



## **RESOLUÇÃO Nº 22 DE 2024**

Dispõe sobre o Manual de Procedimentos Técnicos para Fiscalização na Regulação de Sistemas de Abastecimento de Água e Tratamento de Esgoto.

**HÉCTOR ALVARES BEZERRA**, Presidente da Agência regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal, no uso das atribuições que lhe são conferidas. Faço saber que a Assembleia Geral aprova e eu promulgo a seguinte Resolução,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Fica aprovado, conforme texto anexo, o Manual de Procedimentos Técnicos para Fiscalização na Regulação de Sistemas de Abastecimento de Água e Tratamento de Esgoto, da Agência Regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal.

Art. 2º Caso haja a substituição das portarias e normas técnicas referidas no manual, ficam automaticamente incorporados a este os novos textos aprovados, no que couberem.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor após a data de sua publicação.

São José dos Quatro Marcos/MT, 03 de dezembro de 2024.

HECTOR  
ALVARES  
BEZERRA:03612  
793101

Digitally signed by  
HECTOR ALVARES  
BEZERRA:03612793101  
Date: 2024.12.04  
10:06:58 -0400

---

**HÉCTOR ÁLVARES BEZERRA**  
Presidente - AGERR Pantanal



MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS  
DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DA  
AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DE SANEAMENTO DO COMPLEXO DO PANTANAL –  
AGERR PANTANAL

VERSÃO ATUAL	MODIFICADO EM	HOMOLOGAÇÃO
MF02	03/10/2024	08/11/2024



## APRESENTAÇÃO

1

Por meio deste manual, objetiva-se estabelecer os procedimentos administrativos internos da Agência Regional de Regulação dos Serviços de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal, na postura de ente regulador, para a realização de fiscalização em relação aos prestadores de serviços de água e esgoto regulados, de forma a regulamentar e padronizar todo o método para a efetivação do ato fiscalizatório, desde a entrada da solicitação até a conduta da equipe de fiscalização.

As atividades regulatórias para avaliação dos serviços e sua fiscalização são estabelecidas de acordo com os respectivos planos de trabalho anuais, agenda regulatória emitida pela Diretoria Geral e acolhimento de demandas assomadas durante o ano, os quais observarão, necessariamente, a fiscalização dos prestadores dos serviços de água e esgoto de acordo com as especificidades dos contratos de programa, dos contratos de concessão e/ou dos planos municipais de saneamento básico ou quaisquer outros instrumentos de planejamento no âmbito do município regulado.

Na fiscalização do conjunto dos elementos que constituem os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, também haverá a observância aos regulamentos dos serviços adotando-se, ainda, quando necessário, os procedimentos, as definições, os conceitos, as especificações, os métodos e a terminologia estabelecidos nas normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

## SUMÁRIO

### Sumário

APRESENTAÇÃO.....	1
<b>TERMINOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
2.1 Atividades Preliminares .....	10
2.1.1 Planejamento da Fiscalização .....	10
2.1.2 Envio de Ofício à Empresa .....	11
2.1.3 Dados e Documentos Solicitados pela AGERR Pantanal.....	12
2.1.4. Análise das Informações Recebidas .....	12
2.2 Saída a campo .....	14
2.2.1 Execução da Fiscalização .....	14
2.2.2. Reunião de abertura.....	14
2.2.4 Efetivação da Fiscalização .....	15
2.2.5 Encerramento da Fiscalização.....	16
2.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF).....	16
2.3.1 Encaminhamento do Relatório Técnico de Fiscalização ao Prestador e Órgão Solicitante.....	17
2.3.2 Termo de Não Conformidades (TNC) .....	18
<b>2.4 AUTO DE INFRAÇÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>2.5 RECURSO E PLANO DE AÇÃO REGULATÓRIO.....</b>	<b>20</b>
2.6. Conclusão do Processo de Fiscalização .....	21
<b>3. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO .....</b>	<b>23</b>
3.1 Organograma do Prestador .....	23
3.2 Configuração dos Sistemas de Abastecimento de Água .....	23
3.3 Configuração do Sistema de Esgoto Sanitário .....	24
3.4 Mercado Consumidor .....	24
3.4.1 Sistemas de Distribuição de Água Tratada .....	24
3.4.2 Sistemas de Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários.....	24
3.4.3 Plano de Obras e Investimentos.....	24
3.4.4 Operação dos Sistemas .....	26
3.4.5 Programas de Monitoramento da Operação dos Sistemas.....	26
3.4.6 Vistorias .....	27
3.4.7 Manutenção dos sistemas .....	27
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>28</b>

