

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO - AMAE
DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF/DNFC/CFIC/0039/2023



ASSUNTO: Fiscalização eventual – Falta de água no Município de Rio Verde.

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO – Av. Fued José Sebba nº 1245, Jardim Goiás, Goiânia.

DATA DA FISCALIZAÇÃO: 20/10/2023

PROCESSO: 116847/2023

ANALISTA DE FISCALIZAÇÃO: Polyanna Ribeiro Trindade

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei nº 130 de 29 de junho de 2018, a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE, tem como finalidade dar cumprimento às políticas públicas e exercer as atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e gerenciamento de resíduos sólidos urbanos, observando os dispositivos legais, contratuais e conveniais existentes, exercendo o correspondente poder de polícia em relação à prestação dos serviços regulados, impondo sanções e medidas corretivas, quando for o caso.

2. OBJETIVO

O presente documento tem por objetivo relatar a situação constatada no Município de Rio Verde entre os dias 12/10/2023 a 15/10/2023, registrada através de reclamações para a Ouvidoria da AMAE.

3. RELATÓRIO

3.1. Metodologia de Fiscalização

Foram avaliados 75 Procedimentos de Ouvidoria (POs 210/2023 a 285/2023) datados de 20/10/2023 e que foram encaminhados pela Ouvidoria da AMAE para esta Coordenação de Fiscalização e Controle. Os POs em questão se encontram em anexo neste processo.

3.2. Resultados de Fiscalização

As reclamações foram realizadas durante o plantão da AMAE nos dias 12 a 15/10/2023, realizada pela equipe de fiscalização, das 08:00 às 17:30. Os Procedimentos de Ouvidoria são gerados a partir dessas reclamações, que são recebidas via mensagem de aplicativo ou ligação. A partir dos POs encaminhados, foi possível levantar os seguintes dados quanto aos bairros afetados pela falta de água nas datas supracitadas: Gameleira I (12%), Gameleira II (20%), Martins (5%), Serra Dourada (3%), Popular (3%), Santo Agostinho (5%), Eldorado (3%), Morada do Sol (1%), Nilson Veloso II (1%), Nova Vila Maria (1%), Renovação (3%), Residencial Arco-íris (1%), Primavera (3%), Pauzanes (5%), Jardim Helena (1%), Vila Mariana (1%), Funcionários (1%), Jardim Goiás (1%), Jardim das Margaridas (3%), São Joaquim (3%), Jardim América (prolongamento) (1%), Santo Antônio de Lisboa (1%), Vila Santa Luzia (1%). Em 19% das reclamações recebidas o usuário não identificou o bairro.

Os protocolos que foram repassados durante as ligações em questão foram: 2023054746639, 2023054737540, 2023054737540, 2023054622778, 2023054766125, 2023054783518, 2023054729203, 2023054669430, 2023054764009, 2023054574820, 2023052016110, 2023053706815, 2023054797756, 2023054715261.

Durante o plantão, devido ao volume de reclamações, as fiscais responsáveis acessaram o sistema Supervisório Saneago, através do site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard> e puderam observar que vários sistemas de abastecimento estavam comprometidos por mais de 24 horas, como os sistemas Gameleira, FESURV e Laranjeiras, a exemplo:

