

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/0035/2023



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: 20/06/2023

PROCESSO: 100903/2023

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 nos sábados dia 12/08/2023 e 19/08/2023, registrada através de reclamações para a Ouvidoria da AMAE. São um total de 32 Procedimentos de Ouvidoria (POs) que servem de base para este relatório: POs 153/2023 a 177/2023 datados de 12/08/2023 e POs 179/2023, 180/2023, 182/2023, 183/2023, 184/2023, 185/2023 e 186/2023, de 19/08/2023.

3. RELATÓRIO

3.1. Metodologia de Fiscalização

Foram avaliados os 32 Procedimentos de Ouvidoria 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 de sábado da AMAE, 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 à falta de água nas datas supracitadas:

Bairro	PO	Data
Gameleira I	153/2023	11/08/2023
	154/2023	12/08/2023
	156/2023	12/08/2023
	157/2023	12/08/2023
	159/2023	12/08/2023
	162/2023	12/08/2023
Gameleira II	155/2023	12/08/2023
	158/2023	12/08/2023
	160/2023	12/08/2023
	161/2023	12/08/2023
	163/2023	12/08/2023
	164/2023	12/08/2023
	165/2023	12/08/2023
	166/2023	12/08/2023
	167/2023	12/08/2023
Jardim Cruvinel	168/2023	12/08/2023
Jardim Helena	169/2023	12/08/2023
	170/2023	12/08/2023
	172/2023	12/08/2023
	173/2023	12/08/2023
	175/2023	12/08/2023
Vila Santo Antônio	171/2023	12/08/2023
Residencial Atalaia	174/2023	12/08/2023
	177/2023	12/08/2023
Vila Cruz I	176/2023	12/08/2023
Maranata	179/2023	19/08/2023
	180/2023	19/08/2023
	182/2023	19/08/2023
	184/2023	19/08/2023
Residencial Veneza	183/2023	19/08/2023
	185/2023	19/08/2023
Setor Pauzanes	186/2023	19/08/2023

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 obtiveram as seguintes imagens:

- **Dia 12/08/2023:**

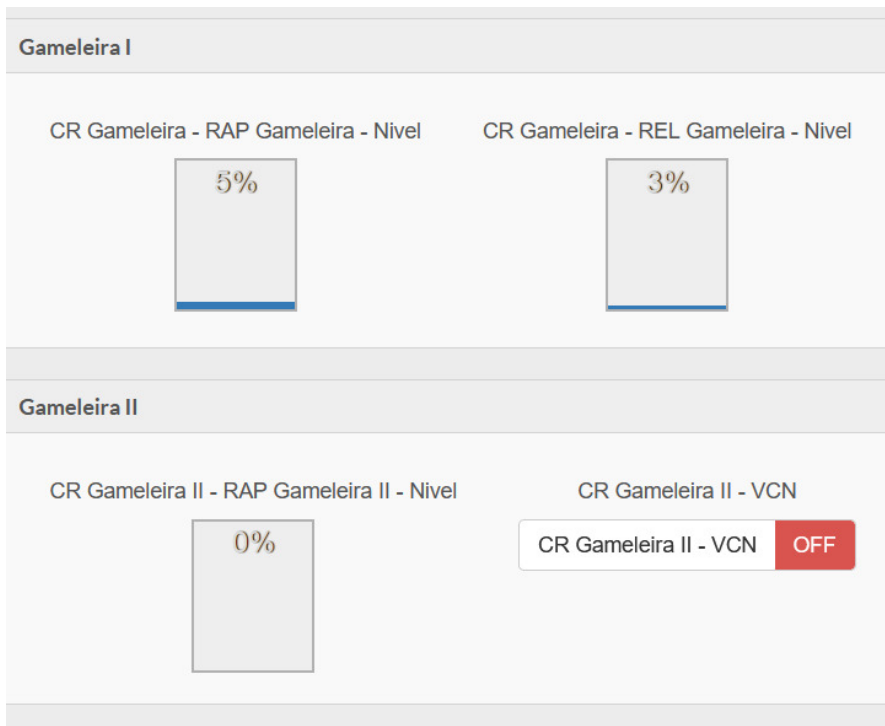


Imagem 1 – RAP Gameleira – Vol. 5 %; REL Gameleira – Vol. 3%.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 12/08/2023 às 09:57 horas.

