



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

RELATÓRIO Nº 21 / 2025 AGR/GESB-06090

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Cumpra esse relatório a função regimental da Agência Goiana 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.

2. OBJETIVOS

- Avaliar o desempenho das áreas técnica e comercial da Saneago no município de Anápolis;
- Identificar 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

- Encaminhamento de ofício solicitando informações sobre ocorrências de manifestações de "água suja";
- Análise e avaliação de documentos;
- Elaboração do Relatório de Fiscalização.

4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DA AGR

Nome	Função	Vínculo
Cláudio Rodrigues da Silva	Gerente de Saneamento Básico	AGR
Alessandra Francisca dos Santos	Assessora	AGR

5. DESCRIÇÃO GERAL DO SISTEMA

Para o abastecimento de água no município a captação superficial é realizada em três locais denominados Piancó I e II e Capivari e captação adicional subterrânea por intermédio de poços tubulares.

O sistema de abastecimento de água (SAA) é composto por duas estações de tratamento de água, sendo uma do tipo convencional e outra do tipo compacta, com vazões de 860 e 150 l/s, respectivamente, setenta e dois reservatórios (33 do tipo apoiado, 38 elevados, 1 enterrado e 6 semi-enterrados).

Compõem também o sistema, quarenta estações elevatórias (1 de água bruta e 39 de água tratada).

Em outubro de 2024, a extensão da rede era de 2.198.603 metros, o volume produzido de água era de 2.126.317 m³, 175.617 economias ativas e índice de perdas de 29,51%.

A população urbana atendida era de 401.937 habitantes.

6. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

Devido à recorrentes relatos recebidos por esta Agência, após contatos realizados pela Presidência da Agência de Regulação do município de Anápolis (ARM), bem como da Secretaria de Comunicação do referido município, acerca da ocorrência de má qualidade da água distribuída em alguns bairros, relatados como "água suja", foi solicitado à Saneago, por intermédio do Ofício n.º 2224/2024/AGR (SEI n.º 68919163), o envio de relatório de todas as ocorrências desta tipologia relativo a todos os bairros do município de Anápolis, constando, no mínimo, as seguintes informações e/ou documentos dos últimos sessenta dias (SEI n.º 68919163):

- Laudos/relatórios de análise de água.
- Registros de Atendimento de reclamações relacionados a "água suja".
- Registros de descarga de rede.
- Painel de manobra.
- Registro de limpeza dos reservatórios.
- Reclamações relacionadas a qualidade da água realizadas junto a ouvidoria e as tratativas realizadas para solução do problema.
- Caso tenha sido identificado o problema de má qualidade da água, encaminhar relatório com as possíveis causas e medidas adotadas.

6.1 Resultados das análises físico-químicos e bacteriológicos

A empresa apresentou um conjunto de informações abrangendo o período 01/11/2024 a 31/12/2024 (SEI n.º 69044725) junto ao Ofício n.º 56/2025 - DIPRO/DIFIR/DIPRE (SEI n.º 69043577), de 6 de janeiro de 2025.

Foi apresentada a seguinte documentação:

- Resultados físico-químicos e bacteriológicos
- Relatório de solicitações de clientes e reclamações sobre a qualidade da água
- Solicitações de Ouvidoria (AGR e clientes)
- Manobras realizadas
- Relações das descargas em rede/ramal de água executadas nos meses de novembro e dezembro
- Registros de limpeza nos reservatórios

6.1.1 Em relação às análises de água foram selecionados para análise parâmetros que influenciariam na qualidade da água, para que estas fossem caracterizadas como "água suja". Foram verificados os parâmetros turbidez, cor aparente, cloro residual, ferro e manganês.

