados de forma incorreta na natureza, sobretudo no canal do Rio Grangeiro, no Riacho Constantine e no Riacho da Matinha. Esse quantitativo representa um grande avanço na qualidade dos rios e riachos da região, que deixam de receber um volume considerável de esgoto doméstico sem tratamento e com isso, deixam de contaminar o solo e as águas subterrâneas assim como passa a promover melhores condições de vida nesses cursos d’água.

Gráfico 10 - Acumulado do volume de efluentes tratados por ETE



Importante ressaltar nas estações de tratamento de esgoto da Ambiental Crato no ano de 2025, foram removidos e destinados em aterro sanitário mais de 43 toneladas de resíduos biológicos. Esses resíduos são provenientes das caixas de areia ou desarenadores, resíduos sólidos removidos na fase de gradeamento e o lodo proveniente das descargas dos reatores de tratamento biológico.

Ações de educação ambiental e conscientização da população sobre o uso correto da rede coletora de esgoto bem como a desvinculação das redes de drenagem da rede coletora de esgoto contribui para a redução desses materiais indesejáveis nos sistemas de coleta, transporte e tratamento de esgoto.

2.3 Manutenção Preventiva de rede por Hidrojateamento

Foram realizadas melhorias em aproximadamente **16,8 km** de rede **com hidrojateamento** nos bairros Filemon, Centro, Seminário, São Bento, Vitória Nossa e Pantanal.

O sistema de hidrojateamento consiste em uma lavagem da rede coletora e dos poços de visita (PV's), através de um veículo dotado de bomba de alta pressão e mangueiras que avançam por dentro da rede coletora, realizando a limpeza e desincrustação da tubulação. Como resultado, confere a rede uma condição operacional melhorada, reduzindo os índices de obstrução e extravasamento.

Vale ressaltar que as principais causas de obstrução e incrustação da rede coletora são os lançamentos irregulares de óleos e gorduras. Esse material após o resfriamento, se solidifica ocasionando a formação de crostas nas redes coletoras de esgoto, chegando a obstruir por completo a tubulação, além de ocasionar grandes problemas nas Estações de Tratamento de Esgoto.

Figura 7 - Execução de trecho com hidrojateamento



2.4 Execução dos serviços e tempo de atendimento

Durante o período de 01 de janeiro de 2025, até 31 dezembro de 2025, foram realizados 3.276 serviços, sendo 90 implantações de ligações novas de esgoto, 2.003 manutenções em redes e PV's, 264 desobstruções de rede e 919 desobstruções de ramais.

Segue abaixo o tempo médio de atendimento ao cliente, referente as ordens de serviço solicitadas através dos canais de atendimento, em horas.

Gráfico 11 - Tempo médio de atendimento as solicitações de ligação nova de esgoto em horas

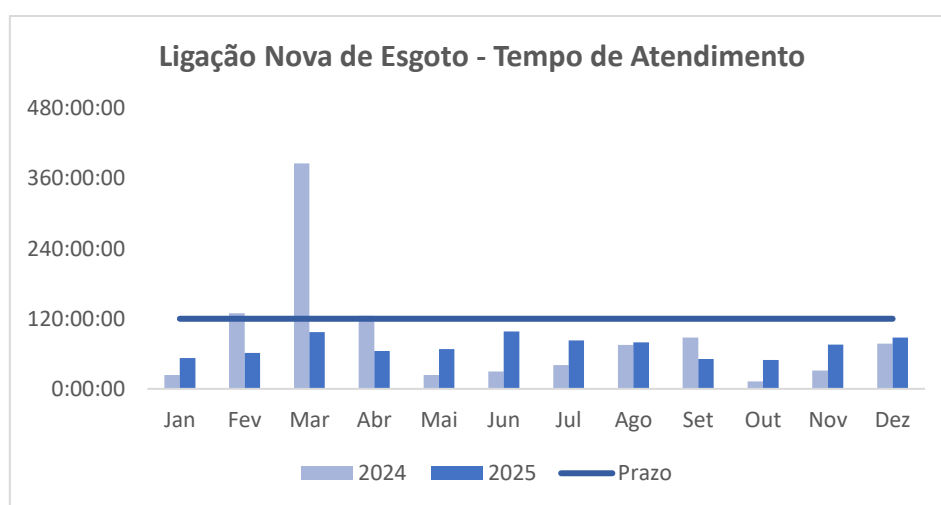


Gráfico 12 - Tempo médio de atendimento as solicitações de Desobstrução de rede de esgoto em horas

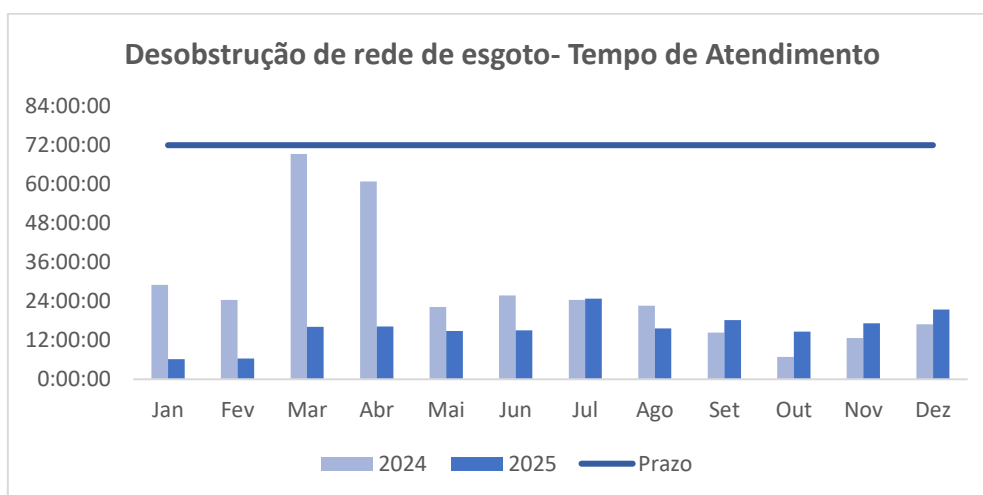


Gráfico 13 - Tempo médio de atendimento as solicitações de Desobstrução de Ramal de esgoto em horas

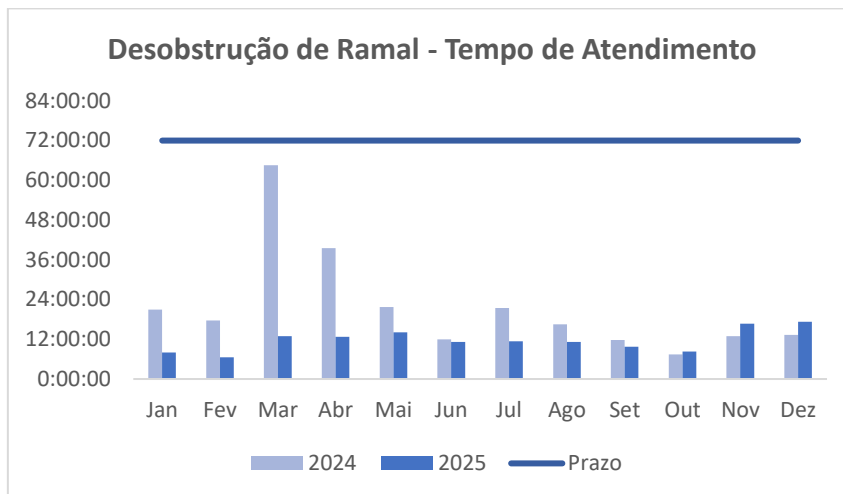
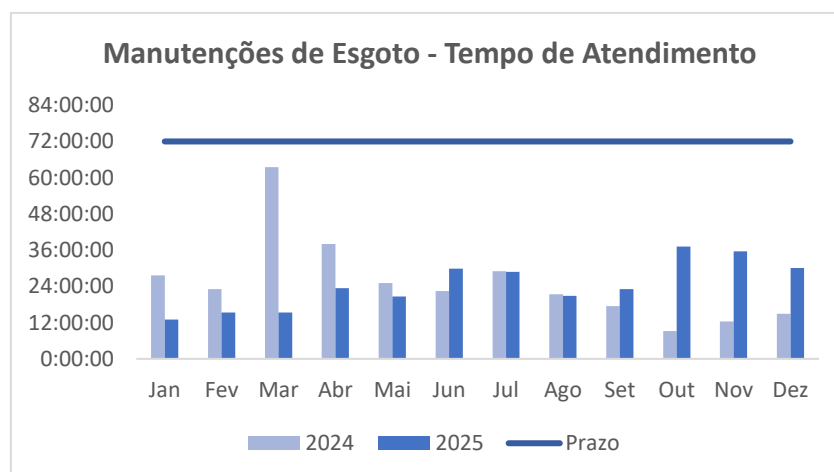


Gráfico 14 - Tempo médio de atendimento as solicitações de Manutenções de Esgoto em horas



Vale destacar que houve redução do tempo médio de atendimento das desobstruções e manutenções em relação a 2024: passou de 48 h (2024) para 24 h (2025). Da mesma forma, nas solicitações de implantação de ligação nova de esgoto, o tempo médio de atendimento reduziu de 96 h (2024) para 72 h (2025).

Essa melhoria foi viabilizada pela otimização da programação das equipes e pelo acréscimo de uma equipe no horário comercial. Ressalta-se que os prazos de execução dos serviços permanecem em conformidade com a Resolução ARIS-CE nº 13/2022.

Enfatizamos que os resultados apresentados representam o tempo total decorrido desde a abertura da ordem de serviço até a resolução do problema, incluindo sábados, domingos e feriados. Isso é viabilizado pelo regime de trabalho 12x36, que garante a prestação de serviços durante todos os dias do ano.

2.5 Esgotamento de Efluentes

O serviço de esgotamento de efluentes segue contribuindo para o sistema de esgotamento sanitário, permitindo, através da atuação descentralizada, o tratamento em áreas não cobertas pela rede de esgoto.

Durante o ano de 2025, foram coletados, transportados e tratados **5.109m³** de esgoto, tendo o Poder Concedente como principal cliente. Ressaltamos que os efluentes coletados são direcionados para uma Estação de Tratamento (ETE) para receber o tratamento adequado.

Figura 8 - Execução esgotamento de efluentes – Festival Expocrato 2025



3. GESTÃO COMERCIAL

3.1 Atendimento Comercial

A Concessionária dispõe aos usuários várias alternativas de atendimento, podendo ser presencial, loja de atendimento, ou canais digitais. Para as opções online, que estão disponíveis

24h por dia e 7 dias por semana, o atendimento é realizado através dos meios: Call Center, WhatsApp, Agência Virtual, Redes Sociais e Ouvidoria.

