



lesão ao bem jurídico tutelado for manifestamente insignificante, nos termos de jurisprudência consolidada ou orientação do Conselho Superior ou de Câmara de Coordenação e Revisão; III – for desprovida de elementos de prova ou de informação mínimos para o início de uma apuração, e o noticiante não atender à intimação para complementá-la. Diante do exposto, determino o arquivamento do presente feito, nos termos do art. 4º, I, da Resolução nº 174/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público. Da decisão cabe recurso administrativo a ser interposto pelo interessado no prazo de 10 dias, na forma do §1º do referido artigo. Decorrido o prazo *in albis*, archive-se na origem, na forma do artigo 5 da Resolução nº 174/2017 do CNMP. Maceió, 08 de maio de 2026

Notícia de Fato nº 01.2026.00000739-1 – Interessado(a) Sindicato dos Trabalhadores da Educação de Alagoas – Sintéal. Despacho: Desse modo, o caso em tela não possui elementos mínimos necessários à atuação do Ministério Público, motivo pelo qual amolda-se perfeitamente à hipótese de arquivamento regulamentada através da Resolução nº 174, de 04 de julho de 2017, Conselho Nacional do Ministério Público, nos seguintes termos: *Art. 4º A Notícia de Fato será arquivada quando: I – o fato narrado já tiver sido objeto de investigação ou de ação judicial ou já se encontrar solucionado; II – a lesão ao bem jurídico tutelado for manifestamente insignificante, nos termos de jurisprudência consolidada ou orientação do Conselho Superior ou de Câmara de Coordenação e Revisão; III – for desprovida de elementos de prova ou de informação mínimos para o início de uma apuração, e o noticiante não atender à intimação para complementá-la.* Diante do exposto, determino o arquivamento dos presentes autos, nos termos do inciso III, art. 4º da Resolução nº 174/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público. Da decisão cabe recurso administrativo a ser interposto pelo interessado no prazo de 10 dias, na forma do §1º do referido artigo. Maceió, 08 de maio de 2026

A 19ª Promotoria de Justiça da Capital, através da Promotora de Justiça titular abaixo assinada, vem, nos termos do §1º artigo 10 da Resolução 23, de 17 de setembro de 2007, do Conselho Nacional do Ministério Público, cientificar aos interessados a adoção de providências no(s) Processo(s) a seguir nominado(s):

Inquérito Civil nº 06.2025.00000064-0. Decisão: Assim, considerando que o objeto investigado no presente inquérito civil foi integralmente judicializado, mostra-se esgotada a necessidade de prosseguimento das diligências administrativas no âmbito deste procedimento extrajudicial. Diante do exposto, determino o arquivamento do presente Inquérito Civil, nos termos do art. 10 da Resolução nº 23, de 17 de setembro de 2007, do Conselho Nacional do Ministério Público. Publique-se. Intimem-se os interessados. Após, remetam-se os autos ao Conselho Superior do Ministério Público, nos termos do § 1º do art. 10 da Resolução nº 23 do CNMP. Maceió, 08 de maio de 2026

assinado digitalmente

Maria Cecília Pontes Carnaúba
19ª Promotora de Justiça da Capital

Portarias

Procedimento Administrativo Estrutural nº MP 09.2026.00000717-0
Portaria nº 0001/2026/COMPOR – COMPOR/MPAL

PORTARIA DE INSTAURAÇÃO

Instaura Procedimento Administrativo Estrutural destinado ao diagnóstico, tratamento adequado e construção consensual, interinstitucional e escalonada de soluções para os problemas estruturais relacionados à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Arapiraca/AL.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE ALAGOAS**, por intermédio dos membros designados para atuação no âmbito do **Centro de Autocomposição de Conflitos (COMPOR)**, no exercício das atribuições constitucionais e legais que lhe são conferidas pelos arts. 127 e 129, incisos II e III, da Constituição da República; pelo art. 25, inciso IV, alínea “a”, da Lei nº 8.625/1993; pelos arts. 1º, 5º e 6º da Lei nº 7.347/1985; pelo Código de Defesa do Consumidor; pela Lei nº 11.445/2007; pela Lei nº 14.026/2020; pela Resolução CNMP nº 23/2007; pela Resolução CNMP nº 118/2014; pela Recomendação CNMP nº 54/2017; pela Recomendação de Caráter Geral CNMP-CN nº 02/2018; pela Resolução CNMP nº 205/2019; pela Recomendação CNMP nº 123/2026; e pelos atos normativos internos do Ministério Público do Estado de Alagoas,

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e individuais indisponíveis e dos direitos fundamentais, sobretudo os de dimensão coletiva, nos termos do art. 127 da Constituição da República;



CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos aos serviços de relevância pública e dos concessionários ou permissionários de serviços públicos aos direitos assegurados na Constituição, promovendo as medidas necessárias à sua garantia, conforme art. 129, inciso II, da Constituição da República;

CONSIDERANDO que incumbe ao Ministério Público promover o inquérito civil, o procedimento administrativo, o procedimento preparatório, a ação civil pública, o compromisso de ajustamento de conduta e outros instrumentos extrajudiciais e judiciais adequados à proteção do patrimônio público, da moralidade administrativa, da ordem urbanística, do meio ambiente, dos consumidores e de outros interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos;

CONSIDERANDO que o serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário integra o núcleo essencial do saneamento básico, possui inequívoca relevância pública, impacta diretamente a saúde pública, a dignidade da pessoa humana, a proteção ambiental, a defesa do consumidor, a eficiência da Administração Pública, a adequada utilização de recursos públicos e a própria qualidade de vida da população;

CONSIDERANDO que a Constituição da República, a Lei nº 11.445/2007 e a Lei nº 14.026/2020 impõem a prestação adequada, contínua, eficiente, segura, universalizada e sustentável dos serviços públicos de saneamento básico, com planejamento, regulação, fiscalização, transparência, controle social, modicidade tarifária, equilíbrio econômico-financeiro e progressiva universalização dos serviços;

CONSIDERANDO que a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, quando inadequada, descontinua, ineficiente, opaca ou insuficientemente fiscalizada, pode gerar violação simultânea a direitos dos consumidores, a direitos sociais, à saúde pública, ao meio ambiente equilibrado, à ordem urbanística, à boa governança administrativa e à adequada gestão do patrimônio público;

CONSIDERANDO que os usuários dos serviços públicos de saneamento básico possuem direito à adequada prestação do serviço, à informação clara, suficiente e transparente, à cobrança regular e juridicamente fundamentada, à solução eficiente de reclamações, à reparação de danos eventualmente causados e à existência de canais institucionais capazes de prevenir a repetição de falhas sistêmicas;

CONSIDERANDO que o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Arapiraca vem, ao longo dos anos, gerando inúmeros litígios de natureza diversa, relacionados, entre outros aspectos, à intermitência ou interrupção do abastecimento, à qualidade da água, à infraestrutura de distribuição, à expansão e manutenção da rede, à coleta e tratamento de esgoto, à ocorrência de vazamentos, ao atendimento ao usuário, à demora na solução de demandas administrativas, à transparência das informações operacionais, à regularidade das cobranças e à eventual cobrança indevida ou desproporcional;

CONSIDERANDO que a repetição, ao longo do tempo, de reclamações, procedimentos, demandas individuais, representações e conflitos pontuais envolvendo a prestação dos serviços de água e esgoto em Arapiraca indica que o problema não se esgota em episódios isolados, mas revela possível desconformidade sistêmica, a exigir compreensão global do litígio, identificação de causas estruturais, escuta dos atores afetados, análise técnica qualificada, pactuação de metas e monitoramento progressivo de resultados;

CONSIDERANDO que o tratamento fragmentado, atomizado e meramente reativo de reclamações individuais não se mostra suficiente para enfrentar, de modo efetivo, a complexidade do problema, podendo inclusive produzir respostas desiguais, descoordenadas, episódicas e incapazes de alterar as causas estruturais da prestação inadequada ou insuficiente do serviço;

CONSIDERANDO que a regularidade, continuidade, eficiência, universalização, transparência e economicidade do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Arapiraca configuram problema estrutural, de caráter complexo, policêntrico e multifacetado, cuja resolução depende da implementação de plano de ação e de reestruturação progressiva, lastreado em levantamento da demanda, diagnóstico técnico, identificação de gargalos operacionais, regulatórios, contratuais, administrativos, orçamentários e financeiros, além de planejamento escalonado de curto, médio e longo prazo;

CONSIDERANDO que o ajuizamento de ações individuais ou a adoção de providências isoladas para compelir a concessionária ou o Poder Público à solução de situações pontuais, embora possa eventualmente produzir tutela imediata em casos específicos, não resolve o problema estrutural consistente na existência de falhas sistêmicas de abastecimento, infraestrutura, esgotamento sanitário, atendimento, regulação, fiscalização e cobrança, nem é suficiente para reorganizar a política pública e a prestação do serviço em bases racionais, transparentes, isonômicas e tecnicamente sustentáveis;

