

Relatório de Fiscalização

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

PAS-002-2026

Processo:

246/2026-FISC/ENT/EMP-AGRESE

**INTERMITÊNCIA NO ABASTECIMENTO
DE ÁGUA – MALHADOR/SE**

ARACAJU/SE
ABRIL/2026

SUMÁRIO

1. OBJETIVO E FUNDAMENTAÇÃO	3
2. METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA	3
3. INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO	3
4. INFORMAÇÕES DO AGENTE	4
5. MUNICÍPIO DE MALHADOR	4
5.1 CONSTATAÇÃO (CT.1) – INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS.....	4
5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.1) – INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	6
5.3 CONSTATAÇÃO (CT.2) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS	6
5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS.....	7
5.1 CONSTATAÇÃO (CT.3) – PRAZO PARA RESPOSTA DE DOCUMENTOS.....	8
5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.3) – DOCUMENTOS EXIGIDOS	9
5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.4) – NÃO CUMPRIMENTO DAS SOLICITAÇÕES DETERMINADAS PELA AGRESE.....	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 Ofício nº 023/2026-Iguá/SE e nos Relatórios Técnicos dos Eventos de Intermitências – Maio/2025 a Fevereiro/2026, vinculados 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, nº 141/2026-Iguá-SE, esse datado de 26 de fevereiro de 2026, nº 108/2026-Iguá-SE, esse datado de 10 de fevereiro de 2026, nº 194/2026-Iguá-SE, esse datado de 10 de março de 2026.

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 25 de março de 2026 a 31 de março 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;
- Matheus Rodrigues Bispo da Silva – Assessor Técnico (Câmara Técnica de Saneamento) – AGRESE/SE;
- Bruna Mariana de Jesus Santos – 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 MALHADOR

7. Em 16 de dezembro de 2025, a AGRESE emitiu o Ofício nº 757/2025-AGRESE, por meio do qual solicitou à IGUÁ esclarecimentos sobre a falta de água no município de Malhador/SE, em razão dos sucessivos registros de interrupção no fornecimento de água na referida localidade.

8. Em resposta ao Ofício nº 757/2025-AGRESE, a IGUÁ encaminhou à AGRESE, em 09 de janeiro de 2026, o Ofício nº 023/2026-Iguá/SE, por meio do qual reconhece, com base em Relatório Técnico Circunstanciado, a ocorrência de desabastecimento de água, bem como apresenta as causas que desencadearam os episódios de falta de água no Município de Malhador. No referido documento, também consta análise do sistema de abastecimento do mencionado município, acompanhada de dados detalhados acerca das intermitências registradas.

5.1 CONSTATAÇÃO (CT.1) – INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS

9. Durante a análise dos documentos, verificou-se a ocorrência de interrupção no fornecimento dos serviços de abastecimento de água por parte da Iguá Sergipe no Município de Malhador/SE.

10. Considerando o Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências, encaminhado pela Iguá, contendo o registro dos eventos de intermitência no período de 01 de maio de 2025 a 28 de fevereiro de 2026, extrai-se que foram registradas **24 (vinte e quatro) ocorrências no Município de Malhador** no período analisado, conforme ilustrado na Figura 1.

ID da ocorrência	Data e Hora Início da Parada	Data e Hora Fim da Parada/ Normalização do Serviço	Cidade
7	03/05/2025 11:45	05/05/2025 15:54	Malhador
265	20/05/2025 07:00	22/05/2025 07:16	Malhador
409	22/05/2025 07:45	23/05/2025 11:38	Malhador
482	23/05/2025 08:00	27/05/2025 17:34	Malhador
767	29/05/2025 13:45	30/05/2025 07:08	Malhador
807	30/05/2025 12:45	31/05/2025 17:17	Malhador

ID da ocorrência	Data e Hora Início da Parada	Data e Hora Fim da Parada/ Normalização do Serviço	Cidade
914	01/06/2025 14:00	03/06/2025 15:14	Malhador
1501	08/06/2025 05:00	09/06/2025 03:28	Malhador
1987	13/06/2025 14:00	14/06/2025 17:20	Malhador
2201	17/06/2025 06:45	18/06/2025 09:49	Malhador
2411	18/06/2025 14:15	20/06/2025 12:53	Malhador
3419	30/06/2025 06:00	03/07/2025 07:24	Malhador

ID da ocorrência	Data e Hora Início da Parada	Data e Hora Fim da Parada/ Normalização do Serviço	Cidade
4566	09/07/2025 08:15	10/07/2025 12:21	Malhador
7805	31/07/2025 07:00	01/08/2025 20:56	Malhador
8211	31/07/2025 06:15	01/08/2025 22:37	Malhador