- **Dia 13/10/2023 às 09:15 horas:**

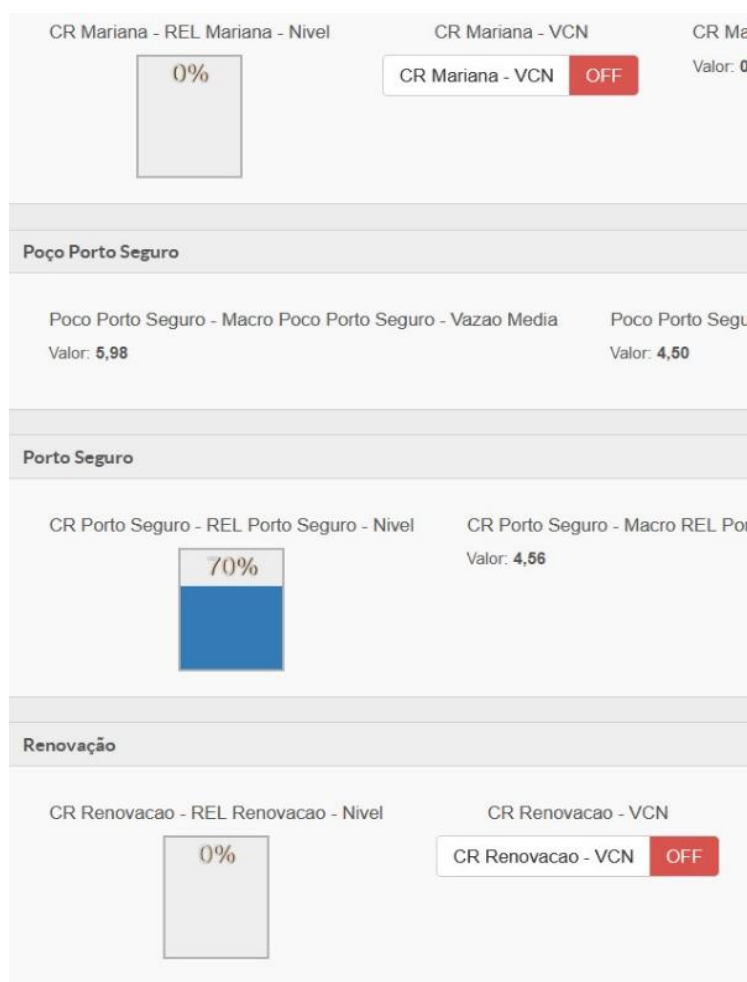


Imagem 1 – REL Mariana - 0%, REL Porto Seguro (sistema independente) – 70%, REL Renovação – 0%.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 13/10/2023 às 09:15 horas.

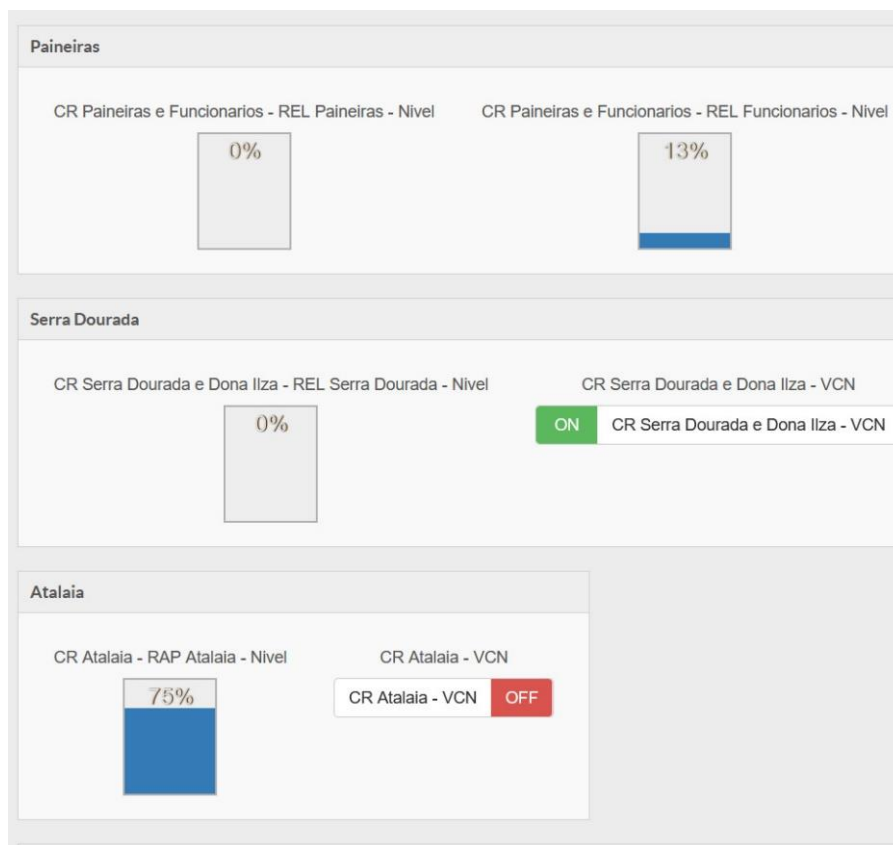


Imagem 2 – REL Paineiras - 0%, REL Funcionários – 13%, REL Serra Dourada – 0%, RAP Atalaia – 75%.
Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 13/10/2023 às 09:15 horas.