CONSIDERANDO que, nos litígios de natureza estrutural, a atuação institucional deve evitar a substituição casuística do planejamento técnico-administrativo por respostas pontuais desarticuladas, buscando, ao contrário, construir soluções institucionalmente responsáveis, tecnicamente informadas, socialmente participativas, juridicamente controláveis e materialmente implementáveis;

CONSIDERANDO que, em 2006, o professor Kazuo Watanabe já alertava para os problemas ocasionados pelo ajuizamento das denominadas “ações pseudoindividuais”, utilizadas de forma inapropriada para casos em que se vislumbra a natureza incindível da relação jurídica substancial, advertência que se aplica, por analogia, aos conflitos repetitivos e estruturalmente conectados envolvendo a adequada prestação de serviços públicos essenciais;

CONSIDERANDO os apontamentos de Edilson Vitorelli acerca da necessidade de problemas estruturais serem enfrentados por técnicas estruturais, uma vez que a multiplicidade de demandas individuais, por atuar apenas sobre situações fragmentadas, não reflete o contexto geral do problema, não permite realocação econômica orientada, pode desorganizar políticas públicas e



tende a privilegiar quem primeiro acessa a via institucional ou judicial, em detrimento de critérios técnicos, universais e isonômicos;

CONSIDERANDO que, transposta tal compreensão para o saneamento básico, a atuação ministerial deve evitar que a solução de situações individuais de abastecimento, ligação, cobrança, religação ou atendimento seja tratada como fim em si mesma, devendo tais episódios funcionar também como indicadores de falhas sistêmicas, insumos para diagnóstico, parâmetros de priorização territorial e elementos para construção de plano de correção progressiva;

CONSIDERANDO que o compromisso de ajustamento de conduta, instrumento que concretizará eventual consenso dentro deste procedimento estrutural, é instrumento especialmente adequado à composição de litígios coletivos complexos, por permitir a pactuação de obrigações de fazer, não fazer, dar, informar, planejar, revisar, monitorar, reparar e prestar contas, com cronograma, indicadores, metas, mecanismos de transparência, participação social, fiscalização e sanções pelo descumprimento;

CONSIDERANDO que, conforme leciona Ana Luiza Nery, “o compromisso de ajustamento de conduta é, essencialmente, um negócio jurídico bilateral, equiparado à transação, mas forma sui generis desse instituto de direito privado”, o que evidencia a possibilidade de utilização qualificada do TAC como instrumento de estruturação progressiva de condutas em matéria coletiva;

CONSIDERANDO que, conforme leciona Marcus Aurélio de Freitas Barros, “para uma boa negociação, em matéria de tutela coletiva é necessário um adequado diagnóstico do problema, baseado em estudos técnicos qualificados, bem como uma pauta bem definida e muita atenção com a participação dos grupos sociais atingidos”, diretriz especialmente relevante no caso de serviços públicos essenciais, em que a solução consensual não pode se limitar à celebração formal de ajuste sem base empírica, metas verificáveis e mecanismos de monitoramento;

CONSIDERANDO que, a respeito dos caminhos a serem percorridos para possibilitar a celebração de compromisso de ajustamento de conduta em litígios estruturais, Lenna Luciana Nunes Daher sustenta que a abertura à participação social na formulação do ajustamento de conduta constitui fonte de legitimidade das soluções consensuadas em matéria coletiva, sendo importante que o acordo extraprocessual em litígios estruturais seja obtido a partir de amplo consenso, envolvendo representantes institucionais e os diversos grupos afetados;

CONSIDERANDO que a solução consensual de problemas estruturais não se confunde com renúncia à tutela de direitos indisponíveis, mas representa técnica institucional de tutela coletiva resolutiva, vocacionada à produção de resultados socialmente relevantes, com maior aderência à complexidade do problema e maior capacidade de induzir mudanças verificáveis na realidade;

CONSIDERANDO que a atuação resolutiva do Ministério Público brasileiro é incentivada pelo Conselho Nacional do Ministério Público, especialmente pela Recomendação CNMP nº 54/2017, que dispõe sobre a Política Nacional de Fomento à Atuação Resolutiva, pela Recomendação de Caráter Geral CNMP-CN nº 02/2018, que estabelece parâmetros para avaliação da resolutividade e da qualidade da atuação, pela Resolução CNMP nº 205/2019, que disciplina o atendimento ao público, e pela Recomendação Conjunta PRESI-CN nº 02/2020, que estabelece critérios de atuação na fiscalização de políticas públicas;

CONSIDERANDO que a Resolução CNMP nº 118/2014 instituiu a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público, com o objetivo de assegurar a promoção da justiça e a máxima efetividade dos direitos e interesses que envolvem a atuação da Instituição, incumbindo ao Ministério Público implementar e adotar mecanismos de autocomposição, como negociação, mediação, conciliação, processo restaurativo e convenções processuais;

