

## RELATÓRIO ANUAL PARA INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

### APRESENTAÇÃO

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, com sede localizada na Avenida Lauro Vieira Chaves, 1030, Bairro Vila União, em Fortaleza/CE - Fone: 0800 275 0195 é uma empresa de economia mista e de capital aberto, cujo principal acionista é o Governo do Estado do Ceará.

Tem como missão contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, provendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental. Atualmente é presidida por Neurisangelo C. de Freitas, representante legal da Companhia.

Com uma arquitetura organizacional focada no cliente, atua em 151 dos municípios do Estado, abastecendo mais de 5,0 milhões de habitantes, com um índice de atendimento de 82,84%, de ligações reais, na cidade de Palmácia. Tem como área responsável pelo Controle da Qualidade de Água Potável a Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana – UN-BME .

Com este relatório, a Cagece pretende assegurar ao consumidor o direito à informação sobre a qualidade da água potável, nos termos do Decreto 5440/05 e do Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078 artigo 6º inciso III e o artigo 31º, bem como atender a Portaria nº 2914 de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde em seu artigo 12º, abaixo transcritos.

### **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR Lei nº 8.078/1990:**

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Art. 31º. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

### **PORTARIA 2914 de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde**

Art. 12º.

V - garantir informações à população sobre a qualidade da água para consumo humano e os riscos à saúde associados, de acordo com mecanismos e os instrumentos disciplinados no Decreto nº 5.440, de 4 de maio de 2005.

### **O SISTEMA DE TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA POTÁVEL DE SUA CIDADE**

O suprimento de água de Palmácia é garantido através dos mananciais compostos por 9 (nove) poços tubulares e 2 (duas) fontes. Para tornar-se apropriada ao consumo humano, entretanto, a(s) água(s) deste(s) manancial(ais) precisa(m) ser submetida(s) a um tratamento de forma a adequá-la(s) ao padrão de potabilidade estabelecido pela Portaria 2914/11 do Ministério da Saúde.

O tratamento é realizado na Estação de Tratamento de Água (ETA), passando pelos processos de adição de produtos químicos, filtração e desinfecção com cloro. A desinfecção irá garantir a destruição de organismos causadores de doenças. Assim, você e sua família estarão bebendo uma água segura.

Atualmente, a vazão média fornecida é da ordem de 9,68 m<sup>3</sup>/h de água potável, atendendo as exigências do Ministério da Saúde.

Após o tratamento, a água é armazenada em 3 (três) reservatórios com capacidade total de 518 m<sup>3</sup>. A partir dessa etapa, a água é levada por gravidade para a distribuição através de tubulação(ões) de PVC, com diâmetros variando de 100 mm até 50 mm.

A distribuição do sistema de abastecimento de água de Palmácia compreende uma malha de 17172 metros de rede o que garante um índice de cobertura de 99,25%.

Os reservatórios em uso são lavados e desinfetados a cada 6 meses e na rede de distribuição são executadas descargas periódicas para assegurar que a água distribuída não sofra alterações da qualidade.

## CONDIÇÕES DO MANANCIAL

A qualidade da água do(s) manancial(ais) que abastece(m) o sistema de Palmácia é apropriada para adequá-la aos padrões de potabilidade.

A Cagece pesquisa regularmente a presença de substâncias tóxicas para assegurarmos a sua potabilidade após o tratamento da água bruta.

## QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA NO ANO DE 2016

Na tabela abaixo, é apresentado o resumo das informações do monitoramento dos parâmetros de maior relevância sanitária da água distribuída, incluindo o número total de amostras analisadas no período de 01/01/2016 até 31/12/2016.

Neste período foram coletadas 120 amostras na rede de distribuição, nas quais foram realizadas 525 análises.