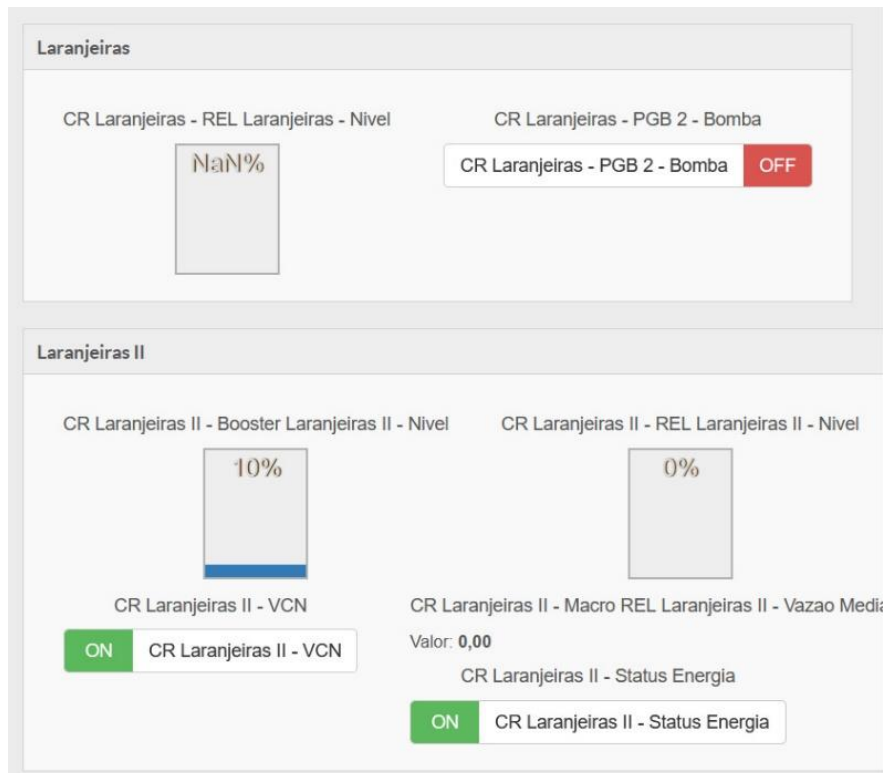


Imagem 3 – REL Laranjeiras – sem informação; REL Laranjeiras II – 0%, Booster Laranjeiras – 10%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 13/10/2023 às 09:15 horas.



Imagem 4 – RAP Gameleira – 0%; REL Gameleira – 2%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 13/10/2023 às 09:15 horas.

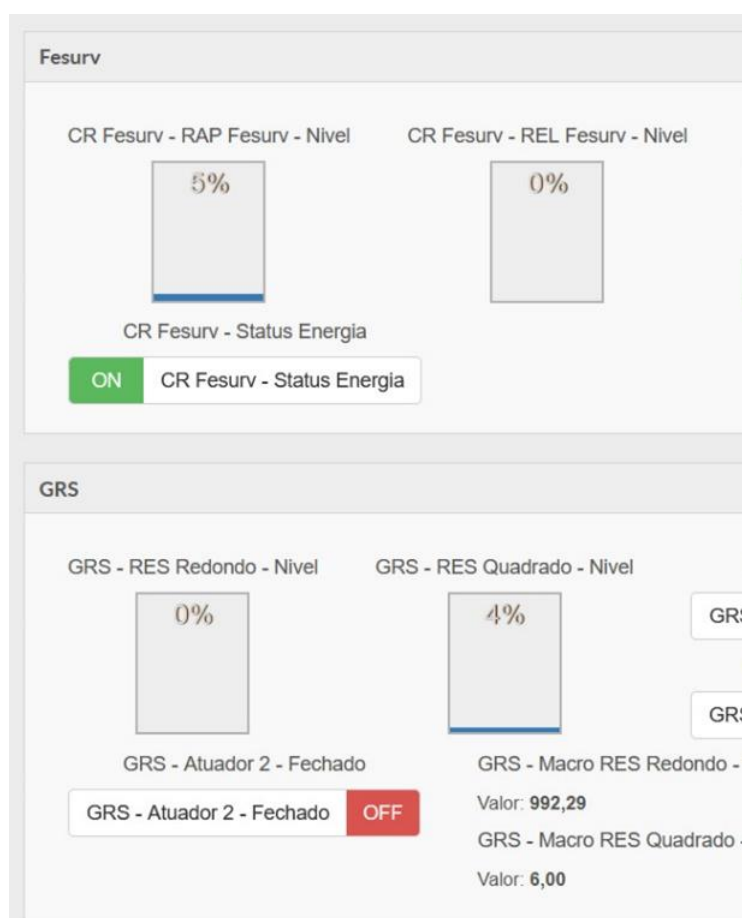


Imagem 5 – RAP FESURV - 5%; REL FESURV – 0%, GRS RES Redondo – 0%, GRS RES Quadrado – 4%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 13/10/2023 às 09:15 horas.

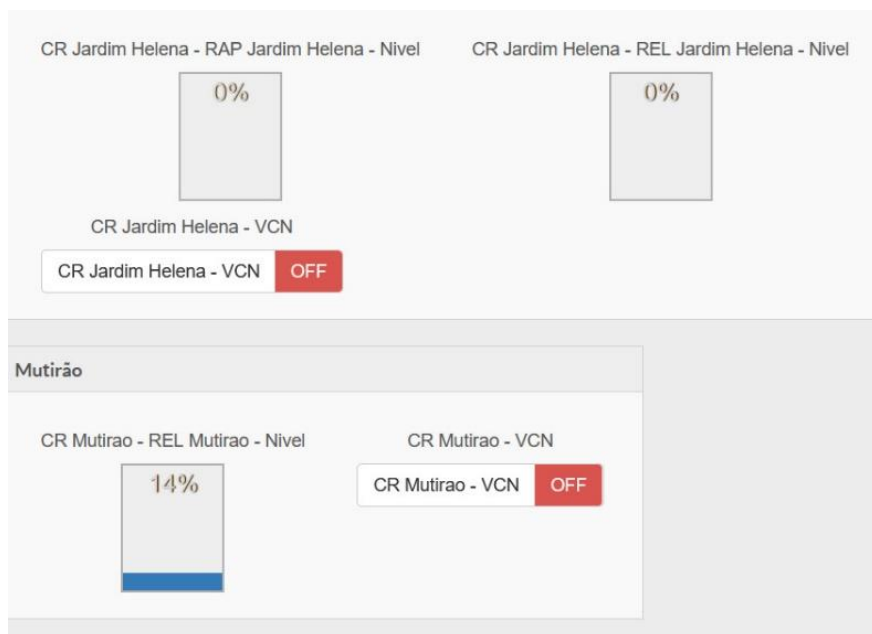


Imagem 6 – RAP Jardim Helena - 0%; REL Jardim Helena – 0%, REL Mutirão - 14%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisorío Saneago, 13/10/2023 às 09:15 horas.