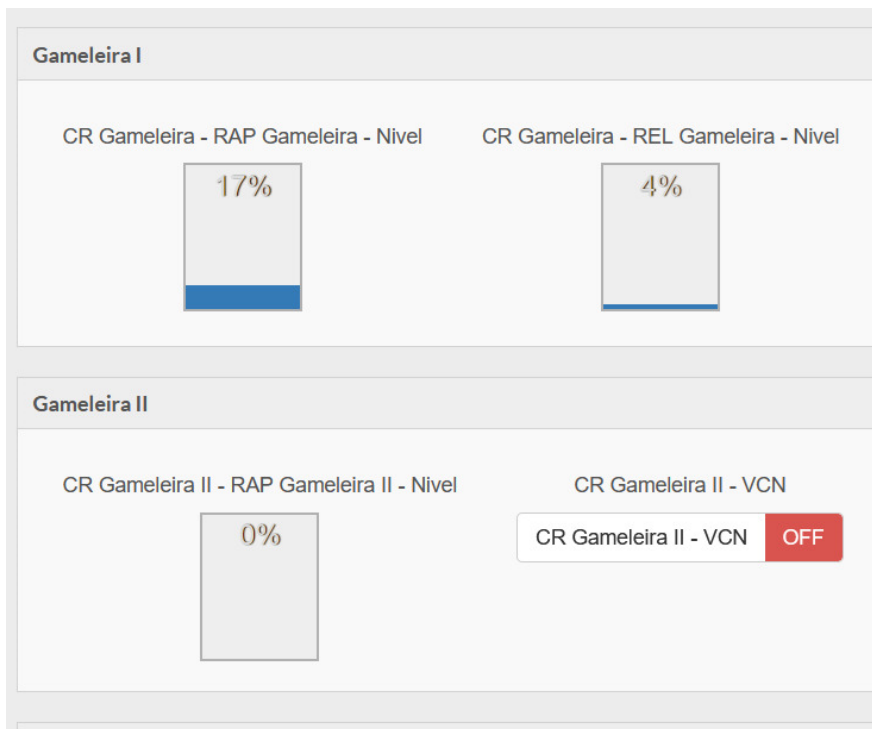


Imagem 2 – RAP Gameleira – Vol. 17 %; REL Gameleira – Vol. 4 %.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 12/08/2023 às 10:58 horas.



Imagem 3 – Reservatório RAP Atalaia, volume 3 %.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 12/08/2023 às 19:03 horas.



Imagem 4 – Reservatório REL Santa Cruz, volume 2 %.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 12/08/2023 às 11:39 horas.

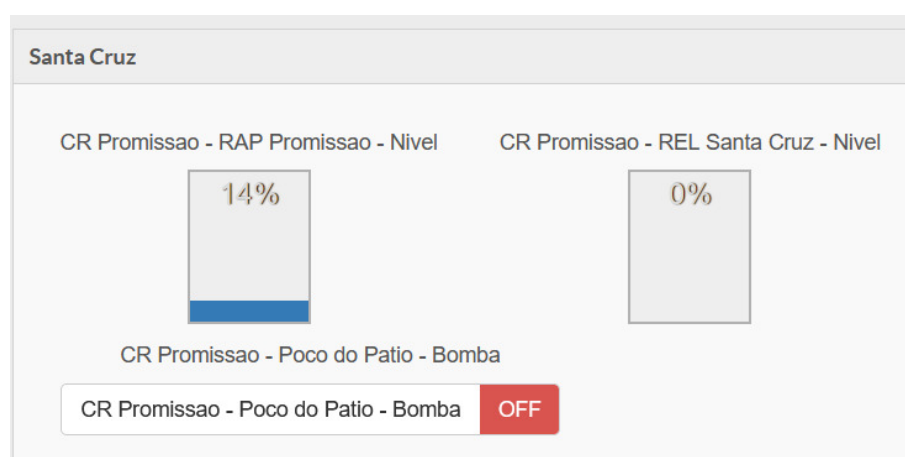


Imagem 5 – Reservatório REL Santa Cruz, volume 0 %.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 12/08/2023 às 12:00 horas.

