



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

RELATÓRIO Nº 46 / 2022 AGR/GESB-06090

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO SIMPLIFICADO

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS-AGR
ENDEREÇO:	AV. GOIÁS, Nº 305, ED. VISCONDE DE MAUÁ, CENTRO, GOIÂNIA-GO, CEP:74.005-010

2. FISCALIZADO

NOME:	SANEAMENTO DE GOIÁS S/A - SANEAGO
REPRESENTANTE:	RICARDO JOSÉ SOAVINSK
ENDEREÇO:	AV. FUAD JOSÉ SEBBA, Nº 1245, JARDIM GOIÁS, GOIÂNIA - GO
QUALIFICAÇÃO:	PRESTADOR DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

3. DADOS DA FISCALIZAÇÃO

TIPO DE FISCALIZAÇÃO:	SOLICITAÇÃO DE OUVIDORIA	DATA:	31/08/2022
-----------------------	--------------------------	-------	------------

CIDADE:	APARECIDA DE GOIÂNIA	GRS:	SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE OPERAÇÕES DA REGIÃO METROPOLITANA (SUMEG)
---------	----------------------	------	--

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Por intermédio da **Manifestação de Ouvidoria nº 2022040126** (000027560805), usuária reclamou que solicitou o serviço de religação de urgência de água e que posteriormente teve o serviço cortado novamente e que, este novo corte, ocorreu em uma sexta-feira no período vespertino.

Pelo entendimento no Parecer Gesb nº 34/2022 (000029540281) de que poderia

se tratar de caso omissivo na Resolução nº 009/2014-CR e que poderia gerar penalidade à prestadora de serviços a questão foi encaminhada à Procuradoria Setorial da AGR para manifestação, em especial, em relação a possibilidade de aplicação de penalidade neste caso específico.

Após análise do autos foi constatado que:

a. A Saneago não apresentou ao ente regulador, para análise e aprovação, o procedimento operacional que alterou a forma do serviço prestado aos usuários, antes de implementá-lo, conforme estabelece o art. 14, inciso IV, da Resolução nº 025/2015 - CR. O procedimento interno referido aqui é o procedimento de inibição de religação automática.

b. Após o corte do dia 8 de dezembro de 2021, a Saneago não realizou a religação automática no prazo de 24 horas conforme determina o art. 79 da Resolução Normativa nº 009/2014 - CR, mesmo que a usuária tenha manifestado o desejo de religação na modalidade de urgência.

c. A Saneago ao realizar corte no dia 21 de janeiro de 2022, sexta-feira, às 16h30min, violou o art. 77 da Resolução Normativa nº 009/2014 - CR, que trata de cortes em finais de semana.

Pelo exposto entende-se que:

1. Em relação ao item a: no caso da não observação ao estabelecido pelo art. 14, inciso IV da Resolução nº 025/2015 - CR, pelo fato de se tratar um caso em que não ocorreu dano ao usuário cabe notificação à Saneago para que apresente à AGR, para análise e aprovação, o referido procedimento interno de inibição de religação automática.

2. Em relação aos itens b e c: pela não religação automática e pelo corte em final de semana e de acordo com parecer da Procuradoria Setorial (000031779057) configurou-se infração ao estabelecido no art. 12, inciso VI da Resolução Normativa nº 025/2015 - CR, sendo plausível então, a aplicação da penalidade à Saneago, por ter ocorrido dano ao usuário.

5. DISPOSITIVOS VIOLADOS

Artigos 77 e 79 da Resolução Normativa nº 009/2014 - CR.

Art. 12, inciso VI, da Resolução Normativa nº 025/2015 - CR, previsto no art. 21 da Lei Estadual nº 13.569/99, de 27 de dezembro de 1999, c/c artigo 69 da Lei Estadual nº 14.939/2004, de 15 de setembro de 2004.

"Efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias em desacordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável."

Art. 14, inciso IV, da Resolução nº 025/2015 - CR

"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."

GOIÂNIA, 31 de AGOSTO de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIO RODRIGUES DA SILVA, Gestor (a) Público (a)**, em 02/09/2022, às 10:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO HENRIQUE DA CUNHA, Gerente**, em 14/09/2022, às 09:04, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000033115015** e o código CRC **93DD097A**.

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO
AVENIDA GOIÁS - Bairro CENTRO - CEP 74005-010 - GOIANIA - GO -
ED. VISCONDE DE MAUÁ 305



Referência: Processo nº 202200029000784

SEI 000033115015