

Relatório de Fiscalização

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

PAS-004-2025

Processo: 539/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE

**INTERMITÊNCIA NO ABASTECIMENTO
DE ÁGUA – GRACCHO CARDOSO/SE**

ARACAJU/SE
DEZEMBRO/2025

SUMÁRIO

1. OBJETIVO E FUNDAMENTAÇÃO	3
2. METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA	3
3. INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO	3
4. INFORMAÇÕES DO AGENTE	4
5. MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO	4
5.1 CONSTATAÇÃO (CT.1) – PRAZO PARA RESPOSTA DE DOCUMENTOS.....	6
5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.1) – DOCUMENTOS EXIGIDOS	7
5.2 CONSTATAÇÃO (CT.2) – INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS.....	7
5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS	8
5.3 CONSTATAÇÃO (CT.3) – NÃO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ASSUMIDOS..	9
5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.3) – NÃO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ASSUMIDOS.....	10
5.3.2 NÃO CONFORMIDADE (NC.4) – DOCUMENTOS EXIGIDOS	11
5.4 CONSTATAÇÃO (CT.4) – INCONSISTÊNCIA DOS DADOS APRESENTADOS	12
5.4.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.5) – INCONSISTÊNCIA DOS DADOS APRESENTADOS.....	13
6. CONCLUSÃO	13
7. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO	14

1. OBJETIVO E FUNDAMENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização tem o intuito de analisar e avaliar a conduta da Concessionária em relação a regularidade e continuidade na prestação dos serviços de abastecimento de água no estado de Sergipe.

2. As análises e avaliações realizadas fundamentam-se no Contrato de Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe – MAES, bem como na Lei Estadual nº 6.661, de 28 de agosto de 2009, que dispõe sobre a criação e organização da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE, Autarquia em Regime Especial, e no Regulamento Geral da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE, alterado pela Resolução nº 10 de 20 de dezembro de 2019.

2. METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

3. A metodologia adotada para a elaboração do presente Relatório de Fiscalização consistiu na análise documental comparativa dos registros e informações disponibilizados no processo 36/2025 e no Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências – Agosto a Novembro/2025, vinculado aos Ofícios nº 636/2025-IGUÁ-SE, esse datado de 07 outubro de 2025, nº 762/2025-IGUÁ-SE, esse datado de 10 de novembro de 2025 e nº 842/2025-IGUÁ-SE, datado de 10 de novembro de 2025.

4. A análise compreendeu a identificação e o cotejo dos eventos de intermitência registrados em ambos os documentos, contemplando aspectos como datas, duração dos eventos e demais informações técnicas pertinentes.

5. O presente Relatório de Fiscalização possui abrangência estritamente técnica e documental, concentrando-se na avaliação da conduta da Concessionária Iguá Sergipe quanto à regularidade e à continuidade na prestação dos serviços de abastecimento de água no Estado de Sergipe.

3. INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

6. A etapa de fiscalização foi realizada no período de 02 de dezembro de 2025 a 16 de dezembro de 2025 pela seguinte equipe técnica:

- Michael Angel Santos Arcieri – Diretor Técnico Executivo – AGRESE/SE;
- José Wellington Corrêa Leite – Diretor da Câmara Técnica de Saneamento – AGRESE/SE;
- Lana Laís Pereira da Cruz – Analista de Regulação (Câmara Técnica de Saneamento) – AGRESE/SE;

- Ketlyn de Jesus Feitosa – Analista de Regulação (Câmara Técnica de Saneamento) – AGRESE/SE;
- Eryson Wilker Vieira Passos – Assessor Técnico (Câmara Técnica de Saneamento) – AGRESE/SE;
- Carla Rafaeli Costa Pinheiro Bonifácio – Assessora Administrativa (Câmara Técnica de Saneamento). – AGRESE/SE.

4. INFORMAÇÕES DO AGENTE

- Empresa: Iguá Sergipe S/A
- Endereço: Rua Euclides Góis, nº 1220 – Coroa do Meio – CEP: 49035-190 – Aracaju/SE
- Telefone: 0800 400 4482

5. MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO

7. Considerando o Processo nº 36/2025-PRO.ADM.-AGRESE, instaurado em razão da recorrente falta de abastecimento de água no município de Graccho Cardoso/SE.