6.1.2. Os padrões de potabilidade da água para consumo humano está definido na Portaria GM/MS nº 888/2021.

6.1.3. Em relação à área de influência da estação de tratamento/Piancó:

TURBIDEZ
(Valor Máximo Permitido 0,5 UT em 95% das amostras)

Saída do tratamento	1,4	0,45	2,9	6,4	1,3	28	1,9	1,9	1,0	4,2	1,3	3,4	0,75	17	7,2	0,75	6,0	13,0	2,2
---------------------	-----	------	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	----	-----	------	-----	------	-----

ETA Piancó (compacta)	0,35	0,4	0,4	0,35	1,9	0,55	0,45	0,5	2,0	0,7	0,95	0,5	0,7	0,65	0,65	0,7	0,6	-	-
ETA DAIA	0,9	0,4	0,4	0,5	0,4	0,6	0,5	0,35	1,1	0,6	0,5	0,2	0,8	0,6	0,5	0,8	-	-	-

COR APARENTE
(Valor máximo permitido 15 UC)

Saída do tratamento	5,4	8,6	8,5	20,8	5,7	77,0	9,6	8,0	4,2	13,0	4,0	11,4	3,1	49,2	23,3	3,7	19,9	46,6	7,7
ETA Piancó (compacta)	2,2	0,8	2,5	1,9	13,2	6,0	4,8	2,2	8,0	3,5	4,0	2,2	2,9	3,2	3,7	4,2	3,3	-	-
ETA DAIA	2,5	2,1	1,4	1,9	1,1	1,8	4,3	1,8	5,3	2,3	2,4	2,0	2,7	4,1	2,9	4,9	-	-	-

CLORO RESIDUAL LIVRE
(Valores entre 0,2-2,0 mg/l)

Saída do tratamento	1,6	1,49	0,8	1,5	1,3	0,8	1,4	1,4	1,3	1,4	1,1	1,4	1,5	0,9	1,4	1,4	1,9	0,6	1,5
ETA Piancó (compacta)	1,1	1,2	0,22	0,8	1,2	1,3	1,5	1,4	0,9	1,5	1,3	1,0	1,1	1,2	1,2	0,49	1,1	-	-
ETA DAIA	1,9	2,2	1,7	1,6	1,9	1,8	2,2	1,9	1,7	2,0	1,7	2,0	1,7	1,6	2,0	1,7	-	-	-