- **Atendimento Presencial:** a loja de atendimento fica localizada na Rua André Cartaxo, nº 195, Centro – Crato.
- **Call Center:** também chamado de Central de Atendimento, é o canal de atendimento telefônico aos clientes. Podem ser solicitados serviços como informações de tarifa social, informações sobre troca de titularidade, negociação de débitos e serviços em geral.
- **Multicanais:** atendimento através do site e das plataformas de redes sociais como WhatsApp (0800), Facebook, Instagram, além de chat e e-mail. Neste, podem ser solicitados todos os serviços que são oferecidos no atendimento presencial, tais quais troca de titularidade, negociação de débito, religação de água, solicitação de tarifa social, informações de notificação de irregularidade, solicitações de vazamento e substituição de HD, entre outros.
- **Agência Virtual/Águas App:** atendimento por meio do aplicativo da Concessionária. O cliente consegue solicitar serviços de emergência, realizar negociação de débito, extração de segunda via e pagamentos online.
- **Ouvidoria:** atendimento através do site da Concessionária, formulário físico na loja de atendimento e/ou endereço eletrônico ouvidoria@ambientalcrato.com.br, que são instrumentos que possibilitam a interação de forma ativa com as áreas técnica, operacional, comercial, administrativa, financeira e com a Diretoria, para atuar no levantamento e encaminhamento de questões, recebendo as críticas ou denúncias de clientes que, tendo já recorrido aos demais canais primários de atendimento da Concessionária, não se sentiram satisfeitos com o atendimento prestado ou a resolução dada para o seu problema.

Segue abaixo quantitativo de atendimentos ao cliente realizados no período de janeiro a dezembro de 2025, por canais de atendimento:

Tabela 2 - Atendimentos mensais por canal

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Call Center	962	908	902	1.094	1.166	1.064	931	1.418	1.509	1.448	1.233	1.702
Multicanais	1.083	885	994	1.161	1.471	1.477	1.114	1.708	1.758	1.665	1.289	2403
Loja	2.850	2.482	2.190	2.720	3.042	2.730	2.736	2.849	3.031	3.540	3.289	3.297

Agência Virtual App	2.629	1.051	2.364	2.408	2.373	2.058	3.902	3.581	1.365	1.851	2.021	2.143
Total	7.524	5.326	6.450	7.383	8.052	7.329	8.683	9.556	7.663	8.504	7.832	9.545

Gráfico 15 – Comparativo de Atendimento Comercial

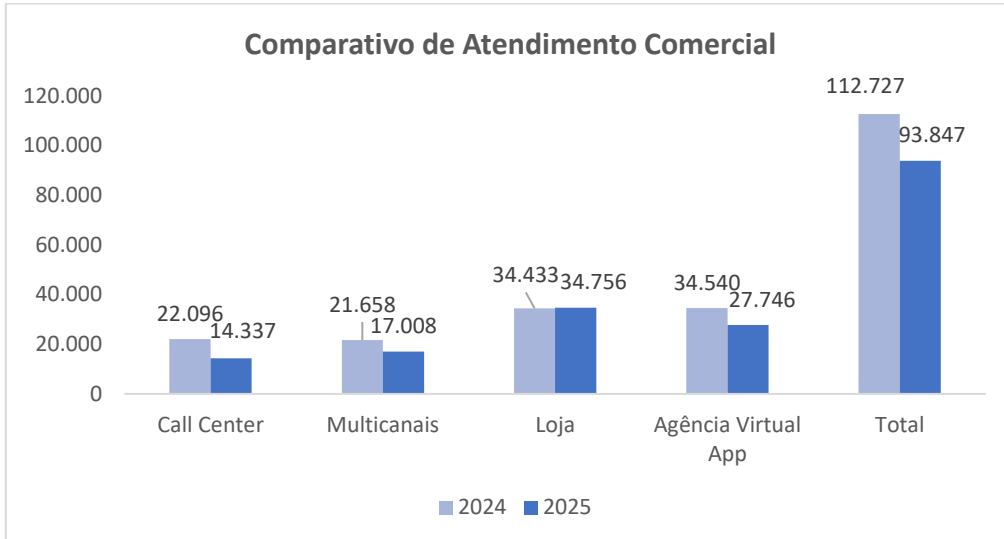


Figura 9 - Loja de Atendimento



3.2 Cadastro Comercial

A Concessionária efetua ações de recadastramento de clientes e imóveis, garantindo faturamento assertivo e aproximação com a população do Município, atualizando dados cadastrais dos usuários, economias e categorias, bem como realizando trocas de titularidade. Segue abaixo quantitativo dos recadastramentos e novas ligações de esgoto de janeiro a dezembro de 2025:

Tabela 3 - Evolução de recadastros por mês e novas economias de esgoto

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Recadastro	251	78	158	204	344	861	1.248	574	141	205	161	125	4.350
Novas economias de esgoto	10	3	0	4	6	1	8	7	6	3	10	7	65

3.3 Leitura

Realização da leitura mensal do usuário, com a entrega da fatura de água e esgoto, considerando o mesmo ciclo a cada 30 dias, aproximadamente, conforme determinado através do Art. 123, §3º da Resolução ARIS CE nº 13/2022. Segue quantitativo das leituras realizadas no período de janeiro a dezembro de 2025:

Tabela 4 - Quantidade de leituras mensais

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Economias lidas	44.591	44.683	44.683	45.051	45.089	45.292	45.254	45.342	45.557	45.556	45.671	46.230	542.999

Figura 10 - Execução de leitura de hidrômetro



3.4 Hidrometria (Projeto “Vem Com A Gente”)

O Projeto “Vem Com A Gente” (“VCG”), projeto de serviços comerciais da Concessionária, tem como um dos objetivos realizar a instalação de hidrômetros para ligações estimadas e substituição para ligações que possuem equipamento com idade superior a 7 anos, garantindo eficiência da medição do volume micromedido de água e esgoto, em cumprimento a meta prevista

na subcláusula 8.2.3 do Contrato de Interdependência, bem como da subcláusula 10.5 do Regulamento da Concessão e Gestão Comercial. Segue abaixo quantitativo das instalações e substituições de HD efetuadas no período de janeiro a dezembro de 2025:

Tabela 5 - Evolução das instalações e substituições de HD por mês

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Hidrômetro instalados	158	81	90	136	285	349	421	512	494	491	469	290	3.776
Hidrômetros substituídos	164	64	40	102	186	413	538	142	343	462	346	187	2.987

Gráfico 16 – Comparativo de Hidrometração

Comparativo de Hidrometração 2024x2025

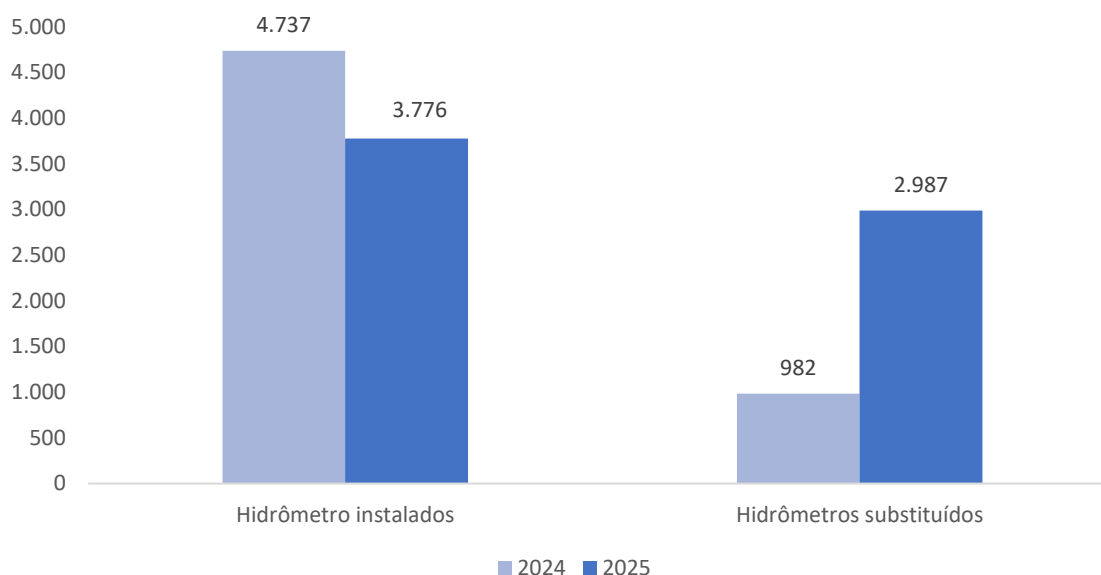


Figura 11 - Equipe do VCG em campo e uso de georradar para localização dos ramais de água



Embora o encerramento de 2025 tenha registrado um índice de hidrometração de **83,3%**, a Concessionária enfrentou obstáculos persistentes durante as atividades de campo. O principal gargalo reside na recusa sistemática de usuários, manifestada em três cenários críticos:

- **Resistência direta:** O impedimento da instalação ou do acesso da equipe técnica ao imóvel;
- **Negativa de substituição:** A recusa em trocar aparelhos antigos, mesmo quando essencial para a regularização do parque de medição;
- **Inviabilidade técnica:** Fatores técnicos fora do gerenciamento da Concessionária, como a ausência de ramais para interligação.

Essa resistência é verificada tanto no primeiro contato do programa “**Porta a Porta**” quanto na etapa de execução. A raiz do problema é sobretudo estrutural, diante da ausência de instituição de mecanismos de *enforcement*: **atualmente, não existe obrigatoriedade legal ou sanção prevista** para o usuário que rejeita o hidrômetro, não obstante o entendimento do Supremo Tribunal Federal de que a “obrigatoriedade de medidores individuais para fornecimento de água traz a

otimização e racionalização de seu consumo e, a despeito de não tratar do direito ambiental em sentido estrito, é importante medida protetiva para o meio ambiente (...).”². Já nos casos de inviabilidade técnica, como por exemplo, os casos de ausência de ramal para interligação, a impossibilidade de instalação de hidrômetro foge à gerência da Concessionária.

Não obstante os esforços empreendidos pela Concessionária através de campanhas de sensibilização da população, inclusive com agendamento prévio das intervenções e execução das atividades previstas, essas situações limitaram a realização das ordens de serviço e impactaram diretamente o cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Investimentos, sobretudo quando se trata de intervenções que dependem de autorização ou acesso às unidades consumidoras. Sem a livre entrada nas unidades consumidoras e o exercício do poder de polícia pelo Poder Concedente, a execução das ordens de serviço torna-se inviável.

Vale ressaltar, por fim, que o Contrato de Concessão (cláusula 25.2.6) é claro: permitir a instalação e o acesso aos medidores é um dever do usuário. Trata-se de uma condição indispensável não apenas para a saúde financeira da concessão, mas para a precisão da medição do consumo e ao fim para a execução das atividades de hidrometração previstas no Contrato.

Por sua vez, de acordo com a cláusula 22.1, II e VI, do Contrato de Concessão, constituem obrigações do Poder Concedente: (a) exercer o poder de polícia administrativa, aplicando as penalidades regulamentares e Contratuais, através da fiscalização; (b) cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais.