CONSIDERANDO que a Resolução CNMP nº 118/2014 reconhece a autocomposição como instrumento de prevenção e redução da litigiosidade, de pacificação social, de satisfação social, de empoderamento e de obtenção de resultados socialmente relevantes, recomendando a negociação para controvérsias em que o Ministério Público possa atuar na defesa de direitos e interesses da sociedade, bem como para formulação de convênios, redes de trabalho e parcerias entre entes públicos e privados;

CONSIDERANDO que a Recomendação CNMP nº 123/2026 dispõe sobre a implantação, estruturação e parametrização dos Núcleos Permanentes de Incentivo à Autocomposição no Ministério Público brasileiro, reforçando a necessidade de difundir e aprimorar a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição, fortalecer a cultura da paz, disseminar métodos autocompositivos de solução de conflitos, controvérsias e problemas e alcançar resultados sociais mais significativos;

CONSIDERANDO que a Recomendação CNMP nº 123/2026 destaca que os Núcleos Permanentes de Incentivo à Autocomposição devem atuar em casos de alta complexidade, especialmente aqueles envolvendo multipartes, conflitos policêntricos e múltiplos interesses, exatamente como ocorre nos problemas estruturais relativos à prestação de serviços públicos essenciais;

CONSIDERANDO que o Ministério Público do Estado de Alagoas criou o COMPOR, através da LC 63/2024 e da Resolução CPJ nº 36/2024, prevendo dentre as suas atribuições o auxílio operacional e a indução de mecanismos de autocomposição em demandas complexas e/ou com reflexos intermunicipais;

CONSIDERANDO que tramita no Conselho Nacional do Ministério Público a Proposição nº 1.00069/2026-16, consistente em proposta de resolução destinada a disciplinar a atuação do Ministério Público brasileiro em problemas, litígios e processos estruturais, no âmbito judicial e extrajudicial, estabelecendo parâmetros mínimos de atuação institucional em procedimentos administrativos e processos estruturais;



CONSIDERANDO que tramita no Senado Federal o Projeto de Lei nº 3/2025, que disciplina o processo estrutural, contemplando problemas complexos e de grande impacto social cuja solução exige medidas progressivas, consensualidade, participação dos afetados, transparência e monitoramento, o que revela a crescente centralidade jurídica, institucional e democrática do tratamento estrutural de conflitos complexos;

CONSIDERANDO que o Ministério Público do Estado de Alagoas instituiu o COMPOR – órgão vocacionado à composição também em demandas complexas –, criado pela Lei Complementar Estadual nº 63/2024 e disciplinado pela Resolução nº 36/2024 do Colégio de Procuradores de Justiça/MPAL, com atribuições voltadas à atuação consensual, interinstitucional, planejada e resolutiva em conflitos de alta complexidade, multipartes, policêntricos e de relevante impacto social;

CONSIDERANDO que, nos termos dos atos normativos de criação e regulamentação do COMPOR, compete ao referido órgão atuar em demandas complexas, promover mecanismos de composição, negociação, mediação institucional e construção de soluções consensuais, apoiar ou conduzir, conforme a hipótese normativa, tratativas interinstitucionais, propor fluxos, pactos, termos de ajustamento de conduta, protocolos, planos de ação e outras medidas orientadas à solução adequada de controvérsias estruturais;

CONSIDERANDO que a atuação do COMPOR em demandas estruturais deve se orientar por método, diagnóstico, planejamento, participação, consensualidade, transparência, monitoramento, avaliação de resultados, respeito às atribuições dos órgãos de execução com atuação temática e territorial, bem como articulação com órgãos públicos, agências reguladoras, concessionárias, entidades da sociedade civil, usuários, especialistas e demais atores envolvidos;

CONSIDERANDO que a questão relativa ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário em Arapiraca demanda diálogo institucional com o Município de Arapiraca, com a concessionária responsável pela prestação dos serviços, com a agência reguladora competente, com órgãos estaduais eventualmente envolvidos na política de saneamento, com órgãos de controle, com entidades técnicas, com representantes dos consumidores, com comunidades atingidas e com demais órgãos de execução do Ministério Público que possuam atribuição correlata;

CONSIDERANDO que a atuação estrutural pressupõe a construção de diagnóstico inicial, a delimitação progressiva do objeto, a identificação dos atores institucionais, a coleta de dados, a realização de reuniões técnicas, a abertura de espaços de escuta social, a formulação de matriz de problemas, a definição de indicadores, a pactuação de medidas de curto, médio e longo prazo, a fixação de cronograma, a previsão de responsabilidades e a adoção de mecanismos periódicos de monitoramento;