ID da Ocorrência	Data e Hora Início da Intermittência	Data e Hora Conclusão do Serviço	Cidade
8244	2/8/25 1:00	3/8/25 11:00	Malhador
10375	14/8/25 7:00	15/8/25 23:45	Malhador
12258	24/8/25 16:30	26/8/25 4:49	Malhador
14975	4/9/25 2:00	4/9/25 14:40	Malhador
8658	4/9/25 21:00	6/9/25 1:00	Malhador
19546	25/9/25 11:30	25/9/25 23:30	Malhador
20631	30/9/25 7:15	1/10/25 11:00	Malhador
20998	30/9/25 10:15	1/10/25 18:00	Malhador

ID da Ocorrência	Data e Hora Início da Parada	Data e Hora Conclusão do Serviço	Cidade
67926	05/02/2026 17:12	06/02/2026 18:00	Malhador

Figura 1 – Recorte do Relatório Técnico dos Eventos de Intermittências (REF: Malhador)

11. Ademais, conforme o Relatório Técnico Circunstanciado disponibilizado pela Iguá, houve picos no número de reclamações por falta de abastecimento de água no Município de Malhador nos meses de maio de 2025 (110 registros), junho de 2025 (91 registros), agosto de 2025 (81 registros) e dezembro de 2025 (63 registros), conforme ilustrado na Figura 3.

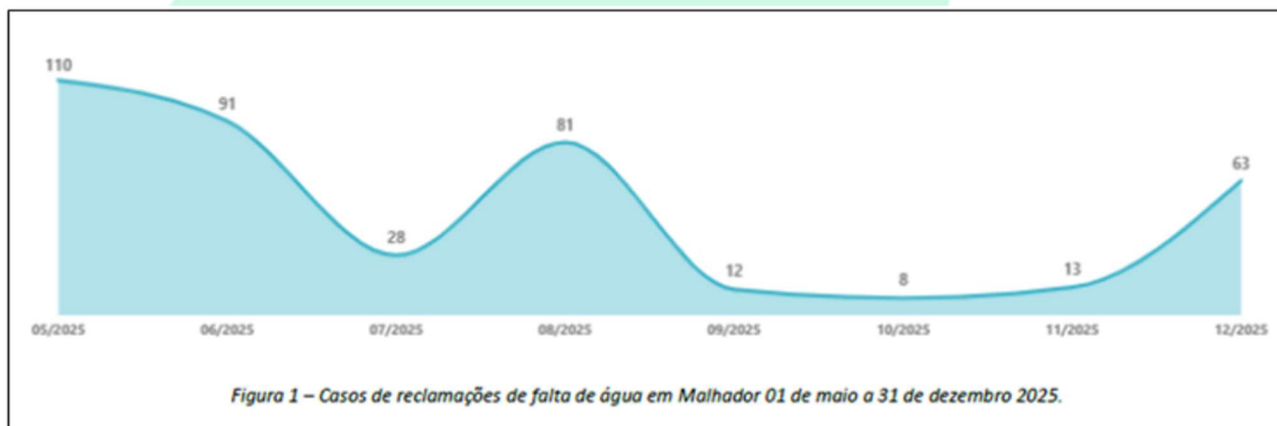


Figura 3 – Registros de reclamações sobre falta de abastecimento de água no Município de Malhador, constante no Relatório Técnico Circunstanciado

5.2.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.1) – INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

12. 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.”

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:

“§ 5º Considera-se infração grave:

(...)

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

5.3 CONSTATAÇÃO (CT.2) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS

14. Ao realizar análise comparativa entre o Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências, encaminhado pela Iguá referente ao Município de Malhador, e as informações constantes do Anexo II do Ofício nº 023/2026-Iguá/SE (Relatório Técnico Circunstanciado), verificam-se inconsistências nos dados apresentados.

15. Ao comparar os dados do Relatório Técnico dos Eventos de Intermitência, com aqueles constantes do Relatório Técnico Circunstanciado (mencionado no Ofício nº 023/2026-Iguá/SE), constata-se a existência de divergências, uma vez que certas datas de intermitências registradas neste último não constam no primeiro e vice-versa, conforme ilustrado na Figura 4.

