

Relatório Anual de Informação ao Consumidor - 2018

Município de Aracaju

Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO é uma empresa de economia mista, de capital fechado tem como principal acionista o Governo do Estado de Sergipe, com sede situada na Rua Campo do Brito, 331 – São José – Aracaju, telefone: 79 3226-1200. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Engº Carlos Fernandes de Melo Neto.

Por meio deste relatório, a **DESO** pretende assegurar ao consumidor o direito à informação sobre a qualidade da água distribuída, nos termos do Decreto Federal Nº 5.440, de 4 de maio de 2005, bem como atender o **artigo 12-V do Anexo XX da Portaria de Consolidação nº5, de 28 de setembro de 2017 do Ministério da Saúde**.

Lei nº 8078/1990 – Código de Defesa do Consumidor

Artigo 6º - Inciso III – “A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

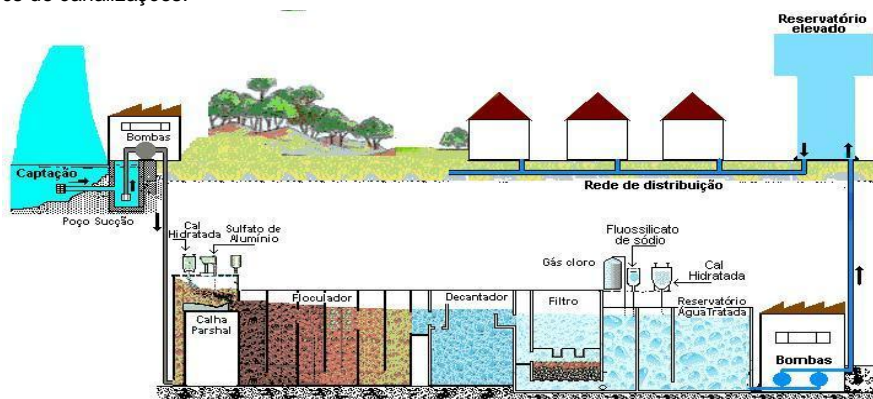
Artigo 31º - “A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como os riscos que apresentam à saúde dos consumidores”.

Os clientes da **DESO** podem obter informações complementares sobre qualidade da água distribuída e demais serviços através das unidades de atendimento do **CEAC dos Shoppings Riomar e Prêmio, da Rua do Turista e da Rodoviária**, pelo telefone **4020-0195** e no portal da internet www.deso-se.com.br.

A **Secretaria Municipal de Saúde de Aracaju** é a responsável pela vigilância da qualidade da água no seu município e está situada na Rua Sergipe, 1310 Siqueira Campo, CEP 49.075-540, telefone (79) 2106-9766/9765.

ETAPAS DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- ❖ **Captação e transporte** – processo no qual ocorre a coleta de água nos rios, barragens e poços por meio de bombas e transportada por tubulações até as estações de tratamento. A depender da localização da captação a água é impulsionada pela ação da gravidade.
- ❖ **Clarificação** (coagulação, floculação, decantação e filtração) – processo de remoção das impurezas da água, com a adição de produtos químicos que agregam essas substâncias formando flocos que são removidos em tanques de decantação/flotação e em filtros de areia.
- ❖ **Tratamento final** (desinfecção, fluoretação e correção do pH) – a partir desta etapa a água encontra-se adequada para consumo. O processo tem como finalidade a desinfecção química através da adição de cloro, prevenção contra a cárie dentária pela adição de flúor e de barrilha leve ou cal hidratada para corrigir a acidez da água e proteger as instalações e utensílios.
- ❖ **Reservação e distribuição** – concluído o processo de potabilização a água é armazenada em reservatórios e conduzida até os prédios residenciais e comerciais para consumo através de canalizações.



CONDIÇÕES DOS MANANCIAIS

Os municípios da Região Metropolitana de Aracaju são abastecidos pelo Sistema Integrado de Aracaju, cujas águas para tratamento e distribuição são captadas nos rios Pitanga, Poxim e São Francisco e em poços profundos localizados no Horto Florestal do Ibura (Nossa Senhora do Socorro). As águas dos rios São Francisco, Pitanga e Poxim são regulamentadas pela Resolução CONAMA 357/2005 do Ministério de Meio Ambiente e monitorada pelo órgão ambiental do Estado (ADEMA) e as águas de origem subterrânea (poços profundos) são regulamentadas pela Resolução CONAMA 396/2008.

