

Tipologia I/Ação B3.3, elaboração do diagnóstico físico-espacial e sócio econômico dos assentamentos subnormais tipologia I), pelo valor de 294.000,00 (duzentos e noventa e quatro mil reais), HOMOLOGANDO a presente licitação e ADJUDICANDO seu objeto em favor da empresa OPENGEO - CONSULTORIA DE INFORMÁTICA LTDA., tudo com fundamento nas justificativas fáticas e na Lei nº 8.666/93 nos termos expostos na decisão da comissão especial. Fortaleza, 14 de dezembro de 2006.  
**Olinda Maria dos Santos - PRESIDENTA DA HABITAFOR.**

#### AGÊNCIA REGULADORA DE FORTALEZA

##### RESOLUÇÃO Nº 01/2006

Dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários de serviços públicos e dá outras providências.

A AGÊNCIA REGULADORA DE FORTALEZA - ARFOR, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei de criação promulga a seguinte Resolução: Art. 1º - A reclamação relacionada com prestação de serviço público submetido ao controle da Agência Reguladora de Fortaleza - ARFOR será formulada pelo usuário junto à Ouvidoria da ARFOR. Parágrafo Único - Antes de receber a reclamação, a Ouvidoria certificar-se-á de que as providências cabíveis foram tomadas junto à prestadora do serviço com relação ao atendimento do reclamante, solicitando ao usuário o número da reclamação instaurada junto ao prestador de serviço. Art. 2º - Caso a Ouvidoria entenda pela incompetência da ARFOR para o conhecimento da reclamação, dará conhecimento ao reclamante e somente se este insistir na reclamação será o caso submetido a Diretoria Colegiada. § 1º - Decidindo a Diretoria Colegiada pelo conhecimento da reclamação, a mesma retornará à Ouvidoria para que dê continuidade ao procedimento. § 2º - Decidindo a Diretoria Colegiada pelo não conhecimento da reclamação, a mesma será arquivada. Art. 3º - Estabelecida a competência da ARFOR para o conhecimento da reclamação apresentada, a respectiva prestadora do serviço será notificada pela Ouvidoria, por ofício, para apresentar informações no prazo de 05 (cinco) dias. Art. 4º - Findo o prazo, não havendo retorno da solução da reclamação, antes de instaurar procedimento administrativo, a Ouvidoria marcará audiência de mediação com o usuário e a Ouvidoria do prestador de serviços. Art. 5º - Na hipótese de não haver solução da reclamação em sede de mediação, será imediatamente instaurado processo administrativo. § 1º - A Prestadora de Serviços receberá notificação do Processo Administrativo para apresentar defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis. Art. 6º - A Ouvidoria da ARFOR distribuirá, alternadamente, aos Diretores o processo administrativo para que este funcione como Relator. Art. 7º - Caso o Diretor Relator entenda ser necessária a realização de diligências, designará servidor competente para esse fim, fixando os quesitos a serem respondidos e o prazo de 15 (quinze) dias para apresentação do respectivo relatório. Art. 8º - O Diretor Relator apresentará o processo para decisão da Diretoria Colegiada, acompanhado de seu voto, no prazo de 15 (quinze) dias, após o recebimento do relatório. Art. 9º - Das decisões da Diretoria Colegiada, caberá pedido de reconsideração, com efeito suspensivo, no prazo de 20 (vinte) dias, contados a partir do recebimento do ofício que comunicar a decisão proferida. § 1º - Da interposição do pedido de reconsideração, será notificada a parte contrária, por ofício com aviso de recebimento, que poderá oferecer contra-razões no prazo de 10 (dez) dias. § 2º - O Diretor Relator fará o preparo do processo que será submetido à Diretoria Colegiada, ficando suprida a ausência da notificação de que trata o parágrafo anterior na hipótese de improvido do recurso. § 3º - O prazo máximo para Parecer final, com a solução para o usuário será de 120 (cento e vinte) dias. Art. 10 - Qualquer pessoa que demonstrar legítimo interesse poderá formular consulta a respeito da prestação de serviços públicos submetidos ao controle da

ARFOR junto à sua Ouvidoria. Parágrafo Único - Aplicar-se-á, no que for cabível, ao procedimento relativo a consultas o disposto nesta Resolução. Art. 11 - Os prazos relativos às partes começarão a contar a partir da data constante no aviso de recebimento do ofício correspondente. Art. 12 - A Ouvidoria da ARFOR funcionará como preparador dos processos administrativos relativos às reclamações e consultas apresentadas, incumbindo-lhe a numeração, organização e atuação dos mesmos. Art. 13 - Todos os processos administrativos uma vez definitivamente julgados, antes do respectivo arquivamento, serão encaminhados ao setor competente para que, se for o caso, emita o competente Termo de Notificação ou Auto de Infração. Art. 14 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE FORTALEZA - ARFOR, em Fortaleza, aos 20 de novembro de 2006. **Adrimar Câmara Júnior - PRESIDENTE DA ARFOR. Francisco Humberto de Carvalho Júnior - DIRETOR DA DIRETORIA COLEGIADA.**

\*\*\* \*\*

##### RESOLUÇÃO 02/2006

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário do Município de Fortaleza.

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO: Art. 1º - Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário por prestador de serviços regulado pela ARFOR - Agência Reguladora de Fortaleza disciplinando o relacionamento entre o prestador de serviços e os usuários. CAPÍTULO II - DA COMPETÊNCIA: Art. 2º - Compete ao prestador de serviços o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores. CAPÍTULO III - DA TERMINOLOGIA: Art. 3º - Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Resolução: 1. Abastecimento de água - entrega através de ligações à rede de distribuição, de água potável, submetida a tratamento prévio. 2. Aferição do hidrômetro - processo de verificação dos erros de indicações do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes. 3. Alimentador predial - tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial. 4. Adutora - canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição. 5. Água Tratada - água de uma fonte de abastecimento, submetida a um tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano. 6. Caixa de Gordura - componente da instalação sanitária predial que retém gorduras das águas servidas, evitando o seu encaminhamento ao sistema público de esgotamento sanitário. 7. Caixa de Inspeção Externa - caixa situada na calçada da via pública, em frente ao imóvel, que tem por finalidade a inspeção e desobstrução das canalizações de esgoto. 8. Caixa de Inspeção Interna - caixa de inspeção opcional, instalada pelo usuário na parte interna do imóvel, recomendada para a finalidade de desobstrução do coletor predial. 9. Cavalete - conjunto padronizado de tubulações e conexões, situado no ramal predial, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel. 10. Coletor predial - tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de inspeção situada na calçada. 11. Consumo de água - volume de água medido ou estimado em uma unidade usuária e fornecido pelo prestador de serviços. 12. Contrato de abastecimento - instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água. 13. Contrato de coleta -