

Relatório de Fiscalização

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

PAS-002-2025

Processo:

540/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE

**INTERMITÊNCIA NO ABASTECIMENTO
DE ÁGUA – NOSSA SENHORA DO
SOCORRO/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 NOSSA SENHORA DO SOCORRO	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) – INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS.....	5
5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	6
5.3 CONSTATAÇÃO (CT.3) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS.7	
5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.3) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS.....	10
6. CONCLUSÃO	10
7. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO	11

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 nº 345/2025 e nos Relatórios Técnicos dos Eventos de Intermittências – Agosto a Novembro/2025, vinculado aos Ofícios nº 636/2025-IGUÁ-SE, esse datado de 07 de 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 NOSSA SENHORA DO SOCORRO

7. Considerando o Processo nº 345/2025, de 19 de agosto de 2025, referente à apuração de não conformidades operacionais no abastecimento de água do Município de Nossa Senhora do Socorro.

8. Em 19 de agosto de 2025, a AGRESE emitiu o Ofício nº 477/2025-AGRESE, por meio do qual solicitou à IGUÁ esclarecimentos sobre a falta de água no município citado, em razão dos sucessivos registros de interrupção no fornecimento de água na referida localidade.

9. Diante da ausência de resposta por parte da Concessionária ao Ofício nº 477/2025-AGRESE, a AGRESE emitiu à IGUÁ o Ofício nº 520/2025-AGRESE, em 05 de setembro de 2025, reiterando a solicitação de informações acerca da intermitência no abastecimento de água no Município de Nossa Senhora do Socorro.

10. Em resposta ao Ofício nº 477/2025-AGRESE, a IGUÁ, em 05 de setembro de 2025, encaminhou à AGRESE o Ofício nº 412/2025-IGUÁ, no qual reconhece o desabastecimento de água e explana sobre as ocorrências que desencadearam os episódios de falta de água no Município de Nossa Senhora do Socorro bem como fez menção aos Anexos I e II, que tratam, respectivamente, do Relatório Técnico Circunstanciado, no qual apresenta análise do sistema de abastecimento do município citado, e dos dados detalhados sobre intermitências registradas.

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

11. Durante a análise do processo, verificou-se que, por meio do Ofício nº 477/2025-AGRESE, de 19 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 (Ofício nº 412/2025-IGUÁ) somente ocorreu em 05 de agosto de 2025, conforme se vê na Figura 1.

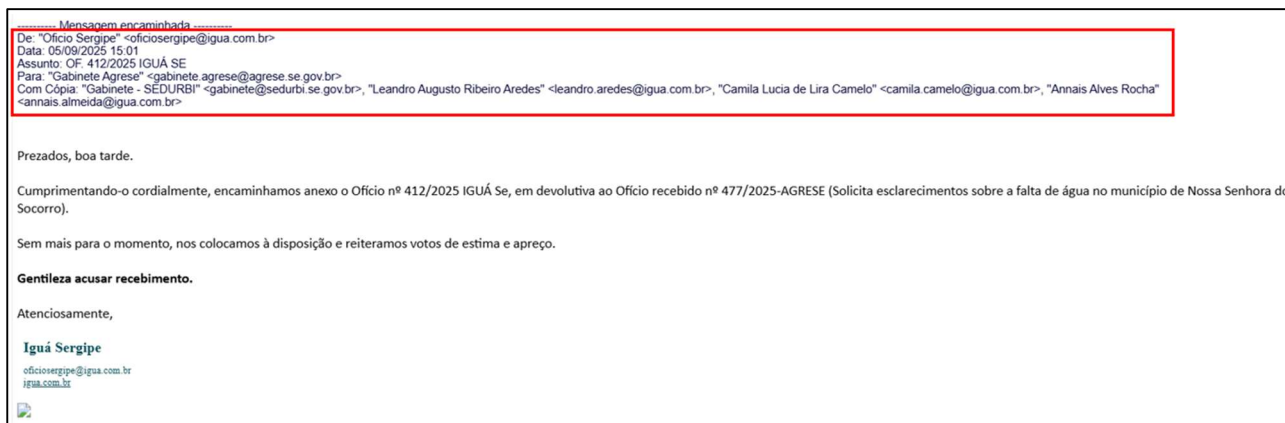


Figura 1 – Recorte do e-mail de encaminhamento do Ofício nº 412/2025-IGUÁ

5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.1) – DOCUMENTOS EXIGIDOS

12. 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;”

13. 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

14. Durante a análise do processo, verificou-se a ocorrência de interrupção no fornecimento dos serviços de abastecimento de água por parte da Iguá Sergipe no Município de Nossa Senhora do Socorro/SE.