8. Considerando o Ofício nº 014/2025-SMMA, datado de 28 de maio de 2025, encaminhado pelo Município de Graccho Cardoso/SE à concessionária Iguá Sergipe, no qual foi solicitada a adoção urgente de providências emergenciais diante do desabastecimento de água na sede do município.

9. Considerando o Ofício nº 351/2025-AGRESE, datado de 02 de julho de 2025, encaminhado à Iguá Sergipe, por meio do qual esta Agência solicitou esclarecimentos acerca da falta de água que vem afetando significativamente o município de Graccho Cardoso.

10. Considerando a resposta apresentada pela Iguá Sergipe por meio do Ofício nº 326/2025-Iguá/SE, datado de 13 de agosto de 2025, na qual a concessionária informou que as interrupções no abastecimento decorreram de intervenções na Área 600 e que, em caráter emergencial, disponibiliza caminhões-pipa para atendimento à população afetada por intermitências no sistema.

11. Considerando o Ofício nº 522/2025-AGRESE, datado de 05 de setembro de 2025, por meio do qual foi solicitado à concessionária Iguá Sergipe o comparecimento em reunião de esclarecimentos, bem como o envio de informações atualizadas sobre a situação do abastecimento, a programação dos caminhões-pipa, o cronograma de intervenções e manutenções previstas e as estratégias de minimização dos impactos.

12. Considerando o Ofício-resposta nº 538/2025-Iguá/SE, datado de 10 de setembro de 2025, no qual a Iguá Sergipe informou que, no período de maio a setembro de 2025, ocorreram 18 (dezoito) eventos de intermitência no abastecimento, decorrentes de manutenções eletromecânicas,

falhas operacionais, falta de energia elétrica e rompimentos de adutoras, sendo alguns provocados por terceiros.

13. Considerando o Ofício nº 570/2025-AGRESE, datado de 25 de setembro de 2025, por meio do qual esta Agência solicitou à concessionária o encaminhamento de informações atualizadas acerca das manutenções mencionadas.

14. Considerando o Ofício nº 640/2025-Iguá/SE, datado de 03 de outubro de 2025, em resposta à AGRESE, no qual a concessionária informou que as manutenções foram concluídas em 08 de setembro de 2025, e que, a partir dessa data, passou a acompanhar o período de recuperação do sistema por meio de monitoramentos.

15. Considerando que, em 17 de outubro de 2025, a Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Graccho Cardoso encaminhou o Ofício nº 026/2025, informando a esta Agência que o município permanecia com abastecimento precário, bem como solicitando a realização de audiência de mediação com a concessionária Iguá Sergipe, com a participação da AGRESE.

16. Considerando a Ata da Audiência de Mediação realizada em 05 de novembro de 2025, na sede da AGRESE, que teve como pauta “Divergências quanto à falta de água recorrente no município de Graccho Cardoso/SE”, com a participação de representantes da AGRESE, do Município de Graccho Cardoso e da Iguá Sergipe S.A., ocasião em que os representantes municipais informaram que o desabastecimento se agravou após o início da operação da concessionária, destacando ainda que o município dispõe de apenas um caminhão-pipa, operado com recursos próprios, o que se mostra insuficiente para atender à demanda local.

17. Considerando que, na mesma audiência, a Iguá Sergipe S.A. comprometeu-se a realizar, de forma conjunta com o Município, a construção de rotas de abastecimento por caminhão-pipa para as localidades não atendidas pela rede, bem como a intensificar as ações de combate a perdas.

18. Considerando que o Município de Graccho Cardoso encaminhou, em 07 de novembro de 2025, diagnóstico das necessidades de abastecimento de água no município, em atendimento aos encaminhamentos deliberados na Audiência de Mediação.

19. Considerando o Ofício nº 791/2025-Iguá/SE, datado de 21 de novembro de 2025, por meio do qual a concessionária encaminhou a esta Agência Reguladora atualização acerca dos encaminhamentos deliberados na Audiência de Mediação.

20. Considerando a Certidão de Transcurso de Prazo, lavrada para fins de instrução e controle do processo administrativo, após análise do cumprimento dos prazos firmados em Audiência de Mediação, da qual se concluiu que a Concessionária Iguá Sergipe S.A. não cumpriu os prazos estabelecidos, configurando decurso de prazo em seu desfavor.