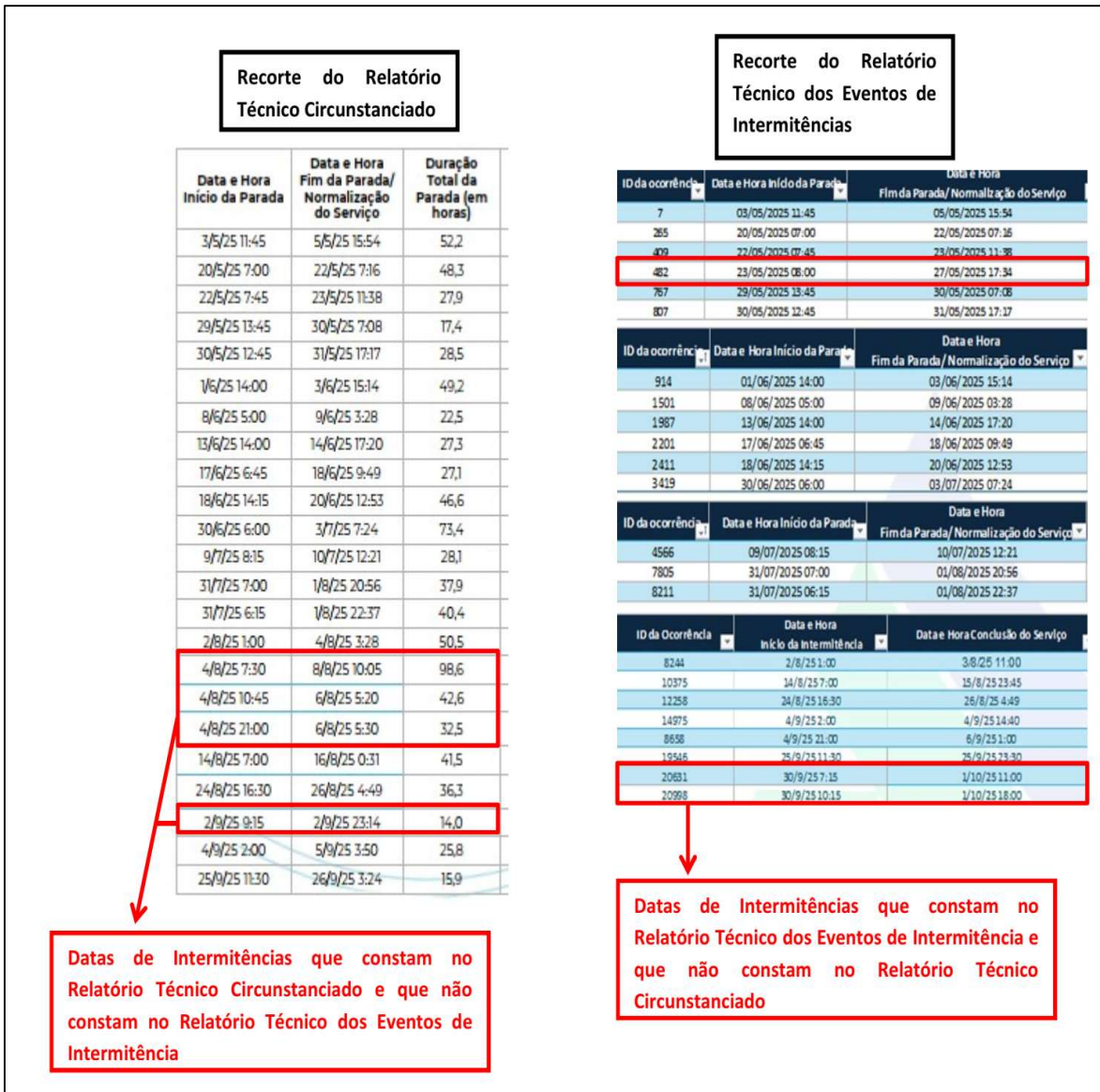


Figura 4 – Comparativo entre dados do Relatório Técnico Circunstanciado (Ofício nº 023/2026-IGUÁ) e do Relatório Técnico dos Eventos de Intermitência

5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INCONSISTÊNCIAS DOS DADOS APRESENTADOS

16. Por apresentar informações divergentes e inconsistentes acerca dos eventos de intermitência no abastecimento de água do município de Malhador, 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;”

17. 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.”

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

5.1 CONSTATAÇÃO (CT.3) – PRAZO PARA RESPOSTA DE DOCUMENTOS

19. Durante a análise da presente demanda, verificou-se que, por meio do Ofício nº 164/2026-AGRESE (Figura 5), de 18/03/2026, foi concedido à Iguá Sergipe o prazo de 5 (cinco) dias corridos para a apresentação de todos os dados relativos às intermitências registradas pela Concessionária, conforme já requisitado nos Ofícios nº 464/2025-AGRESE e nº 97/2026-AGRESE. Todavia, constatou-se que, até o presente momento, não houve manifestação por parte da Iguá Sergipe, o que compromete a adequada análise das intermitências no Estado de Sergipe, bem como no Município de Malhador.