CONSIDERANDO que o tratamento adequado do conflito, no presente caso, deve buscar solução consensual, interinstitucional, escalonada e tecnicamente informada, sem prejuízo da adoção de medidas recomendatórias, fiscalizatórias, investigativas ou judiciais se verificada resistência injustificada, descumprimento de deveres legais, violação de direitos coletivos ou inviabilidade de composição;

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de instaurar procedimento administrativo estrutural próprio, capaz de concentrar, organizar e racionalizar as informações disponíveis, evitar dispersão institucional, permitir análise global do problema, conferir transparência à atuação ministerial e viabilizar a construção de solução efetiva para os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Arapiraca;

RESOLVE instaurar PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO ESTRUTURAL, no âmbito do COMPOR/MPAL, com o objetivo de diagnosticar, tratar adequadamente e buscar solução consensual, interinstitucional, planejada, escalonada e monitorável para os problemas estruturais relacionados à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Arapiraca/AL.

1) DO OBJETO DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO ESTRUTURAL

O presente Procedimento Administrativo Estrutural tem por objeto acompanhar, diagnosticar e promover a construção de solução consensual e progressiva para as falhas, insuficiências, desconformidades e dificuldades relacionadas à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Arapiraca, abrangendo, sem prejuízo de posterior ampliação ou delimitação técnica, questões relativas à continuidade do abastecimento, qualidade da água, pressão da rede, intermitência, vazamentos, perdas, expansão e manutenção da infraestrutura, coleta e tratamento de esgoto, regularidade das cobranças, atendimento aos usuários, transparência das informações, fiscalização regulatória, execução contratual, investimentos, metas de universalização e mecanismos de participação social.

O procedimento não se destina, em sua fase inaugural, à apuração atomizada de responsabilidade individualizada por fato isolado, nem à substituição do juízo técnico-administrativo dos órgãos competentes, mas à compreensão global do litígio estrutural e à construção de providências institucionais capazes de enfrentar suas causas, sem prejuízo da adoção de providências específicas, inclusive de responsabilização, caso surjam elementos concretos de ilicitude, dano ao erário, violação à ordem jurídica, prática abusiva, improbidade administrativa, irregularidade contratual, omissão regulatória ou lesão coletiva aos consumidores.

2) DO DIAGNÓSTICO INICIAL DO PROBLEMA ESTRUTURAL

O diagnóstico preliminar que justifica a instauração do presente procedimento aponta para a existência de problema estrutural relacionado à prestação dos serviços de água e esgoto em Arapiraca, cuja complexidade decorre da conjugação de fatores



técnicos, contratuais, regulatórios, econômicos, administrativos, sociais e territoriais (expansão urbana).

Em primeiro lugar, há notícia de recorrência de problemas ligados à continuidade e regularidade do abastecimento de água em inúmeros bairros do município, com possíveis interrupções, intermitências, baixa pressão, desabastecimento localizado, ausência de previsibilidade e insuficiência de comunicação prévia aos usuários, circunstâncias que, quando confirmadas, afetam diretamente o direito fundamental à água, a dignidade da pessoa humana, a saúde pública, a rotina doméstica, a atividade econômica local e o adequado funcionamento de equipamentos públicos e privados.

Em segundo lugar, impõe-se apurar, em perspectiva sistêmica, a situação da infraestrutura de captação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, incluindo a suficiência da rede existente, os pontos críticos de perda, a ocorrência de vazamentos recorrentes, a idade e o estado de conservação dos equipamentos, a existência de plano de manutenção preventiva, a capacidade de resposta emergencial, os investimentos realizados, os investimentos programados e a compatibilidade entre a expansão urbana de Arapiraca e a expansão da infraestrutura de saneamento.

Em terceiro lugar, deve ser diagnosticada a situação do esgotamento sanitário, incluindo cobertura territorial da rede coletora, percentual de tratamento, qualidade do tratamento eventualmente realizado, existência de lançamentos irregulares, riscos ambientais e sanitários, áreas não atendidas, cronograma de expansão, interface com drenagem urbana, impacto sobre corpos hídricos e compatibilidade da prestação do serviço com as metas legais e contratuais de universalização.

Em quarto lugar, o procedimento deverá avaliar a regularidade das cobranças efetuadas aos usuários, especialmente quanto à clareza das faturas, critérios de medição, estimativas de consumo, cobranças mínimas, cobrança por disponibilidade, cobrança de esgoto em áreas sem efetiva coleta ou tratamento adequado, refaturamentos, multas, juros, negativação, suspensão do fornecimento, religação, parcelamentos, revisão de contas, tratamento de hipervulneráveis e existência de padrões repetitivos de reclamações administrativas ou judiciais.

