

Relatório Anual de Informação ao Consumidor - 2015

Nossa Senhora do Socorro

A 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, Eng^o Carlos Fernandes de Melo Neto.

Por meio deste relatório, garantimos ao consumidor o direito à informação sobre a qualidade da água distribuída, atendendo ao Decreto Federal Nº 5.440, de 4 de maio de 2005 e ao artigo 9º da Portaria nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde.

Os relatórios com os resultados obtidos no controle da qualidade da água distribuída são avaliados mensalmente pela Coordenadoria da Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde, telefone (79) 3246-2548.

Os clientes da DESO podem obter informações complementares sobre qualidade da água distribuída e demais serviços através dos postos de atendimento **Shopping Prêmio e CEAC da Estação Rodoviária de Aracaju e na Superintendência de Sistemas Metropolitanos de Água, situada na Rua Campo do Brito, 331 São José – Aracaju telefone (79) 3631-1031**, pelo telefone **0800-079-0195** e no portal da internet www.deso-se.com.br.

A Secretaria Municipal de Saúde de Nossa Senhora do Socorro é a responsável pela vigilância da qualidade da água no seu município e está situada na Praça Antônio Carlos Valadares, s/n CEP 49160-000, telefone (79) 2107-7800/7801/7814.

Informação: um direito do consumidor

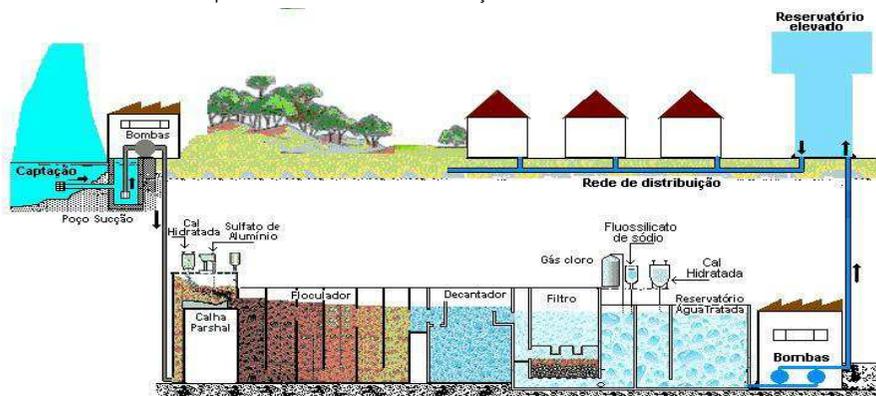
Lei nº 8078/1990 – Código de Defesa do Consumidor

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”.

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 agrega essas substâncias formando flocos que são removidos em tanques de decantação 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 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.



abastecida por poço profundo após a desinfecção por cloro. A qualidade da água do rio São Francisco é regulamentada pela Resolução CONAMA 357/2005 do Ministério de Meio Ambiente e monitorada pelo órgão ambiental do Estado (ADEMA) e a extraída de poços regulamentada pela Resolução CONAMA 396/2008 com monitoramento da **DESO**.

O rio São Francisco encontra-se inserido na bacia do rio São Francisco e os poços profundos inseridos na bacia hidrográfica do rio Sergipe. A intensificação de diversas atividades, inclusive com a geração de energia elétrica, 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, com aumento nos custos de tratamento. A floração algal ocorrida em abril de 2015 no lago de Xingó não alterou as características da água nos pontos de captação da **DESO** no Baixo São Francisco.

Até o momento, nos pontos de captação dos sistemas da **DESO**, a qualidade da água dos mananciais se enquadra na classe apropriada para ser tratada para o consumo humano.

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 água é realizado através de análises executadas em laboratórios próprios da DESO e ou contratados, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde (Portaria 2914/2011).

No cumprimento à Portaria 2914/2011, os resultados das análises são mostrados no quadro “**Resumo Anual da Qualidade da Água Distribuída**” obtido no período de janeiro a dezembro de 2015.

A **DESO** controla os parâmetros relacionados aos químicos, metais pesados, orgânicos e agrotóxicos, com exigência de monitoramento trimestral e semestral, conforme Portaria 2914/2011 MS. No período todos os resultados foram satisfatórios.

Significados dos Parâmetros analisados:

- **Turbidez** – partículas em suspensão deixando a água turva.
- **Cloro** – produto químico utilizado para eliminar bactérias.
- **Cor** - ocorre devido às substâncias dissolvidas na água.
- **Coliformes Totais** – indicador utilizado para medir a contaminação por bactérias proveniente da natureza.

RESUMO ANUAL DA QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA

2015	AA – Amostras Analisadas e NC – Amostras Não Conformidade								
	Parâmetros		Cloro		Cor		Turbidez		Coliformes ⁽¹⁾
VMP ⁽²⁾	0,2-5,0		15 UC		5 NTU		Ausência 95%		
Exigidas	102		29		102		102		
Meses	AA	NC	AA	NC	AA	NC	AA	NC	
Janeiro	166	6	166	2	166	16	166	2	
Fevereiro	118	5	118	1	118	12	118	3	
Março	141	9	141	4	141	13	141	8	
Abril	141	4	141	1	141	4	141	4	
Mai	151	16	151	12	151	8	151	9	
Junho	135	3	135	1	135	7	135	3	
Julho	167	2	167	19	167	13	167	0	
Agosto	159	6	159	6	159	6	159	9	
Setembro	135	2	135	5	135	11	135	0	
Outubro	172	1	172	4	172	7	172	0	
Novembro	164	7	164	1	164	2	164	4	
Dezembro	131	3	131	0	131	3	131	3	

(1) Sistemas com até 20.000 habitantes, apenas uma amostra das analisadas no mês, poderá apresentar resultado positivo. Sistemas com mais de 20.000 habitantes, ausência em 95% das amostras analisadas no mês.

(2) VMP – Valor Máximo Permitido, estabelecido nos padrões de potabilidade da água.

Sempre que amostras coletadas na rede de distribuição apresentaram resultados fora dos limites estabelecidos pela Portaria 2914/2011 do 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.

“ECONOMIZE ÁGUA”

Água é Saúde. Mantenha sempre seu reservatório limpo e tampado.