

**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/0019/2022



ASSUNTO: Reclamação de falta de água na Rua Ademar Lemes, quadra 03, lote 02 – Setor Morada do Sol – Rio Verde/GO

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO

DATA DA FISCALIZAÇÃO: 04/08/2022 e 08/08/2022

PROCESSO: 0019/2022

08/2022

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei nº 130 de 29 de junho de 2018, a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE/RIO VERDE, tem como competência regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do município de Rio Verde e demais regulados, os serviços públicos de saneamento básico, passíveis de concessão, permissão ou autorização.

Desta feita, cumpre à AMAE/RIO VERDE, o dever de promover a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos, observando os dispositivos legais, contratuais e convencionais 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 sobre as constatações feitas por esta Agência Reguladora após recebimento de reclamação referente à falta de água no endereço Rua Ademar Lemes, quadra 03, lote 02 – Setor Morada do Sol, município de Rio Verde/GO.

3. RELATÓRIO

3.1. Metodologia de Fiscalização

Após receber reclamação por parte de usuário, foi destacada diligência ao local supracitado no dia 04 de agosto de 2022, para averiguação da situação de falta de água na residência. Posteriormente a equipe entrou em contato com a prestadora informando os fatos e solicitando as providências cabíveis. No dia 08 de agosto de 2022 a AMAE retornou ao local para acompanhar as medidas adotadas pela prestadora para solução do problema.

3.2. Resultados de Fiscalização

Em atendimento à reclamação de usuário, no dia 04 de agosto de 2022, a equipe de fiscalização da AMAE compareceu na residência localizada na Rua Ademar Lemes, quadra 03, lote 02 – Setor Morada do Sol. A equipe foi recebida pela proprietária da unidade consumidora em questão, que relatou os **diversos episódios de falta de água que vem enfrentando em sua residência**, o que dificulta a execução de atividades básicas e essenciais dentro de casa. Insatisfeita com a situação, a proprietária informou que muitas vezes procurou atendimento diretamente com a prestadora, mas seu problema não foi solucionado efetivamente. Ainda relatou que mesmo com a falta de água corriqueira, **paga valores elevados em sua fatura de água mensal**.

No momento da visita, a equipe da AMAE realizou o teste de pressão utilizando manômetro e pode constatar que **não estava chegando água em quantidade e pressão suficiente para abastecimento da residência**. No momento da vistoria a pressão aferida era de 0 mca.

A proprietária ainda relatou que comumente a água chegava em sua residência no período noturno, e por volta das 07h:00 o abastecimento de água era cessado. A equipe da AMAE visitou outras **residências vizinhas que descreveram exatamente o mesmo problema**.

Em posse dessas informações a AMAE entrou em contato com a prestadora, solicitando por parte da mesma, que fosse tomada providências urgentes nesse setor, com o intuito de normalizar o abastecimento de água nessas residências. Em resposta, a prestadora informou que deslocaria uma equipe ao local e que seria avaliado a melhor alternativa a ser implantada.

No dia 08 de agosto de 2022 a equipe de fiscalização da AMAE retornou na residência para acompanhamento da situação. A proprietária relatou que o problema persistia e que **a equipe da prestadora não havia comparecido no local**. Em um novo teste de pressão, foi detectado que a

pressão na rede persistia abaixo do recomendado, sendo 6 mca.

4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

- Falta de água recorrente na Rua Ademar Lemes, quadra 03, lote 02 – Setor Morada do Sol;
- Pressão abaixo da faixa recomendada (10 – 50 mca);
- Prestadora acionada, porém, não manifestou atendimento e nem expôs alternativas para solução do problema.

5. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

- A prestadora deverá **apresentar em um prazo de 10 dias**, medidas cabíveis para resolver efetivamente o problema de falta de água nas residências afetadas.

6. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou as constatações levantadas na Rua Ademar Lemes, quadra 03, lote 02 – Setor Morada do Sol em Rio Verde - Goiás. Sugere-se à Diretoria da AMAE/RIO VERDE que a prestadora de serviços, Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, seja notificada destas.

7. RELATÓRIO FOTOGRÁFICO

 <p>4 de ago de 2022 10:04:38 -17°47'41,136"S -50°56'56,376"W Ademar Lemes Q 3, 2 - St. Morada do Sol, Rio Verde - GO, 75909-060, Brasil AMAE/RIO VERDE</p>	 <p>8 de ago de 2022 10:11:26 -17°47'40,77"S -50°56'56,568"W Ademar Lemes Q 3, 2 - St. Morada do Sol, Rio Verde - GO, 75909-060, Brasil AMAE/RIO VERDE</p>
<p>Autor: AMAE/RIO VERDE Descrição: Aferição da pressão de rede durante a fiscalização no dia 04 de agosto de 2022. Valor obtido: 0 mca.</p>	<p>Autor: AMAE/RIO VERDE Descrição: Aferição da pressão de rede durante a fiscalização no dia 08 de agosto de 2022. Valor obtido: 6 mca.</p>

Rio Verde, 11 de agosto de 2022.

EQUIPE TÉCNICA

Daniely Karen Matias Alves
Analista de Fiscalização e Controle
Matrícula nº 3.006.819
AMAE/RIO VERDE

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 1.012.825
AMAE/RIO VERDE