

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

**RELATÓRIO
DE
FISCALIZAÇÃO**

**Coleta e Análise de Água
GRS Palmeiras de Goiás**



Agência Goiana de Regulação,
Controle e Fiscalização
de Serviços Públicos

Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO

RF 0103/2014 – GESB

Goiânia, agosto de 2014

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
3. MECANISMOS DE FISCALIZAÇÃO	5
4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DA AGR E SERVIDORES DA SANEAGO	6
5. IDENTIFICAÇÃO DA GRS	6
6. DESCRIÇÃO GERAL DO SISTEMA	7
7. IDENTIFICAÇÃO DOS RESERVATÓRIOS	9
8. IDENTIFICAÇÃO DAS ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS	10
9. PONTOS DE COLETA	10
10. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	11
11. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO	12
11.1 CONFORMIDADES (QUANDO NECESSÁRIO)	12
11.2 FISCALIZAÇÕES DE RETORNO - <i>Quantitativo de Determinações</i>	12
11.2.1 <i>Determinações Cumpridas</i>	13
11.2.2 <i>Determinações Não Cumpridas</i>	13
11.2.3 <i>Em Tramitação – AI em Fase de Defesa/Recurso</i>	14
11.2.4 <i>Determinações com Prazo em Vigor</i>	14
11.3 <i>Escolher um item. CONFORMIDADES</i>	15
11.4 ENTREVISTA COM OS USUÁRIOS	27
11.5 REGISTRO FOTOGRÁFICO	27
Anexo I - <i>Arcabouço Legal</i>	29
12. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO	32

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF 0103/2014-GESB

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 Escolher um item., 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 o acompanhamento das coletas e a avaliação dos resultados de análises laboratoriais de água, referentes aos parâmetros bacteriológicos e físico-químicos, verificando-se o cumprimento da Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde.

Consta desse relatório, os resultados da fiscalização realizada ao período de **11 a 15 de agosto de 2014**, nos municípios de **Campestre, Cezarina, Linda Vista (Cezarina) Varjão, Palminópolis, Jandaia, Palmeiras de Goiás, Alan Kardec (Avelinópolis), Avelinópolis, Santa Bárbara, Claudinápolis, Nazário, São João da Paraúna, Paraúna**, pertencente à Gerência Regional de Serviços (GRS) de **Palmeiras**.

Goiânia, 28 de agosto de 2014.

2. OBJETIVOS

- Acompanhar *in loco* os procedimentos de coleta de amostras de água tratada e de análises laboratoriais bacteriológicas e físico-químicas, bem como a avaliação dos resultados destas análises.
- Acompanhar as coletas realizadas pelos técnicos do prestador de serviços;
- 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

- Fiscalização in loco dos procedimentos de coleta e análise de água tratada;
- Recebimento dos resultados das análises laboratoriais;
- Avaliação dos resultados de análises;
- Levantamento dos parâmetros que se apresentam em desacordo com os limites da Portaria 2914/2011-MS;
- 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
Alessandra Francisca dos Santos	Biologa	AGR
Lilian Gomes Vilela da Silva	Assessor Especial B	AGR
João Batista Machado		SANEAGO
Júlio		SANEAGO
Theyssa Fernanda Barbosa Borges	P-GQP	SANEAGO

5. IDENTIFICAÇÃO DA GRS

(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO FÍSICA)

O município de que trata esse relatório faz parte da GRS de Palmeiras, devidamente identificada a seguir:

Endereço	Rua Djalma s/nº Centro
Cidade/Estado	Palmeiras
DDD/Telefone/Fax	(64) 3954 4319
Gerente	Marceles de Almeida Costa

7. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

Após a realização das análises laboratoriais, verifica-se que dos Digite o nº de amostras coletadas pontos onde foram coletadas amostras de água tratada, Digite o nº de amostras conformes apresentaram-se em conformidade com os parâmetros definidos pela Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, configurando Digite o % de amostras conformes % de atendimento à referida portaria, dentro a amostragem.

7.1 Escolher um item. CONFORMIDADES

Foram verificados, do total de Digite o nº de amostras coletadas amostras coletadas, Digite o nº de amostras não conformes pontos em desconformidade com parâmetros definidos pela Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, conforme tabela abaixo.

Parâmetro	Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido ¹	Determinação	Prazo (dias)	Obs.
pH	Parâmetro inferior ao recomendado pela Portaria 2914/11 – MS.	-	Recomendação: Buscar manter o pH dentro dos limites recomendados pela Portaria 2914/11 – MS.	-	Identificação dos pontos com problema
Turbidez	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Cor aparente	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Ferro Total	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema

Flúor	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Cloro Residual	Parâmetro inferior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Alumínio	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Coliforme Total	Presença de Coliforme Total, gerando desconformidade com a Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Coliforme Termotolerante	Presença de Coliforme Termotolerante, gerando desconformidade com a Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Contagem de Bactérias	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 7º, inciso VI	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema

1. Resolução nº 231/2005 – CG, descrição no Anexo I.

7.2 REGISTRO FOTOGRÁFICO

(REGISTRO FOTOGRÁFICO ÚNICO PARA TODOS OS CASOS)

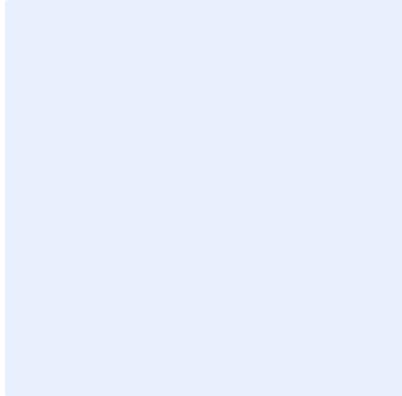


Foto 1 - Clique aqui para digitar texto.

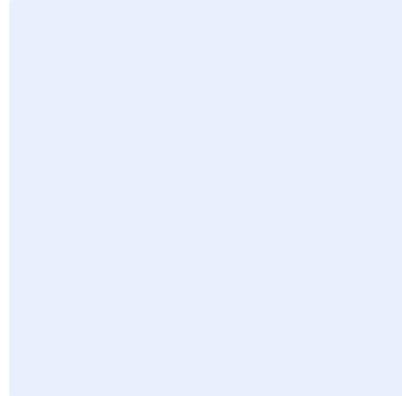


Foto 2 - Clique aqui para digitar texto.

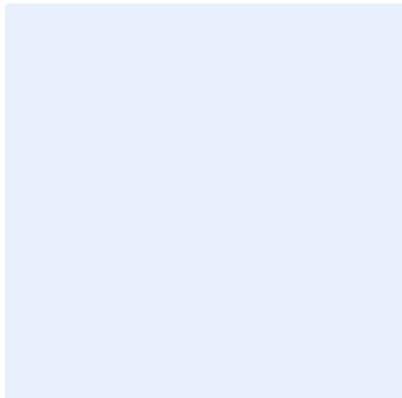


Foto 3 - Clique aqui para digitar texto.

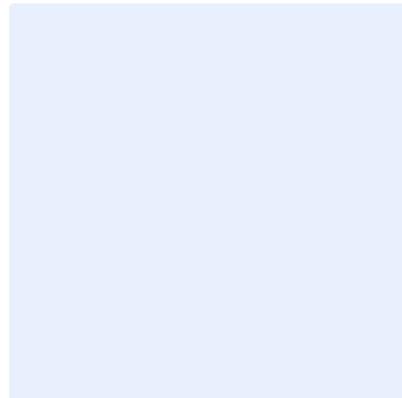


Foto 4 - Clique aqui para digitar texto.

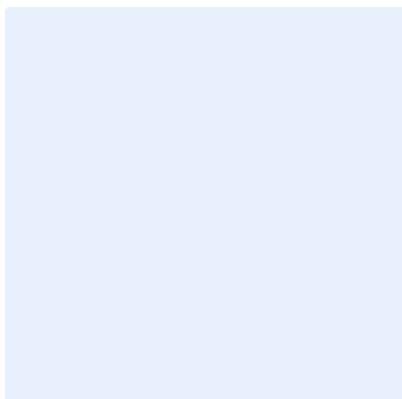


Foto 5 - Clique aqui para digitar texto.

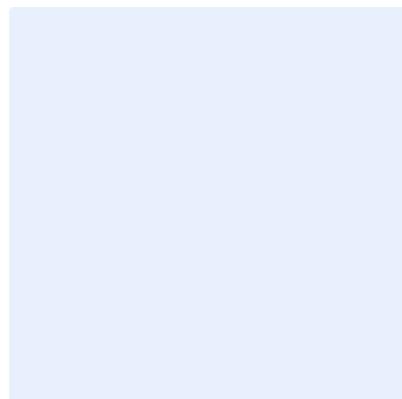


Foto 6 - Clique aqui para digitar texto.

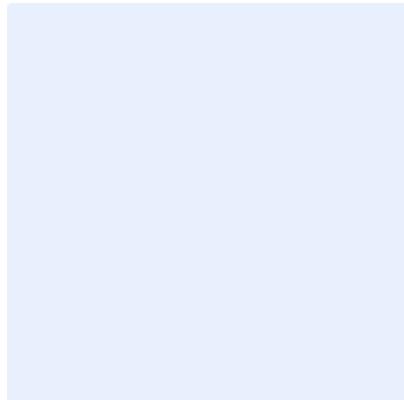


Foto 7 - Clique aqui para digitar texto.

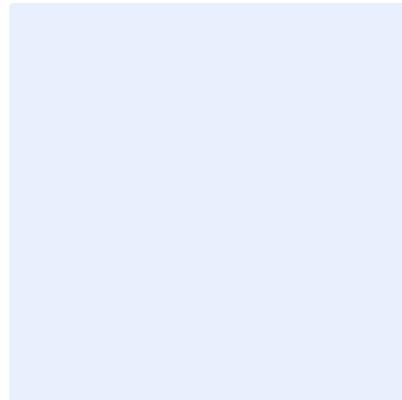


Foto 8 - Clique aqui para digitar texto.

