



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

RELATÓRIO Nº 58 / 2022 AGR/GESB-06090

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Cumpra esse relatório a função regimental da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos/AGR, de efetuar o acompanhamento/fiscalização das atividades do Prestador de Serviços **Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO**, no que se refere à qualidade do produto final colocado à disposição do usuário, nesse caso, o abastecimento de água e o esgotamento sanitário.

O trabalho da equipe envolve levantamento *in loco* dos processos de produção, condições das instalações físicas e dos equipamentos, segurança, limpeza e conservação, entre outros, além de uma especial atenção ao tratamento concedido ao usuário da **Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO**.

Consta desse relatório os resultados da **fiscalização in loco** realizada no dia 28 de setembro de 2022, no município de **Quirinópolis**, pertencente à Gerência Regional de Serviços (GRS) de **SANTA HELENA DE GOIÁS**.

2. OBJETIVOS

- Avaliar o desempenho das áreas técnica e comercial da SANEAGO no município de **Quirinópolis**, envolvendo o sistema de captação, tratamento e distribuição de água, manutenção do sistema e o atendimento comercial aos usuários;
- Verificar se o Prestador de Serviços SANEAGO, no município de

Quirinópolis, atendeu às determinações definidas no Relatório de Fiscalização **RF nº 81/2018** (documento SEI 4097320) e Termos de Notificação **TN's nºs 069/2018 e 176/2018** (documentos SEI 4340869 e 5219842);

- Avaliar as informações e documentos encaminhados pela SANEAGO por meio dos **Ofícios nº 2184/2022 - DIFIR/DIPRE** (documento SEI 000029280696) e nº **0239/2019 - DIFIR/DIPRE** (documento SEI 5559793).
- Identificar as não conformidades, em todas as fases do processo, indicando as soluções compatíveis e o respectivo prazo de cumprimento;
- Identificar as ações preventivas e/ou corretivas para a solução dos problemas existentes, se for o caso.
- Acompanhar a tomada de providências sugeridas em relatórios anteriores, se for o caso.

3. MECANISMOS DE FISCALIZAÇÃO

- Reunião com gerentes;
- Vistoria *in loco* nas unidades de abastecimento de água;
- Levantamento das condições das instalações e equipamentos;
- Vistoria nos laboratórios (acondicionamento e identificação dos reagentes, validade dos produtos, etc);
- Inspeção nos postos de atendimento;
- Avaliação da manifestação apresentada pela SANEAGO por meio do **Ofício nº 2184/2022 - DIFIR/DIPRE** (documento SEI 000029280696).
- Análise e avaliação de documentos (contábeis, fiscais, certificados, contratos de serviços terceirizados, procedimentos, instruções normativas, etc.);
- Entrevistas com funcionários;
- Notificação à empresa, exigindo a solução das não-conformidades detectadas.

4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DA AGR E SERVIDORES DA SANEAGO

Nome	Função	Vínculo
Eduardo Henrique da Cunha	Gerente de Saneamento Básico	AGR
Wilson Roberto dos		

Roberto dos Santos	Técnico em Mineração	AGR
Jefferson Henrique Morais Castilho	Engenheiro Ambiental	AGR
Edmilson F. Freitas	Gerente Distrito	Saneago
Rafael Elias Ferreira Moreira	Agente Administrativo	Saneago
Fernando Henrique de Souza Freitas	R-SRD Supervisão de Regulação Decentralizada (cargo administrador)	Saneago
Murilo Martins Bernadino	Engenheiro Civil	Saneago

5. IDENTIFICAÇÃO DA GRS

O município de que trata esse relatório faz parte da GRS de **SANTA HELENA DE GOIÁS**, devidamente identificada a seguir:

Endereço	Av. Joaquim Ferreira de Mendonça, nº 966, Bairro Lucilene.
Cidade/Estado	Santa Helena de Goiás/Goiás
DDD/Telefone/Fax	(64) 3641-4194
Gerente	Leandro Antônio Rodrigues

6. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

6.1. CONFORMIDADES

Após a realização da fiscalização nas instalações dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES), bem como do escritório comercial do Prestador de Serviços **SANEAMENTO DE GOIÁS S/A - SANEAGO** no município de **Quirinópolis**, verificou-se que todos os itens verificados encontram-se em conformidade com a legislação aplicável.

6.2. FISCALIZAÇÕES DE RETORNO - Quantitativo de Determinações

Emitidas	02
Cumpridas	01
Não cumpridas	-
Em tramitação – AI em fase de defesa/recurso	-
Com prazos ainda em vigor	01

6.2.1. Determinações Cumpridas

TN	Não Conformidades Detectadas	OBS.
069/2018	Licença Ambiental de funcionamento vencida da ETE	Em tramitação junto ao órgão ambiental
176/2018	Desgaste de pintura, presença de rachaduras, infiltrações, eflorescências e mofo (ETA).	Unidades recuperadas, ver fotos 1, 2, 3 e 4
176/2018	Reservatório SE/Distrito com pintura desgastada, presença de infiltrações e eflorescências.	Unidades recuperadas, ver fotos 1, 2, 3 e 4
176/2018	Ausência de guarda-corpos na escada e topo nos reservatórios SE/Distrito e REL/Primavera	Unidades recuperadas, ver fotos 1, 2, 3 e 4
176/2018	Pintura desgastada nos reservatórios REL/ETA, REL e RAP Morumbi e REL/Primavera	

6.2.2. Determinações Não Cumpridas

TN	Artigo Infringido	Determinação Não Cumprida	OBS.