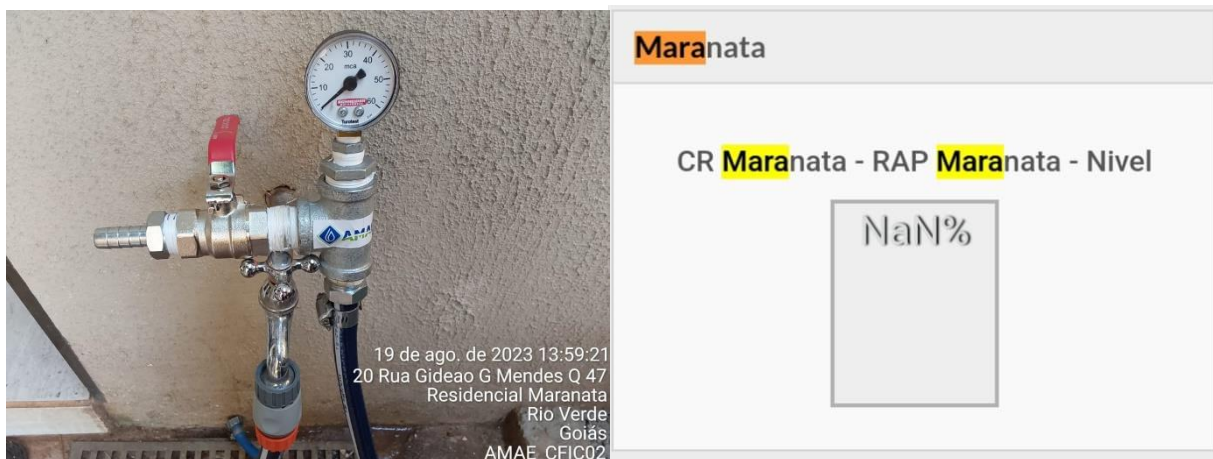


Imagem 6 – Reservatório REL Santa Cruz, volume 0 %.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 12/08/2023 às 19:02 horas.

- **Dia 19/08/2023:**

Após as reclamações recebidas, o Coordenador de Fiscalização José Alves Neto, esteve *in loco* em alguns dos endereços das reclamações, munido de manômetro Schneider.



Imagens 6 e 7: Manômetro demonstrando pressão de 0 mca, na data devido à falta de água no bairro Maranata, 19/08/2023 às 13:59; Captura de tela do Portal Supervisório da Saneago às 14:15 do dia 19/08/2023, sem informações sobre a situação do RAP Maranata.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 12/08/2023 às 19:02 horas.

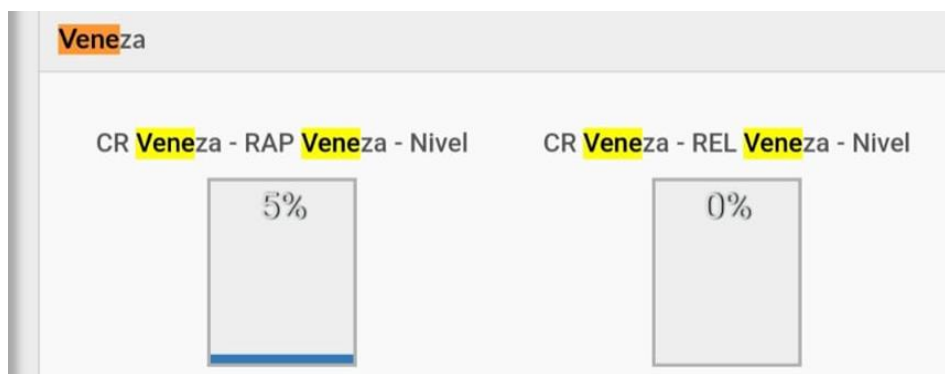


Imagem 8 – CR Veneza, RAP com volume 5 % e REL 0%.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 19/08/2023 às 15:02 horas.

