



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

## RELATÓRIO Nº 16 / 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:	08/02/2024
CIDADE:	APARECIDA DE GOIÂNIA	GRS:	SUMEG

#### 4. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Trata o presente relatório da análise da reclamação de usuário do sistema de abastecimento de água, registrada na Ouvidoria Setorial da AGR sob número 2023068388 (54813877), no dia 11 de dezembro de 2023, na qual o manifestante informa que no dia 23 de outubro de 2023 solicitou nova ligação de água, porém o serviço não foi executado dentro do prazo e solicita providências.

No dia 14 de dezembro de 2023 o Prestador de Serviço Saneamento de Goiás S/A – Saneago informa que o serviço de ligação de água foi executado no dia 07 de dezembro de 2023, informa ainda que o “atraso na execução do serviço solicitado foi em decorrência da alta demanda de serviços operacionais na região durante o referido período”.

Assim sendo, o Prestador de Serviço executou o serviço **45 dias corridos** após a solicitação do usuário.

Por se tratar de fato semelhante ocorrido no mesmo município, o presente relatório trata também da análise da reclamação de usuário do sistema de abastecimento de água, registrada na Ouvidoria Setorial da AGR sob número 2023068361 (54815953), no dia 08 de dezembro de 2023, na qual o manifestante informa que no dia 13 de outubro de 2023 solicitou nova ligação de água, porém o serviço não foi executado dentro do prazo e solicita providências.

No dia 14 de dezembro de 2023 o Prestador de Serviço Saneamento de Goiás S/A – Saneago informa que o serviço de ligação de água foi executado no dia 12 de dezembro de 2023, informa ainda que o “atraso no atendimento foi em decorrência da grande demanda de serviços no período e manutenção corretiva constante de veículos e equipamentos utilizados nesse tipo de demanda”.

Assim sendo, o Prestador de Serviço executou o serviço **61 dias corridos** após a solicitação do usuário.

Considerando que a Resolução Normativa nº 162/ 2019, que dispõe sobre a tabela de preços e prazos dos serviços públicos especiais de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela empresa Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO, define que o prazo de vistoria para nova ligação é de até **4 dias úteis** e para execução de nova ligação de água ou esgoto é de até **6 dias úteis**, totalizando **10 dias úteis**. Conclui-se que em ambos os casos o Prestador de Serviço não cumpriu o prazo previsto em normativa específica, nem apresentou justificativa plausível para tanto. Tal prática resultou no cometimento de infração de natureza leve **tipificada no inciso XVI do Art. 11 da Resolução Normativa nº 025/2015**, "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".

Isso posto, sugere-se o encaminhamento deste Relatório à Procuradoria Setorial da AGR para análise do entendimento explicitado por esta área técnica, especialmente referente à possibilidade de autuação e penalização com multa da Prestadora de Serviços Saneamento de Goiás S/A – Saneago nos termos do Art. 11 inciso XVI da Resolução Normativa nº 025/2015 - CR.

## 5. DISPOSITIVOS VIOLADOS

Resolução Normativa nº 025/2015:

Art. 11. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza leve:

[...]

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;

GOIÂNIA, 08 de fevereiro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ALANA DE ALMEIDA VALADARES PEREIRA, Engenheiro (a) Ambiental**, em 15/02/2024, às 08:32, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **56624112** e o código CRC **1AC612C2**.

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



Referência: Processo nº 202300029006073



SEI 56624112