3.5 Fiscalização

A Concessionária possui um procedimento de fiscalização de irregularidades, estabelecido nos termos do Contrato de Concessão, bem como da legislação e resoluções vigentes, além da Política Comercial adotada pela Ambiental Crato.

São efetuadas fiscalizações de ligações ativas, cortadas e ligações clandestinas, realizando a retirada de fraudes, análises e aplicações de sanções, contribuindo para o combate a perdas, diminuição de inadimplência e recuperação de receita.

² Recurso Extraordinário nº 738.481, Rel. Min. Edson Fachin, j. em 17/08/2021.

Segue abaixo quantitativo das fiscalizações efetuadas no período de janeiro a dezembro de 2025, bem como das ligações notificadas e das sanções aplicadas:

Tabela 6 - Fiscalizações efetuadas por mês

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
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

3.6 Corte e Religação

Em conformidade com a legislação e resoluções vigentes, há dois tipos de cortes: corte por inadimplência, realizando a suspensão do fornecimento de água, com posterior negociação de débitos para religação da matrícula, e o corte a pedido, solicitado pelo cliente por vacância do imóvel, antes habitado, pelo prazo de 180 dias, prorrogável por igual período. Segue abaixo quantitativo dos cortes e religações efetuados no período de janeiro a dezembro de 2025:

Tabela 7 - Cortes e religações realizados por mês

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Corte	57	66	54	224	402	403	479	410	442	626	564	827	4.554
Religação	131	109	110	190	369	321	458	466	438	561	455	740	4.348

3.7 Porta a Porta

O Porta a Porta consiste nas visitas realizadas nos imóveis dos clientes para realização de negociação de débitos, oferecendo orientações e conscientização sobre consumo consciente, benefício da tarifa social, bem como sobre a importância e essencialidade da conexão ao esgotamento sanitário, considerando os investimentos e ampliação da cobertura de esgoto coletado e tratado no município. Segue abaixo quantitativo dos atendimentos realizados pela equipe Porta a Porta, de janeiro a dezembro de 2025:

Tabela 8 - Relação de atendimentos Porta a Porta

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Negociação de débitos	7	0	2	2	3	2	20	24	5	1	3	2	71
Conscientização e vistoria de consumo de água	654	501	158	348	205	475	285	506	317	347	1.198	508	5.502
Conscientização de esgotamento sanitário	621	478	147	80	54	86	12	128	58	49	0	791	2.504

Figura 12 - Atendimento Porta a Porta



3.8 Tarifa Social

Em conformidade com a legislação municipal vigente, a Concessionária dispõe do Benefício da Tarifa Social, que consiste no desconto de até 50% da tarifa de água e esgoto para os usuários em situação de vulnerabilidade, conforme o volume medido de água. Segue abaixo o quantitativo de solicitações e aprovações do benefício da Tarifa Social:

Tabela 9 - Relação de solicitações e aprovações do benefício da Tarifa Social por mês

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações de tarifa social	81	62	45	50	51	50	57	58	89	67	85	61	756
Aprovações em tarifa social	72	55	45	50	51	48	55	56	84	62	77	59	714

Vale ressaltar que em 28 de dezembro de 2022 foi publicada a Lei Municipal nº 3.977/2022, que revogou a legislação anterior que dispunha sobre a Tarifa Social. A nova legislação trouxe mais flexibilidade a concessão do benefício, sendo mais inclusiva e abrangendo, desta forma, mais famílias do Município.

3.9 Dados Estatísticos das Ações Comerciais

Na Tabela 10 pode ser visualizado o modelo de painel para os dados estatísticos referentes à Gestão Comercial realizada no ano de 2025.

Tabela 10 - Serviços referentes à gestão comercial realizados no ano de 2025

SETOR	SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Atendimento	Call Center	962	908	902	1.094	1.166	1.064	931	1.418	1.509	1.448	1.233	1.702	14.337
	Multicanais	1.083	885	994	1.161	1.471	1.477	1.114	1.708	1.758	1.665	1.289	2403	17.008
	Loja	2.850	2.482	2.190	2.720	3.042	2.730	2.736	2.849	3.031	3.540	3.289	3.297	34.756
	Agência Virtual App	2.629	1.051	2.364	2.408	2.373	2.058	3.902	3.581	1.365	1.851	2.021	2.143	27.746
Cadastro comercial	Recadastro	251	78	158	204	344	861	1.248	574	141	205	161	125	4.350
	Novas economias de esgoto	10	3	0	4	6	1	8	7	6	3	10	7	65
Leitura	Economias lidas	44.591	44.683	44.683	45.051	45.089	45.292	45.254	45.342	45.557	45.556	45.671	46.230	542.999
Instalação e Substituição de HD	Hidrômetro instalados	158	81	90	136	285	349	421	512	494	491	469	290	3.776
	Hidrômetros substituídos	164	64	40	102	186	413	538	142	343	462	346	187	2.987
Fiscalização	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 e Religação	Corte	57	66	54	224	402	403	479	410	442	626	564	827	4.554
	Religação	131	109	110	190	369	321	458	466	438	561	455	740	4.348
Porta a Porta	Negociação de débitos	7	0	2	2	3	2	20	24	5	1	3	2	71
	Conscientização e vistoria de consumo de água	654	501	158	348	205	475	285	506	317	347	1.198	508	5.502
	Conscientização de esgotamento sanitário	621	478	147	80	54	86	12	128	58	49	0	791	2.504
Tarifa Social	Solicitações de tarifa social	81	62	45	50	51	50	57	58	89	67	85	61	756
	Aprovações em tarifa social	72	55	45	50	51	48	55	56	84	62	77	59	714
Total		54.415	51.544	52.088	54.051	55.692	56.310	58.406	58.635	56.422	57.862	57.607	60.117	673.149

4. INFORMAÇÕES CONSTANTES DA NORMA DE REFERÊNCIA

Na Tabela 11 pode ser visualizado o modelo de painel com as informações dos indicadores relacionados ao objeto da Concessão constantes da Norma de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), que dispõe sobre indicadores, padrões de qualidade, de eficiência, de eficácia e demais componentes de sistema destinado à avaliação de desempenho da prestação dos serviços de esgotamento sanitário.

Tabela 11 - Informações da Norma de Referência

INDICADOR (ANA)	Resultado	Und.
I02 - Domicílios residenciais atendidos com rede coletora de esgoto	14.658	domicílios
I02.1 - Domicílios residenciais não conectados à rede coletora	1.618	domicílios
I03 - Domicílios residenciais atendidos com rede coletora e tratamento de esgoto	9.814	domicílios
I03.1 - Domicílios residenciais atendidos com soluções alternativas para coleta e tratamento de esgoto	-	-
I03.2 - Domicílios não residenciais atendidos com rede coletora e tratamento de esgoto	1.071	domicílios
E&S 04 - Extravasamentos de esgoto por extensão de rede pública coletora de esgoto	264	extravasamentos
E&S 05 - Duração média dos reparos de extravasamentos de esgotos	15:34:23	h
E&S 06 - Reclamações dos serviços de esgotamento sanitário	412	reclamações

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vale destacar que as informações apresentadas neste relatório são referentes ao período de 2025 de operação da Ambiental Crato, considerando o período de 01 de janeiro de 2025 a 31 dezembro de 2025.

A Concessionária vem atuando diariamente visando a execução adequada, regular e com qualidade dos serviços a ela concedidos nos termos do Contrato de Concessão, considerando a importância para a saúde pública, para o meio ambiente, e para a universalização dos serviços de saneamento básico, tendo sempre como objetivo a melhor experiência e satisfação dos usuários e o cumprimento das metas contratuais.

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS

Memória comparativa dos anos 2023/2024/2025

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE COLETA, TRANSPORTE, TRATAMENTO DO
ESGOTO SANITÁRIO E GESTÃO COMERCIAL DO SISTEMA DO MUNICÍPIO DO
CRATO-CE**

AMBIENTAL CRATO CONCESSIONÁRIA DE SANEAMENTO SPE S.A.

Crato/CE, fevereiro de 2025.

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Atendimento CallCenter	3
Gráfico 2 - Atendimento Multicanais	3
Gráfico 3 - Atendimento Loja	4
Gráfico 4 - Atendimento Agência Virtual App	4
Gráfico 5 – Cadastro Comercial Recadastro	5
Gráfico 6 – Cadastro Comercial Novas Economias de Esgoto.....	5
Gráfico 7 – Leitura Economias Lidas	6
Gráfico 8 – Hidrômetros Instalados.....	6
Gráfico 9 – Hidrômetros Substituídos	7
Gráfico 10 – Ligações Fiscalizadas.....	7
Gráfico 11 – Ligações Notificadas.....	8
Gráfico 12 – Sanções Aplicadas	8
Gráfico 13 – Ligações Cortadas.....	9
Gráfico 14 – Ligações religadas.....	9
Gráfico 15 – Porta a Porta Negociações de Débitos	10
Gráfico 16 – Porta a Porta Vistoria de Consumo.....	10
Gráfico 17 – Porta a Porta Conscientização de Esgotamento.....	11
Gráfico 18 – Solicitações de Tarifa Social.....	11
Gráfico 19 – Aprovações de Tarifa Social.....	12
Gráfico 20 – Tempo médio de atendimento dos serviços de esgoto	12
Gráfico 21 – Volume de Esgoto Tratado	13