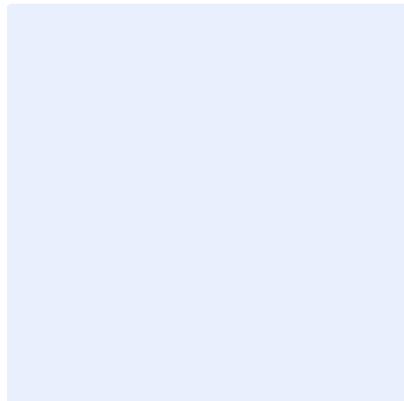


Foto 9 - Clique aqui para digitar texto.

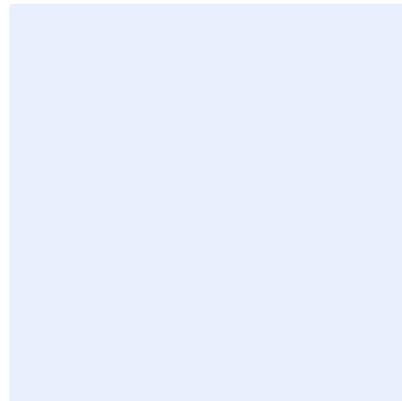


Foto 10 - Clique aqui para digitar texto.

Anexo I - Arcabouço Legal

**(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO COMO NOVAS NÃO
CONFORMIDADES OU EXISTÊNCIA DE AUTOS DE INFRAÇÃO)**

RESOLUÇÃO Nº 231 /2005 – CG

- Art. 5º, inciso I

“identificar as instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e ao sistema de esgotamento sanitário e postos de atendimento aos usuários, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público.”

- Art. 5º, inciso II

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

- Art. 5º, inciso III

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

- a) a legislação aplicável;
- b) livro para manifestação de reclamações;
- c) as normas e padrões do prestador;
- d) tabela com valores das tarifas vigentes;
- e) tabela com o valor dos serviços cobráveis e prazo para a execução dos serviços.”

- Art. 5º, inciso IV

“informar aos usuários sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável.”

- Art. 5º, inciso VI

“cumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos na legislação aplicável.”

- Art. 5º, inciso VIII

“organizar e atualizar o cadastro por unidade economia, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, valores faturados, históricos de consumo, bem como quaisquer outros dados exigidos.”

- Art. 5º, inciso IX

“organizar e atualizar o cadastro dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações ou desativações e quaisquer outros dados exigidos.”

- Art. 5º, inciso XI

“manter normas e instruções de operação atualizadas nas instalações e/ou nos sistemas de produção e distribuição de água tratada.”

- Art. 5º, inciso XII

“manter registro atualizado do funcionamento das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário.”

- Art. 5º, inciso XIII

“registrar e analisar as ocorrências nos sistemas de abastecimento de água ou nos sistemas de esgotamento sanitário.”

- Art. 5º, inciso XV

“atender pedidos de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário.”

- Art. 5º, inciso XVI

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

- Art. 5º, inciso XIX

“organizar e manter atualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou deixar de informar aos usuários, previamente e por escrito, as alterações no referido calendário, não incluindo os atrasos na elaboração de faturas.”

- Art. 5º, inciso XX

“entregar as faturas aos usuários, na forma e nos prazos estabelecidos.”

- Art. 5º, inciso XXIII

“só utilizar pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.”

- Art. 5º, inciso XXIV

“prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil.

- Art. 5º, inciso XXV

“utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado.”

- Art. 6º, inciso IV

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

- Art. 6º, inciso VI

“efetuar a religação do abastecimento de água nas economias, nos casos e prazos definidos.”

- Art. 6º, inciso IX

“cumprir obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas.”

- Art. 6º, inciso X

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

- Art. 6º, inciso XIII

“realizar a medição do consumo de água tratada e/ou a estimativa do volume de esgoto coletado em conformidade com a legislação aplicável.”

- Art. 6º, inciso XVI

“instalar medidores de água nas economias.”

- Art. 6º, inciso XIX

“operar os sistemas de abastecimento de água sempre com a instalação de macromedição adequada.”

- Art. 7º, inciso IV

“cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção.”

- Art. 7º, inciso VI

“cumprir as disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário”.

- Art. 7º, inciso XIII

“facilitar à fiscalização da AGR o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.”

- Art. 7º, inciso XVII

“manter as instalações do sistema de abastecimento de água ou do sistema de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e segurança.”

8. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

Eduardo Henrique da Cunha
Gerente de Saneamento Básico

Escolher um item.
Escolher um item.

Escolher um item.
Escolher um item.

Escolher um item.
Escolher um item.



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO	0103/2014	REL7V.4
-------------------------------	-----------	---------

Escolher um item.
Escolher um item.

LRR/