FERRO		
Saída do tratamento	0,01	VMP 0,3
ETA Piancó (compacta)	0,02	

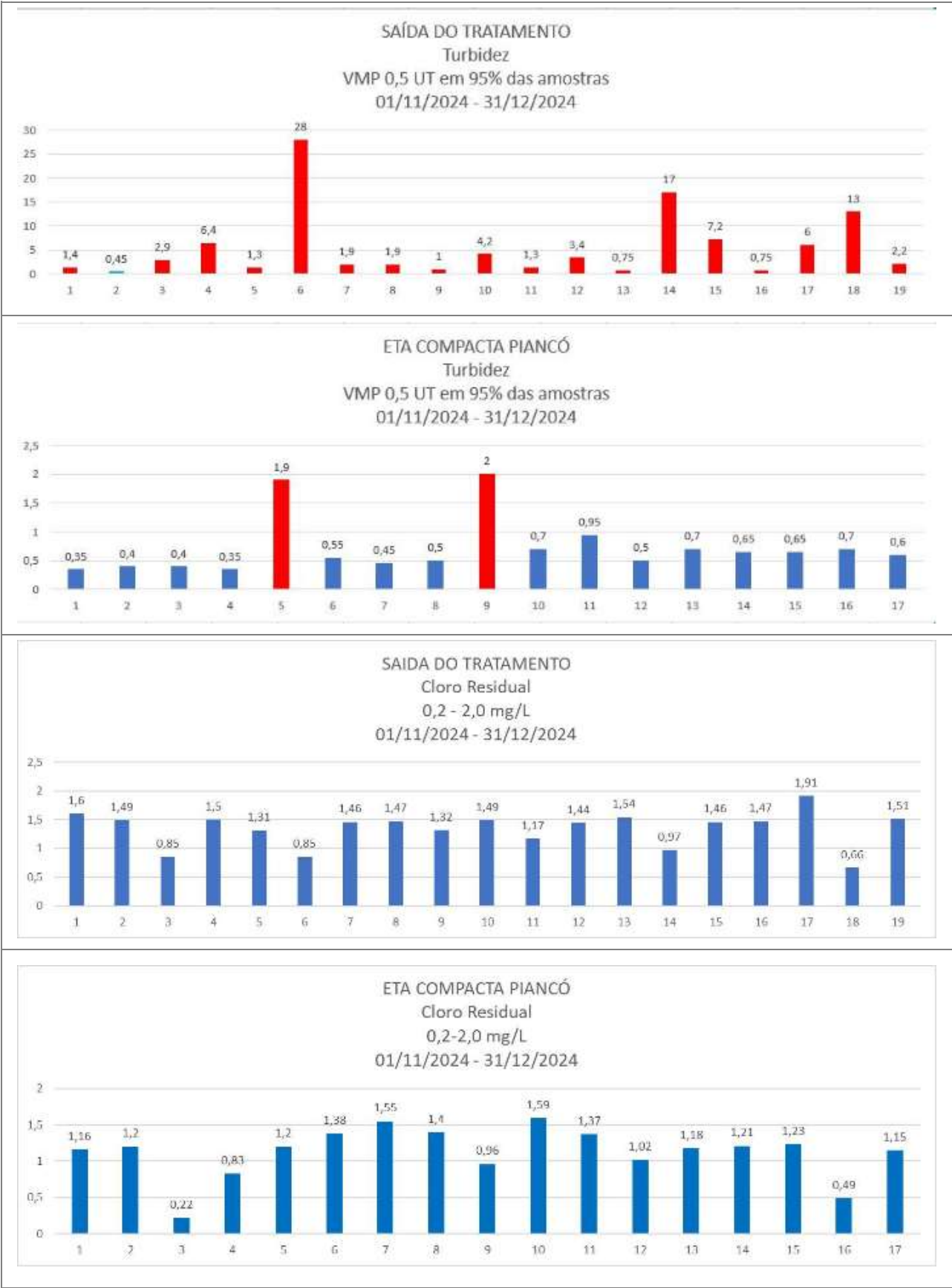
MANGANÊS		
Saída do tratamento	0,009	VMP 0,1
ETA Piancó (compacta)	0,13	