- **Dia 14/10/2023 às 10:15 horas:**

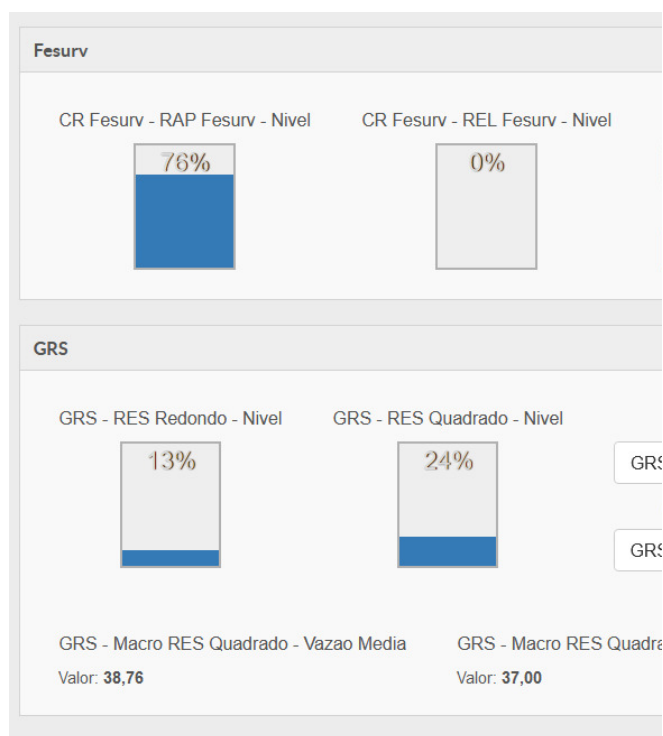


Imagem 7 – RAP FESURV - 76%; REL FESURV – 0%, GRS RES Redondo – 13%, GRS RES Quadrado – 24%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisorío Saneago, 14/10/2023 às 10:15 horas.

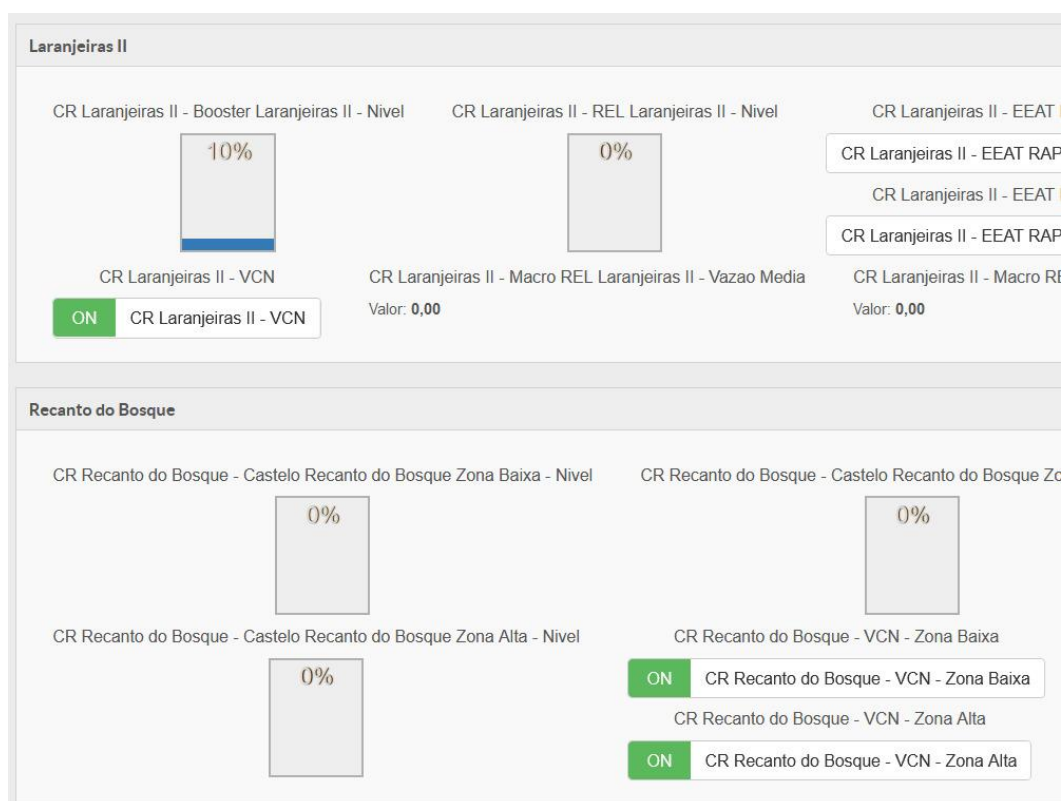


Imagem 8 – REL Laranjeiras II – 0%, Booster Laranjeiras – 10%, CRs Recanto do Bosque, zona baixa, média e alta – 0%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 10:15 horas.