21. Considerando a realização de nova Audiência de Mediação em 02 de dezembro de 2025, com a participação de representantes da AGRESE, do Município de Graccho Cardoso e da Iguá Sergipe S.A., ocasião em que o Município informou que a concessionária desconhece as localidades

atualmente desabastecidas, evidenciando falhas de comunicação entre as partes, bem como relatou o descumprimento, por parte da Iguá Sergipe, das rotas de abastecimento elaboradas de forma conjunta.

22. Considerando o Ofício nº 833/2025-Iguá/SE, datado de 05 de dezembro de 2025, que trata da atualização dos encaminhamentos deliberados na Audiência de Mediação realizada em 02 de dezembro de 2025, na qual ficou deliberado que a Iguá Sergipe apresentaria: (i) ata de reunião com o Município de Graccho Cardoso contendo as obrigações assumidas pelas partes; (ii) lista dos povoados não abarcados pelo Contrato de Concessão, com ou sem faturamento, considerando os povoados indicados nas rotas propostas pelo município; e (iii) relação detalhada das reclamações registradas na Ouvidoria que não foram atendidas e/ou foram atendidas fora do prazo.

5.1 CONSTATAÇÃO (CT.1) – PRAZO PARA RESPOSTA DE DOCUMENTOS

23. Durante a análise do processo, verificou-se que, por meio do Ofício nº 351/2025-AGRESE, de 02 de julho de 2025, foi concedido à Iguá Sergipe o prazo de 10 (dez) dias corridos para apresentação de resposta. Constatou-se, entretanto, que a manifestação da Iguá Sergipe somente ocorreu em 13 de agosto de 2025, conforme ilustrado na Figura 1.

Docusign Envelope ID: ACBF45B8-AC4F-4B3C-B58F-7FB40E8711AC

Folha 69
Sigla: CTSANEAMENTO

OF. nº 326/2025-Iguá/SE

Aracaju, 13 de agosto de 2025.

Ilmo. **Senhor Luiz Hamilton Santana de Oliveira** - Diretor Presidente
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE
Avenida Marieta Leite, 301, Bairro Grageru
Aracaju – SE

C/C

Ilmo. **Senhor Luiz Roberto Dantas de Santana** - Secretário de Estado
Secretaria de Estado do Desenvolvimento Urbano e Infraestrutura – SEDURBI
Rua Vila Cristina, 1051, Bairro São José
Aracajú – SE

Assunto: Resposta ao Ofício nº 351/2025-AGRESE que solicita esclarecimentos sobre a falta de água no Estado de Sergipe, em especial nos municípios de Poço Verde e Graccho Cardoso e ao Ofício 464/2025-AGRESE que solicita informações sobre interrupções no fornecimento de água.

Figura 1 – Recorte do ofício encaminhado pela Iguá Sergipe

5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.1) – DOCUMENTOS EXIGIDOS

24. Por não enviar dentro do prazo estabelecido pela Resolução Agrese nº 01, de 13 de abril de 2018, que prevê no art. 5º que os cessionários ou delegatários deverão responder em até 10 (dez) dias corridos, as informações eventuais solicitadas pela Agrese, conforme segue:

“Art. 5º. Os cessionários ou delegatários deverão responder:

I. em até 5 (cinco) dias corridos, as solicitações de esclarecimentos sobre dados e informações por eles fornecidas;

II. em até 10 (dez) dias corridos, as informações eventuais solicitadas pela AGRESE;”

25. A conduta acima relatada caracteriza infração conforme art. 24-A da Lei Estadual nº 6.661, de 28 de agosto de 2009, conforme segue:

“§ 3º Considera-se infração leve:

I - Não fornecimento, no prazo fixado, de documento e/ou dado solicitado pela AGRESE, aplicando-se a multa por documento e ou dado fornecido;”

5.2 CONSTATAÇÃO (CT.2) – INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS

26. Durante a análise do processo, verificou-se a ocorrência de interrupção no fornecimento dos serviços de abastecimento de água por parte da Iguá Sergipe S/A. no município de Graccho Cardoso/SE.

27. Considerando o Relatório Técnico dos Eventos de Intermittências, contendo o registro de todos os eventos de intermitência no período de 01 de agosto a 30 de novembro de 2025, destaca-se que o relatório citado foi disponibilizado via e-mail em formato Excel. Desse modo, extrai-se do referido relatório que foram registradas 07 (sete) ocorrências no Município de Graccho Cardoso/SE no período analisado, conforme ilustrado na Figura 2.