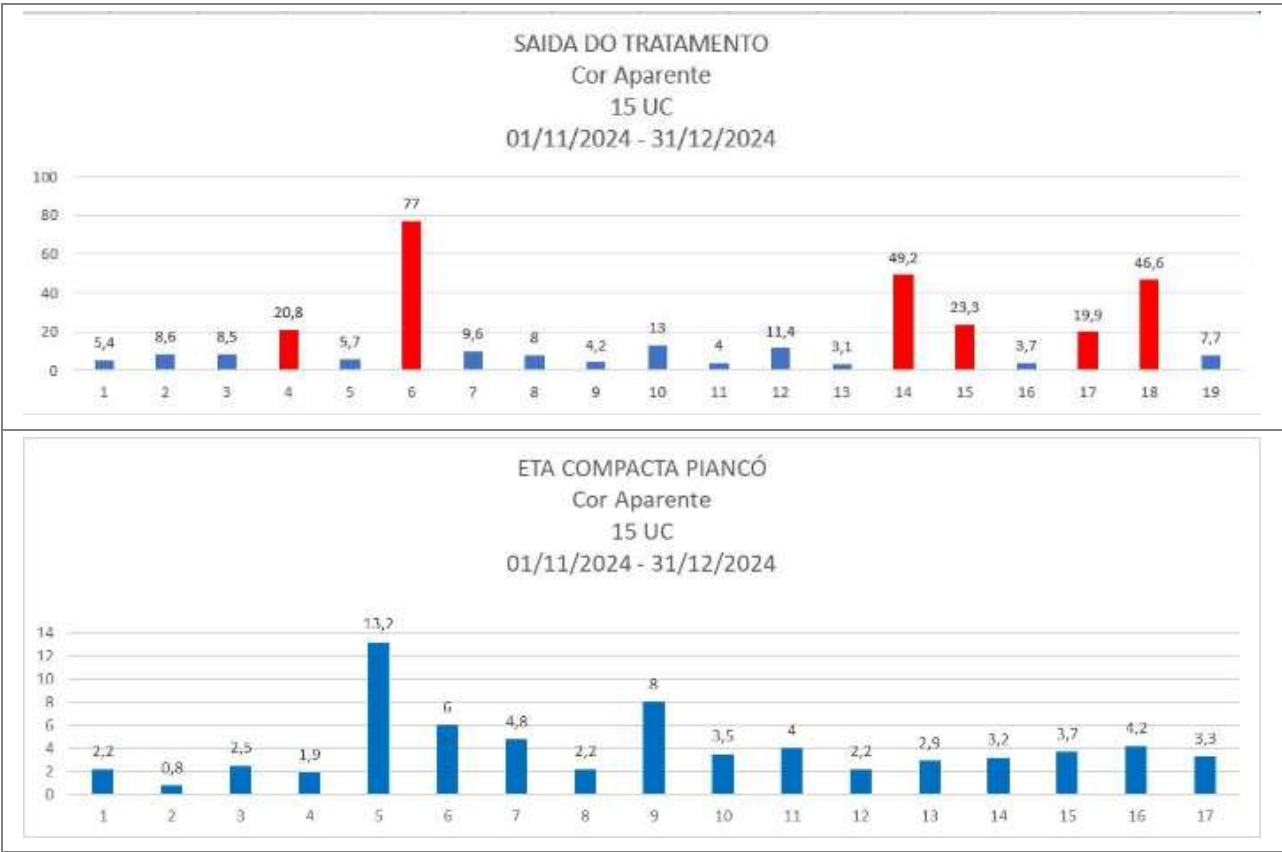
6.1.4. Em relação à área de influência do RES. ETA I, II, III e REL ETA:

	TURBIDEZ VMP 5,0 UT	COR APARENTE VMP 15,0 UC	CLORO RESIDUAL Entre 0,2-2,0 mg/l	FERRO VMP 0,3 mg/l	MANGANÊS VMP 0,1 mg/l
RES. ETA I e II	3,9	13,7	1,41	0,32	0,006
	1,7	4,7	1,64		
RES. ETA III	4,9	17,4	1,29	0,3	0,018
	1,70,23	5,2	1,32	0,2	0,009
	0,4	1,8	0,4		
	0,9	5,8	0		
	3,2	13,9	0,02		
	1,8	5,9	0		
	2,0	6,3	0,3		

REL ETA	1,8	6,8	1,12	0,15	0,004
	6,5	24,7	1,68	-	-

6.1.5. Os resultados acima relativos ao período novembro a dezembro de 2024 são apresentados graficamente abaixo:





6.2. Solicitações de clientes e reclamações sobre a qualidade da água

A empresa apresentou relatório contendo aos registros de atendimento das solicitações de clientes e das reclamações sobre a qualidade da água.

Constam **604** reclamações sobre a qualidade da água, representando **52,4%** do total de **1153** registros de atendimento.