Em quinto lugar, deverá ser analisada a eficiência dos canais de atendimento da concessionária, inclusive quanto ao tempo médio de resposta, resolatividade das reclamações, acessibilidade dos canais, protocolo e rastreabilidade das demandas, comunicação ativa com usuários, tratamento de demandas coletivas por bairro ou comunidade, atendimento presencial e digital, bem como existência de ouvidoria efetiva e indicadores públicos de desempenho.

Em sexto lugar, o procedimento deverá examinar o papel da agência reguladora competente e dos entes titulares ou responsáveis pela política pública, especialmente quanto à fiscalização do contrato, aplicação de sanções, acompanhamento de metas, análise de indicadores, revisão tarifária, realização de audiências públicas, transparência dos relatórios, tratamento de reclamações coletivas e adoção de medidas corretivas em face de descumprimentos reiterados.

Em sétimo lugar, impõe-se mapear os instrumentos contratuais, aditivos, planos de investimento, matriz de riscos, metas de universalização, indicadores de desempenho, obrigações de transparência, mecanismos sancionatórios, planos municipais ou regionais de saneamento, atos regulatórios e eventuais auditorias, estudos ou relatórios técnicos já existentes, a fim de verificar se há aderência entre o que foi pactuado, o que é exigido pela legislação e o que vem sendo efetivamente entregue à população.

Em oitavo lugar, o diagnóstico deverá identificar territorialmente os grupos mais impactados, com especial atenção a bairros periféricos, comunidades vulneráveis, unidades de saúde, escolas, equipamentos públicos, consumidores hipervulneráveis, estabelecimentos essenciais, áreas de expansão urbana e localidades com histórico de maior incidência de desabastecimento, esgoto a céu aberto, demora de atendimento ou cobrança controvertida.

Em nono lugar, deverá ser analisada a dimensão patrimonial e de governança pública do problema, especialmente no que se refere à adequada gestão de contratos públicos, à fiscalização da concessão, à proteção do patrimônio público, à eficiência administrativa, à regularidade de investimentos, à compatibilidade entre remuneração tarifária e qualidade do serviço, à eventual omissão fiscalizatória e à necessidade de prevenir danos coletivos, ambientais, sanitários e econômicos.

Em décimo lugar, o procedimento deverá avaliar a dimensão consumerista do litígio, compreendendo a adequação do serviço, a proteção contra práticas abusivas, a informação adequada e clara, a prevenção e reparação de danos, a facilitação da defesa de direitos, a modicidade e transparência tarifária, a observância de normas regulatórias e a criação de mecanismos de solução administrativa efetiva e coletiva de reclamações repetitivas.

O diagnóstico inicial, portanto, indica que o problema não pode ser adequadamente enfrentado apenas por respostas episódicas a reclamações isoladas, exigindo matriz estruturada de análise, coleta de dados confiáveis, cruzamento de informações técnicas, escuta dos usuários, responsabilização institucional por etapas, pactuação de metas, acompanhamento periódico e eventual celebração de instrumento consensual com obrigações claras, cronograma definido e mecanismos de controle.

3) DA ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO E DAS MEDIDAS INICIAIS

A atuação do COMPOR no presente Procedimento Administrativo Estrutural observará metodologia orientada à construção progressiva de solução, composta por fases sucessivas de delimitação do objeto, identificação dos atores, coleta de informações, diagnóstico técnico, escuta social, negociação interinstitucional, pactuação de medidas, monitoramento e avaliação de resultados.

Na fase inicial, deverá ser realizada a delimitação provisória do litígio estrutural, com a organização dos eixos temáticos do procedimento, sem prejuízo de posterior revisão à luz dos elementos técnicos coletados. Desde logo, ficam definidos como eixos mínimos de análise: abastecimento de água, qualidade da água, infraestrutura e perdas, esgotamento sanitário, cobrança



e relação de consumo, atendimento ao usuário, regulação e fiscalização, planejamento e investimentos, transparência, participação social e governança contratual.

Deverá ser oficiado ao Município de Arapiraca para que, no prazo de 20 dias úteis, encaminhe cópia integral dos instrumentos contratuais, convênios, termos aditivos, planos, relatórios, estudos, atos administrativos e demais documentos relacionados à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município, incluindo plano municipal ou regional de saneamento básico, metas de universalização, relatórios de fiscalização, comunicações com a concessionária, reclamações recebidas, medidas adotadas e identificação do órgão municipal responsável pelo acompanhamento da política pública.

