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/0031/2023

ASSUNTO: Fiscalização Eventual – Falta de água e baixa pressão – Rua Otoniel da Cunha, Rio Verde/GO

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

MUNICÍPIO DO SISTEMA FISCALIZADO: Rio Verde/GO

DATA DA FISCALIZAÇÃO: 03/07/2023

PROCESSO: 74175/2023

ANALISTA RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO: Daniely Karen Matias Alves, matrícula nº 3.006.819

07/2023

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei nº 130 de 03 de julho 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 sobre as ocorrências de falta de água e baixa pressão, constatadas no endereço: Rua Otoniel da Cunha, S/N, Qd. 09, LT. 08 – bairro Eldorado, no município de Rio Verde/ GO.

3. RELATÓRIO

3.1. Metodologia de Fiscalização

O responsável pelo imóvel localizado no endereço: Rua Otoniel da Cunha, S/N, Qd. 09, LT. 08 – bairro Eldorado, Rio Verde/ GO, unidade consumidora 1399136-1, procurou atendimento na Agência Reguladora AMAE em diversas ocasiões, registrando a ocorrência de falta de água e/ou baixa pressão em sua residência. Em todas os atendimentos prestados ao usuário, a equipe de ouvidoria da AMAE orientou para que o usuário também registrasse as reclamações no canal de atendimento da Saneago, através do número 08006450115 e anotasse os números de protocolos fornecidos pela prestadora.

Mesmo seguindo estas orientações, constantemente o usuário entrou em contato com a ouvidoria da AMAE para registrar reclamações, queixando o mesmo motivo.

A AMAE, em posse dos números de protocolo (tabela anexa) e um registro de atendimento (RA) nº 19611942022, todos, respectivamente processados pela Saneago, encaminhou a sua equipe de fiscalização – CFIC, na data de 03/07/2023, ao endereço do usuário, para obtenção de maiores informações da ocorrência e ainda para a realização de testes de pressão, utilizando um manômetro da marca Schneider.

3.2. Resultados de Fiscalização

3.2.1 Registros sobre falta de água

O responsável pelo imóvel (unidade consumidora 1399136-1) Sr. Maikon Vinicius Da Silva entrou em contato com a ouvidoria da AMAE, através do canal de atendimento Whatsapp, nas seguintes datas:

Dados do usuário	
Usuário: Maikon Vinicius Da Silva	Unidade consumidora: 1399136-1
Telefone: (62) 99355-9948	Endereço: Rua Otoniel Da Cunha, S/N, QD. 09, LT. 08, Bairro Eldorado, Rio Verde/GO
Contato	
Data	**Motivo**
18/10/2022	Falta de água
21/11/2022	Falta de água
28/05/2023	Falta de água
07/06/2023	Falta de água
09/06/2023	Falta de água
30/06/2023	Falta de água e baixa pressão
01/07/2023	Falta de água e baixa pressão

Em todas as ocasiões, a equipe da AMAE consultou a plataforma do supervisório da Saneago, constatando que os reservatórios estavam com abastecimento consideravelmente normalizado. Portanto a orientação dada ao usuário foi que o mesmo procurasse atendimento diretamente com a prestadora de serviços Saneago, para consultar se o motivo da falta de agua estava relacionado com alguma manutenção ou outra eventualidade específica do bairro.

Seguindo estas orientações, o usuário acionou a Saneago em algumas dessas ocorrências de falta de água e expôs para a AMAE os seguintes números de protocolo:

Número de protocolo
20023033749809
2023037294997
2023037314726
202303732355

Mesmo após vários contatos com a Saneago, o usuário informou a AMAE que o problema não foi solucionado, visto que diversas vezes o abastecimento de água para a sua residência acontece de forma intermitente, e/ou até mesmo com baixa pressão.

3.2.2 Fiscalização *in loco*

Diante dos fatos, a equipe de fiscalização (CFIC) da AMAE se deslocou até o endereço do usuário, para verificar com maior clareza as circunstâncias e na ocasião, efetuou testes de pressão na residência. Os testes foram realizados seguindo o procedimento padrão, em torneira sem influência de reservação da residência.

Fonte: AMAE
Descrição: Resultado de pressão abaixo da faixa recomendada.

O resultado obtido para a pressão foi de 4 m.c.a, não atendendo ao recomendado pela NBR 12218/1994, que trata sobre "*Projeto de rede de distribuição de água para abastecimento público*", onde é estabelecido que a pressão nas tubulações distribuidoras deve ser mantida na zona de 10 –50 m.c.a.

A equipe da CFIC também visitou outras residências no bairro, realizando a mesma análise de pressão. Nas residências localizadas nessa rua (Rua Otoniel da Cunha) foi constatado que a pressão também estava abaixo da recomendação.

Fonte: AMAE
Descrição: Resultado de pressão abaixo da faixa recomendada.