Imagem 9 – RAP Gameleira – 0%; REL Gameleira – 2%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 10:15 horas.

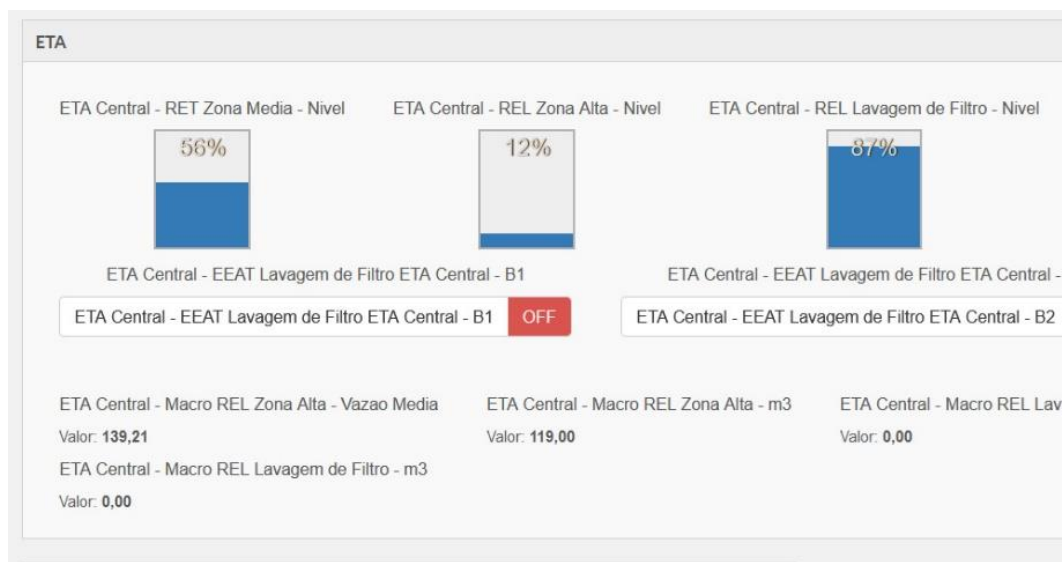


Imagem 10 – ETA Central: RET Zona média – 56%, REL Zona Alta – 12%, REL Lavagem de filtro – 87%.
Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 10:15 horas.

- **Dia 14/10/2023 às 18 horas:**



Imagem 11 – REL Porto Seguro – 0%, REL Renovação – 0%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 18 horas.

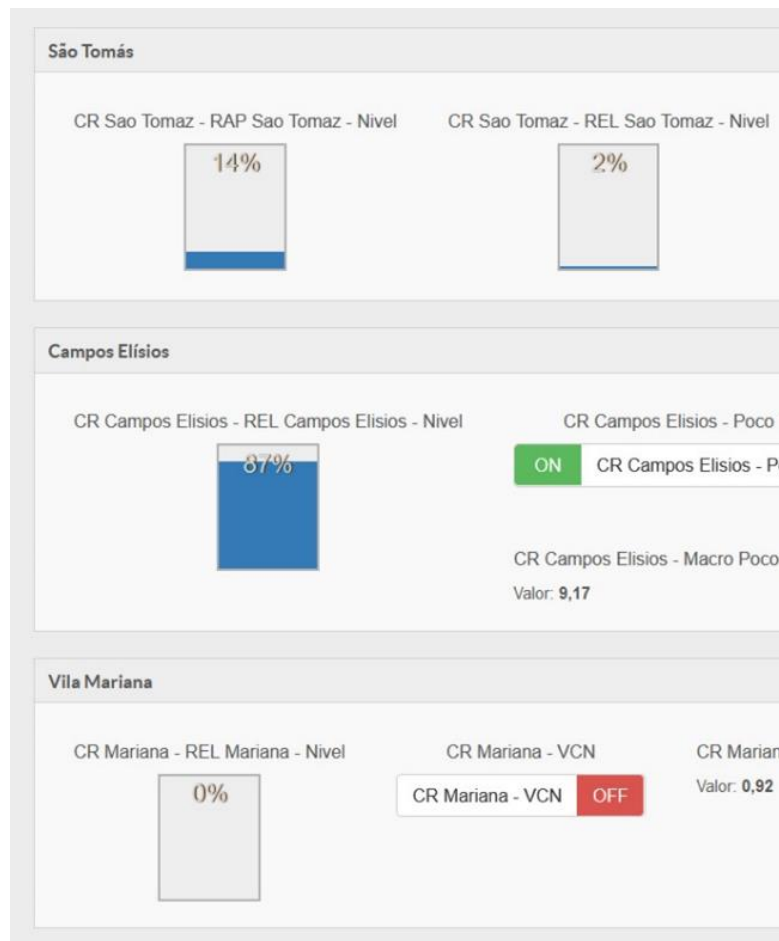


Imagem 12 – RAP São Tomaz – 14%, REL São Tomaz – 2%, REL Campos Elísios – 87%, REL Mariana – 0%
Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 18 horas.