6.2.1. Solicitações de Ouvidoria

No período entre 21/10/2024 a 20/12/2024, de acordo com planilha apresentada pela empresa, ocorreram **7** solicitações originadas na Ouvidoria da AGR e **1** por cliente da empresa, referente a qualidade da água, especificamente de manifestação por "**água suja**", abaixo discriminadas:

RA	Resposta da Saneago
7145/2024 (21/10/2024)	<p>Em 22/10/2024, uma equipe esteve no endereço para averiguação. Na ocasião, a água encontrava-se limpa e transparente, dentro dos padrões de normalidade.</p> <p>Esclarece que, entende-se a importância de uma solução duradoura para este problema. Para uma melhoria imediata, em 23/10/2024, foi programada a realização da troca do ramal que atende a residência, interligando-o a uma outra rede de abastecimento que passa pela frente do imóvel.</p> <p>Essa alteração visa melhorar a circulação de água e minimizar o acúmulo de partículas no final da rede.</p> <p>Conforme o registro de atendimento nº 27616422024, a troca do ramal foi concluída em 01/11/2024</p>
7349/2024 (29/10/2024)	<p>O atendimento foi realizado no dia 30/10/2024. Na ocasião, foi feita uma descarga no ramal de água do cliente, e também na rede de distribuição.</p> <p>No momento em que a equipe esteve no local, a água apresentava características normais de abastecimento.</p>

	<p>Os resultados que compuseram o monitoramento realizado pela Saneago entre 01/01/2024 a 07/11/2024, na área de influência do Bairro Morada Nova, evidenciamos que houve 100% de conformidade dos parâmetros bacteriológicos.</p> <p>Algumas não conformidades em parâmetros organolépticos, foram evidenciados, no entanto ainda mantendo o índice de conformidade em 91,42%.</p>
8221/2024 (05/12/2024)	<p>Durante o período reclamado, não houve vazamentos que pudessem ter ocasionado problemas de qualidade da água.</p> <p>Não obstante, a alteração na turbidez ou coloração da água pode ser atribuída a uma série de fatores, como sedimentação natural, variações na pressão da rede, ou resíduos acumulados não, necessariamente, afetando a qualidade da água.</p> <p>Em 04/12/2024, foram realizadas descargas conforme Registro de Atendimento nº 31334222024, em que laudos confirmaram água limpa no momento da descarga.</p> <p>Além disso, um novo procedimento de descarga foi executado conforme registrado em Registro de Atendimento nº 31493922024 em 05/12/2024, também com laudo de água limpa no momento da descarga.</p> <p>Informa ainda que foram efetuadas coletas de água para análise, garantindo o atendimento à Portaria de Consolidação Nº 5 do Ministério da Saúde</p>
8489/2024 (16/12/2024)	<p>O serviço de reclamação sobre qualidade da água, solicitado em 15/12/2024, foi executado em 18/12/2024, de acordo com o registro de atendimento nº 32503942024. A Saneago informa que, após análise da unidade técnica responsável, segue resposta abaixo:</p> <p>O serviço de reclamação sobre qualidade da água, solicitado em 15/12/2024, foi executado em 18/12/2024, de acordo com o registro de atendimento nº 32503942024.</p> <p>Esclarece que em decorrência do desligamento programado de energia elétrica na captação do Piancó, ocorrida no último final de semana, dia 14/12/2024, algumas regiões da cidade de Anápolis foram desabastecidas por um curto período.</p> <p>Porém, após parte do sistema ter secado, ao retornar o abastecimento, a água tem turbulência na tubulação, podendo provocar o revolvimento de partículas que estavam encrustadas, gerando cor e turbidez em algumas regiões.</p> <p>Fato este que provocou um aumento na demanda dos serviços relacionados a qualidade da água, que juntamente com o período de constantes chuvas na cidade de Anápolis, dificultou a execução dos serviços, contribuindo para o acúmulo de atendimentos pendentes.</p> <p>Para resolver a situação, foi realizada a limpeza completa do sistema de abastecimento da região, fazendo a descarga das redes do módulo de abastecimento do cliente e lavagem dos decantadores na estação de tratamento.</p> <p>Informa ainda que, em 18/12/2024, uma equipe foi enviada à residência para averiguação, conforme o registro de atendimento nº 32503942024. Na ocasião, foi confirmado que a situação havia normalizado.</p>
8528/2024 (17/12/2024)	<p>Em decorrência do desligamento programado de energia elétrica na captação do Piancó, ocorrida no último final de semana, dia 14/12/24, algumas regiões da cidade de Anápolis foram desabastecidas por um curto período.</p> <p>Porém após parte do sistema ter secado, ao retornar o abastecimento, a água tem turbulência na tubulação, podendo provocar o revolvimento de partículas que estavam encrustadas, gerando cor e turbidez em algumas regiões, fato este que provocou um aumento na demanda dos serviços relacionados a qualidade da água, que juntamente com o período de constantes chuvas na cidade de Anápolis, dificultou a execução dos serviços, contribuindo para o acúmulo de atendimentos pendentes.</p> <p>Para resolver a situação, foi feita uma limpeza completa do abastecimento da região fazendo a descarga das redes do módulo de abastecimento do cliente e lavagem dos decantadores na estação de tratamento.</p> <p>Ressalta que no dia 19/12/2024, uma equipe foi enviada à residência para averiguação, conforme o registro de atendimento nº 31469482024 e na ocasião foi confirmado que situação havia normalizado.</p>