## **Lista de Figuras**

Figura 1 – Fluxograma do planejamento da fiscalização .....	11
Figura 2 – Fluxograma do encaminhamento de ofício .....	12
Figura 3 – Fluxograma para saída de campo .....	13
Figura 4 – Fluxograma de execução da fiscalização .....	15
Figura 5 – Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização .....	17
Figura 6 – Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços .....	19
Figura 7 – Fluxograma da solicitação de recurso e do PAR .....	20
Figura 8 – Fluxograma dos procedimentos administrativos de fiscalização.....	21

## **Lista de Tabelas**

Tabela 1 – Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização.....	9
---	---

## **TERMINOLOGIA:**

No âmbito deste manual, fica adotada a seguinte terminologia:

- 1) **ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- 2) **ADUTORA DE ÁGUA BRUTA:** tubulação destinada a conduzir água de um manancial para uma estação de tratamento de água;
- 3) **ADUTORA DE ÁGUA TRATADA:** tubulação destinada a conduzir água tratada de uma estação de tratamento de água para um reservatório de distribuição, para uma unidade de bombeamento ou para uma rede de distribuição;
- 4) **BOMBA DE ESGOTO:** equipamento destinado a bombear o esgoto doméstico em instalações sanitárias situadas abaixo do nível da rede coletora de esgoto;
- 5) **CADASTRO TÉCNICO DO SISTEMA:** conjunto de elementos textuais, gráficos e outras formas de registro em mídia impressa ou digital, incluindo sua representação cartográfica em escala apropriada e georreferenciada, com as informações necessárias e suficientes para a perfeita individualização e caracterização dos elementos físicos dos sistemas de abastecimento de água e esgotos sanitários afetos à prestação dos serviços, com sua atualização anual;
- 6) **CAIXA DE INSPEÇÃO DE CALÇADA:** dispositivo para conexão do(s) ramal(is) predial de esgoto com a instalação predial de esgoto;
- 7) **COLETOR:** tubulação destinada à recepção de esgoto sanitário em qualquer ponto ao longo de sua extensão;
- 8) **CONSTATAÇÃO:** descrição de procedimento(s) ou fato(s) proveniente(s) de ações do prestador inerentes à prestação de serviços de abastecimento de água ou esgoto sanitário;
- 9) **DETERMINAÇÃO:** ação que deve ser cumprida pelo prestador, por determinação do ente regulador, em razão de não-conformidade constatada quando da fiscalização; destina-se a corrigir procedimentos que acarretem prejuízo aos usuários ou ineficiências dos sistemas;
- 10) **EMISSÁRIO:** tubulação do sistema de esgoto sanitário, destinado ao transporte dos esgotos coletados para a estação de tratamento de esgotos ou para o ponto de lançamento final, recebendo contribuições apenas na extremidade de montante (entrada);
- 11) **ESGOTO DOMÉSTICO:** despejo líquido resultante do uso da água para higiene e necessidades fisiológicas humanas;

12) ESGOTO INDUSTRIAL: despejo líquido resultante dos processos industriais, respeitados os padrões de lançamento estabelecidos;

13) ESGOTO SANITÁRIO: despejo líquido constituído de esgotos doméstico e industrial, água de infiltração e a contribuição pluvial parasitária;

14) ESTAÇÃO DE BOMBEAMENTO DE ESGOTO: conjunto de obras civis, equipamentos elétricos e hidráulicos utilizados para elevação do gradiente hidráulico do esgoto para transporte até estação de tratamento ou para disposição final por meio de emissário;

15) ESTUDO DE CONCEPÇÃO DE SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de elementos técnicos, econômicos e financeiros apresentados pelo prestador e aplicáveis à definição do sistema público de abastecimento de água com amplitude suficiente para permitir o desenvolvimento do projeto de todas ou qualquer das partes constituintes do sistema, sua ampliação e/ou aproveitamento do sistema existente, observada a legislação e a regulamentação ambiental aplicável e as demais determinações do Plano Municipal de Saneamento Básico, observada ainda a norma NBR-ABNT 12.211/92 ou outra(s) que a substituir e demais normas correlatas;