15. Considerando o Relatório Técnico dos Eventos de Intermittências, encaminhado pela Iguá, contendo o registro dos eventos de intermitência no período de 01 de agosto a 30 de novembro de 2025, extrai-se que foram registradas **28 (vinte e oito) ocorrências no Município de Nossa**

Senhora do Socorro no período analisado, sendo 12 (doze) no mês de agosto/2025, conforme ilustrado na Figura 2.

ID da Ocorrência	Data e Hora Início da Intermitência	Data e Hora Conclusão do Serviço	Cidade	Localidade
8898	2/8/25 8:00	3/8/25 20:00	Nossa Senhora do Socorro	Albano Franco
9204	8/8/25 7:00	9/8/25 19:00	Nossa Senhora do Socorro	Albano Franco
9906	11/8/25 20:00	12/8/25 9:45	Nossa Senhora do Socorro	Taiçoca de Fora
9941	12/8/25 7:30	12/8/25 20:50	Nossa Senhora do Socorro	Sede do município
10141	12/8/25 19:00	13/8/25 22:00	Nossa Senhora do Socorro	Albano Franco
10880	17/8/25 10:00	18/8/25 12:34	Nossa Senhora do Socorro	Parque dos Faróis
11412	20/8/25 10:00	20/8/25 22:30	Nossa Senhora do Socorro	Taboca
11850	22/8/25 0:45	22/8/25 13:45	Nossa Senhora do Socorro	Sede do município
11916	22/8/25 8:30	23/8/25 16:00	Nossa Senhora do Socorro	Albano Franco
12292	24/8/25 20:30	25/8/25 11:55	Nossa Senhora do Socorro	Parque dos Faróis
13203	27/8/25 16:30	28/8/25 14:05	Nossa Senhora do Socorro	Guajará
13435	28/8/25 17:00	29/8/25 9:00	Nossa Senhora do Socorro	Conjunto Jardim
17007	10/9/25 19:45	12/9/25 18:00	Nossa Senhora do Socorro	Loteamento Pai André
20292	27/9/25 16:30	28/9/25 15:35	Nossa Senhora do Socorro	Conjunto Jardim
20530	29/9/25 8:00	30/9/25 7:00	Nossa Senhora do Socorro	Sede dos municípios e povoados
20598	29/9/25 19:00	30/9/25 9:00	Nossa Senhora do Socorro	Sede dos municípios e povoados
22484	8/10/25 22:00	9/10/25 13:00	Nossa Senhora do Socorro	Conjunto Jardim
23656	13/10/2025 19:15	14/10/2025 11:23	Nossa Senhora do Socorro	Boa viagem
23890	13/10/2025 22:30	14/10/2025 17:05	Nossa Senhora do Socorro	Calumbi, Lazareto, Taboca
27270	25/10/2025 14:00	26/10/2025 15:23	Nossa Senhora do Socorro	Taiçoca de Dentro
32414	11/11/25 19:00	12/11/25 8:40	Nossa Senhora do Socorro	Conjunto Jardim
37153	26/11/25 10:26	27/11/25 12:03	Nossa Senhora do Socorro	Conjunto Jardim
34550	18/11/25 18:48	19/11/25 7:00	Nossa Senhora do Socorro	Parque dos Faróis
36150	23/11/25 19:00	25/11/25 16:03	Nossa Senhora do Socorro	Boa Viagem, Castelo, Centro Histórico, Guajará, Itacanema, Jardim, Pai André, Parque dos Faróis, Santa Cecília, Santa Inês, Santo Inácio, Sobrado, Taboca, Palestina de Fora e Palestina de Dentro
39030	30/11/25 7:20	1/12/25 7:06	Nossa Senhora do Socorro	Complexo da Taiçoca
36486	23/11/25 19:00	25/11/25 20:00	Nossa Senhora do Socorro	Complexo da Taiçoca
36787	25/11/25 11:31	26/11/25 4:00	Nossa Senhora do Socorro	Guajará e Palestina de Fora
32416	11/11/25 0:00	12/11/25 4:50	Nossa Senhora do Socorro	Povoado Calumgi

Figura 2 – Recorte do Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências (REF: Nossa Senhora do Socorro)

5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

16. 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 para a 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.”

17. A conduta acima relatada caracteriza infração conforme 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) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS

18. Ao realizar análise comparativa entre o Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências, encaminhado pela Iguá e referente ao mês de agosto de 2025 (Município de Nossa Senhora do Socorro), e as informações constantes do Anexo II do Ofício nº 412/2025-IGUÁ, verificam-se inconsistências nos dados apresentados.

19. Enquanto o Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências registra 12 (doze) ocorrências de intermitência no período, o Anexo II do Ofício nº 412/2025-IGUÁ aponta a existência de 16 (dezesseis) eventos no mesmo mês. Além da divergência quanto à quantidade de ocorrências, observa-se que determinadas datas constam em um dos documentos, mas não são apresentadas no outro, e vice-versa. Ademais, identificam-se inconsistências quanto aos horários de término das intermitências para ocorrências supostamente coincidentes em ambos os documentos, conforme ilustrado na Figura 3.