1. Atendimento

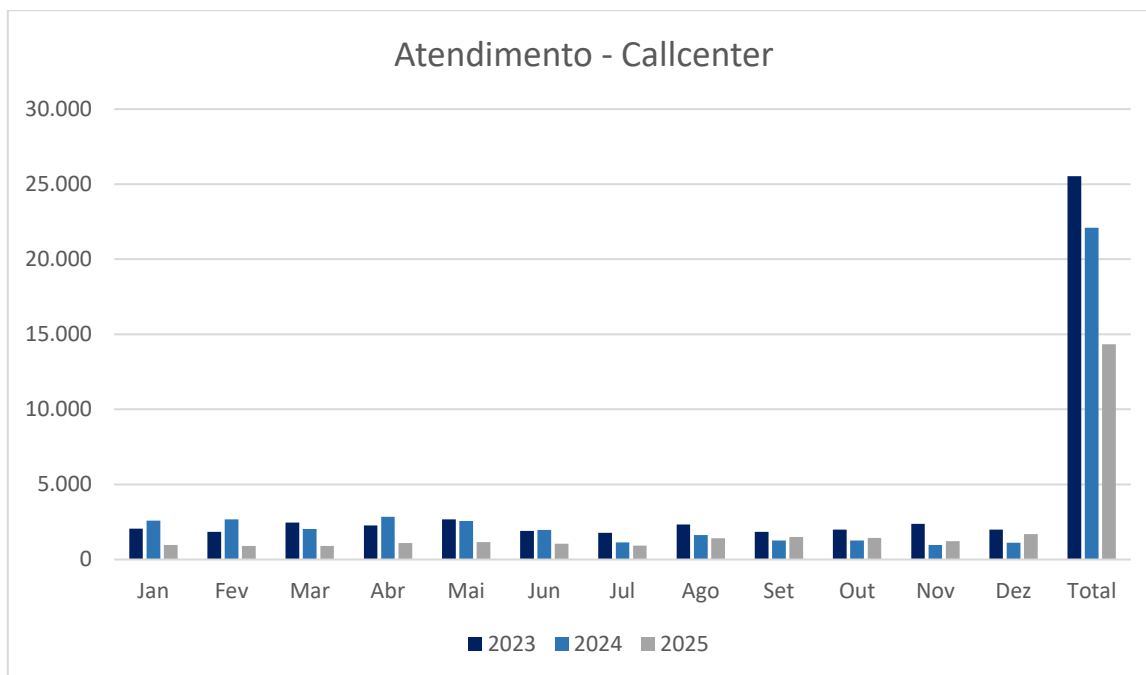


Gráfico 1 - Atendimento CallCenter

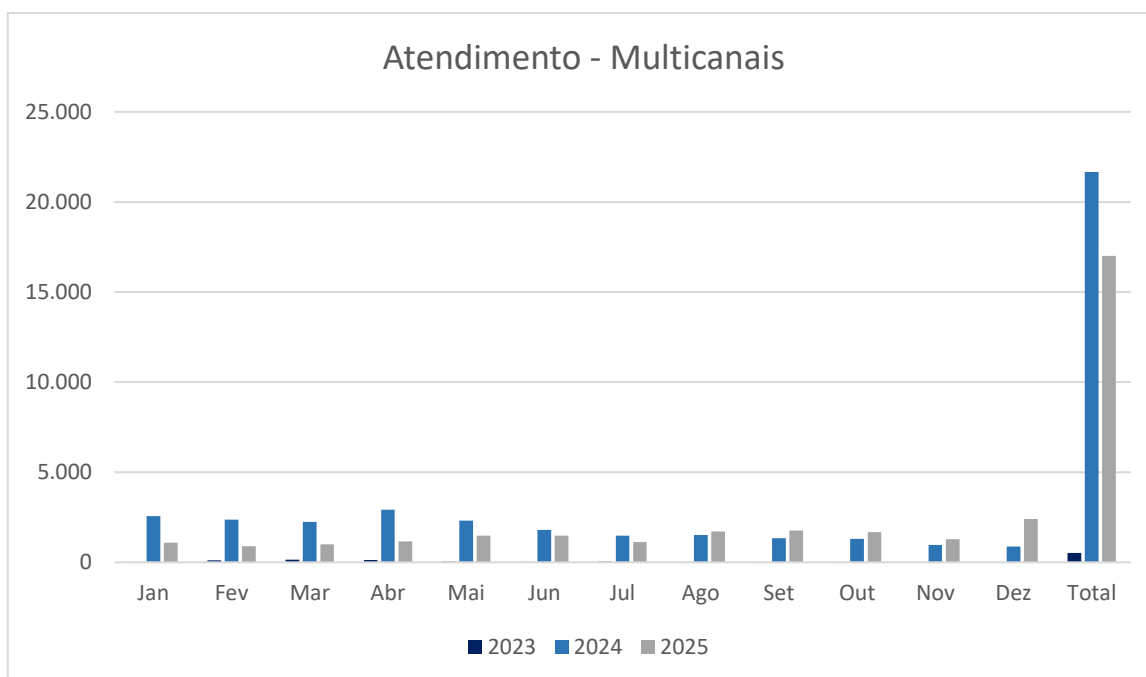


Gráfico 2 - Atendimento Multicanais

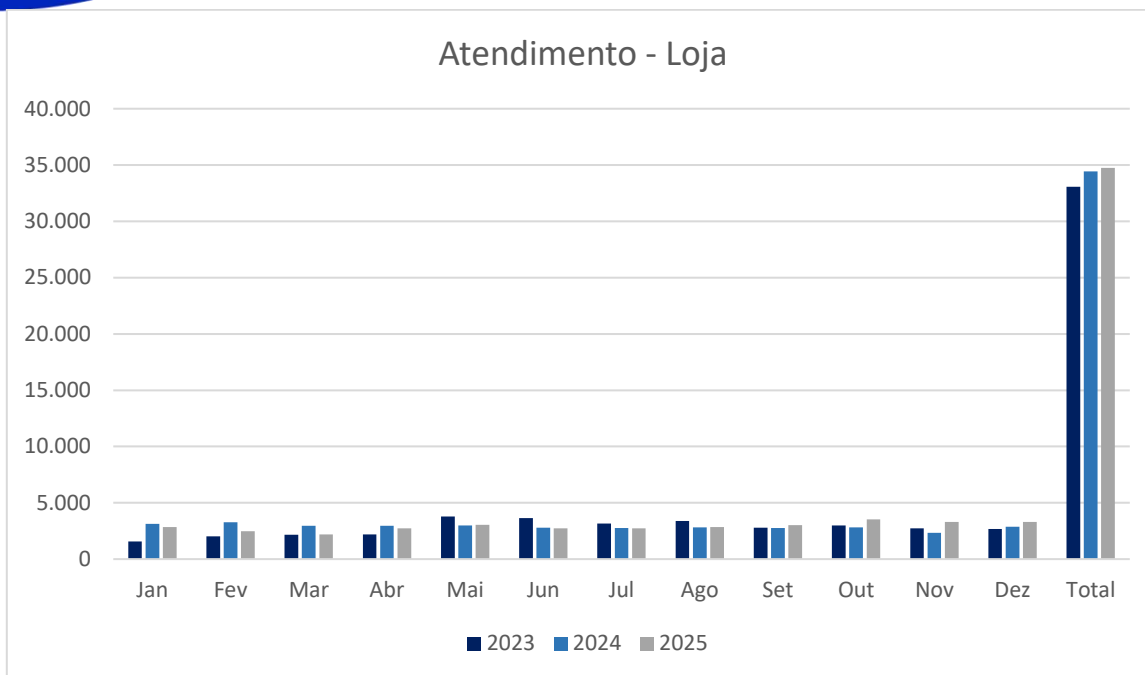


Gráfico 3 - Atendimento Loja

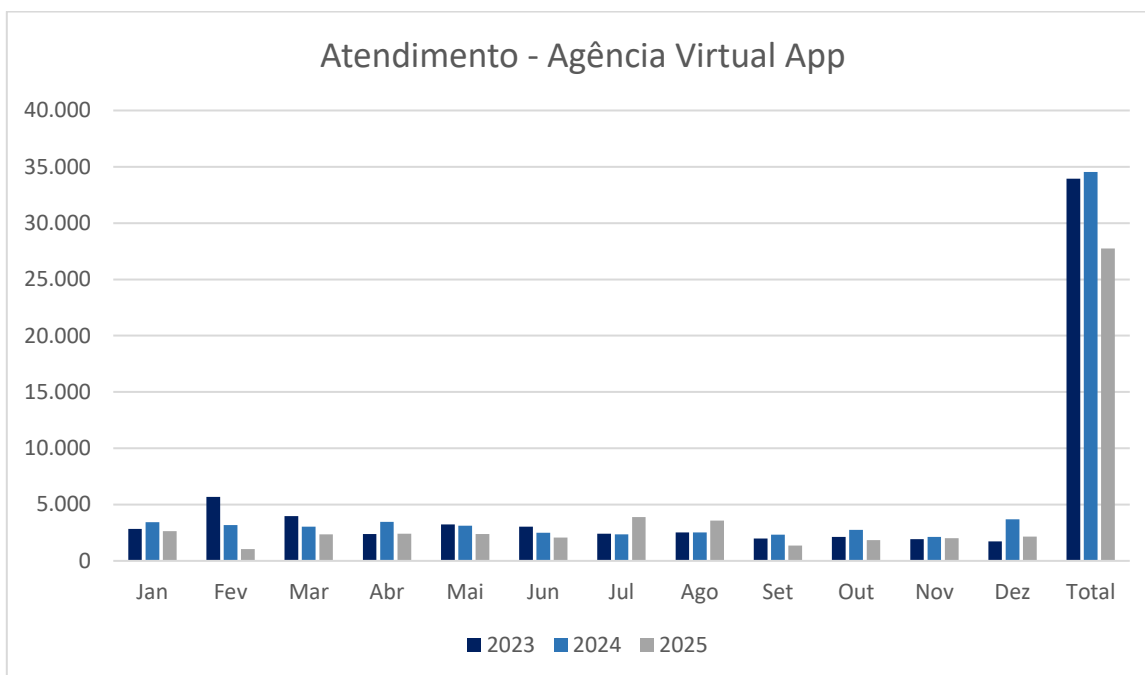


Gráfico 4 - Atendimento Agência Virtual App

2. Serviços Comerciais