16) ESTUDO DE CONCEPÇÃO DE SISTEMAS PÚBLICOS DE ESGOTO SANITÁRIO: conjunto de elementos técnicos, econômicos e financeiros desenvolvidos pelo prestador de serviços para a escolha da solução proposta para o sistema de esgoto sanitário, com amplitude suficiente para permitir o desenvolvimento do projeto de todas ou qualquer das partes que o constituem, observada a regulamentação ambiental aplicável e as demais determinações do Plano Municipal de Saneamento Básico, observada ainda a norma NBR-ABNT 648/86 ou outra(s) que a substituir e demais normas correlatas;

17) HIDRANTE: elemento da rede de distribuição cuja finalidade principal é a de fornecer água para combate a incêndio;

18) HIDRÔMETRO: aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água utilizado;

19) INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos, localizados internamente no imóvel, até a caixa de inspeção de calçada;

20) IMÓVEL: unidade predial ou territorial urbana;

21) IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO: imóvel não conectado ao sistema público e situado em logradouro provido de rede de água e/ou esgoto sanitário;

22) IMÓVEL POTENCIAL DE LIGAÇÃO: imóvel urbano situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgoto sanitário;

23) INTERCEPTOR: tubulação destinada a coletar o esgoto transportado pelos coletores, de modo a evitar que desaguem em área a ser protegida e evitando descargas diretas de esgoto no ambiente aquático;

24) NÃO-CONFORMIDADE: procedimento ou constatação que esteja em desacordo com os dispositivos legais, contratuais, regulamentares ou estabelecidos pela AGERR Pantanal que disciplinam a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e/ou o cumprimento de obrigações, por parte do prestador, junto à AGESAN-RS;

25) PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO: documento editado pelos titulares dos serviços nos termos do art. 19 da Lei 11.445, de 2007, contendo diagnóstico da situação, os objetivos e metas de curto, médio e longo prazos para a universalização dos serviços, assim como os programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas estabelecidas para o(s) município(s); para o caso dos serviços prestados de forma associada e regionalizada o plano de saneamento básico poderá ser elaborado para o conjunto de municípios atendidos pelo mesmo prestador;

26) POÇO DE VISITA: elemento de inspeção da rede coletora de esgoto;

27) PRESSÃO NA REDE: pressão de água em que é submetida a rede de distribuição, medida em bar (ou kgf/cm<sup>2</sup>);

28) RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade do prestador dos serviços;

29) RECOMENDAÇÃO: ação que, segundo entendimento do ente regulador, é desejável que o prestador atenda, em vista da melhoria dos serviços prestados e da sua eficiência;

30) REDE COLETORA DE ESGOTO SANITÁRIO: tubulação destinada a coletar esgoto doméstico derivado dos imóveis, transportando-o até o coletor;

31) REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA: tubulação de onde é realizada a derivação do ramal predial de água;

32) RESERVATÓRIO DE ÁGUA BRUTA: elemento do sistema de abastecimento de água destinado a acumular água bruta, não tratada, o qual pode ser construído através de barramento no curso d'água onde é realizada a captação de água bruta;

33) RESERVATÓRIO DE DISTRIBUIÇÃO: elemento do sistema de abastecimento de água destinado a acumular água para regularizar as diferenças entre o abastecimento e o consumo, os quais se verificam em um dia, promovendo as condições de abastecimento contínuo;

34) SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de instalações e equipamentos, que tem por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água potável;

35) SISTEMA DE MACROMEDIÇÃO: conjunto de instrumentos de medição, permanentes ou portáteis, empregados para a obtenção de dados de vazões e pressões em pontos significativos de um sistema de abastecimento de água;

36) SISTEMA DE MICROMEDIÇÃO: conjunto de instrumentos e atividades relacionadas com a instalação, operação e manutenção de hidrômetros;

37) SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTO MISTO: conjunto de condutos compartilhados para coleta e transporte de esgoto sanitário e do deflúvio superficial urbano destinado a acondicionar e encaminhar o efluente misto a instalações e equipamentos de tratamento de esgotos convenientemente projetados, garantindo uma disposição final adequada, de modo contínuo e higienicamente seguro, de acordo com a legislação ambiental aplicável; e

38) SISTEMA DE ESGOTO SANITÁRIO SEPARADOR: conjunto de condutos, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar somente esgoto sanitário a uma disposição final conveniente, de modo contínuo e higienicamente seguro.