	Quanto a reincidência, informa que estamos em obras de ampliação da Estação de Tratamento de Água (ETA) de Anápolis, e que esporadicamente possa ter ocorrido alguma paralização do sistema, provocando uma maior turbidez em algumas regiões.
8576/2024 (19/12/2024)	Sem resposta na planilha apresentada.
8602/2024 (19/12/2024)	<p>O serviço de RECLAMACAO SOBRE QUALIDADE DA AGUA, registrado no dia 17/12/2024, foi executado no dia 19/12/2024. Registro de Atendimento nº 32703872024.</p> <p>Informamos que em decorrência do desligamento programado de energia elétrica na captação do Piancó, ocorrida no último final de semana, dia 14/12/2024, algumas regiões da cidade de Anápolis foram desabastecidas por um curto período.</p> <p>Porém após parte do sistema ter secado, ao retornar o abastecimento, a água tem turbulência na tubulação, podendo provocar o revolvimento de partículas que estavam encrustadas, gerando cor e turbidez em algumas regiões.</p> <p>Fato este que provocou um aumento na demanda dos serviços relacionado a qualidade da água, que juntamente com o período de constantes chuvas na cidade de Anápolis que dificultou a execução dos serviços, contribuindo para o acúmulo de atendimentos pendentes. Espera-se que em um curto prazo possamos atender todas as requisições dentro do prazo.</p> <p>Para resolver a situação, foi feita uma limpeza completa do abastecimento da região fazendo a descarga das redes do módulo de abastecimento do cliente e lavagem dos decantadores na estação de tratamento.</p> <p>Esclarece que nos dias 19 e 20 de dezembro de 2024, uma equipe foi enviada à residência para averiguação, conforme o registro de atendimento nº 32703872024, 1ª e 2ª programações e nas ocasiões, foram confirmado que situação havia normalizado.</p> <p>Além das descargas realizadas conforme citado acima, foram realizadas coletas de água na ligação no dia 20/12/2024, que confirmam o atendimento aos padrões estabelecidos pela Portaria de Consolidação Nº 5 do Ministério da Saúde.</p> <p>Quanto a reincidência, informa ainda que a companhia está em obras de ampliação da Estação de Tratamento de Água (ETA) de Anápolis, e que esporadicamente possa ter ocorrido alguma paralização do sistema, provocando uma maior turbidez em algumas regiões.</p>
8336/2024 (20/12/2024)	Sem resposta na planilha apresentada.