Mês		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Parâmetros Analisados	<i>Escherichia coli</i>	Nº de Amostras em conformidade	9	6	7	10	10	10	10	10	10	9	10	
		Nº de Amostras Efetuadas	10	5	7	10	10	10	10	10	10	10	10	
		Nº de Amostras Exigidas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Coliformes totais	Nº de Amostras em conformidade	9	4	7	10	8	10	9	10	9	8	8	10
		Nº de Amostras Efetuadas	10	5	7	10	10	10	10	10	10	10	10	
		Nº de Amostras Exigidas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Cloro Residual Livre	Nº de Amostras em conformidade	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		Nº de Amostras Efetuadas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		Nº de Amostras Exigidas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Cor	Nº de Amostras em conformidade	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	
		Nº de Amostras Efetuadas	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
		Nº de Amostras Exigidas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Turbidez	Nº de Amostras em conformidade	10	10	10	10	10	7	10	10	10	10	10		
	Nº de Amostras Efetuadas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		
	Nº de Amostras Exigidas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		

## SIGNIFICADO DOS PARÂMETROS ANALISADOS

**CLORO RESIDUAL LIVRE (CRL)** - Consiste no resíduo de cloro deixado na rede de distribuição após o processo de desinfecção da água. É um importante indicador das condições da água, funcionando como barreira contra organismos indesejáveis. De acordo com a Portaria nº 2914

do Ministério da Saúde, a água entregue ao consumidor deve apresentar uma concentração mínima de 0,2 mg/L (miligramas por litro) de cloro residual.

**TURBIDEZ** – Indica o grau de transparência da água. A turbidez é causada devido a presença de substâncias em suspensão. Água muito turva dificulta o processo de desinfecção. O Ministério da Saúde exige um valor máximo permissível de 5,0 uT (unidades de turbidez) na água distribuída.

**COR** - Indica a presença de substâncias naturais coloridas finamente divididas ou dissolvidas, capazes de emprestar a própria cor à água. Trata-se de um parâmetro eminentemente estético. Geralmente não apresenta risco à saúde. O valor máximo permitido na água distribuída é 15,0 uH (unidades de Hazen).

**COLIFORMES TOTAIS** - Indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde. De acordo com a Portaria nº 2914 do Ministério da Saúde, a água entregue ao consumidor deve apresentar o limite mínimo de 95% de ausência de coliformes totais nas amostras coletadas durante o mês, exceto para os sistemas que coletam menos de 40 amostras por mês, onde a Portaria admite apenas uma amostra fora dos padrões durante o mês.

**Escherichia coli** - Faz parte do grupo coliforme e indica a possível presença de organismos que podem causar doenças. De acordo com a Portaria do Ministério da Saúde, a água entregue aos consumidores deve estar ausente desse microrganismo em todas as amostras coletadas durante o mês.

Na rede de distribuição, a qualidade da água é verificada semanalmente com amostras coletadas em pontos estratégicos, representativos e de interesse sanitário ao longo de toda a sua extensão. Nestas amostras são feitas avaliações laboratoriais de forma a assegurar a manutenção do padrão de potabilidade até a ligação do cliente.

Quando algum resultado analítico apresenta-se fora do padrão estabelecido pela Portaria nº 2914 do Ministério da Saúde, as seguintes medidas são tomadas:

1. O laboratório de controle de qualidade comunica imediatamente o setor operacional desta operadora;
2. São efetuadas descargas de rede, isto é, por meio de registros existentes na rede de distribuição deixa-se correr a água para efetuar a limpeza da canalização;
3. Verifica-se a ocorrência de alguma interferência próxima ao ponto onde foi coletada a amostra com resultado desfavorável;
4. Coleta-se nova amostra para verificar se os procedimentos surtiram efeito.

Outras informações sobre a qualidade da água poderão ser obtidas pelo telefone 0800 275 0195, na página [www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br) ou em qualquer uma das lojas de atendimento ao cliente, onde são afixados relatórios mensais de qualidade da água.

A responsabilidade pela Vigilância da Qualidade da Água deste município é da Secretaria Municipal de Saúde – Célula de Vigilância Sanitária, situada à Rua Antônio Ari Braga sn. Telefone: 3339-1811.

A responsabilidade pela Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento deste município é da ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará), situada na Av. Santos Dumont, 1789 – Aldeota – Fortaleza-CE, CEP: 60150-160 - fone: (85)3101.1042, [www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br).

Para manter a qualidade da água que você recebe, lave e desinfete o seu reservatório domiciliar a cada seis meses, mantendo-o sempre bem vedado.

A água tratada representa saúde e qualidade de vida, por isso, não desperdice um bem tão precioso e essencial à saúde.

Fortaleza, 15 de

  
Supervisor de Controle da Qualidade

Março de 2017