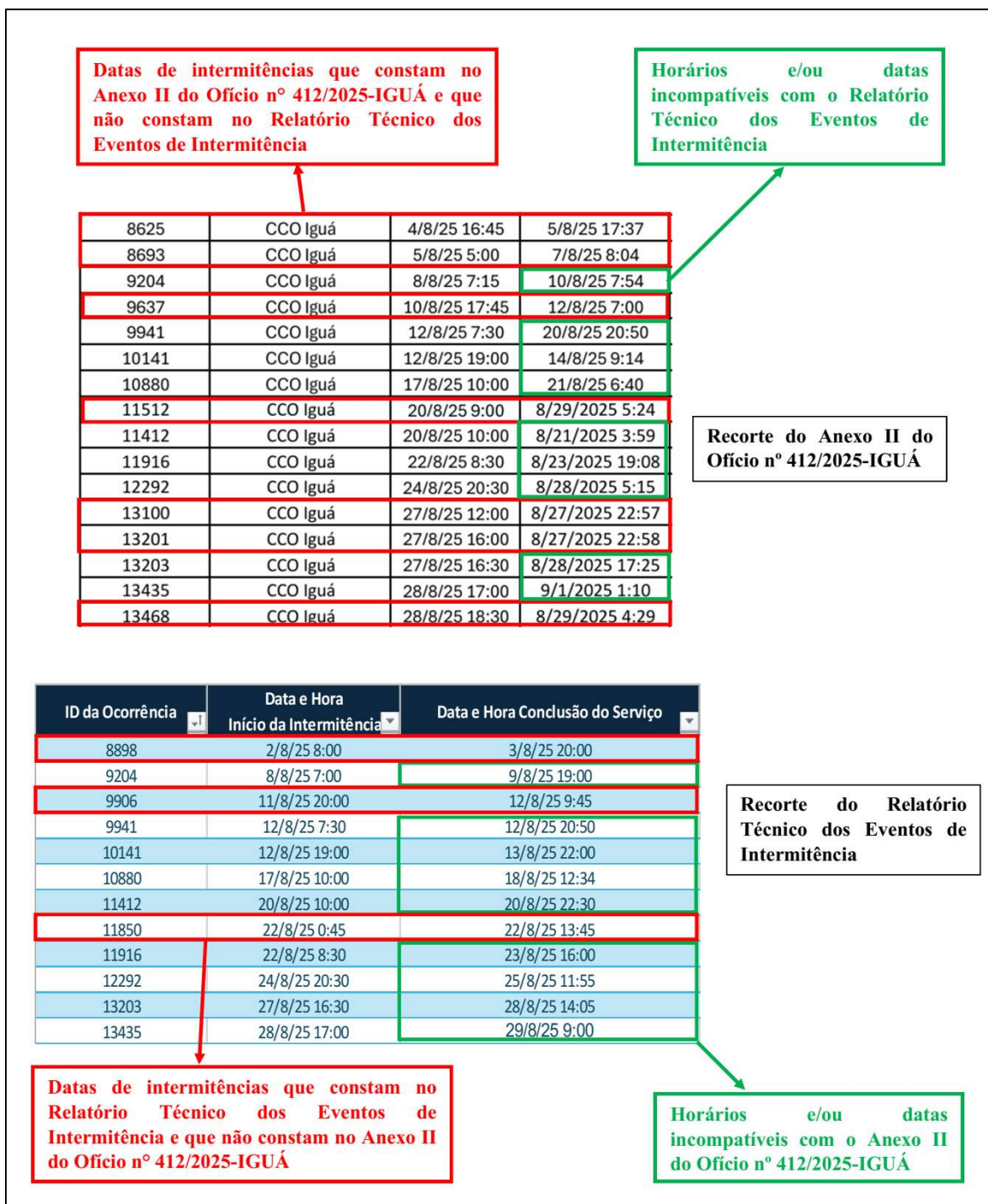


Figura 3 – Comparativo entre dados do Anexo II do Ofício nº 412/2025-IGUÁ e do Relatório Técnico dos Eventos de Intermittência

20. De igual modo, ao comparar os dados do Relatório Técnico dos Eventos de Intermittência, com aqueles constantes do Relatório Técnico Circunstanciado (mencionado no Ofício nº 412/2025-IGUÁ), constata-se a existência de divergências, uma vez que certas datas de intermitências registradas neste último não constam no primeiro, conforme ilustrado na Figura 4.