6.2.3. Em Tramitação – AI em Fase de Defesa/Recurso

TN	Determinação em Tramitação	AI	OBS.

6.2.4. Determinações com Prazo em Vigor

TN	Determinação com prazo em vigor	Vencimento

6.3. NOVAS NÃO-CONFORMIDADES (QUE NÃO GERAM DE IMEDIATO AUTO DE INFRAÇÃO)

Unidade	Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido ⁸	D ⁹	Determinação	Prazo (dias)	Obs.:

8. Resolução Normativa nº 025/2015 – CR, descrição no Anexo I

9. Número da Determinação.

6.4. NÃO-CONFORMIDADES (QUE GERAM AUTO DE INFRAÇÃO)

Unidade	Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido ⁸	Obs.:

8. Resolução Normativa nº 025/2015 – CR, descrição no Anexo I

7. REGISTRO FOTOGRÁFICO [PARA O CASO DE FISCALIZAÇÃO *IN LOCO*]

Foto 1 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 2 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 3 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 4 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 5 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 6 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 7 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 8 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 9 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Foto 10 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

7. REGISTRO FOTOGRÁFICO [PARA O CASO DE FISCALIZAÇÃO DOCUMENTAL]

Legenda:

(a) Fotos "Antes" - **Relatório de Fiscalização nº. XXX/20XX**
(XX/XX/20XX)

(b) Fotos "Depois" - **Ofício nº XXX/2020 - DIFIR/DIPRE**
(XX/XX/20XX)

(a) Antes

(b) Depois

Foto 1 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 2 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 3 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 4 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 5 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 6 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 7 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 8 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

(a) Antes

(b) Depois

Foto 9 - [DIGITE DESCRIÇÃO DA FOTO]

Anexo I - Arcabouço Legal

RESOLUÇÃO NORMATIVA N° 025/2015 – CR

- Art. 11, inciso I

“não identificar as instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e ao sistema de esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso II

“não identificar os postos de atendimento aos usuários, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;”

- Art. 11, inciso III

“deixar de prover as áreas de risco das instalações de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;”

- Art. 11, inciso IV

“deixar de manter a disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios de atendimento ao público:

a) a legislação aplicável;

b) as normas e padrões do prestador;

c) tabela com valores das tarifas vigentes;

d) tabela com o valor dos serviços cobráveis e prazo para a execução dos serviços;

e) resoluções normativas do ente regulador;

- Art. 11, inciso V

“deixar de informar aos usuários sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso VI

“não celebrar contrato de abastecimento ou contrato de adesão na forma estabelecida, bem como não fornecer ao usuário cópia do referido contrato até a data de apresentação da primeira fatura;”

- Art. 11, inciso VII

“descumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos na legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso IX

“manter desorganizado e desatualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária;”

- Art. 11, inciso X

“manter desorganizado, desatualizado e inacessível ao ente regulador o cadastro relativo a cada unidade dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso XII

“manter as normas e instruções de operação das instalações e/ou dos sistemas de produção e distribuição de água tratada desatualizadas;”

- Art. 11, inciso XIII

“manter registro desatualizado do funcionamento e manutenção das instalações e das ocorrências no sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso XIV

“manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em mau estado de limpeza e organização;”

- Art. 11, inciso XV

“operar e manter nas instalações dos sistemas de abastecimento de água ou dos sistemas de esgotamento sanitário com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos desatualizados;”

- Art. 11, inciso XVI

“deixar de atender as solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na

legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;”

- Art. 11, inciso XVII

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

- Art. 11, inciso XVIII

“não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água ou do esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso XX

“manter desorganizado e desatualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou não informar aos usuários, previamente e por escrito, as alterações relevantes no referido calendário, incluindo os atrasos na elaboração de faturas;”

- Art. 11, inciso XXI

“entregar as faturas aos usuários em desconformidade com a forma e prazos estabelecidos na legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso XXIV

“dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem a devida habilitação, comprovada por meio de documento hábil;”

- Art. 11, inciso XXV

“prestar serviços de atendimento comercial por meio de pessoal sem a devida identificação, bem como sem treinamento e capacitação, comprovado por meio de documento hábil;”

- Art. 11, inciso XXVI

“utilizar materiais, veículos motorizados, equipamentos, instalações e métodos operativos, em condições inadequadas e em quantidade insuficiente à garantia da prestação de serviço adequado aos usuários;”

- Art. 11, inciso XXVII

“não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços operacionais e comerciais com continuidade, eficiência e qualidade, bem como garantir o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais;”

- Art. 11, inciso XXVIII

“não realizar periodicamente o treinamento ou capacitação do pessoal técnico e de atendimento comercial, de acordo com as exigências da legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso XXIX

