

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO  
DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO – CFIC**



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF/DRF/CFIC/008/2024**

**Abril/2024**



## SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO .....	3
1.1. Entidade Reguladora.....	3
1.2. Prestadora de Serviços .....	3
1.3. Dados da Ação Fiscalizatória.....	3
2. APRESENTAÇÃO.....	4
3. METODOLOGIA.....	4
4. NORMAS UTILIZADAS .....	4
5. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS/CONSTATADOS .....	5
6. NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS .....	7
7. RECOMENDAÇÕES, DETERMINAÇÕES E PRAZOS AO PRESTADOR DE SERVIÇOS .....	7
8. CONCLUSÃO .....	8
9. ANEXO .....	8



## 1. IDENTIFICAÇÃO

### 1.1. Entidade Reguladora

**Nome:** Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico - AMAE  
**Endereço:** Rua 09, quadra 141, lote 203, Gleba A, Parque Solar do Agreste, CEP 75.907-273 – Rio Verde – GO  
**Responsável pela Fiscalização:** Sílvia Renata Pereira /Analista de Fiscalização – Mat. 3.008.554

### 1.2. Prestadora de Serviços

**Nome:** Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO  
**Endereço Sede:** Avenida Fued José Sebba, nº 1245, Jardim Goiás, CEP 74.805-100 Goiânia – GO  
**Endereço GRS Rio Verde:** Rua 15, nº 376, Bairro Popular, CEP 75903-455 Rio Verde – GO  
**Preposto(s)/ Cargo/ Unidade:** GRS-Rio Verde  
**Contatos:** Sede 62 3221-6002 GRS 64 3620-1132

### 1.3. Dados da Ação Fiscalizatória

**Processo AMAE:** 52709/2024 - CENTI  
**Data:** 17 e 18/01/2024

**Locais Fiscalizados:** Residencial Bela Vista.



## 2. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Fiscalização Eventual foi elaborado seguindo o conteúdo mínimo indicado pelo §1º do Art. 11 da Resolução Normativa nº 26/2021 da AMAE, descrevendo a Fiscalização Indireta nas unidades do Sistema de Abastecimento de Água (SAS), operados pela Saneago no Município de Rio Verde.

## 3. METODOLOGIA

O Processo nº 52709/2024 foi instaurado no CENTI após a Coordenação de Fiscalização (CFIC) ser provocada pela Ouvidoria AMAE à realização de investigação dos 05 Procedimentos de Ouvidoria – P.O. (03/2024, 04/2024, 05/2024, 06/2024 e 07/2024) de falta de água no Residencial Bela Vista entre os dias 17, 18 e 19 de janeiro de 2024, anexos neste processo.

As respostas descritas nos POs e as observações realizadas pela Ouvidoria da AMAE foram confrontadas com os fatos e atos normativos, regulamentares e contratuais aplicáveis. A partir disso, foram identificadas as não-conformidades e elencadas as respectivas recomendações e determinações que a prestadora de serviço deverá tomar.

## 4. NORMAS UTILIZADAS

Para elaboração desse relatório foram utilizados atos normativos, regulamentares e contratuais, sendo os principais citados a seguir:

- ✓ **Lei Federal nº 11.445 de 2007** – estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico;
- ✓ **Lei Estadual nº 14.939, de 15 de setembro de 2004** - estabelece as diretrizes para o saneamento básico no Estado de Goiás;
- ✓ **Contrato de Programa nº 1287 de 2011** celebrado entre o Município de Rio Verde e a prestadora de serviços SANEAGO – Determina a prestação e exploração de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário
- ✓ **Resolução Normativa nº 08/2022 da AMAE** – Regulamenta as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Rio Verde –Goiás.



- ✓ **Resolução Normativa nº 26/2022 da AMAE** – Procedimentos de fiscalização e aplicação de sanções administrativas aos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

## 5. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS/CONSTATADOS

Foram identificados nos POs reclamações de falta de água no Residencial Bela Vista, em Rio Verde nos dias 17, 18 e 19 de janeiro de 2024.

Abaixo, os Protocolos gerados da ouvidoria da Saneago no 0800 645 0115, conforme Tabela 1:

**Tabela 1. Identificação dos Protocolos de cada Procedimento de Ouvidoria.**

PO AMAE	Nº da conta	Protocolo – SANEAGO
03/2024	2563238-8	2024002519451
		2024002554656
04/2024	2686456-8	2024002842660
05/2024	2523201-0	2024002810906
06/2024	2443678-3	2024002846509
07/2024	-	2024002846843

No PO 03/2024 a reclamante relatou falta de água há 48 horas no dia 17/01/2024. A prestadora informou que devido limpeza no reservatório, a previsão de retorno da água seria no dia seguinte (18/01/2024) às 08:00 h. O último contato da ouvidoria da AMAE com a reclamante foi no dia 19/01/2024 às 08:00 h e a água não havia retornado.

No PO 04/2024 a reclamante, em atendimento presencial, relatou falta de água há 48 horas no dia 18/01/2024. A prestadora informou que devido limpeza no reservatório, a previsão de retorno da água seria no dia seguinte (19/01/2024) às 08:00 h. O último contato da ouvidoria da AMAE com a reclamante foi no dia 19/01/2024 às 09:00 h e a água não havia retornado até o dia 19/01/2024 às 08:59 h. A AMAE verificou através do Supervisório dos Reservatórios da prestadora e constatou uma reservação de 45 % em relação à capacidade total. Entretanto, apesar de ter reservação, não está ocorrendo a distribuição.