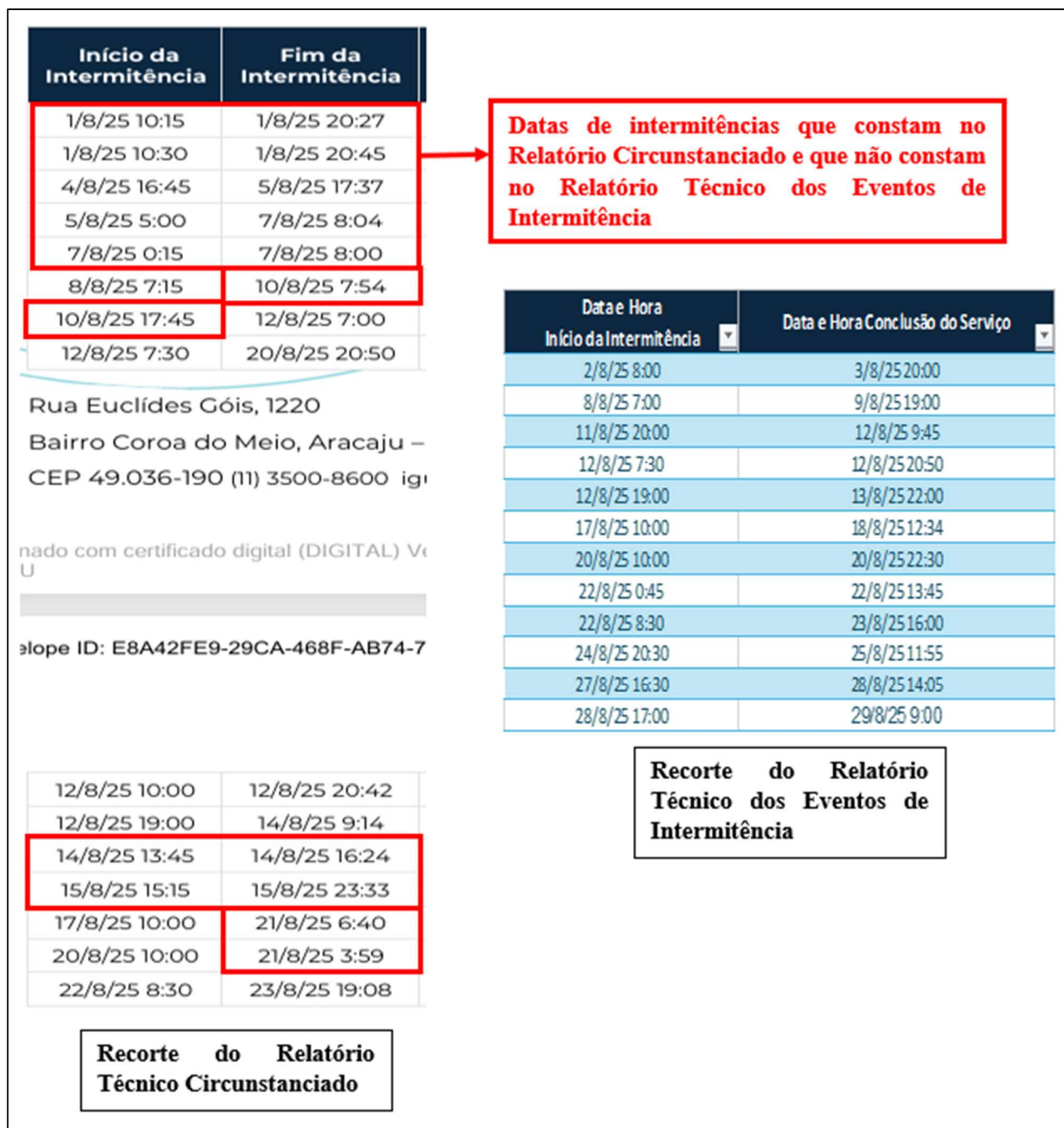


Figura 4 – Comparativo entre dados do Relatório Técnico Circunstanciado (Ofício nº 412/2025-IGUÁ) e do Relatório Técnico dos Eventos de Intermittência

5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.3) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS

21. Por apresentar informações divergentes e inconsistentes acerca dos eventos de intermitência no abastecimento de água do município de Nossa Senhora do Socorro, 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;”

22. 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 a 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.”*

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

6. CONCLUSÃO

24. 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 Nossa Senhora do Socorro, com especial atenção aos episódios de intermitência registrados no período analisado.

25. 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.

26. 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 de

agosto de 2025 para o Município de Nossa Senhora do Socorro, e as informações constantes no Anexo II e no Relatório Técnico Circunstanciado vinculados ao Ofício nº 412/2025-IGUÁ. 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.

27. Adicionalmente, verificou-se a ocorrência reiterada de interrupções no fornecimento de água no Município de Nossa Senhora do Socorro/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.

28. 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, 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