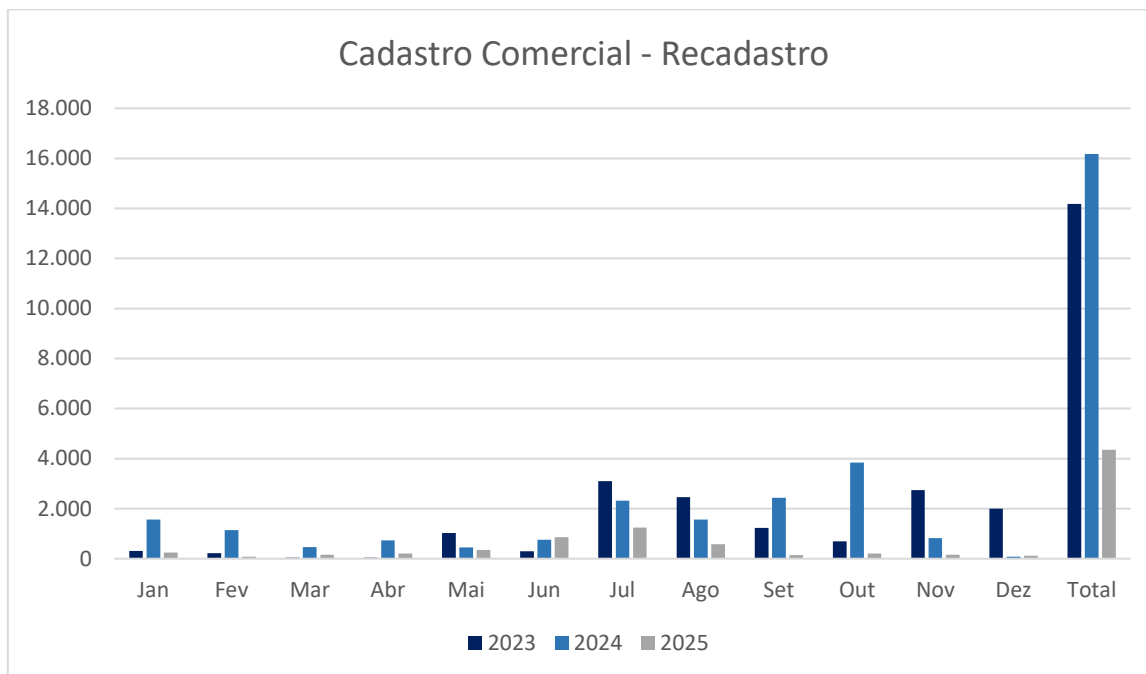


Gráfico 5 – Cadastro Comercial Recadastre

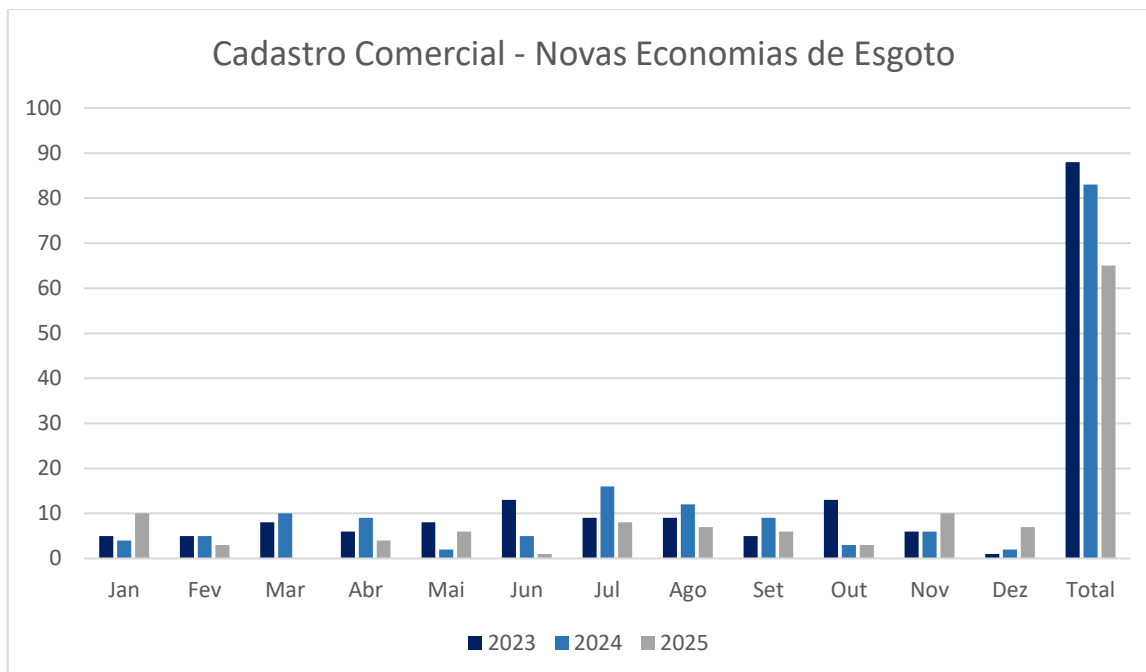


Gráfico 6 – Cadastro Comercial Novas Economias de Esgoto

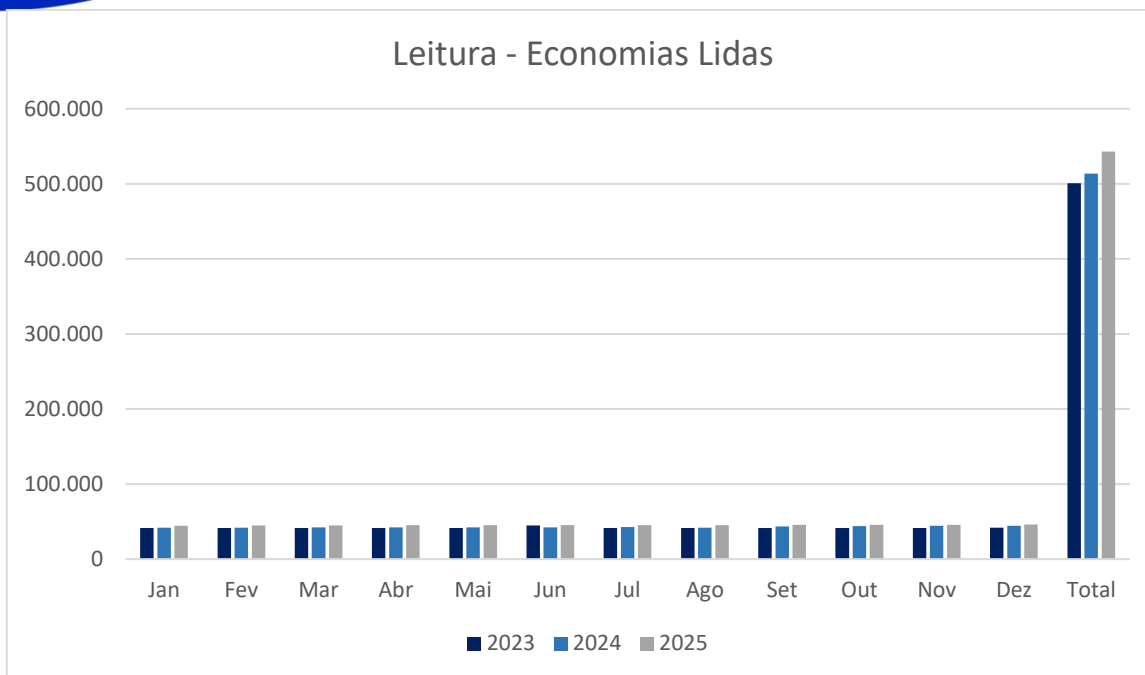


Gráfico 7 – Leitura Economias Lidas

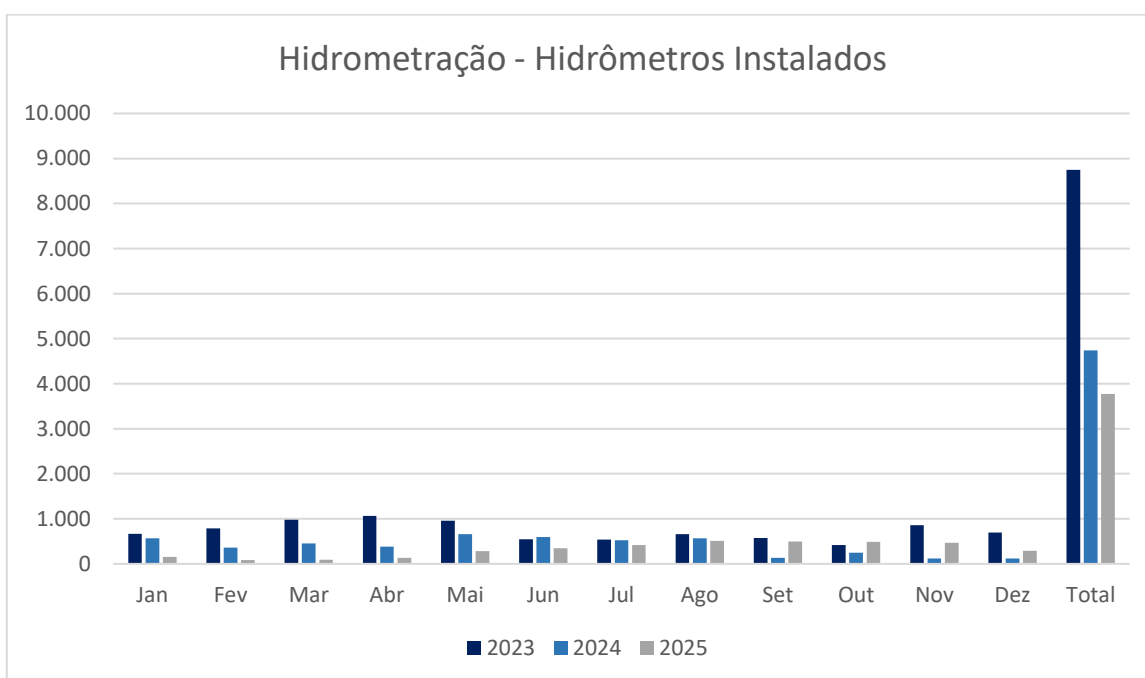


Gráfico 8 – Hidrômetros Instalados

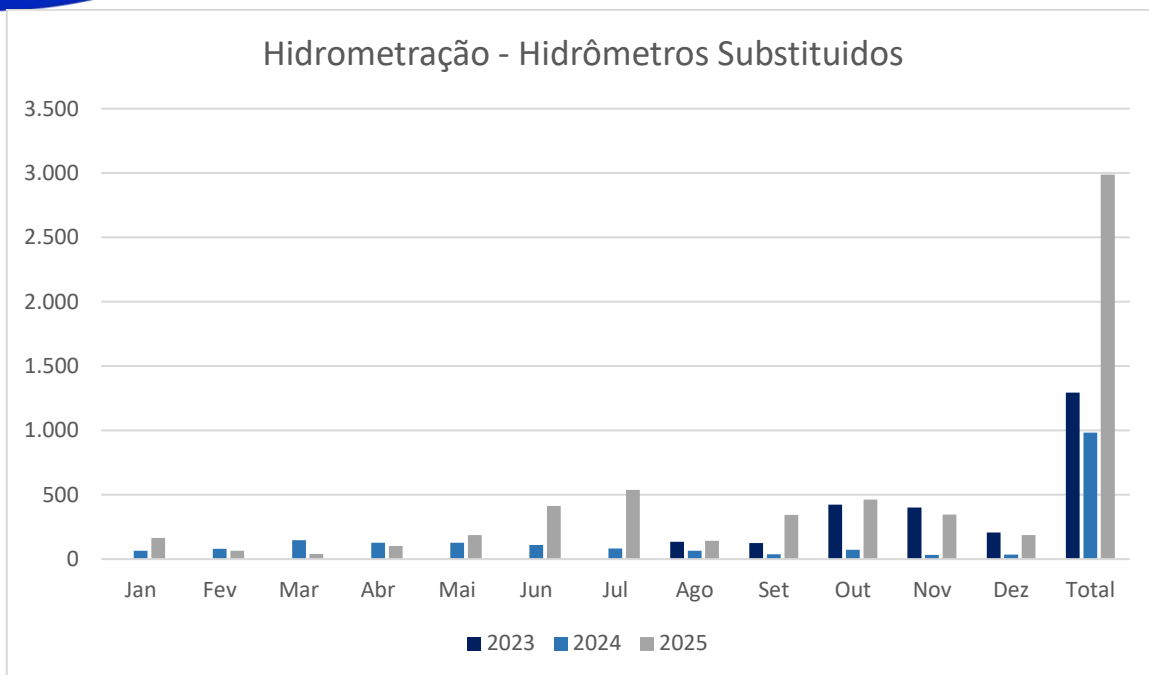