O rio São Francisco encontra-se inserido na bacia hidrográfica do rio São Francisco e os rios Pitanga e Poxim, bem como os poços profundos estão inseridos na bacia do rio Sergipe. A intensificação de diversas atividades tem acelerado o processo de degradação do meio ambiente, alterando a qualidade das águas e reduzindo a vazão dos mananciais no período de estiagem. Isto causa transtornos à população pela redução na oferta de água e aumento nos custos de tratamento. A ocorrência de cianobactérias no reservatório de Xingó não alterou as características da água nos pontos de captação da **DESO** no Baixo São Francisco.

Nas captações dos sistemas da **DESO**, a qualidade da água dos mananciais é apropriada para adequá-la aos padrões de potabilidade. A presença de substâncias tóxicas é pesquisada para garanti a qualidade após tratamento da água bruta.

CONTROLE DA QUALIDADE

A qualidade da água fornecida é controlada, diariamente através de análises físico-químicas e microbiológicas desde a captação em rios e poços, durante os processos de tratamento e de distribuição, até as edificações.

O controle da qualidade da água é realizado através de análises executadas em laboratórios próprios da DESO e ou contratados, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde.

No quadro **Resumo Anual da Qualidade da Água Distribuída** é apresentado às informações do monitoramento dos parâmetros de relevância sanitária na água distribuída, incluindo o número de amostras analisadas no período de janeiro a dezembro de 2018.

A **DESO** controla os parâmetros relacionados às substâncias inorgânicas, orgânicas, agrotóxicos e produtos secundários da desinfecção, conforme Anexo XX - Portaria de Consolidação nº5, 28 /09/2017-MS. No período todos os resultados foram satisfatórios, exceto pontualmente para ácidos haloacéticos, alumínio, flúor, manganês, e ferro e, que medidas operacionais foram postas em prática para correção dos parâmetros.

Sempre que amostras coletadas na rede de distribuição apresentaram resultados fora dos limites estabelecidos pelo Ministério da Saúde, a **Coordenadoria de Controle de Qualidade** comunica **IMEDIATAMENTE** o setor operacional da empresa, novas amostras são coletadas e analisadas, após a vistoria no local, ações corretivas são postas em práticas, como descarga na rede de distribuição e outras ações, até que a qualidade seja restabelecida.

Água tratada representa saúde e qualidade de vida

Não desperdice um bem essencial à saúde

"Mantenha sempre seu reservatório limpo e tampado"

Significados dos Parâmetros analisados:

- ❖ **Turbidez** – partículas em suspensão deixando a água turva. O Ministério da Saúde exige um valor máximo permissível de 5,0 uT (unidades de turbidez) na água distribuída.
- ❖ **Cloro** – produto químico utilizado para eliminar bactérias. De acordo com o **Anexo XX - Portaria de Consolidação nº5, 28 /09/2017-MS**, a água entregue ao consumidor deve apresentar uma concentração mínima de 0,2 mg/L (miligramas por litro) de cloro residual livre.
- ❖ **Cor** - ocorre devido às substâncias dissolvidas na água. O valor máximo permitido na água distribuída é 15,0 uH (unidades de Hazen).
- ❖ **Coliformes Totais** – indicam presença de bactérias na água e, não necessariamente, representa problemas para a saúde. O Ministério da Saúde exige que a água entregue ao consumidor deve apresentar no mínimo de 95% de ausência de coliformes totais nas amostras coletadas durante o mês, exceto para os sistemas que coletam menos de 40 amostras por mês, onde o Anexo XX da Portaria de Consolidação nº5/2017 admite apenas uma amostra fora dos padrões durante o mês.

Resumo Anual da Qualidade da Água Distribuída

Decreto Federal Nº 5.440, de 04/05/2005

Número de Amostras Coletadas na rede de Distribuição de Água

Parâmetro	Cloro Residual Livre		Cor		Turbidez		Coliformes totais	
Exigida	243		68		243		243	
Mês/Ano	Analisadas	Fora Padrão	Analisadas	Fora Padrão	Analisadas	Fora Padrão	Analisadas	Fora Padrão
01/2018	400	1	400	34	400	38	400	1
02/2018	220	1	220	25	220	18	220	0
03/2018	395	10	395	47	395	46	395	1
04/2018	292	1	292	13	292	22	292	0
05/2018	449	11	449	52	449	25	449	1
06/2018	231	5	231	23	231	16	231	0
07/2018	379	5	379	30	379	32	379	0
08/2018	403	6	403	23	403	13	403	0
09/2018	348	1	348	30	348	21	348	0
10/2018	450	6	450	30	450	19	450	0
11/2018	321	9	321	15	321	16	321	1
12/2018	313	0	313	49	313	75	313	0