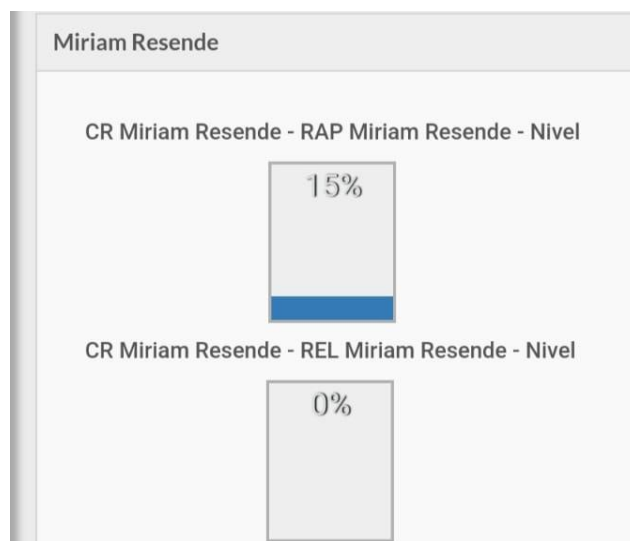


Imagem 9 – CR Miriam Resende, RAP com volume 15 % e REL 0%.

Fonte – Site: <https://www.saneago.com.br/automacao/dashboard>, Supervisório Saneago, 19/08/2023 às 15:02 horas.

3. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

Foi constatada a falta de água superior a seis horas de duração em duas situações (POs 153/2023 e 155/2023), e falta de água intermitente nos Bairros Gameleira I e II, e em diversos pontos no Jardim Helena e Residencial Atalaia, na data de 12/08/2023. No dia 19/08/2023 o Sistema de Abastecimento Miriam Resende foi afetado, ocasionando falta de água nos bairros Maranata, Veneza e Pauzanes.

Não foi apresentado à esta agência aviso de manutenção ou manobra que pudesse ocasionar o desabastecimento dos bairros, e os canais de atendimento da prestadora não souberam justificar a falta de água e tampouco foram capazes de fornecer uma previsão de normalização definitiva quando questionados pela AMAE.

De acordo com a Resolução 26/2022 da AMAE, art. 60, são classificadas como **infrações médias**:

“XI – não implementar ações descritas no Plano de Racionamento do Abastecimento de Água;

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;

XVII – não comunicar previamente ao ente regulador a suspensão e/ou interrupção do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto do usuário, que presta serviço público ou essencial à população.

[...]

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:

- **Esclarecer** os motivos da falta de água em diversos bairros de Rio Verde nas datas de 12 e 19/08/2023;
- **Esclarecer**, caso o motivo apontado pelo desabastecimento for aumento do consumo, quais medidas estão sendo tomadas para garantir a continuidade do abastecimento;
- **Estabelecer** um canal de comunicação direta entre o setor técnico operacional da prestadora e os órgãos de fiscalização e regulação, preferencialmente por chamada telefônica. Deverá ainda ser certificado de que os responsáveis pelo setor técnico estejam cientes da importância dessa comunicação regular e proativa;
- **Implementar** sistema de monitoramento interno para garantir a eficiência e eficácia da comunicação com os órgãos reguladores, notificando esta agência reguladora de todas as paralisações que podem ultrapassar o prazo de 6 horas;

- **Designar** um responsável pela comunicação e estabelecer procedimentos para atender às solicitações dentro dos prazos estabelecidos.

Tais medidas devem ser tomadas e apresentadas à esta Agência Reguladora dentro do prazo de **30 DIAS (trinta dias)**.

6. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou as constatações da análise dos Pareceres de Ouvidoria que foram gerados nos atendimentos dos dias 12/08/2023 e 19/08/2023. **A avaliação dos documentos gerou questionamentos que devem ser sanados dentro do prazo de 30 dias, sob penalidade de multa fundamentada pela Resolução nº 26/2022 da AMAE no art. 60, item XXXII.**

Rio Verde, 18 de setembro 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