Gráfico 9 – Hidrômetros Substituídos

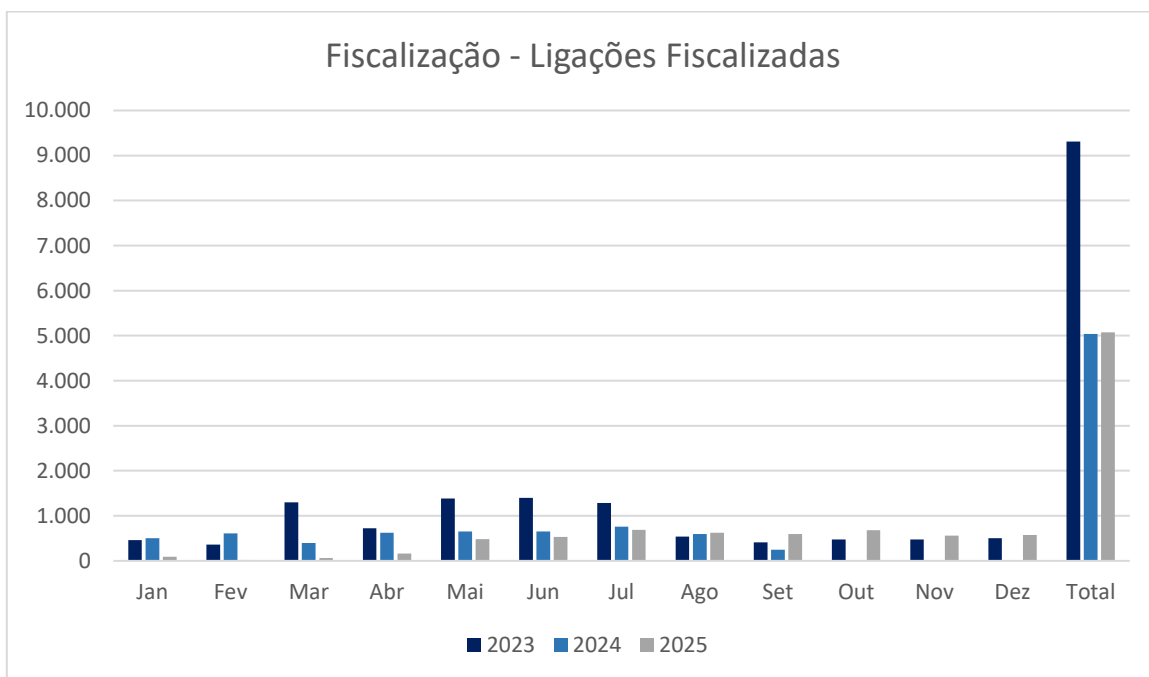


Gráfico 10 – Ligações Fiscalizadas

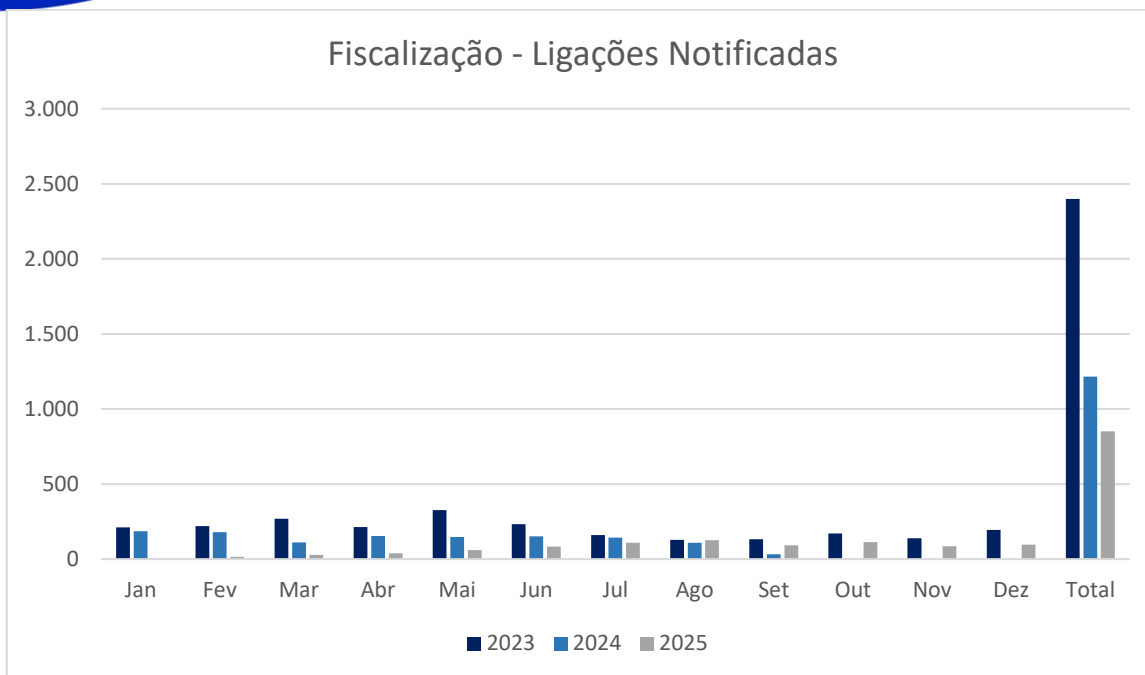


Gráfico 11 – Ligações Notificadas

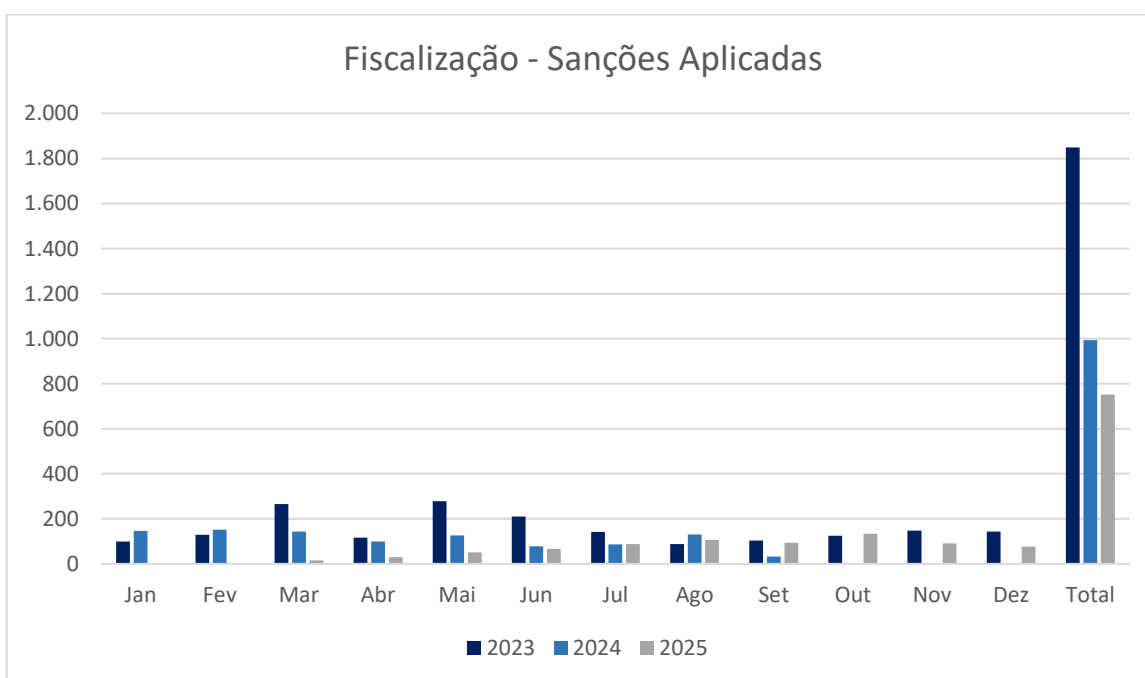


Gráfico 12 – Sanções Aplicadas

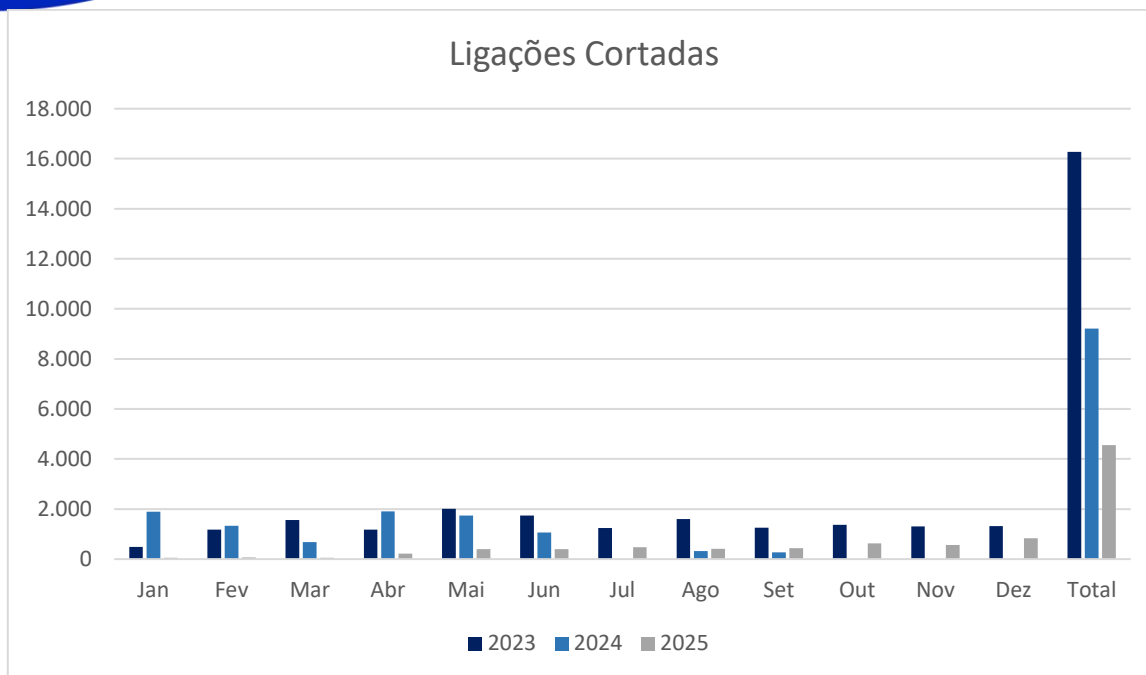


Gráfico 13 – Ligações Cortadas