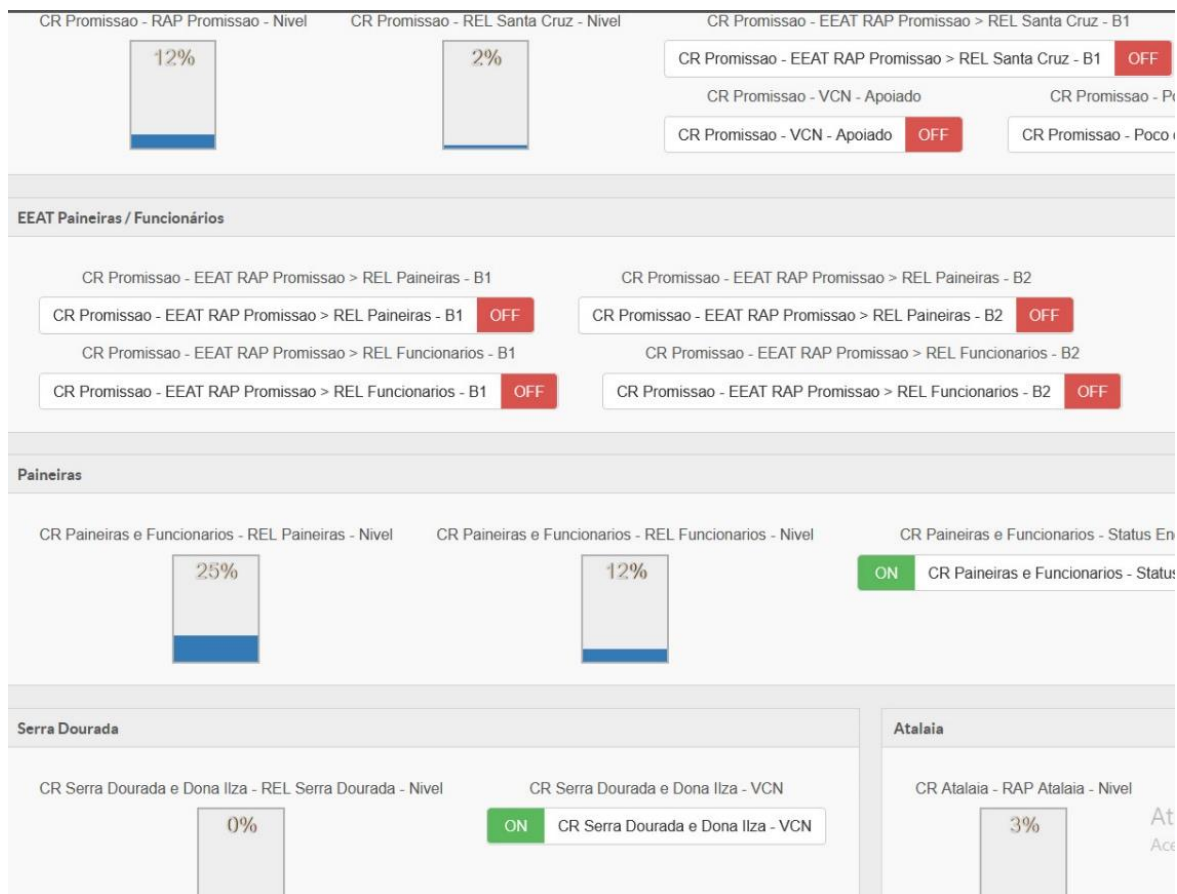


Imagem 13 – RAP Promissão – 12%, REL Santa Cruz – 2%, REL Paineiras - 25%, REL Funcionários – 12%, REL Serra Dourada - 0%, RAP Atalaia – 3%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 18 horas.

