

Relatório de Fiscalização

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

PAS-001-2025

Processo: 537/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE

**INTERMITÊNCIA NO ABASTECIMENTO
DE ÁGUA – ARACAJU/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 ARACAJU	4
5.1 CONSTATAÇÃO (CT.1) – PRAZO PARA RESPOSTA DE DOCUMENTOS.....	4
5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.1) – DOCUMENTOS EXIGIDOS.....	5
5.2 CONSTATAÇÃO (CT.2) – INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS.....	5
5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERMITÊNCIA NO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	6
6. CONCLUSÃO.....	7
7. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO	8

1. OBJETIVO E FUNDAMENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização tem o intuito de analisar e avaliar a conduta da Concessionária quanto à regularidade e à 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 322/2025 e no Relatório Técnico dos Eventos de Intermittências – 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 ARACAJU

7. Considerando o Processo nº 322/2025, de 07 de agosto de 2025, referente a apuração de não conformidades operacionais no abastecimento de água – Bairro Bugio em Aracaju/SE.

8. Em 08 de agosto de 2025, a AGRESE emitiu o Ofício nº 457/2025-AGRESE, por meio do qual solicitou à IGUÁ esclarecimentos sobre a falta de água no Bairro Bugio (Aracaju/SE), em razão dos sucessivos registros de interrupção no fornecimento de água na referida localidade.

9. Em resposta ao Ofício nº 457/2025-AGRESE, a IGUÁ, em 19 de setembro de 2025, encaminhou à AGRESE o Ofício nº 376/2025-IGUÁ, no qual explana sobre as ocorrências que desencadearam os episódios de falta de água em bairros de Aracaju/SE.

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

10. Durante a análise do processo, verificou-se que, por meio do Ofício nº 457/2025-AGRESE, de 08 de agosto 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 ocorreu em 19 de agosto de 2025.

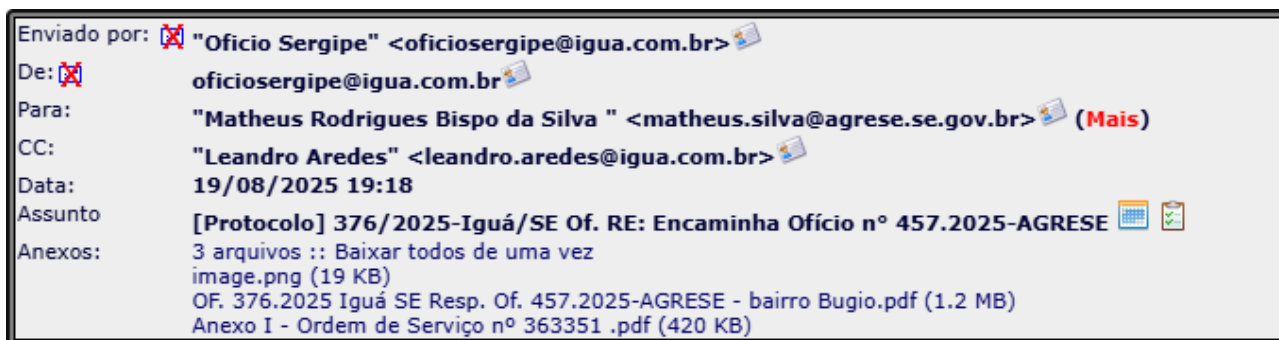


Figura 1 – Recorte do e-mail encaminhado pela Iguá Sergipe

5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.1) – DOCUMENTOS EXIGIDOS

11. 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;”

12. 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:

“§ 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

13. Durante a análise do processo, verificou-se a ocorrência de interrupção no fornecimento dos serviços de abastecimento de água por parte da Iguá Saneamento em diversas localidades do município de Aracaju/SE.

14. Considerando o relatório de Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências com todos os eventos de intermitências registrados no período de 01 de agosto a 30 de novembro de 2025, disponibilizado via e-mail em formato Excel, identificou-se registros de **23 ocorrências no mês de agosto de 2025 e 25 ocorrências no mês de setembro de 2025 no Município de Aracaju**, conforme ilustrado na Figura 2, abaixo.