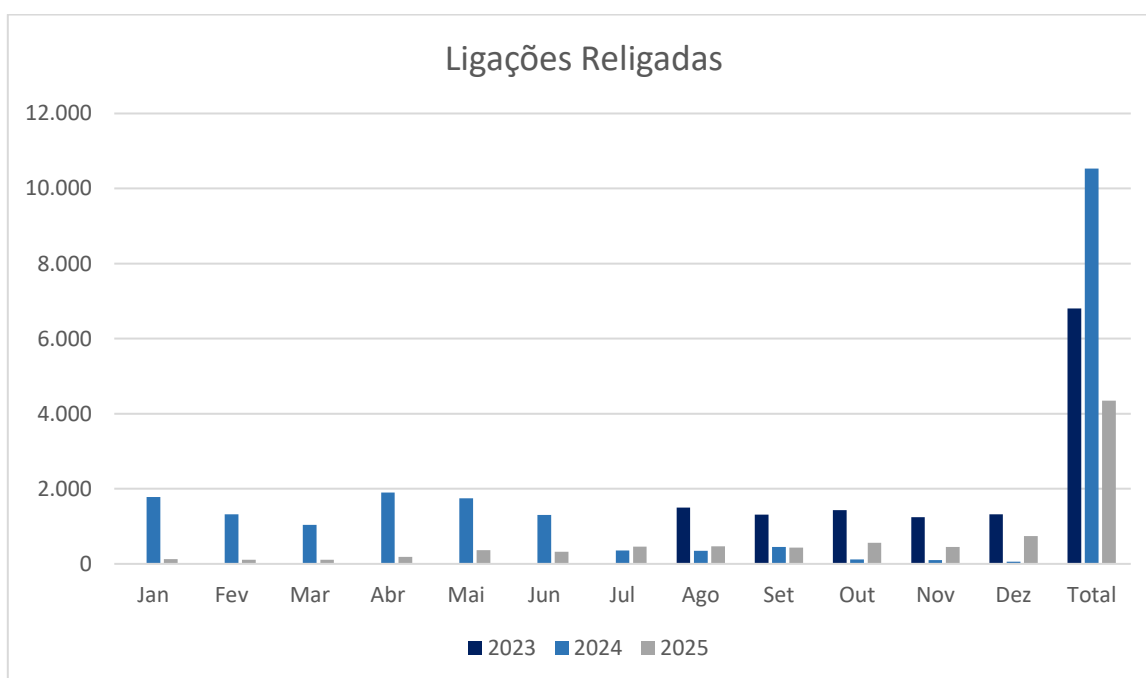


Gráfico 14 – Ligações religadas

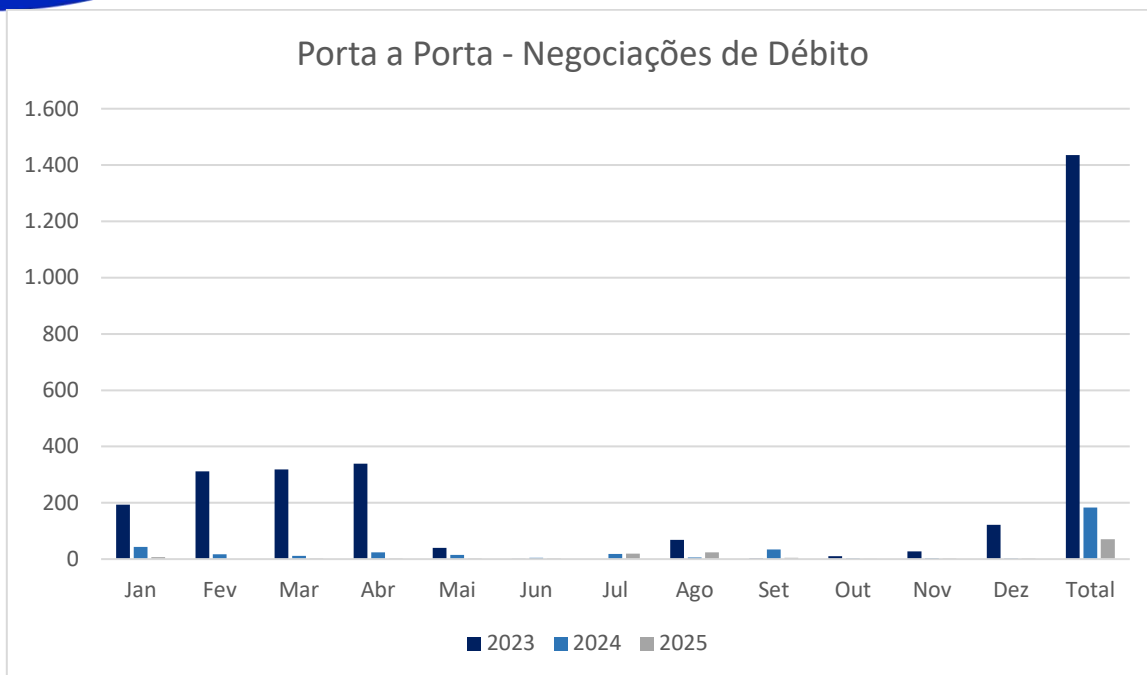


Gráfico 15 – Porta a Porta Negociações de Débitos

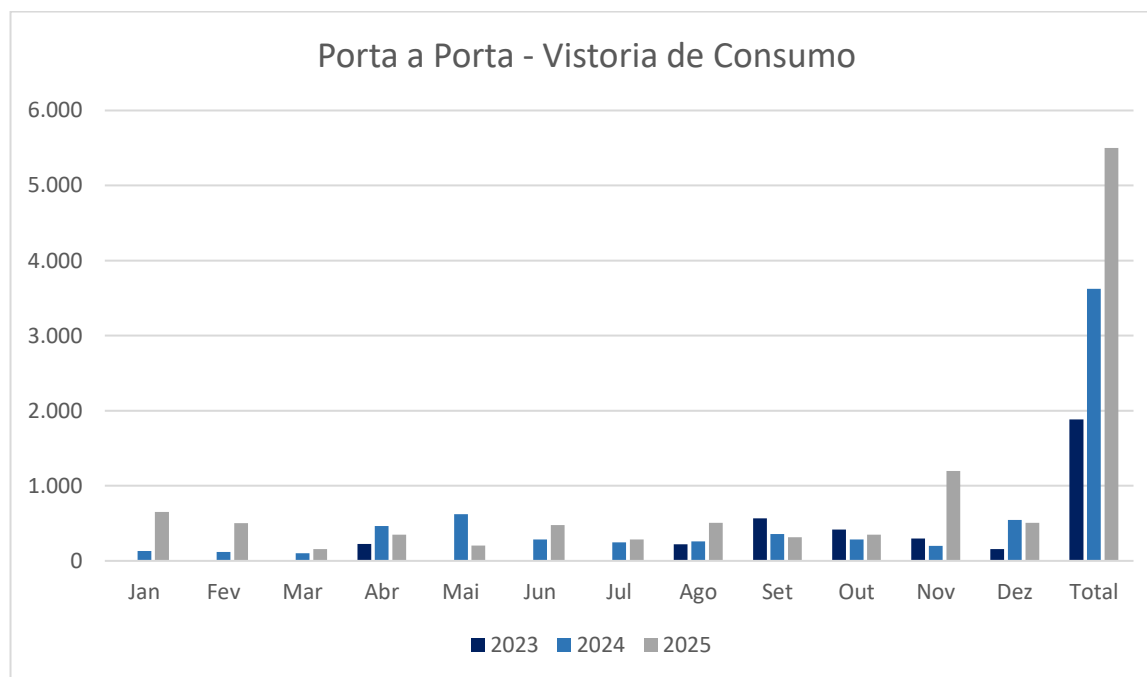


Gráfico 16 – Porta a Porta Vistoria de Consumo

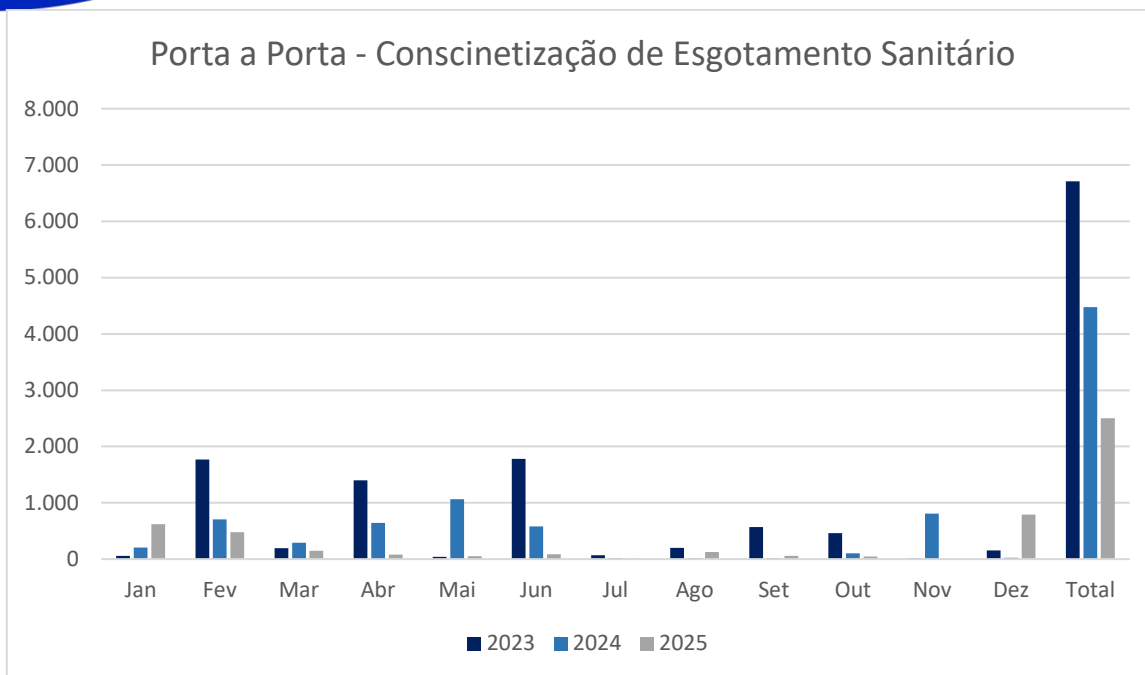


Gráfico 17 – Porta a Porta Conscientização de Esgotamento