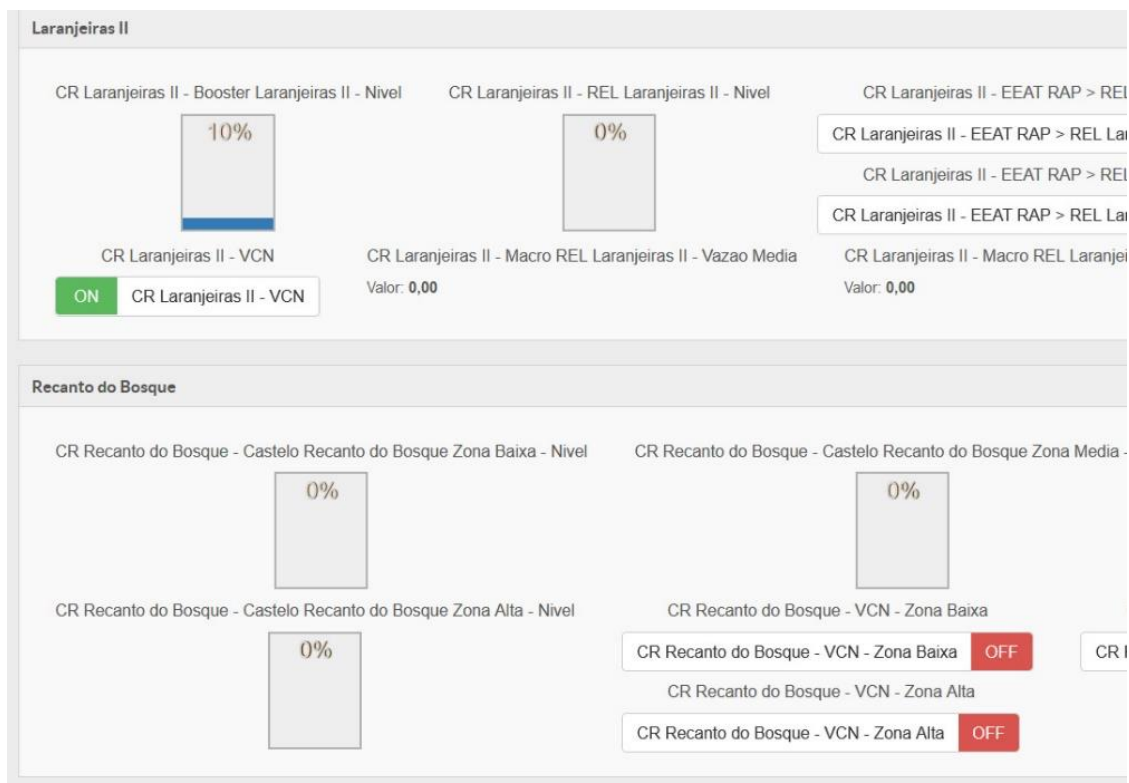


Imagem 14 – REL Laranjeiras II – 0%, Booster Laranjeiras – 10%, CRs Recanto do Bosque, zona baixa, média e alta – 0%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 18 horas.



Imagem 15 – ETA Central: RET Zona média – 41%, REL Zona Alta – 13%, REL Lavagem de filtro – 71%.
 Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 18 horas.



Imagem 16 – RAP Gameleira – 0%; REL Gameleira – 3%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 18 horas.

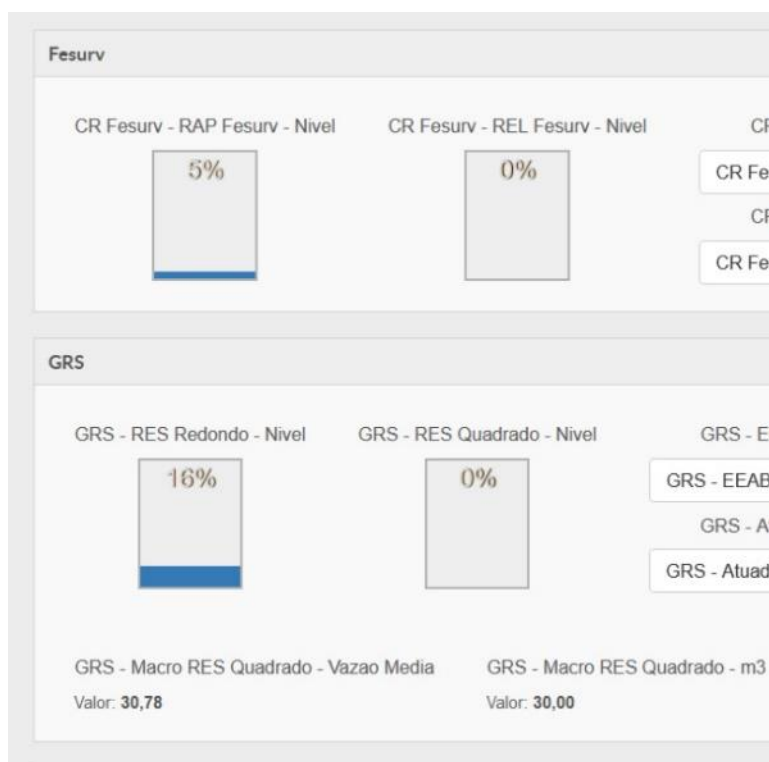


Imagem 17 – RAP FESURV - 5%; REL FESURV – 0%, GRS RES Redondo – 16%, GRS RES Quadrado – 0%. Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 14/10/2023 às 18 horas.

3. CONSTATAÇÕES

Quanto à notificação prévia da falta de água, na data de 11 de outubro de 2023, esta Agência foi notificada pela Prestadora via e-mail sobre uma manutenção programada no sistema Canaã, no dia 17/08/2023 das 14h às 18h, com posterior normalização do abastecimento. E no dia 16 de outubro de 2023, a AMAE foi notificada sobre o comunicado expedido pela Prestadora no dia 14/10/2023, o qual comunicava mais de **30 horas com a Captação Abóbora paralisada devido à falta de energia**. Ressalta-se a **morosidade** da Prestadora em emitir comunicado quanto à situação que afetou o abastecimento da cidade de Rio Verde, e mais ainda, por ter publicado o comunicado somente em suas plataformas no dia 14 e ter feito esta Agência ciente do mesmo apenas dois dias depois.