6.2.2. Registros de limpeza nos reservatórios

Por intermédio do Termo de Respostas às Agências Reguladoras nº 3/2025, de 2 de janeiro de 2025, a Saneago informa **11** registros de limpeza dos reservatórios, conforme datas e locais discriminados abaixo:

07/05/2024	Lavagem do poço de sucção na captação, descarga na barragem Piancó 1 e alinhamento das calhas coletoras de água decantada da ETA convencional.
20/05/2024	Lavagem dos reservatórios ETA 1 e ETA 2
21/05/2024	Lavagem do reservatório Airton Senna
27/05/2024	Lavagem dos reservatórios do CR Bairro de Lourdes
28/05/2024	Lavagem dos reservatórios do CR Matinha

01/07/2024	Reparo estrutural no fundo do filtro 3 e recomposição do antracito
31/07/2024	Limpeza do decantador 1 da ETA compacta
16/08/2024	Limpeza do decantador 2 da ETA compacta
19/08/2024	Limpeza do decantador 3 da ETA compacta
19/12/2024	Limpeza de rotina nos decantadores e floculadores da ETA
20/12/2024	

Foi informado também, que houveram, entre novembro de dezembro, eventos que ocasionaram a interrupção do fornecimento de água:

Em 18 de novembro de 2024: houve interrupção geral programada para a interligação de uma etapa da obra de ampliação da ETA que está em construção - período de 10 horas.

Em 14 de dezembro de 2024: houve interrupção geral por falta de energia na captação.

Em 24 dezembro de 2024: houve interrupção geral por falta de energia na ETA por falha no fornecimento Equatorial.

7. CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

7.1. Existem na AGR quatro processos administrativos com a temática da qualidade da água tratada no município de Anápolis, sendo eles:

- Processo nº 202400029000711 - Solicitação de Ouvidoria nº 2024069091 de 10 de fevereiro de 2024
- Processo nº 202400029002392 - Procedimento fiscalizatório
- Processo nº 202500029000123 - Solicitação de Ouvidoria nº 2025076301 de 10 de janeiro de 2025

7.2. Analisando os autos é possível verificar que todas elas estão relacionadas a "água suja", ou seja valor elevado de turbidez. No item 6.1 tem-se uma amostra dos resultados relativos aos meses de novembro e dezembro de 2024 ficando evidente o não cumprimento dos padrões estabelecidos pela legislação vigente.

7.3. Entre as justificativas apresentadas pela Saneago nas reclamações registradas na Ouvidoria destaca-se o fato da ETA estar passando por obras de ampliação, o que pode contribuir para os valores alterados para a turbidez.

7.4. As informações prestadas pela Saneago não possibilitam compreender os motivos concretos para as constantes reclamações de água suja porque é evidente que não se trata de fatos isolados ou pontuais, tratam-se de problemas recorrentes ao longo do ano de 2024.

7.5. Neste sentido entendemos que a prestadora de serviços Saneamento de Goiás S.A - Saneago deve ser notificada a prestar esclarecimentos detalhados sobre:

7.5.1. Ações adotadas para que o parâmetro turbidez fique no padrão estabelecido pela Portaria GM-MS 888/2021 e motivos pelas quais o referido parâmetro se encontra fora.

7.5.2. Cronograma de obras de ampliação da ETA.

7.5.3. Tipo de tratamento empregado na ETA e quais os produtos químicos empregados.

7.5.4. Medidas adotadas para minimizar os transtornos causados a população do município de Anápolis.

7.5.5. Apresentar plano de monitoramento da qualidade da água contemplando todos os bairros com relatos de má qualidade da água a ser levantado junto a Agência Reguladora Municipal - ARM de Anápolis por um período mínimo de 6 meses.

GOIÂNIA, 21 de janeiro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRA FRANCISCA DOS SANTOS, Assessor (a)**, em 21/01/2025, às 17:10, 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 **CLAUDIO RODRIGUES DA SILVA, Gerente**, em 21/01/2025, às 17:19, 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 **69343044** e o código CRC **813C27B3**.

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



Referência: Processo nº 202400029005631



SEI 69343044