“não executar a manutenção corretiva nas redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive a reparação da pavimentação pública, muros, revestimento e passeios, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos na legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso XXX

“deixar de prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato;”

- Art. 12, inciso I

“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;”

- Art. 12, inciso II

“não comunicar previamente ao ente regulador a suspensão e/ou a interrupção do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;”

- Art. 12, inciso III

“classificar incorretamente as economias;”

- Art. 12, inciso IV

“não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento de suas solicitações e reclamações;”

- Art. 12, inciso V

“deixar de responder às reclamações dos usuários, na forma e nos prazos estabelecidos;”

- Art. 12, inciso VI

“efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias, em desacordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável;”

- Art. 12, inciso VII

“deixar de encaminhar ao ente regulador as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;”

- Art. 12, inciso VIII

“suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte do ente regulador, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;”

- Art. 12, inciso IX

“descumprir as obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, bem como não informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas;”

- Art. 12, inciso X

“não fornecer aos usuários, protocolo numerado do atendimento contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação, o número da matrícula do atendente e o nome do usuário;”

- Art. 12, inciso XI

“manter a pressão nas redes de distribuição de água potável fora dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;”

- Art. 12, inciso XII

“deixar de efetuar nas instalações do sistema de abastecimento de água e nos sistemas de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e

modificações, consideradas de caráter urgente;"

- Art. 12, inciso XIII

“realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em desconformidade com a legislação aplicável;”

- Art. 12, inciso XIV

“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;”

- Art. 12, inciso XV

“não instalar medidores de água nas ligações;”

- Art. 12, inciso XVI

“deixar de informar aos usuários sobre a substituição dos medidores de água;”

- Art. 12, inciso XVIII

“operar os sistemas de abastecimento de água com macromedição inadequada;”

- Art. 12, inciso XIX

“deixar de realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, de acordo com a legislação aplicável.”

- Art. 13, inciso I

“não restituir aos usuários os valores recebidos, indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato, salvo decisão judicial em contrário;”

- Art. 13, inciso II

“não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;”

- Art. 13, inciso III

“deixar de atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação aplicável;”

- Art. 13, inciso IV

“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;”

- Art. 13, inciso V

“descumprir as disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;”

- Art. 13, inciso VI

“deixar de implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos Municipais de Saneamento, editados pelo Poder Concedente, e nos contratos;”

- Art. 13, inciso VII

“não realizar a contabilidade regulatória em conformidade com as normas, procedimentos e instruções definidas na legislação aplicável e não manter sistemas contábeis que registrem os custos referentes aos contratos, acordos ou ajustes celebrados com acionistas

controladores, diretos ou indiretos, e empresas controladas ou coligadas;”

- Art. 13, inciso VIII

“não encaminhar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais;”

- Art. 13, inciso IX

“deixar de manter registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida e não zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do Estado ou dos municípios, em regime especial de uso;”

- Art. 13, inciso X

“dificultar à fiscalização do ente regulador o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;”

- Art. 13, inciso XIII

“deixar de comunicar ao ente regulador, nos casos exigidos pela regulamentação e/ou pelo contrato, projetos de obras e instalações do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e suas eventuais modificações, assim como não proceder à sua execução em conformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos;”

- Art. 13, inciso XIV

“operar e manter as instalações de água e esgoto e os respectivos equipamentos de forma inadequada e em mau estado de conservação, manutenção e segurança, em face dos requisitos técnicos, contratuais e legais aplicáveis;”

- Art. 13, inciso XV

“fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;”

- Art. 14, inciso I

“deixar de encaminhar ao ente regulador, nos prazos estabelecidos e segundo instruções específicas, dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de água;”

- Art. 14, inciso II

“não informar ao ente regulador, no prazo e forma fixados, as ocorrências de paralisações no 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 implementadas e as providências tomadas para solução do problema;”

- Art. 14, inciso III

“estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sem comunicar previamente ao ente regulador;”

- Art. 14, inciso IV

“deixar de apresentar ao ente regulador, para análise e aprovação, todos os procedimentos operacionais e/ou comerciais que alterem a forma ou a qualidade do serviço prestado aos usuários, antes de implementá-los;”

- Art. 14, inciso V

“cobrar do usuário o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a ele prestados, em desconformidade com os critérios e valores estabelecidos na legislação aplicável;”

- Art. 14, inciso VI

“transferir qualquer ônus para o usuário no atendimento a pedido de ligação não previsto na legislação aplicável;”

- Art. 14, inciso VII

“discriminar economias da mesma classificação quanto à cobrança de qualquer natureza;”

- Art. 14, inciso IX

“prestar informações falsas ao ente regulador;”

GOIÂNIA, XX de XXXXXX de 2020.

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO
AVENIDA GOIAS 305 - Bairro SETOR CENTRAL - CEP 74005-010 -
GOIÂNIA - GO - ED. VISCONDE DE MAUÁ



Referência: Processo nº 201800029006488

SEI 000034503463