ID da Ocorrência	Data e Hora Início da Intermittência	Data e Hora Conclusão do Serviço	Cidade
9272	7/8/25 20:00	8/8/25 22:30	Graccho Cardoso
10814	16/8/25 8:00	17/8/25 11:00	Graccho Cardoso
11345	19/8/25 18:00	21/8/25 0:12	Graccho Cardoso
12596	25/8/25 14:00	26/8/25 9:30	Graccho Cardoso
13937	30/8/25 10:30	31/8/25 1:16	Graccho Cardoso
15563	7/9/25 10:00	8/9/25 7:19	Graccho Cardoso
37387	25/11/25 21:57	27/11/25 3:00	Graccho Cardoso

Figura 2 – Recorte do Ofício do Relatório de Intermittências (REF: Aracaju)

28. Contudo, ao confrontar tais informações com aquelas constantes do Ofício nº 538/2025-Iguá/SE, datado de 10 de setembro de 2025, bem como do respectivo Relatório Técnico Circunstanciado, observa-se que a Concessionária informa a ocorrência de 18 (dezoito) eventos de intermitência, restritos ao período de maio a setembro de 2025, evidenciando diferença de recorte temporal entre os documentos analisados.

No período de apuração, houve 18 eventos que causaram intermitência o abastecimento no município (Quadro 1).

DATA INÍCIO	CAUSA	INTERVENÇÃO
29/05/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
14/06/2025	Falha eletromecânica na área 600	Iguá
15/06/2025	Manutenção eletromecânica em bomba	Iguá
30/06/2025	Alteração da qualidade da água bruta	Deso
01/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Iguá
06/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Iguá
07/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso
15/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
16/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso
19/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
20/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso
22/08/2025	Falta de energia elétrica	Deso
25/08/2025	Reparo de vazamento em adutor	Iguá
27/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
28/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
30/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Iguá
04/09/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
07/09/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso

Quadro 1 – Registro das ocorrências de paralisação de abastecimento em Graccho Cardoso

Rua Euclides Góis, 1220
 Bairro Coroa do Meio, Aracaju – SE
 CEP 49.036-190 (11) 3500-8600 igua.com.br



Figura 3 – Recorte do Relatório Técnico Circunstanciado (REF: Graccho Cardoso)

5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS

29. Por não prestar serviço adequado a todos os usuários, satisfazendo às condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, civilidade na prestação do serviço e informações necessárias à defesa de interesses individuais e coletivos, conforme disposto no art. 173 do Regulamento Geral de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, atualmente em vigor.

“Art. 173. O Prestador é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os Usuários, satisfazendo as condições de

regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, civilidade na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.”

30. A conduta acima relatada caracteriza infração, nos termos do art. 24-A da Lei Estadual nº 6.661, de 28 de agosto de 2009, conforme segue:

“§ 5º Considera-se infração grave:

(...)

V - grave violação dos padrões de qualidade dos serviços por parte da entidade”

5.3 CONSTATAÇÃO (CT.3) – NÃO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ASSUMIDOS

31. Constatou-se, a partir da análise do processo, que a Iguá Sergipe não cumpriu as obrigações assumidas na Audiência de Mediação realizada em 05 de novembro de 2025, nesta Agência Reguladora, da qual participaram representantes do Município de Graccho Cardoso, da Iguá Sergipe e da AGRESE. Conforme atestado na Certidão de Transcurso de Prazo elaborada pela Procuradoria da AGRESE, a Concessionária não cumpriu com os encaminhamentos pactuados, conforme ilustrado na Figura 4.

Processo nº: 36/2025-PRO ADM.-AGRESE
Assunto: Reclamação sobre a falta de água recorrente no município de Graccho Cardoso/SE
Interessado: AGRESE

CERTIDÃO DE TRANCURSO DE PRAZO

Certifico, para fins de instrução e controle deste Processo Administrativo, que procedi à análise dos prazos estabelecidos na Audiência de Mediação realizada em 05 de novembro de 2025, conforme disposições consignadas nos itens 1 a 6 da respectiva ata, atinentes às obrigações assumidas pelo Município de Graccho Cardoso e pela Concessionária IGUÁ Sergipe S.A..