## 1. ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO

O Manual de Fiscalização abrange os sistemas de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, bem como obrigações do prestador junto à AGERR-Pantanal, considerando a autonomia e atribuições do titular e do prestador de serviço. Por fiscalização, entendem-se duas formas:

a) Fiscalização Direta: realizada através de inspeções físicas, com a presença da equipe de técnicos *in loco*, nos componentes do sistema de abastecimento de água, esgotamento sanitário e atendimento comercial;

b) Fiscalização Indireta: realizada através de monitoramento à distância por meio de uso de indicadores de desempenho e demais informações da prestação de serviços ou de cumprimento de obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, proporcionando uma avaliação direta e contínua de sua eficiência e eficácia.

Este Manual abrange a fiscalização de forma direta, dividida em dois tipos:

a) Fiscalização Direta Sob Demanda: Realizada através de demandas não programadas, originadas por meio de Ouvidoria, denúncias, Ministério Público, Diretoria Geral, informações de mídias, legislativos municipais, necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante outras fiscalizações, dentre outras origens congêneres;

b) Fiscalização Direta Regular: Realizada periodicamente nas instalações do prestador dos serviços de saneamento, atendendo a um calendário previamente estabelecido. Trata-se de um procedimento proativo do ente regulador.

Quanto às ações, conforme a tipologia da fiscalização, compreende-se:

a) Ação Eventual: Ocorrerá de forma casual, por iniciativa do ente regulador ou por provocação externa;

b) Ação Emergencial: Ocorrerá em situações emergenciais, quando fatos extraordinários forem identificados junto ao sistema;

c) Ação Inicial: Refere-se ao primeiro ato fiscalizatório regular em relação à prestação de serviços de saneamento básico e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal; objetiva inspecionar a estrutura e funcionamento da unidade, identificando não-conformidades;

d) Ação de Acompanhamento: Realizada com a visão de identificar se as não conformidade foram solucionadas;

e) Ação de Controle: refere-se ao controle do sistema de saneamento básico, desde a área comercial até indicadores.

A abrangência de cada uma é descrita na Tabela 1.

**Tabela 1 – Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização.**

<b>Modalidade</b>	<b>Tipo</b>	<b>Abrangência</b>	<b>Ação</b>	<b>Periodicidade</b>
Direta	Sob demanda	Sistemas de abastecimento de água e esgoto sanitário e atendimento comercial, focado no fato de origem e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal	Eventual. Emergencial	Eventual
Direta	Regular	Instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgoto sanitário e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR-Pantanal	Inicial Acompanhamento Controle	Programada

## **2. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO**

Neste tópico, são descritas as etapas que compõem os procedimentos gerais para a realização da fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgoto sanitário a ser executada e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR-Pantanal. Cada etapa se diferencia conforme a tipologia da fiscalização e, em casos específicos, de acordo com sua abrangência.

10

### **2.1 Atividades Preliminares**

#### **2.1.1 Planejamento da Fiscalização**

O planejamento da fiscalização inicia-se pelo acolhimento e identificação das demandas registradas, principalmente, no Sistema de Ouvidoria, referentes ao prestador e por município e pelo acompanhamento do Cronograma de Fiscalização Regular estipulado e homologado anualmente Diretoria Geral.

Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de abertura de processo de ação de fiscalização, que deverá ser aberto/recebido/reaberto, conforme cada caso, e encaminhado à Diretoria, a qual direcionará o processo para o setor competente. No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da AGERR-Pantanal avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.

Para fiscalização direta regular é necessário, previamente, analisar os resultados das fiscalizações anteriores e os relatórios anuais do prestador com os indicadores de desempenho previstos nos contratos e/ou os demais elementos informativos apresentados pelo município e pelo prestador, enfatizando aqueles aspectos apontados como deficientes, e para os quais o prestador deveria ter adotado medidas para melhoria da qualidade dos serviços ou da sua eficiência. Para fiscalização direta sob demanda, quando necessário, conforme a matriz da demanda, a fiscalização deverá analisar resultados de fiscalizações anteriores, verificando o histórico de reincidência de fatos e manifestação das partes.