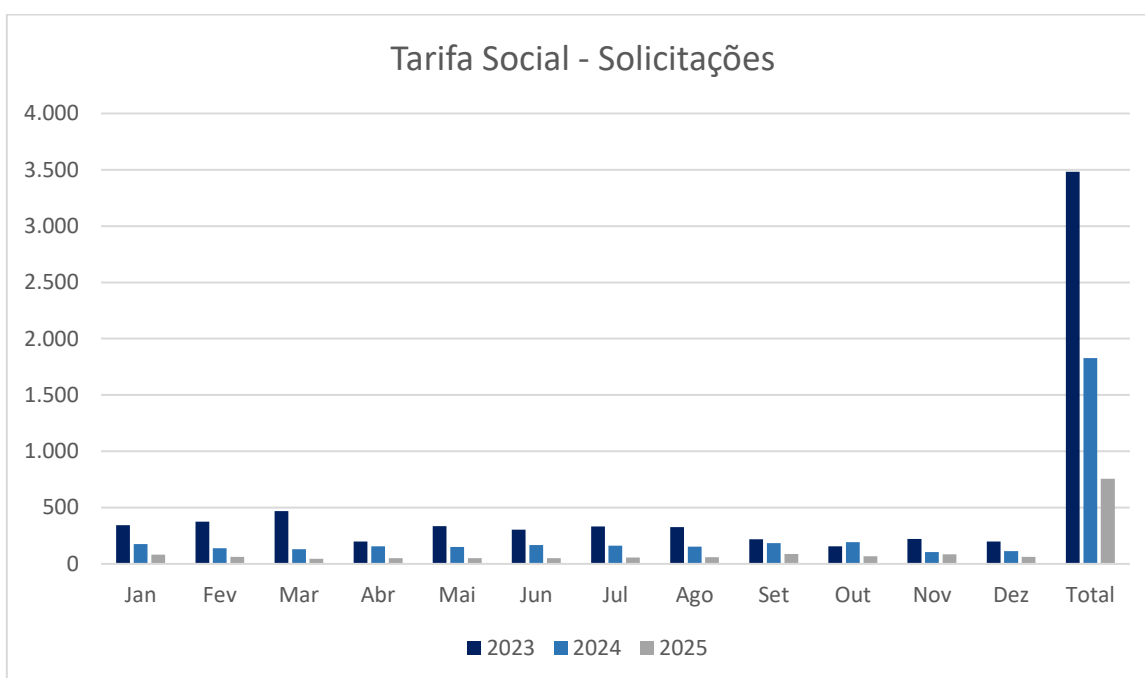


Gráfico 18 – Solicitações de Tarifa Social

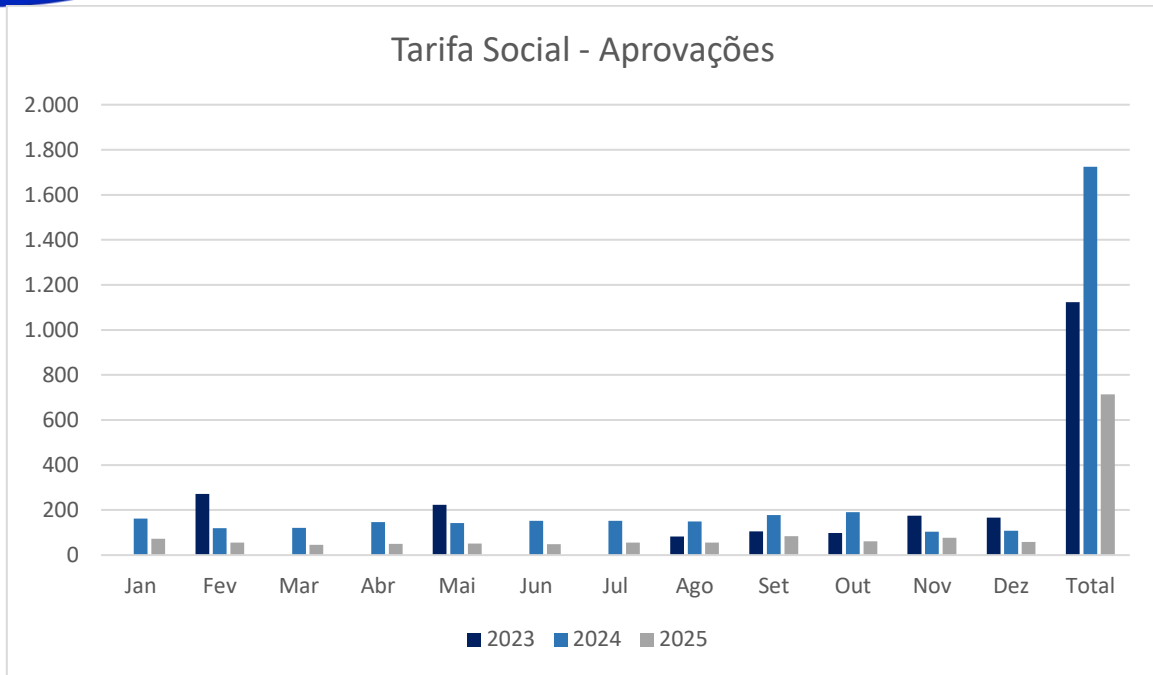


Gráfico 19 – Aprovações de Tarifa Social

3. Serviços de Esgoto

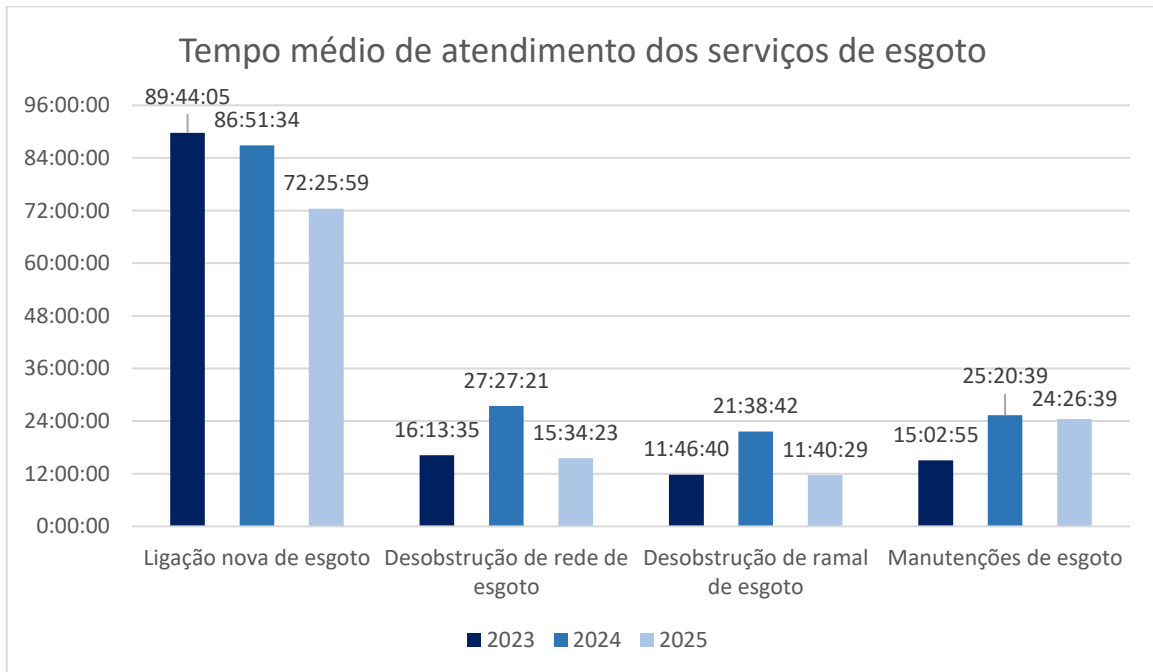


Gráfico 20 – Tempo médio de atendimento dos serviços de esgoto

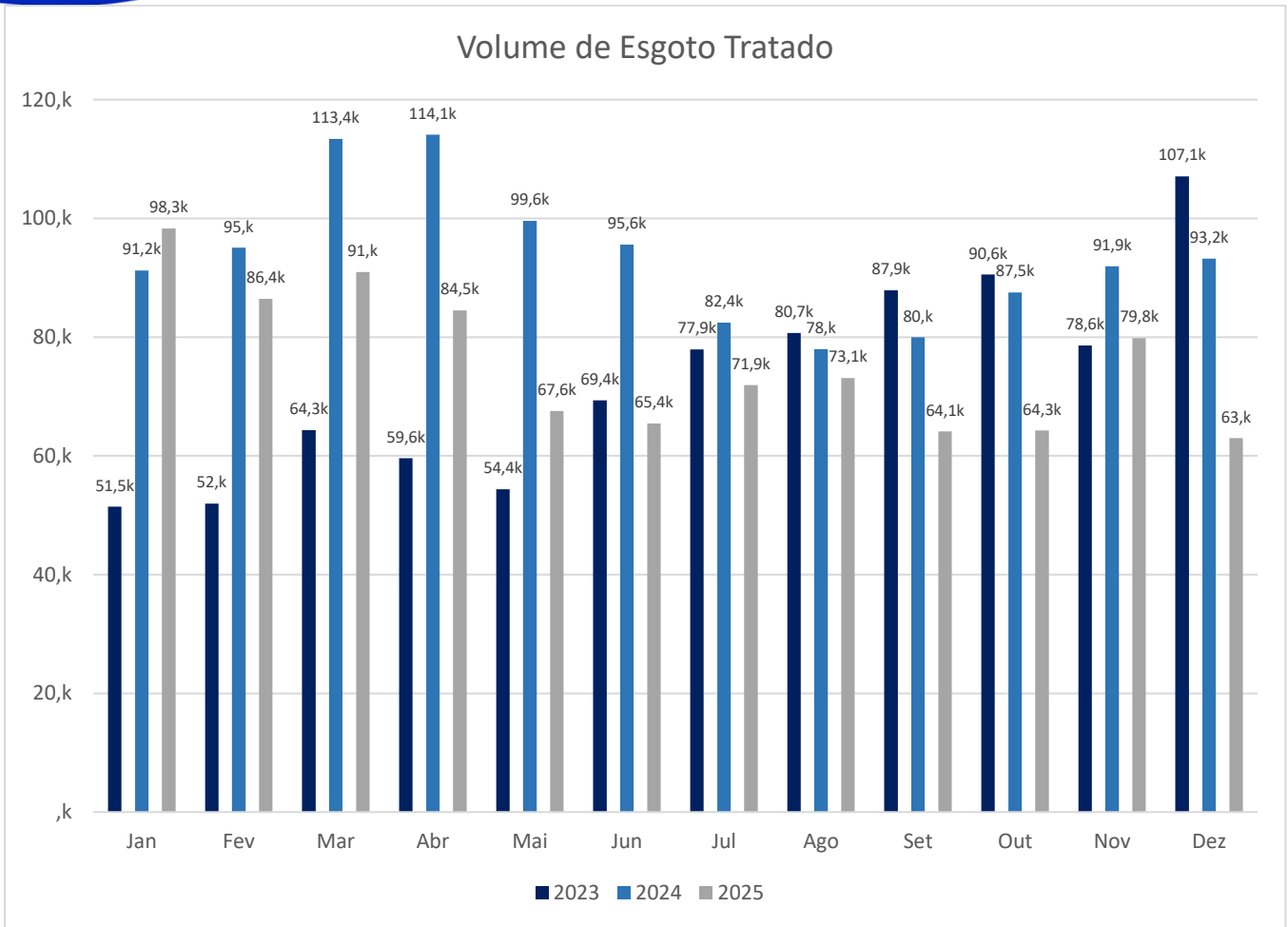


Gráfico 21 – Volume de Esgoto Tratado