Após verificação realizada na presente data (26 de novembro de 2025), constatou-se o seguinte quadro de cumprimento:

ITEM	PRAZO DE CUMPRIMENTO	SITUAÇÃO
Item 1 – Disponibilização imediata, e em caráter provisório, de caminhões-pipa pela Concessionária Igua.	05/11/2025	Não cumprido
Item 2 – Entrega, pelo Município de Graccho Cardoso, do Relatório de levantamento dos desabastecimentos nas 30 localidades, no prazo de 10 dias.	15/11/2025	Cumprido em 08/11/2025.
Item 3 – Elaboração conjunta das rotas de atendimento das localidades desabastecidas, a ser apresentada no prazo de 10 dias após a entrega do relatório do Município.	25/11/2025	Não cumprido.
Item 4 – Apresentação, pela Concessionária Igua, da relação de reclamações com prazo ultrapassado de tratamento, bem como suas soluções, no prazo de 10 dias.	15/11/2025	Não cumprido.
Item 5 – Apresentação, pela Concessionária Igua, de relatório indicando os vazamentos apontados pelo Município, com proposta de solução, no prazo de 10 dias.	15/11/2025	Não cumprido.
Item 6 – Apresentação, pela Concessionária Igua, do plano de ação contendo o histórico e melhorias para solucionar a problemática do desabastecimento, no prazo de 10 dias após o cumprimento dos itens 1, 2 e 3.	05/12/2025 (10 dias após o cumprimento dos itens 1, 2 e 3.)	Prazo não iniciado.

Diante do exposto, certifico que apenas o item 2 foi integralmente adimplido, sendo que os itens 1, 3, 4 e 5 encontram-se vencidos e não cumpridos pela Concessionária IGUÁ Sergipe S.A., configurando decurso de prazo em seu desfavor.

Por fim, o item 6 permanece sem início de contagem devido ao descumprimento das etapas condicionantes.

Por ser verdade, lavro a presente certidão.

Aracaju/SE, 26 de novembro de 2025.

DANIELLE
FANTIM DA
PAIXAO
Assinado de forma digital
por DANIELLE FANTIM DA
PAIXAO
Data: 2025.11.26
09:26:54 -05'00'
Danielle Fantim da Paixão
Procuradora-Chefe da AGRESE

Figura 4 – Recorte da Certidão de Transcurso de Prazo (REF: Graccho Cardoso)

5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.3) – NÃO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ASSUMIDOS

32. Por não cumprir determinação expedida por esta Agência Reguladora no prazo estabelecido, em afronta às normas regulatórias vigentes, nos termos da Lei Estadual nº 6.661, de 28 de agosto de 2009, que atribui à AGRESE a competência para expedir normas, resoluções e instruções relativas às atividades de sua competência, inclusive fixando prazos para o cumprimento de obrigações por parte dos concessionários ou permissionários, conforme disposto no seguinte dispositivo legal:

“Art. 6º Compete à AGRESE:

VIII – expedir normas, resoluções e instruções relativas às atividades de sua competência, inclusive fixando prazos para

cumprimento de obrigações por parte dos concessionários ou permissionários.”

33. Tal conduta caracteriza infração administrativa, à luz da Lei Estadual nº 6.661/2009, que confere à AGRESE competência para aplicar penalidades no exercício de suas atividades regulatórias, nos termos do art. 24-A, que dispõe:

“Art. 24-A. A AGRESE adotará, no âmbito das atividades regulatórias, as seguintes penalidades:

§ 5º Considera-se infração média:

III – descumprimento, no prazo fixado, das determinações da AGRESE.”

34. O enquadramento legal acima é reforçado pela Instrução Normativa nº 01/2019, de 30 de abril de 2019, a qual disciplina as sanções administrativas aplicáveis às prestadoras de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ao estabelecer que o não cumprimento de determinações expedidas por esta Agência Reguladora no prazo estipulado configura infração passível de sanção.

35. Dessa forma, resta caracterizada a não conformidade pelo descumprimento de determinação regulatória, sujeitando a Concessionária às sanções administrativas cabíveis, conforme a legislação e normativos aplicáveis.

5.3.2 NÃO CONFORMIDADE (NC.4) – DOCUMENTOS EXIGIDOS

36. Por não enviar dentro do prazo estabelecido as obrigações assumidas na Audiência de Mediação realizada em 05 de novembro de 2025, nesta Agência Reguladora, da qual participaram representantes do Município de Graccho Cardoso, da Iguá Sergipe e da AGRESE. Conforme atestado na Certidão de Transcurso de Prazo e enquadramento legal.

