

Relatório de Fiscalização

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

PAS-004-2026

Processo: 250/2026-FISC/ENT/EMP-AGRESE

**INTERMITÊNCIA NO ABASTECIMENTO
DE ÁGUA – BAIRRO
LAMARÃO (ARACAJU/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 ARACAJU.....	4
5.1 <i>CONSTATAÇÃO (CT.1) – INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS.....</i>	<i>4</i>
5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERMITÊNCIA NO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	5
6. CONCLUSÃO.....	6
7. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO.....	6

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 64/2026 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 02 de dezembro de 2025 a 30 de março de 2026 pela equipe técnica da Câmara Técnica de Saneamento.

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 64/2026, de 05 de fevereiro de 2026, referente a apuração de não conformidades operacionais no abastecimento de água – Bairro Lamarão em Aracaju/SE.

8. A instauração do feito teve origem em dossiê encaminhado pelo Condomínio Reserva Cenezeu Rabelo, localizado no bairro Lamarão, a esta Agência Reguladora, no qual foram apresentados registros e relatos circunstanciados acerca da recorrente insuficiência no abastecimento de água no empreendimento, indicando cenário mais graves ao longo dos meses anteriores à formalização da demanda.

9. Em atendimento à demanda apresentada, no dia 11 de fevereiro de 2026, técnicos desta Câmara Técnica de Saneamento (CTSaneamento) realizaram vistoria *in loco* no Condomínio Reserva Cenezeu Rabelo, localizado na Avenida General Euclides Figueiredo, nº 900, Bairro Lamarão, Aracaju/SE, com o objetivo de verificar as condições de abastecimento de água.

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

10. Verifica-se a ocorrência de intermitência e descontinuidade no abastecimento de água na região do bairro Lamarão, com impacto direto ao Condomínio Reserva Cenezeu Rabelo, evidenciada tanto por inspeção *in loco*, que constatou ausência de fornecimento pela rede pública, quanto pelos relatos recorrentes dos usuários.

11. Observou-se, ainda, que o abastecimento emergencial por caminhões-pipa mostrou-se insuficiente, com volume estimado de aproximadamente 33 L/hab.dia, incompatível com as necessidades mínimas de consumo.

12. A análise dos dados de monitoramento de pressão encaminhados pela própria concessionária evidencia níveis reduzidos e instáveis na rede de distribuição, corroborando tecnicamente a descontinuidade do abastecimento. No Condomínio Reserva Cenezeu Rabelo, aproximadamente 50% dos dias monitorados (período de 25 de fevereiro a 02 de março de 2026) apresentaram pressões inferiores a 6 m.c.a., limite mínimo estabelecido no art. 79 do Regulamento Geral da AGRESE, não sendo suficientes para o adequado abastecimento do reservatório superior. Destaca-se, ainda, que a média de pressão apurada pela concessionária já se encontra abaixo do patamar recomendado.

13. A análise dos gráficos de pressão do referido condomínio, igualmente produzidos pela concessionária, evidencia cenário grave e persistente de falha na prestação do serviço, com períodos prolongados de baixa pressão e registros recorrentes de pressão nula, caracterizando desabastecimento efetivo. Observa-se padrão contínuo de colapso operacional, com longos intervalos sem pressão suficiente para atendimento das unidades consumidoras, evidenciando incapacidade do sistema em garantir regularidade e continuidade no fornecimento

14. Adicionalmente, a comparação entre os registros operacionais da concessionária (Tabela 1) e as manifestações de usuários recebidas pela Agência (Tabela 2) evidencia ausência de correspondência entre os eventos registrados, uma vez que parte significativa das reclamações de “falta de água” não se encontra refletida nos registros de intermitência informados pela concessionária, indicando possível subregistro das ocorrências operacionais.

ID da Ocorrência	Data e Hora Início da Intermitência	Data e Hora Conclusão do Serviço	Cidade	Localidade
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
6801	26/07/2025 15:30	27/07/2025 14:50	Aracaju	Lamarão
7338	29/07/2025 11:45	31/07/2025 06:46	Aracaju	Lamarão, Santos Dumont e Moema Meire
7839	31/07/2025 12:30	01/08/2025 03:16	Aracaju	Santos Dumont, Lamarão e Cidade Nova
74504	22/02/2026 05:56	23/02/2026 11:42	Aracaju	Lamarão

Tabela 1 – Recorte do Relatório de Intermitências (REF: Bairro Lamarão - Aracaju)

Prazo da Manifestação	Classificação	Cod. Manifestação	Manifestação Anterior	Assunto	Sub Assunto	Estado	Município	Bairro
18/12/2025	Reclamação	252163131452		44986954 IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão
19/12/2025	Reclamação	250183131713	45215724/45315065	IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão
02/01/2026	Reclamação	250163552229	41963759/46315614	IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão
11/02/2026	Reclamação	261103892323		47850132 IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão
10/02/2026	Reclamação	262174303218		48623094 IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão
13/02/2026	Reclamação	260104211094		48642775 IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão
18/02/2026	Reclamação	263174814666		48729690 IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão
03/03/2026	Reclamação	260174545125		48814332 IGUÁ SE	FALTA DE ÁGUA - CAPITAL	SE	ARACAJU	Lamarão

Tabela 2 – Recorte do Relatório de Reclamações do Sistema OMD Agrese (REF: Bairro Lamarão - Aracaju)

15. Dessa forma, verifica-se a persistência de condições inadequadas de prestação do serviço, associadas à descontinuidade do abastecimento, insuficiência do fornecimento e fragilidade no controle e registro das ocorrências operacionais.

5.1.1 NÃO CONFORMIDADE (NC.2) – INTERMITÊNCIA NO 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 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.”

17. 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

18. 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.

19. 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.

20. Adicionalmente, verificou-se a ocorrência reiterada de interrupções no fornecimento de água no bairro Lamarão 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.

21. 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, 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