Percorrendo o bairro, a CFIC visitou residências localizadas em outras ruas próximas, e nesses locais a pressão estava adequada.

Fonte: AMAE
Descrição: Resultado de pressão dentro da faixa recomendada.

Considerando que nessa data o reservatório de abastecimento apresentava nível satisfatório e que, outras residências localizadas na mesma rua apresentavam problemas de pressão e ainda que, residências de outras ruas na proximidade não estavam afetadas com problemas da mesma natureza, a Agência Reguladora entende que se trata de uma irregularidade relativa especificamente a rede de distribuição da rua Otoniel da Cunha.

4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

- Recorrência de reclamação sobre falta de água no endereço: Rua Otoniel da Cunha, S/N, Qd. 09, LT. 08 – bairro Eldorado, Rio Verde/ GO, unidade consumidora 1399136-1;
- Constatações de pressão abaixo da faixa recomendada, no endereço supracitado e em outras residências localizadas na mesma rua.

5. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

A Lei N° 11.445 de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, determina em seu art. 43 que:

> *"A prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais. "*

De acordo com a Lei estadual Nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, art. 28:

> *"Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, uniformidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas a todos os usuários que se encontrem em situação de recebê-lo, assegurando a manutenção e melhoria da saúde pública, a proteção do meio ambiente, os direitos do consumidor e o uso racional dos recursos hídricos. "*

Conforme o Contrato de Programa n° 1287 de 2011, celebrado entre o Município de Rio Verde e a SANEAGO, para prestação e exploração de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na cláusula sétima, item 7.1, §1°:

> *"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. "

De acordo com a Portaria GM/MS N° 888/2021, art. 25:

> *"A rede de distribuição de água para consumo humano deve ser operada sempre com:*
>
> *I - Pressão positiva em toda sua extensão*
>
> *..."*

A NBR 12218/1994 que trata sobre *" Projeto de rede de distribuição de água para abastecimento público",* estabelece que a pressão nas tubulações distribuidoras deve ser mantida na zona de 10 50 mca.

Conforme o art. 60 da Resolução N° 26/2022 da AMAE, são infrações classificadas de natureza média, além das fixadas como tal na legislação do titular e/ou no contrato entre este e o prestador de serviços:

> *"...*
>
> *XXII – manter a pressão nas redes de distribuição de água potável fora dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;*
>
> ...
>
> *XXIV – descumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;*
>
> ...
>
> *XXXII – deixar de remeter ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de reajuste e revisão tarifária;*
>
> *..."*

Ainda, segundo a Resolução N° 26/2022 da AMAE, é classificada como infração de natureza gravíssima, conforme o 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;*
>
> *..."*

Diante do exposto, a prestadora deverá:

- **APRESENTAR TODOS** os registros de atendimento (RA) referentes a unidade consumidora 1399136-1, desde 18/10/2022 até a presente data, em até **15 (QUINZE) DIAS;**

- **ESCLARECER** se foram iniciados estudos para identificação dos motivos da intermitência recorrente no endereço objeto desse relatório em até **15 (QUINZE) DIAS;**
- **APRESENTAR** o plano de normalização no fornecimento de água para a Rua Otoniel Da Cunha, com o intuito de garantir a pressão adequada e continuidade do serviço prestado em até **15 (QUINZE) DIAS.**

6. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou as constatações levantadas na fiscalização na Rua Otoniel Da Cunha, S/N, QD. 09, LT. 08, Bairro Eldorado, no Município de Rio Verde - GO, em que foram detectadas ocorrências das não conformidades acima descritas, sendo necessário proceder a regularização e apresentar informações.

Além disso, a prestadora fiscalizada pode apresentar DEFESA PRÉVIA, defesa em 15 (quinze) dias úteis, caso queira, nos termos indicados no § 2º do art. 41 da Lei Complementar 130/2018, lei instituidora da AMAE e no art. 11 da Resolução Normativa da AMAE nº 26/2022 (art. 11).

Atente-se ao disposto no § 2º do artigo 41 da LC 130/2018, abaixo transcrito:

> *"§ 2º No exercício dos procedimentos fiscalizatórios pela entidade reguladora, se detectada ocorrência de infração que possa dar ensejo a aplicação de sanções, a AMAE notificará o infrator para, no prazo indicado na notificação, regularizar a situação verificada, apresentar informações e,* ***caso queira, em 15 (quinze) dias, apresentar defesa prévia à Coordenação de Fiscalização e Controle acompanhada de documentos comprobatórios****. (Inserido pela Lei Complementar nº. 254, de 27 de junho de 2022)".*

Rio Verde, 12 de julho de 2023.

EQUIPE TÉCNICA

gov.br Documento assinado digitalmente
DANIELY KAREN MATIAS ALVES
Data: 12/07/2023 16:39:52-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

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

gov.br Documento assinado digitalmente
JOSE ALVES NETO
Data: 12/07/2023 16:42:32-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

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