Em consideração à alegação da prestadora SANEAGO em suas plataformas, na qual afirma ser a maior cliente da concessionária de energia Equatorial no Estado de Goiás, e pelo princípio da expectativa de qualidade, no qual, quanto maior o preço pago pelo usuário/cliente (SANEAGO), maior será a expectativa de receber um produto de alta qualidade em termos de desempenho, durabilidade, funcionalidade e principalmente regularidade, é cabido à prestadora solicitar junto a concessionária de energia alternativas tecnológicas que possam ser utilizadas em demandas emergenciais, para assim, garantir a sustentabilidade das unidades operacionais da prestadora SANEAGO, ressaltando que tais equipamentos deverão ser empregados em cenários específicos e prioritários.

Desta feita a CFIC **notifica a prestadora a apresentar estudo de viabilidade de implantação de geradores elétricos**, em locais de maior criticidade operacional no SAA ETA Central Rio Verde e demais unidades independentes de abastecimento, apresentando planilha de custos financeiros orçados para tal implantação.

Ademais, tendo o estudo solicitado, apresentado inviabilidade de implantação de tais equipamentos por parte da prestadora, determina-se então que, a prestadora apresente alternativa factível para solução da irregularidade na prestação de serviço de abastecimento por falhas operacionais em unidades advindas de falta de energia elétrica.

Levando em consideração que no Contrato de Programa firmado entre a Saneago e o Município de Rio Verde, consta em sua cláusula sétima:

“§1º Para os efeitos do que estabelece esta cláusula e sem prejuízo do disposto no Regulamento dos Serviços e Código de Defesa do Consumidor, serviço adequado é o que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas cobradas dos seus USUÁRIOS, nos

termos deste contrato, da legislação, do Regulamento dos Serviços e das demais normas aplicáveis.”

E consta, em seu §2º, no item B a definição de Continuidade:

“b) Manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e de sua oferta à população das áreas afetas à exploração, nas condições estabelecidas neste contrato e no Regulamento dos Serviços, ressalvada a adoção de regime de racionamento decorrente de escassez dos recursos hídricos ou de sua inadequada qualidade;”

Ressalta-se também, que as interrupções relatadas **não são enquadradas como racionamento** pois não há escassez de recursos hídricos relatado.

De acordo com a Resolução 26/2022 da AMAE, art. 60, é classificada como **infração média**:

“XIII – descumprir as normas relacionadas ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;”

Ainda na mesma Resolução, art. 61, são **infrações graves**:

“XVI – deixar de comunicar imediatamente ao ente regulador, aos órgãos competentes e aos usuários, qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, que possa colocar em risco a saúde da população, ou situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços;

[...]

XIX – não informar ao ente regulador e não promover divulgação aos usuários, no prazo e forma fixados, as ocorrências de paralisações do sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, contendo o motivo da paralisação, a localidade, a estimativa de população atingida, as medidas de contingência e as providências tomadas para solução do problema;

[...]

XXIII – deixar de implementar medidas objetivando o incremento da eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme estipulado contratualmente.”

E ainda, enquadrada como **infração gravíssima** pela mesma Resolução 26/2022, art. 62:

*“XII – descumprir as metas estabelecidas em dispositivos legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, **continuidade, regularidade** e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento*

sanitário;”

5. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Conforme expostas as não conformidades passíveis de sanções pecuniárias no item acima, a prestadora deverá:

- **Apresentar estudo de viabilidade de implantação de geradores elétricos**, em locais de maior criticidade operacional no SAA ETA Central Rio Verde e demais unidades independentes de abastecimento, apresentando planilha de custos financeiros orçados para tal implantação;
- **Tendo o estudo solicitado, apresentado inviabilidade de implantação** de tais equipamentos por parte da prestadora, determina-se então, **que a prestadora apresente alternativa factível para solução da irregularidade na prestação de serviço de abastecimento por falhas operacionais em unidades advindas de falta de energia elétrica.**

Tais medidas devem ser tomadas e apresentadas à esta Agência Reguladora dentro do prazo de **15 DIAS (quinze dias)**.

6. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou as constatações da análise dos Pareceres de Ouvidoria que foram gerados nos atendimentos dos dias 12/10/2023 a 15/10/2023. **A avaliação dos documentos gerou questionamentos que devem ser sanados dentro do prazo de 15 dias, sob penalidade de multa fundamentada pela Resolução nº 26/2022 da AMAE no art. 60, item XXXII.**

Rio Verde, 23 de outubro de 2023.

EQUIPE TÉCNICA

Polyanna Ribeiro Trindade
Analista de Fiscalização e Controle
Matrícula nº 3.005.666
AMAE/RIO VERDE

José Alves Neto
Coordenador de Fiscalização e Controle
Matrícula nº 10.18.825
AMAE/RIO VERDE