



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

**RELATÓRIO Nº 125 / 2025 AGR/GESB-06090**

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO REMOTA			
<b>1. ÓRGÃO FISCALIZADOR</b>			
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		
<b>2. FISCALIZADO</b>			
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		
<b>3. DADOS DA FISCALIZAÇÃO</b>			
TIPO DE FISCALIZAÇÃO:	REMOTA / INFRA ESTRUTURA	DATA:	4 DE AGOSTO DE 2025
CIDADE:	PIRACANJUBA	GRS:	MORRINHOS
<b>4. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS</b>			
<p>Em 1º de agosto de 2025, a prestadora de serviços Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, apresentou por intermédio do Ofício nº 6095/2025 - DIFIR/DICOR/DIPRE (SEI nº 77722789), de 1º de agosto de 2025, resposta ao Termo de Notificação (TN) nº 197/2025.</p> <p>No referido TN é apresentada a determinação de "atender a demanda necessária de funcionários para o atendimento dos trabalhos" na unidade Distrito Comercial pelo entendimento de que a empresa não dispunha de quantitativo mínimo de funcionários.</p> <p>Na resposta apresentada, a empresa apresenta algumas considerações:</p> <p>1º) Não existem informações claras nos relatórios de fiscalização e de avaliação preliminar, assim como, no formulário de inspeção Distrito e Comercial evidenciando o que deu causa a notificação recebida.</p> <p>2º) No relatório de avaliação preliminar – SAA, item 07 – “No Distrito” o campo “funcionários insuficientes” não foi marcado.</p> <p>3º) No formulário de inspeção – Distrito e Comercial, não há registros quanto a quantidade de funcionários.</p> <p>4º) O atendimento comercial no município de Piracanjuba é realizado em unidade do Vapt-Vupt.</p> <p>5º) As demandas administrativas são iniciadas por um atendente. Quando se trata de demanda mais complexa, o gerente local assume a tratativa diretamente ou realiza o encaminhamento ao setor competente</p> <p>6º) Não houveram no período 2024 - 2025 reclamações/manifestações na Ouvidoria da Saneago quanto a qualidade do atendimento prestado, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma reclamação de atraso no serviço de ligação de água (12/07/2024).</li> <li>- Uma reclamação de atraso no serviço de retirada de vazamento (06/08/2024).</li> <li>- Uma denúncia de vazamento externo (22/04/2025).</li> <li>- Um pedido de acesso à informação (06/05/2025).</li> </ul> <p>Desta forma, a empresa entende não haver necessidade no momento de disponibilizar mais funcionários para o distrito, razão pela qual solicita que notificação seja arquivada.</p> <p>Em consulta a Ouvidoria Setorial da AGR constam, de igual forma, quatro manifestações, sendo uma solicitação e três reclamações, conforme abaixo:</p>			

- Fatura: usuário reclama de não atendimento no 0800 da Saneago.
- Falta de água ou baixa pressão: usuário reclama de falta de água recorrente.
- Vazamento no kit cavalete: não execução de serviço de reparo.
- Nova ligação de água: serviço não executado dentro do prazo estabelecido.

A partir do exposto entende-se que:

Não houve a descrição da não conformidade nos formulários de fiscalização, assim como, no relatório de fiscalização não foi descrita de forma precisa.

Não foi informado o critério considerado quando do entendimento de número de servidores insuficientes.

Não foi informado nos formulários de fiscalização, se existiam filas e se foram recebidas reclamações durante a vistoria.

Não foi informado nos formulários de fiscalização ausência ou o número e a qualificação de atendentes no momento da vistoria.

***Não foram registradas na Ouvidoria da Saneago e da AGR reclamações de não atendimento ou de falta de atendimento por ausência de funcionários.***

Sendo assim, considera-se que não ficaram claramente identificados quais os critérios foram levados em conta no apontamento da não conformidade e, desta forma, entende-se que as justificativas apresentadas pela empresa são aceitáveis, e desta forma, **sugere-se que a resposta apresentada seja acatada** e o arquivamento do presente processo.

## 5. ENQUADRAMENTO LEGAL DA NÃO CONFORMIDADE

Art. 11, inciso XXVII da Resolução Normativa nº 25/2015-CR da AGR

GOIÂNIA, 4 de agosto de 2025



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIO RODRIGUES DA SILVA, Gestor (a) de Recursos Naturais**, em 04/08/2025, às 11:38, 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 **77762725** e o código CRC **23ABE01B**.

### GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

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



Referência: Processo nº 202500029002514



SEI 77762725