Além deste manual, a fiscalização da AGERR deverá, previamente, analisar a legislação aplicável, em especial a Lei Federal nº 11.445, de 2007, e suas alterações posteriores, o Decreto Federal nº 7.217, de 2010, e suas alterações

posteriores, os contratos de programa ou os contratos de concessão, conforme o caso, além dos planos municipais de saneamento básico e demais instrumentos de planejamento, visando atualizar os critérios e exigências a serem adotados nos procedimentos de fiscalização.

**Figura 1 – Fluxograma do planejamento da fiscalização**



### 2.1.2 Envio de Ofício à Empresa

No início do ciclo de fiscalização a AGERR-Pantanal enviará um ofício para a alta direção do prestador a ser fiscalizado, informando o período dos trabalhos, os participantes da fiscalização e o respectivo coordenador, bem como a documentação e os recursos que deverão ser disponibilizados previamente e durante os procedimentos de fiscalização. A emissão do ofício deve ser feita com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

Para fiscalizações regulares, além de encaminhamento de ofício para o prestador de serviço, também será enviado ofício para o município no qual será realizada a fiscalização, informando o período dos trabalhos e solicitando o acompanhamento de um representante municipal durante o ato fiscalizatório.

Nos casos de fiscalização sob demanda que exigirem urgência no ato fiscalizatório, ou naquelas que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal ou em relação aos usuários, o envio de ofício preliminar é dispensável, bem como informativos ao prestador/solicitante referenciando-se ao ato. Entende-se por fiscalização com urgência casos de denúncias, situações emergenciais de abastecimento e esgotamento, desastres ambientais e calamidades, interrupções dos serviços, irregularidade na cobrança e disponibilidade de serviço, ocorrências excepcionais nos serviços e toda e qualquer ocorrência excepcional e imprevisível que necessite de pronto e imediato atendimento.

### 2.1.3 Dados e Documentos Solicitados pela AGERR-Pantanal

Em anexo ao ofício, será encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização, conforme modelo constante neste manual. Uma parte dos documentos listados nessa relação deverá ser encaminhada previamente pelo prestador à agência de regulação, e a parte restante deverá ser disponibilizada no próprio prestador quando da execução da fiscalização. O prazo para recebimento das informações solicitadas previamente da realização da fiscalização é fixado em 10 (dez) dias úteis previamente ao início das atividades de campo.

### 2.1.4. Análise das Informações Recebidas

No conjunto das informações remetidas pela empresa, a equipe fiscalizadora deverá registrar os pontos de destaque a serem considerados e anotar todos os aspectos relevantes para a garantia do bom andamento dos trabalhos durante a fiscalização.

**Figura 2 – Fluxograma do encaminhamento de ofício**



### 2.1.5. Elaboração do Plano de Ação Para Saída a Campo

A fiscalização da AGERR Pantanal deverá estabelecer um plano de ação próprio e que envolverá os seguintes pontos preliminares:

- 1) definição e distribuição dos participantes da equipe para a execução da fiscalização;
- 2) os acertos da agenda com os envolvidos no ato fiscalizatório sobre os últimos detalhes da visita;

3) contato antecipado, próximo ao início dos trabalhos, com o representante previamente indicado pelo prestador para o recebimento da equipe de fiscalização, exceto para fiscalização sob demanda com urgência;

4) preparação da apresentação da equipe de fiscalização, com definição dos principais pontos a serem observados *in loco*, buscando a otimização dos recursos, em especial combustível e otimização do uso dos veículos, na tendência ESG;

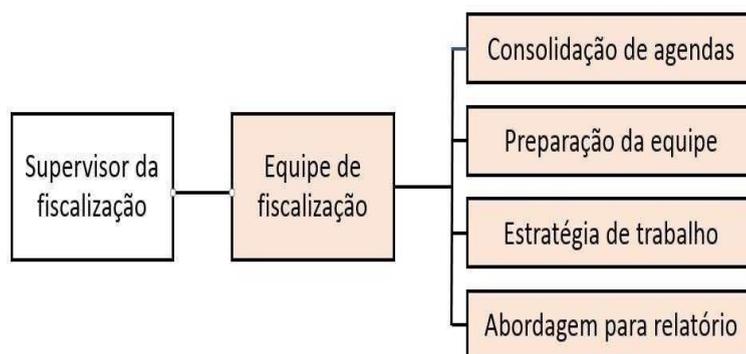
5) estratégia de desenvolvimento dos trabalhos (início, duração da jornada, dentre outros pontos);

6) método para elaboração do relatório preliminar; e

7) definição do local e da data da reunião de encerramento, caso seja necessário.