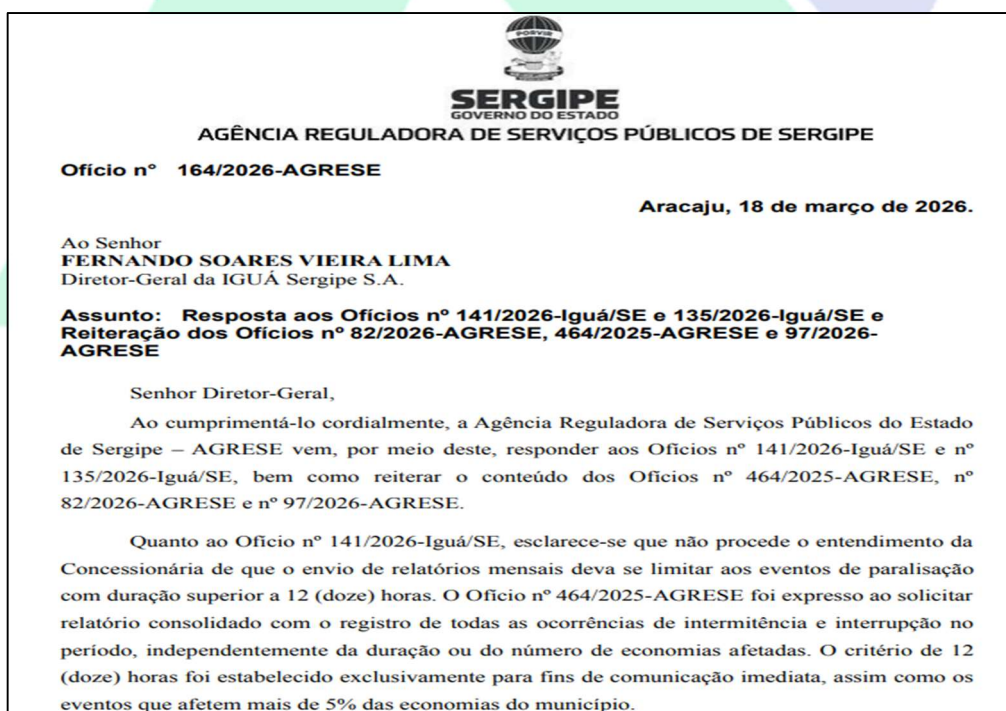


Figura 5 – Recorte do envio do Ofício nº 164/2026-AGRESE

5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.3) – DOCUMENTOS EXIGIDOS

20. Nos termos do Contrato de Concessão, a Concessionária está obrigada a cumprir integralmente as disposições contratuais, incluindo o fornecimento de informações e documentos solicitados pela Agência Reguladora, dentro dos prazos estabelecidos, garantindo que a prestação dos serviços ocorra em conformidade com as diretrizes normativas e regulatórias vigentes.

“24. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

(...)

24.2. Sem prejuízo das demais disposições deste CONTRATO, bem como da legislação e da regulamentação aplicáveis, são deveres da CONCESSIONÁRIA:

24.2.1. cumprir: (i) este CONTRATO; (ii) as disposições legais e regulamentares aplicáveis; e (iii) as determinações do PODER CONCEDENTE e da AGÊNCIA REGULADORA;

(...)

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;

(...)

24.2.3.1. prestar as informações e documentos solicitados pelo PODER CONCEDENTE e pela AGÊNCIA REGULADORA, no prazo que lhe for determinado;” (grifo nosso).

21. Adicionalmente, a Resolução Agrese nº 01, de 13 de abril de 2018, que estabelece condições gerais para transferência de informações entre concessionários e a Agência, prevê em seu art. 5º:

“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;”

22. Nos termos do art. 24-A da Lei Estadual nº 6.661, de 28 de agosto de 2009, a conduta da Concessionária de não fornecer, no prazo fixado, as informações solicitadas por esta AGRESE caracteriza infração, 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;”

5.3.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.4) – NÃO CUMPRIMENTO DAS SOLICITAÇÕES DETERMINADAS PELA AGRESE

23. Por não cumprir solicitação 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.”

24. 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.”

25. 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.

26. 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.

6. CONCLUSÃO

27. 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 Malhador, com especial atenção aos episódios de intermitência registrados no período analisado.

28. A partir da análise dos ofícios expedidos, 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 Lei Estadual nº 6.661/2009, na Resolução AGRESE nº 01/2018 e no Contrato de Concessão.

29. Identificou-se a existência de inconsistências relevantes de dados entre o Relatório Técnico dos Eventos de Intermitências, encaminhado pela Concessionária Iguá referente ao Município de Malhador, e as informações constantes no Relatório Técnico Circunstanciado vinculado ao Ofício nº 023/2026-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.

30. Adicionalmente, verificou-se a ocorrência reiterada de interrupções no fornecimento de água no Município de Malhador/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.

31. 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, 22 de abril de 2026

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

De acordo:

LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA
Diretor Presidente da AGRESE