Resolução Agrese nº 01, de 13 de abril de 2018.

“Art. 5º. Os cessionários ou delegatários deverão responder:

I. em até 5 (cinco) dias corridos, as solicitações de esclarecimentos sobre dados e informações por eles fornecidas;

II. em até 10 (dez) dias corridos, as informações eventuais solicitadas pela AGRESE;”

37. A conduta acima relatada caracteriza infração conforme art. 24-A da Lei Estadual nº 6.661, de 28 de agosto de 2009, conforme segue:

“§ 3º Considera-se infração leve:

I - Não fornecimento, no prazo fixado, de documento e/ou dado solicitado pela AGRESE, aplicando-se a multa por documento e ou dado fornecido;”

5.4 CONSTATAÇÃO (CT.4) – INCONSISTÊNCIA DOS DADOS APRESENTADOS

38. Constatou-se divergência entre as informações de intermitências no abastecimento de água apresentadas pela Concessionária Iguá Sergipe. As tabelas mensais de intermitências encaminhadas à CTSaneamento, após filtragem e consolidação dos dados referentes ao município de Graccho Cardoso, indicam o registro de 07 (sete) eventos no período analisado, conforme apresentado na Figura 5.

39. Entretanto, no Ofício nº 538/2025-Iguá/SE, datado de 10 de setembro de 2025, bem como no respectivo Relatório Técnico Circunstanciado, a Concessionária informa a ocorrência de 18 (dezoito) eventos de intermitência no mesmo intervalo temporal, evidenciando a existência de 11 (onze) ocorrências adicionais que não constam nos encaminhamentos mensais regularmente enviados a esta Agência Reguladora.

40. Ressalta-se que apenas 01 (um) evento constante do relatório mensal não se encontra entre os 18 eventos informados no Ofício nº 538/2025-Iguá/SE, em razão de se tratar de ocorrência registrada em período posterior ao recorte temporal considerado no referido ofício.

o de apuração, houve 18 eventos que causaram intermitência o abastecimento
 pio (Quadro 1).

DATA INÍCIO	CAUSA	INTERVENÇÃO
29/05/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
14/06/2025	Falha eletromecânica na área 600	Iguá
15/06/2025	Manutenção eletromecânica em bomba	Iguá
30/06/2025	Alteração da qualidade da água bruta	Deso
01/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Iguá
06/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Iguá
07/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso
15/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
16/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso
19/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
20/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso
22/08/2025	Falta de energia elétrica	Deso
25/08/2025	Reparo de vazamento em adutor	Iguá
27/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
28/08/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
30/08/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Iguá
04/09/2025	Reparo de vazamento em adutora	Iguá
07/09/2025	Manutenção eletromecânica em elevatória	Deso

ID da Ocorrência	Data e Hora Início da Intermitência	Data e Hora Conclusão do Serviço	Cidade
9272	7/8/25 20:00	8/8/25 22:30	Graccho Cardoso
10814	16/8/25 8:00	17/8/25 11:00	Graccho Cardoso
11345	19/8/25 18:00	21/8/25 0:12	Graccho Cardoso
12596	25/8/25 14:00	26/8/25 9:30	Graccho Cardoso
13937	30/8/25 10:30	31/8/25 1:16	Graccho Cardoso
15563	7/9/25 10:00	8/9/25 7:19	Graccho Cardoso
37387	25/11/25 21:57	27/11/25 3:00	Graccho Cardoso

Quadro 1 – Registro das ocorrências de paralisação de abastecimento em Graccho Cardoso

Graccho Cardoso, 1220
 João do Meio, Aracaju – SE
 190 (11) 3500-8600 igua.com.br



Figura 5 – Recorte dos eventos de intermitências encaminhados pela Iguá Sergipe (REF: Graccho Cardoso)

5.4.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.5) – INCONSISTÊNCIA DOS DADOS APRESENTADOS

41. Por apresentar informações divergentes e inconsistentes acerca dos eventos de intermitência no abastecimento de água do município de Graccho Cardoso, em afronta às obrigações de transparência e fidedignidade das informações prestadas a esta Agência Reguladora, resta caracterizada infração administrativa, nos termos da legislação e normativos vigentes, conforme disposto no Contrato de Concessão:

“24.2.3. fornecer prontamente à AGÊNCIA REGULADORA e ao PODER CONCEDENTE, quando solicitado, toda e qualquer informação disponível relativa aos SERVIÇOS e à CONCESSÃO, bem como a qualquer modificação ou interferência causada por si ou por terceiros na execução deste CONTRATO;”

42. Tal conduta encontra enquadramento, de forma cumulativa no item “e”, inciso V, do Art. 3º da Instrução Normativa nº 01/2019, de 30 de abril de 2019, que caracteriza conduta como **gravíssima**, bem como, no art. 24-A da Lei Estadual nº 6.661, de 28 de agosto de 2009 que dispõe expressamente:

*“Art. 24-A. A AGRESE adotará no âmbito das atividades regulatórias, as seguintes penalidades:
§ 5º (...)
II – fornecimento de informações e documentos adulterados.”*

43. Dessa forma, resta configurada a não conformidade, sujeitando a Concessionária às sanções administrativas previstas na legislação e nos normativos regulatórios aplicáveis.

6. CONCLUSÃO

44. A ação fiscalizatória realizada pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE teve por finalidade avaliar a conduta da Concessionária Iguá Sergipe S/A quanto ao cumprimento das obrigações contratuais e regulatórias relacionadas à regularidade, continuidade e qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água no município de Graccho Cardoso, com especial atenção aos episódios de intermitência registrados no período analisado.

45. A partir da análise documental dos processos administrativos, dos ofícios expedidos e das informações constantes no Relatório Técnico dos Eventos de Intermittências, constatou-se o descumprimento de prazos regulatórios para resposta às solicitações formuladas pela AGRESE, configurando falha no dever de prestar informações tempestivas ao órgão regulador. Tal conduta caracteriza não conformidade em relação às disposições previstas na Resolução AGRESE nº 01/2018.

46. Identificou-se a existência de inconsistências relevantes de dados entre o Relatório Técnico dos Eventos de Intermittências, encaminhado pela Concessionária Iguá e referente ao mês do período analisado para o Município de Graccho Cardoso, e as informações constantes no Anexo e no Relatório Técnico Circunstanciado vinculados ao Ofício nº 538/2025-Iguá/SE. Essas inconsistências comprometem a confiabilidade, a rastreabilidade e a integridade das informações fornecidas à AGRESE, dificultando a adequada compreensão da real extensão, frequência e duração dos eventos de intermitência no abastecimento de água. Tal cenário prejudica de forma significativa a análise técnica, regulatória e fiscalizatória da AGRESE, uma vez que inviabiliza a consolidação de um diagnóstico preciso sobre a prestação dos serviços, bem como a correta avaliação do cumprimento das obrigações contratuais e regulatórias por parte da Concessionária.

47. Adicionalmente, verificou-se a ocorrência reiterada de interrupções no fornecimento no município de Graccho Cardoso/SE, evidenciando prejuízos à regularidade e à continuidade dos serviços prestados aos usuários. As informações analisadas demonstram que os eventos de intermitência impactaram um número significativo de consumidores.

48. Diante do exposto, o presente Relatório de Fiscalização consolida as constatações técnicas realizadas, resultando na identificação de não conformidades associadas ao descumprimento de prazos regulatórios, à inadequada prestação dos serviços de abastecimento de água e à disponibilização de dados inconsistentes. As evidências levantadas subsidiam a adoção das medidas administrativas sancionadoras cabíveis, nos termos da legislação e da regulamentação vigentes, sem prejuízo de correção das irregularidades apontadas e à garantia da adequada prestação dos serviços à população.

7. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

Aracaju/SE, 18 de dezembro de 2025.

MICHAEL ANGEL SANTOS ARCIERI
Diretor Técnico Executivo

JOSÉ WELLINGTON CORRÊA LEITE
Diretor da Câmara Técnica de Saneamento

LANA LAÍS PEREIRA DA CRUZ
Analista de Regulação

KETLYN DE JESUS FEITOSA
Analista de Regulação

ERYSON WILKER VIEIRA PASSOS
Assessor Técnico

CARLA RAFAELI COSTA PINHEIRO BONIFÁCIO
Assessora Administrativa

De acordo:

LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA
Diretor Presidente da AGRESE