Este tópico não se aplica nos procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR-Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

**Figura 3 – Fluxograma para saída de campo**



## **2.2 Saída a campo**

### **2.2.1 Execução da Fiscalização**

Durante a fiscalização, a equipe técnica deverá avaliar a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais empregados pela área técnica do prestador, além dos elementos técnicos da infraestrutura dos sistemas de esgoto sanitário e de abastecimento de água, identificando fatores que estão prejudicando ou que possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgoto sanitário e do atendimento ao consumidor, nos termos da legislação em vigor, do(s) contrato(s) de prestação de serviços, caso existentes, do Regulamento dos Serviços, do contrato de fornecimento dos serviços, do(s) plano(s) municipal(is) de saneamento e do Plano Estadual de Saneamento, quando for o caso. Para fiscalizações sob demanda, deverá ser dada ênfase aos fatores específicos que geraram a ocorrência.

Deve ser verificada a regularização de não conformidades e avaliado o cumprimento das recomendações e determinações constantes de relatórios de fiscalização anteriores.

Na execução da fiscalização, deve ser observado o procedimento detalhado adiante. Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

### **2.2.2. Reunião de abertura**

A reunião de abertura formaliza o início das atividades de campo, estabelecendo as condições e objetivos do ato fiscalizatório.

A equipe de fiscalização deve apresentar-se ao prestador, descrever o objeto da fiscalização e seu escopo e esclarecer eventuais dúvidas dos representantes da prestadora em relação à fiscalização. Em caso de pendência de informações, a fiscalização deve solicitá-las antes do início da atividade de campo, definindo um prazo final para a entrega respectiva.

O prestador deve apresentar a equipe que irá acompanhar a fiscalização e informar informações gerais pertinentes e da área de operação, manutenção e expansão, destacando seus pontos principais e as maiores dificuldades ou problemas registrados no período imediatamente anterior ou objeto da fiscalização. Ainda, deve esclarecer eventuais dúvidas da equipe de fiscalização sobre a concepção e operação do sistema fiscalizado.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR-Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

### **2.2.3 Detalhamento do Cronograma/Checklist**

Ainda na sede do prestador ou em outro local previamente determinado, e em conjunto com os seus representantes, faz-se o detalhamento do cronograma/*checklist* de trabalho previamente elaborado e adaptado conforme características específicas da motivação do ato fiscalizatório.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR-Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

### **2.2.4 Efetivação da Fiscalização**

As atividades de fiscalização compreendem entrevistas com as equipes normativas e executoras, em sendo o caso, nas suas respectivas áreas de trabalho e visitas às instalações do prestador com o objetivo de:

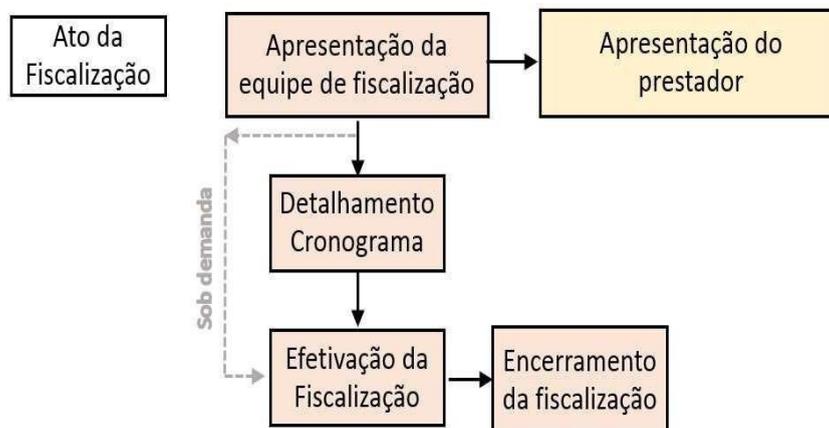
- 1) aferir informações previamente recebidas;
- 2) conhecer os procedimentos e relacionamentos das áreas normativas e executoras;
- 3) verificar a adequação e coerência com os procedimentos especificados pelas áreas normativas; e
- 5) verificar o cumprimento da legislação em vigor, em especial o(s) contrato(s) firmado(s) entre o prestador e o(s) município(s), caso existentes, o Regulamento dos Serviços, o contrato de fornecimento dos serviços, e o(s) plano(s) municipal(is) e Estadual de Saneamento, quando for o caso.