ID da Ocorrência	Data e Hora Início da Intermitência	Data e Hora Conclusão do Serviço	Cidade	Localidade
8455	3/8/25 19:15	4/8/25 12:04	Aracaju	Mosqueiro
8457	3/8/25 21:15	4/8/25 17:04	Aracaju	Siqueira Campos
8557	4/8/25 11:00	5/8/25 8:45	Aracaju	Bugio
8726	5/8/25 9:00	6/8/25 5:30	Aracaju	Bugio
9065	6/8/25 23:00	7/8/25 11:06	Aracaju	São Conrado
9437	8/8/25 22:00	10/8/25 7:45	Aracaju	América e Novo Paraíso
9604	10/8/25 0:15	11/8/25 19:00	Aracaju	América
9907	11/8/25 20:30	12/8/25 11:42	Aracaju	Dom Luciano e Japãozinho
10341	13/8/25 19:00	14/8/25 12:24	Aracaju	Santos Dumont
10342	13/8/25 21:00	14/8/25 14:24	Aracaju	Robalo
10679	15/8/25 10:15	15/8/25 23:47	Aracaju	Soledade
10745	15/8/25 22:15	16/8/25 15:27	Aracaju	América
10812	16/8/25 12:00	17/8/25 14:00	Aracaju	Dom Luciano
10947	17/8/25 18:00	18/8/25 7:00	Aracaju	Sede do município
10914	17/8/25 18:00	18/8/25 12:39	Aracaju	Soledade
11378	20/8/25 8:45	20/8/25 21:12	Aracaju	Siqueira Campos
11612	20/8/25 23:00	21/8/25 17:10	Aracaju	Siqueira Campos
11850	22/8/25 0:45	22/8/25 13:45	Aracaju	Sede do município
12188	24/8/25 6:45	24/8/25 21:00	Aracaju	Sede do município
12154	23/8/25 20:00	24/8/25 23:36	Aracaju	Dom Luciano
12530	25/8/25 4:45	25/8/25 16:56	Aracaju	Grageru
12662	26/8/25 8:00	26/8/25 21:31	Aracaju	Olaria
12734	26/8/25 19:00	27/8/25 11:00	Aracaju	Mosqueiro
15320	5/9/25 10:00	6/9/25 6:31	Aracaju	17 de Março
15320	5/9/25 10:00	6/9/25 6:31	Aracaju	Robalo
15320	5/9/25 10:00	6/9/25 6:31	Aracaju	Aruana
15320	5/9/25 10:00	6/9/25 6:31	Aracaju	Mosqueiro
15389	6/9/25 7:00	6/9/25 23:03	Aracaju	17 de Março
15389	6/9/25 7:00	6/9/25 23:03	Aracaju	Robalo
15389	6/9/25 7:00	6/9/25 23:03	Aracaju	Marivan
15389	6/9/25 7:00	6/9/25 23:03	Aracaju	Mosqueiro
15389	6/9/25 7:00	6/9/25 23:03	Aracaju	São José dos Naufragos
15389	6/9/25 7:00	6/9/25 23:03	Aracaju	Aruana
15389	6/9/25 7:00	6/9/25 23:03	Aracaju	Santa Maria
15559	6/9/25 23:00	7/9/25 21:00	Aracaju	17 de Março
15559	6/9/25 23:00	7/9/25 21:00	Aracaju	Robalo
15559	6/9/25 23:00	7/9/25 21:00	Aracaju	São José dos Naufragos
15559	6/9/25 23:00	7/9/25 21:00	Aracaju	Aruana
15559	6/9/25 23:00	7/9/25 21:00	Aracaju	Santa Maria
15558	7/9/25 7:00	8/9/25 15:00	Aracaju	São Domingos
15931	8/9/25 18:45	9/9/25 19:24	Aracaju	Jardins
17008	12/9/25 11:45	13/9/25 14:58	Aracaju	Mosqueiro
16937	12/9/25 14:00	13/9/25 15:33	Aracaju	Pirambu
17041	12/9/25 18:00	13/9/25 20:00	Aracaju	Aracaju, Nossa Senhora do Socorro e Barra dos Coqueiros
17407	15/9/25 19:30	16/9/25 21:40	Aracaju	Sede dos municípios e povoados
18511	21/9/25 16:00	22/9/25 4:05	Aracaju	Centro
18512	21/9/25 19:00	22/9/25 13:00	Aracaju	Simão Dias
19379	24/9/25 21:30	25/9/25 14:18	Aracaju	América
20931	1/10/25 1:45	1/10/25 14:00	Aracaju	Coroa do Meio, Farolândia, Gameleira, Marivan, Matapoã, Mos
21366	2/10/25 22:30	3/10/25 18:08	Aracaju	Industrial e Porto Dantas
22483	8/10/25 18:09	9/10/25 7:00	Aracaju	Sede do município
22449	8/10/25 18:15	9/10/25 16:20	Aracaju	José Conrado de Araújo
36150	23/11/25 19:00	25/11/25 16:00	Aracaju	io Barbosa, Jabotiana, Jardins, Luzia, Pereira Lobo, Ponto Novo, S
34585	18/11/25 18:00	19/11/25 6:00	Aracaju	Zona Norte de Aracaju
32959	12/11/25 19:00	13/11/25 12:35	Aracaju	Zona Norte de Aracaju
38755	29/11/25 1:05	29/11/25 19:30	Aracaju	Zona Sul de Aracaju

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

5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERMITÊNCIA NO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

15. Por não prestar serviço adequado a todos os usuários, satisfazendo as 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.”

16. 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”

6. CONCLUSÃO

17. 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 Aracaju, com especial atenção aos episódios de intermitência registrados no período analisado.

18. A partir da análise documental dos processos administrativos, dos ofícios expedidos e das informações constantes no Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências, 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.

19. Adicionalmente, verificou-se a ocorrência reiterada de interrupções no fornecimento de água no bairro Bugio e em outras localidades do município de Aracaju/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.

20. Diante do exposto, o presente Relatório de Fiscalização consolida as constatações técnicas realizadas, resultando na identificação de não conformidades associadas tanto ao descumprimento de prazos regulatórios quanto à inadequada prestação dos serviços de abastecimento de água. 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