No PO 05/2024 a reclamante, em atendimento presencial, relatou falta de água há 48 horas no dia 18/01/2024. A prestadora informara que o abastecimento está comprometido devido a uma limpeza no reservatório do Residencial Bela Vista, e que a previsão de retorno do abastecimento seria no dia seguinte (19/01/2024) às 08:00 h. O último contato da ouvidoria da AMAE com a reclamante foi no dia 19/01/2024 às 09:00 h e a água não havia retornado até o dia 19/01/2024 as 08:59 h. A AMAE entrou em contato com a prestadora pelo 0800 645 0115, protocolo 2024002846843 e a mesma informou que o reservatório permanecia sob limpeza e manutenção e a normalização do retorno do abastecimento seria para até as 08:00 horas do dia 19/01/2024.

No PO 06/2024 a reclamante, em atendimento presencial, relatou falta de água há 48 horas no dia 18/01/2024. A prestadora informara que devido limpeza no reservatório, a previsão de retorno da água seria no dia seguinte (19/01/2024) às 08:00 h. O último contato da ouvidoria da AMAE com a reclamante foi no dia 19/01/2024 às 09:00 h e a água não havia retornado até o dia 19/01/2024 as 08:59 h. A AMAE verificou através do Supervisório dos Reservatórios da prestadora e constatou uma reservação de 45 % em relação à capacidade total. Entretanto, apesar de ter reservação, não está ocorrendo a distribuição. A ouvidoria da AMAE entrou em contato com a prestadora pelo 0800 645 0115, protocolo 2024002846843 e a mesma informou que o reservatório permanecia sob limpeza e manutenção e a normalização do retorno do abastecimento seria para até as 08:00 horas do dia 19/01/2024.

No PO 07/2024 a Ouvidoria da AMAE entrou em contato com a prestadora pelo 0800 645 0115 no dia 18/01/2024 para relatar falta de água há 48 horas no Residencial Bela Vista. A prestadora informara que devido limpeza no reservatório, a previsão de retorno da água seria no dia seguinte (19/01/2024) às 08:00 h.

A Ouvidoria registrou e gravou a ligação com a prestadora de serviços.

Até o dia 19/01/2024 as 08:59 horas não restabeleceu o abastecimento no Residencial Bela Vista e no Supervisório dos Reservatórios da prestadora constatou a mesma reservação de 45 % em relação à capacidade total. Entretanto, apesar de ter reservação, não está ocorrendo a distribuição. Em contato com os usuários, ainda permanecem sem abastecimento de água.



## 6. NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

A partir das constatações observadas na ação fiscalizatória algumas não conformidades foram encontradas, essas estão listadas na Tabela 2.

**Tabela 2 – Não conformidades encontradas na ação fiscalizatória.**

Item	Não Conformidade	Elemento Fiscalizado	Instrumento Normativo <sup>1</sup>
1	Falta de água por mais de seis horas sem comunicado.	Residencial Bela Vista	Inc. XIX, Art. 61, RN 26/2022 da AMAE
2	Registro da solução dos problemas	Residencial Bela Vista	Inc. III, Art. 154, RN 008/2021 da AMAE
3	Descontinuidade e irregularidade no abastecimento de água	Residencial Bela Vista	§ 2º, Art. 155, RN 008/2021 da AMAE

## 7. RECOMENDAÇÕES, DETERMINAÇÕES E PRAZOS AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Identificadas as não conformidades, solicita-se à prestadora medidas preventivas e/ou corretivas, afim de atender os requisitos mínimos de qualidade, regularidade e continuidade dos serviços prestados, bem como dos produtos oferecidos ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares (Tabela 3).

**Tabela 3 – Recomendações e determinações ao Prestador**

Item	Não Conformidade	Elemento Fiscalizado	Recomendação/determinação	Prazo (dias úteis)
1	Descontinuidade do serviço de abastecimento de água por período acima de 6 (seis) horas	Residencial Bela Vista	Apresentar registros da limpeza e manutenção do reservatório que justifique a interrupção do abastecimento durante o período do dia 17/01/2024 a 19/01/2024	30
2	Descontinuidade do serviço de abastecimento de água por período acima de 6 (seis) horas	Residencial Bela Vista	Apresentar registros da Ouvidoria da Saneago nos atendimentos concebidos durante o período entre os dia 17/01/2024 a 19/01/2024, no Município de rio Verde.	30
3	Descontinuidade do serviço de abastecimento de água	Residencial Bela Vista	Apresentar Plano de Contingência contemplando ações específicas	30

<sup>1</sup> Os atos normativos expedidos pela AMAE estão no sítio eletrônico da agência, podendo ser acessado em: <https://www.rioverde.go.gov.br/AMAE/resolucoes/>



	por período acima de 6 (seis) horas		para esta <b>irregularidade não planejada</b> .	
--	-------------------------------------	--	---	--

## 8. CONCLUSÃO

O presente Relatório de Fiscalização acompanha o respectivo Termo de Notificação. A prestadora, após recebimento, pode cumprir as recomendações e determinações dos atos administrativos ou, caso julgue necessário, apresentar em até 15 dias úteis a defesa prévia nos termos do Art. 12 da Resolução Normativa nº 26/2022.

## 9. ANEXO

- Procedimentos de Ouvidoria.

Rio Verde, 02 de maio de 2024.

Silvia Renata Pereira  
Analista de Fiscalização – AMAE  
Matrícula nº 3.008.554