



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

RELATÓRIO Nº 276 / 2024 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 SOAVINSKI |
| 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: | MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA | DATA: | 4/09/2024 |
| CIDADE: | Itapuranga | GRS: | Goiás |

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Em 05 de agosto de 2024 usuário registrou reclamação junto à Ouvidoria Setorial da AGR, com o protocolo de número 2024073213, referente à reclamação de falta de água e baixa pressão, em unidade usuária do município de Itapuranga, com ocorrências desde 14 de junho de 2024.

Em resposta de 12 de agosto de 2024, a Prestadora de Serviços Saneamento de Goiás S.A - Saneago pontuou causas para a baixa pressão como consumo elevado em horários específicos, período de estiagem, mananciais com níveis baixos que afetam o nível dos reservatórios. Além disso informou que:

- foi realizada vistoria no local em **06 de agosto de 2024** e foi constatado baixa pressão, que é devido ao consumo elevado e à estiagem;
- encaminhou uma equipe até o endereço do usuário em 7 de agosto de 2024 e foram constatadas pressões de 18,8 e 6 mca nesse dia;
- em **14 de junho de 2024** o abastecimento estava normal (RA nº 14370772024 – 1ª programação);

A Prestadora informou ainda que não houve reclamações de outros clientes no mesmo período sobre falta de água e sugeriu que o usuário verifique as instalações hidráulicas do imóvel e a capacidade do reservatório interno do imóvel.

Em 23 de agosto de 2024 a Gerência de Saneamento Básico da AGR entendeu ser necessário e requereu a realização de monitoramento de pressão na unidade usuária em questão pelo período de 24 horas e posterior encaminhamento do respectivo laudo à AGR.

Em 02 de setembro de 2024 a Prestadora de Serviços informou que:

- em 29 de agosto de 2024 às 17h30min foi iniciado monitoramento de 24 horas para emissão de relatório;
- que não há reclamações de outros clientes do mesmo logradouro desde 05/2024;
- que em razão do consumo elevado no horário de pico, pode ocorrer diminuição da pressão, o que se intensifica devido ao período crítico de estiagem cliente verificar as instalações do imóvel e aumentar a reservação interna para quaisquer intercorrências;

A prestadora de Serviços também encaminhou gráfico do nível do reservatório que abastece a unidade usuária. O gráfico é relativo ao período de 01 a 29 de agosto de 2024. O gráfico demonstra que o nível do reservatório esteve acima da faixa de 20% da capacidade até dia 4. No restante do período o nível do reservatório esteve em sua maioria acima da faixa de 40% e até a faixa de 70% da capacidade total.

O gráfico do nível do reservatório que abastece a unidade usuária demonstra que há água para abastecimento no reservatório, o que contraria a tese apresentada pela Prestadora de que a baixa pressão decorre do alto consumo e do período de estiagem, que ocasiona baixo nível nos reservatórios.

O gráfico do nível do reservatório que abastece a unidade usuária, aliado à informação prestada pela própria Saneago de que desde maio de 2024, no logradouro do reclamante, houve apenas reclamação de baixa pressão do próprio reclamante, é sugestiva de que, de fato, pode haver problemas nas instalações internas da unidade usuária e que o reservatório interno que abastece a unidade não seja adequado. Contudo, o gráfico e o relatório do monitoramento de pressão realizado demonstram que a pressão no local esteve abaixo de 10 mca no período de 17:45 até 20:15 do dia 29 de agosto e de 8:15 as 12:00, de 12:30 até 14:15 e de 14:45 até 17:30 do dia 30 de agosto. Tais dados demonstram que apenas no período noturno houve sequência de pressão acima de 10 mca e no período diurno houve apenas momentos pontuais de pressão acima de 10mca.

Portanto, fica constatado que a Prestadora de Serviços Saneamento de Goiás S/A entregou água, por meio da rede de distribuição até o ramal de ligação da unidade usuária, fora dos limites de pressão estabelecidos no item 5.3.1 da NBR 12218/2017, que prevê que: *"A pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras deve ser de 400kPa, podendo chegar a 500 kPa, em regiões com topografia acidentada, e a pressão dinâmica mínima, de 100kPa, e ser referenciada ao nível do terreno"*.

Para fins de equivalência das unidades de medida utilizadas, explicita-se aqui que 100 kPa corresponde a 10 mca e 500 kPa corresponde a 50 mca.

Ao entregar água até o ramal de ligação da unidade usuária com pressão em não conformidade com o estabelecido pelas normativas vigentes, a Saneago descumpriu assim o art. 12, inciso XI da Resolução Normativa nº 025/2014 - CR: "manter a pressão nas redes de distribuição de água potável fora dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes."

Assim, a Prestadora não cumpriu satisfatoriamente seu papel na prestação do serviço, considerando especialmente que baixa pressão tem relação direta com a descontinuidade no abastecimento. A obrigação da Prestadora em manter pressão na rede dentro da faixa de valores estabelecida em normativas vigentes, independe da possibilidade de o usuário ter mantido instalações hidráulicas e reservação inadequadas no imóvel.

Deste modo, a Saneago deve realizar as medidas necessárias para manter a pressão na rede dentro da faixa de valores estabelecida no item 5.3.1 da NBR 12218/2017 e encaminhar relatório de monitoramento de pressão de 24 horas realizado no kit cavalete da conta nº 461532-8, com pressão dentro da faixa de valores estabelecida na referida Norma.

5. DISPOSITIVOS VIOLADOS

Art. 12, inciso XI da Resolução Normativa nº 025/2014 - CR

GOIÂNIA, 09 de SETEMBRO de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO HENRIQUE DA CUNHA, Gerente**, em 10/09/2024, às 11:48, 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 **LORENA PATRICIA DE OLIVEIRA, Fiscal**, em 10/09/2024, às 15:11, 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 **64509784** e o código CRC **EB1E086A**.

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



Referência: Processo nº 202400029003718



SEI 64509784