Deverá ser oficiada a concessionária responsável pela prestação dos serviços para que, no prazo de 20 dias úteis, apresente relatório circunstanciado contendo diagnóstico operacional do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Arapiraca, com indicação de áreas atendidas e não atendidas, mapa da rede, índices de cobertura, indicadores de continuidade, indicadores de qualidade da água, índices de perdas, cronograma de obras, investimentos realizados nos últimos cinco anos, investimentos previstos, plano de manutenção, número e tipo de reclamações, tempo médio de atendimento, ocorrências de desabastecimento, critérios de cobrança e medidas adotadas para correção de falhas recorrentes.

Deverá ser oficiada a agência reguladora competente para que, no prazo de 20 dias úteis, informe quais são os instrumentos regulatórios aplicáveis, os indicadores exigidos, as metas fiscalizadas, os relatórios de desempenho existentes, as fiscalizações realizadas nos últimos cinco anos, os processos sancionatórios instaurados, as penalidades eventualmente aplicadas, as reclamações recebidas, as auditorias produzidas, os procedimentos de revisão tarifária e os mecanismos de transparência e participação social atualmente disponíveis.

Deverão ser oficiados os órgãos de defesa do consumidor, inclusive PROCON municipal e estadual, para que encaminhem dados estatísticos e qualitativos sobre reclamações envolvendo o serviço de água e esgoto em Arapiraca, discriminando, sempre que possível, período, bairro, natureza da reclamação, providência adotada, índice de solução, reincidência e eventuais práticas abusivas identificadas.

Deverá ser oficiada a Vigilância Sanitária, a Secretaria Municipal de Saúde e, se necessário, órgãos estaduais de saúde pública, para que informem dados relacionados à qualidade da água, riscos sanitários, notificações, surtos, reclamações, análises laboratoriais, inspeções, áreas vulneráveis e eventuais impactos do abastecimento irregular ou da deficiência de esgotamento sanitário sobre a saúde coletiva.

Deverá ser oficiado o órgão ambiental competente para que informe a existência de procedimentos, autos de infração, licenças, condicionantes, monitoramentos, relatórios ou notícias de dano ambiental relacionados à coleta, tratamento e disposição de esgoto, lançamentos irregulares, contaminação de corpos hídricos, vazamentos, extravasamentos ou outras ocorrências vinculadas à prestação do serviço.

Deverá ser solicitado ao NAT/MPAL, ou a outro órgão técnico que venha a ser designado pela Administração Superior, apoio para análise dos documentos técnicos apresentados, especialmente quanto à compatibilidade entre indicadores, metas, investimentos, planos de expansão, qualidade do serviço, modicidade tarifária e obrigações legais, contratuais e regulatórias, bem como realização de inspeções in loco.

Deverá ser requisitado à Ouvidoria do MPAL e outras mídias locais (que costumam receber denúncias da população) levantamento das manifestações recebidas no último ano sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário em Arapiraca, com classificação por tema, localidade, recorrência, gravidade e eventual identificação de padrões territoriais ou temporais.

Deverá ser promovida reunião inaugural de alinhamento institucional, com participação do COMPOR, dos órgãos de execução com atribuição correlata, do Município de Arapiraca, da concessionária, da agência reguladora competente, dos órgãos de defesa do consumidor, dos órgãos ambientais e sanitários e de outros atores institucionais relevantes, a fim de apresentar o objeto do procedimento, pactuar fluxo de informações, definir interlocutores, estabelecer calendário preliminar e esclarecer a metodologia estrutural de atuação.

Deverá ser avaliada a realização de audiência pública, escuta social, consulta pública ou outro mecanismo participativo, presencial ou híbrido, destinado a colher informações de usuários, entidades comunitárias, associações de moradores, setor produtivo, instituições de ensino, organizações da sociedade civil e demais grupos afetados, especialmente para identificação de problemas territorializados e validação social do diagnóstico técnico.

Deverá ser construída matriz inicial do problema estrutural, com organização das informações por eixo temático, indicação de causas prováveis, consequências, grupos afetados, atores responsáveis, documentos comprobatórios, dados pendentes, grau de urgência, viabilidade de solução, medidas de curto prazo, medidas de médio prazo, medidas de longo prazo e indicadores de monitoramento.

Na perspectiva de medidas imediatas, deverá ser avaliada a necessidade de pactuação preliminar com a concessionária e demais órgãos competentes para melhoria da comunicação com usuários, divulgação de calendário de intervenções, transparência sobre interrupções programadas, criação de canal específico para demandas coletivas de Arapiraca, priorização de unidades essenciais e apresentação de plano emergencial para áreas com desabastecimento recorrente ou esgotamento sanitário crítico.

