

**PROCESSO NUP:** 13012.015670/2025-08

**INTERESSADO:** Jeferson Domingos Oliveira e SAAE Iguatu/CE

**ASSUNTO:** Reclamação Ouvidoria

**RELATOR:** Rafael Mota Reis

## RELATÓRIO

Trata-se de processo de ouvidoria aberto nos termos do art. 11, inciso III, da Resolução ARCE nº 126/2010, em razão da reclamação apresentada por **Jeferson Domingos Oliveira** em face do **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Iguatu – SAAE Iguatu**.

Em síntese, o reclamante, por meio do Protocolo nº 2025091125947, denunciou a má qualidade da água fornecida em sua residência, situada na **Rua Leonardo Mota, João Paulo II, em Iguatu/CE**. Segundo o relato, o produto apresentava cor, odor e sabor inadequados, tornando-o impróprio para o consumo e gerando riscos à saúde.

Compulsando os autos, verifica-se que o **SAAE Iguatu**, apesar de devidamente instado a se manifestar na fase preliminar pela Ouvidoria, manteve-se silente, o que motivou a abertura do presente processo administrativo. Após a distribuição a esta Relatoria, determinei a notificação do prestador para defesa e a remessa à área técnica para análise aprofundada.

A **Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB)**, por meio do **Parecer Técnico nº 000007/2026/ARCE/CSB**, informou que solicitou ao laboratório **NUTEC** a realização de análises na rede de distribuição de Iguatu, abrangendo parâmetros de Turbidez, Cor, Cloro, Ferro e aspectos bacteriológicos.

O laudo laboratorial demonstrou que, embora alguns pontos da cidade apresentassem inconformidades nos parâmetros de Cor, Ferro e Cloro (Pontos 1, 4, 5, 7 e 8), as amostras colhidas no **Ponto 6** — correspondente ao endereço do reclamante — apresentaram-se dentro dos padrões de potabilidade vigentes. Diante disso, a CSB opinou pela regularidade do fornecimento no local específico e recomendou o arquivamento do feito.

É o que importava relatar.

### **VOTO**

Tratam os presentes autos de reclamação processada na Ouvidoria desta Agência Reguladora acerca da qualidade da água fornecida pelo **SAAE Iguatu** no bairro João Paulo II, no município de Iguatu/CE.

O reclamante, Sr. Jeferson Domingos Oliveira, insurgiu-se contra as características organolépticas da água (cor, odor e sabor), solicitando providências urgentes para garantir a potabilidade do recurso.

Nessa senda, a reclamação e os documentos acostados foram submetidos à análise técnica da **Coordenadoria de Saneamento Básico**, que utilizou laudos do **NUTEC** para verificar a conformidade do serviço.

Desta feita, a análise técnica pautou-se em dados objetivos de monitoramento da rede de distribuição. Conforme as tabelas constantes no Parecer CSB nº 000007/2026, os resultados para o **Ponto 6 (Rua Leonardo Mota, 746)** foram os seguintes:

Laboratório	Localidade	Ponto	Nº do Laudo	Turbidez		Cor Aparente		Cloro Res. Livre		Ferro Total	
				VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP	VLR	AP
NUTEC	Iguatu (Sede)	1	29/2026	2,40	OK	17,90	NOK	1,50	OK	0,50	NOK
		2	30/2026	1,00	OK	11,20	OK	1,50	OK	0,30	OK
		3	31/2026	0,40	OK	<0,10	OK	0,50	OK	0,20	OK
		4	32/2026	1,00	OK	16,30	NOK	1,10	OK	0,70	NOK
		5	33/2026	1,80	OK	13,40	OK	0,20	OK	0,50	NOK
		6	34/2026	1,40	OK	11,20	OK	1,40	OK	0,30	OK
	Sussuarana	7	35/2026	0,90	OK	16,40	NOK	0,10	NOK	0,20	OK
	José de Alencar	8	36/2026	0,30	OK	<0,10	OK	<0,10	NOK	0,10	OK

Legenda: VLR – Valor Medido; AP – Avaliação Portarias do MS nº 5/2017 e nº 888/2021

Posto isso, cumpre salientar que a presente demanda circunscreve-se à verificação da qualidade da água no imóvel do reclamante, localizado na Rua Leonardo Mota. Sob esse prisma, conquanto tenham sido detectadas falhas pontuais em outras localidades do sistema de abastecimento de Iguatu — as quais demandam a devida atenção desta Agência —, restou tecnicamente comprovado que o fornecimento de água na residência específica do interessado, no período analisado, **atendeu integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pelas Portarias do Ministério da Saúde nº 5/2017 e nº 888/2021.**

Ante o exposto, considerando que o caso específico foi devidamente apurado e que a não conformidade não restou caracterizada no ponto de consumo do interessado, **VOTO** pelo arquivamento do processo de Ouvidoria, aderindo integralmente ao parecer técnico da **CSB.**

Em tempo, considerando que o SAAE Iguatu não atendeu às solicitações de envio de documentação técnica e defesa administrativa no prazo regulamentar, e diante dos dados colhidos quanto aos parâmetros de Cor, Ferro e Cloro que se apresentaram fora dos padrões em outros pontos da sede de Iguatu e nas localidades de Sussuarana e José de Alencar, determino à Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB) a instauração de **Ação de Fiscalização** eventual, nos termos do **art. 15 da Resolução ARCE nº 126/2010**, para apurar as causas des-

sas desconformidades sistêmicas, bem como a referida omissão no fornecimento de informações, e determinar as correções necessárias junto ao SAAE.

É o voto.

Fortaleza/CE, na data da assinatura eletrônica.

**Rafael Mota Reis**  
Conselheiro Relator