Na perspectiva de medidas de curto prazo, deverão ser buscadas providências voltadas à correção de falhas de atendimento, padronização de respostas administrativas, melhoria da rastreabilidade de reclamações, revisão de cobranças manifestamente



controvertidas, divulgação de relatórios de qualidade da água, apresentação de mapa de áreas críticas, criação de rotina de reuniões técnicas e estabelecimento de indicadores mínimos de acompanhamento.

Na perspectiva de medidas de médio prazo, deverá ser discutida a elaboração ou revisão de plano de ação com metas verificáveis para redução de intermitências, diminuição de perdas, ampliação de cobertura, priorização de investimentos, melhoria do atendimento, regularização de cobranças, aperfeiçoamento da fiscalização regulatória e implantação de mecanismos periódicos de transparência ativa.

Na perspectiva de medidas de longo prazo, deverá ser analisada a pactuação de cronograma de universalização e reestruturação progressiva do serviço em Arapiraca, com definição de responsabilidades, fontes de financiamento, etapas de execução, indicadores de desempenho, mecanismos de auditoria, revisão periódica, participação social e consequências pelo descumprimento.

Concluído o diagnóstico técnico e social preliminar, deverá ser avaliada a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta Estrutural, Protocolo Interinstitucional, Plano Consensual de Ação, Termo de Cooperação, Acordo de Resultados ou outro instrumento adequado, contemplando obrigações específicas, cronograma, indicadores, mecanismos de prestação de contas, instâncias de governança, transparência ativa, participação social e cláusulas de responsabilização pelo inadimplemento.

O procedimento deverá ser conduzido sob a premissa de que a consensualidade não afasta a responsabilidade dos atores envolvidos, nem impede a adoção de medidas judiciais ou extrajudiciais coercitivas caso haja recusa injustificada de colaboração, descumprimento de dever legal, omissão regulatória, violação reiterada de direitos dos usuários, lesão ao patrimônio público, dano ambiental, risco sanitário ou inviabilidade de solução consensual efetiva.

5) DAS DILIGÊNCIAS INAUGURAIS

A) Determina-se a atuação da presente Portaria como Procedimento Administrativo Estrutural, com registro no sistema próprio do Ministério Público do Estado de Alagoas, vinculado ao COMPOR/MPAL, adotando-se como objeto: “Diagnóstico, tratamento estrutural e construção consensual de solução para os problemas relacionados à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Arapiraca/AL”.

B) Determina-se a comunicação da instauração do presente procedimento ao CAOP e aos órgãos de execução com atribuição territorial e temática correlata, bem como aos demais órgãos internos cuja atuação possa contribuir para a adequada condução do procedimento, inclusive o Poder Judiciário local.

C) Determina-se a expedição de ofícios ao Município de Arapiraca, à concessionária responsável pelos serviços, à agência reguladora competente, aos órgãos de defesa do consumidor, aos órgãos ambientais e sanitários, à Ouvidoria do MPAL e aos demais atores indicados nesta Portaria, requisitando as informações e documentos necessários ao diagnóstico inicial, no prazo de 20 dias úteis, ressalvada a possibilidade de dilação justificada.

D) Determina-se a designação de reunião inaugural de alinhamento institucional, em data a ser definida pela Secretaria do COMPOR, com convite aos representantes do Município de Arapiraca, da concessionária, da agência reguladora, dos órgãos de defesa do consumidor, dos órgãos sanitários e ambientais, dos órgãos de execução do MPAL com atribuição correlata e de outros atores considerados relevantes.

E) Determina-se que, após o recebimento das informações iniciais, seja elaborada matriz preliminar de diagnóstico do problema estrutural, a ser submetida à deliberação dos membros ofiçantes e, posteriormente, compartilhada com os atores institucionais envolvidos, para validação, complementação e definição de prioridades.

F) Determina-se que seja avaliada, após a fase inicial de coleta documental, a conveniência de realização de audiência pública ou outro mecanismo de escuta social, a fim de assegurar participação dos usuários e dos grupos afetados na identificação dos problemas, na priorização das medidas e na legitimação democrática das soluções consensuais.

Publique-se, registre-se e cumpra-se.

Arapiraca/AL, 11 de maio de 2026.

Bruno de Souza Martins Baptista

Membro voluntário do COMPOR

Thiago Chacon Delgado

Membro voluntário do COMPOR

Viviane Karla da Silva Farias

Membro do COMPOR

Valter José de Omena Acioly