A execução da fiscalização poderá ser acompanhada por representantes do prestador e do município. Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

### 2.2.5 Encerramento da Fiscalização

A equipe de fiscalização apresenta-se à direção ou órgão competente designado do prestador, quando presentes, para comunicar o encerramento dos trabalhos e apresentar um comentário geral e informal do que foi observado.

**Figura 4 – Fluxograma de execução da fiscalização.**



### 2.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)

Deverão constar no Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) o objetivo, a metodologia e a abrangência, as constatações, as não-conformidades, as determinações, as recomendações e as conclusões da equipe de fiscalização. Todos os elementos do relatório deverão ser baseados em evidências técnicas e científicas, e serão devidamente consolidados para refletir a real situação dos itens fiscalizados a partir das Informações coletadas.

Deve ser observado no RTF que o processo de fiscalização empregado se caracteriza pela avaliação de aspectos julgados de maior relevância ou, conforme o caso, de objeto específico da fiscalização. Ressalte-se que, para efeito de constatação de não-conformidades na prestação do serviço público de saneamento, a observação de um único item ou de uma única ocorrência já constitui inobservância às normas e aos regulamentos formais.

Da mesma forma, a existência de temas avaliados para os quais não se constate a ocorrência de não-conformidades não significa que não haja desvios em relação aos padrões e normas vigentes, não eximindo o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

### **2.3.1 Encaminhamento do Relatório Técnico de Fiscalização ao Prestador e Órgão Solicitante**

A AGERR Pantanal enviará o Relatório Técnico de Fiscalização:

- 1) nos casos de fiscalização regular, para o prestador e para o titular dos serviços;
- 2) nos casos de fiscalização sob demanda, para o órgão solicitante, para o prestador e para o município.

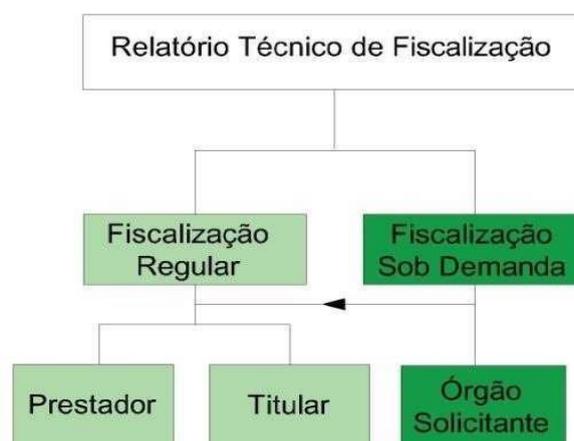
O relatório deverá seguir anexado ao respectivo ofício emitido, apontando a necessidade de regularizar as não-conformidades, conforme Termo de Não Conformidades (TNC), e atender às determinações e recomendações apontadas. A emissão do RTF por parte do ente regulador deverá obedecer ao prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias.

### 2.3.2 Termo de Não Conformidades (TNC)

O Termo de Não Conformidades somente será emitido quando houver descumprimento ou inconformidades na prestação dos serviços, por parte do prestador, conforme Relatório Técnico de Fiscalização. No TNC deverão constar, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Identificação do ente regulador e do prestador dos serviços de saneamento básico;
- b) Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- c) Descrição das inconformidades apuradas, com as especificações pertinentes ao ocorrido;
- d) Determinações com prazos para atendimento;
- e) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TNC;
- f) Data e local da emissão do TNC; e
- g) Informação de penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGERR Pantanal.

**Figura 5 – Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização**



### 2.4 AUTO DE INFRAÇÃO

A emissão do auto de infração seguirá a Resolução AGERR nº 001, de 2022, da AGERR Pantanal, que dispõe sobre os procedimentos relativos às infrações e penalidades aplicáveis pela AGERR Pantanal ao prestador de

serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ou alterações posteriores.

A comprovação deverá ser feita por meio de evidências encaminhadas pela prestadora de serviço, que podem ser no formato de registros fotográficos com geolocalização, documentos, certificados, vídeos, entre outras formas das quais seja possível, por meio da fiscalização indireta, concluir que a não conformidade foi resolvida, sendo este apenas um rol exemplificativo.

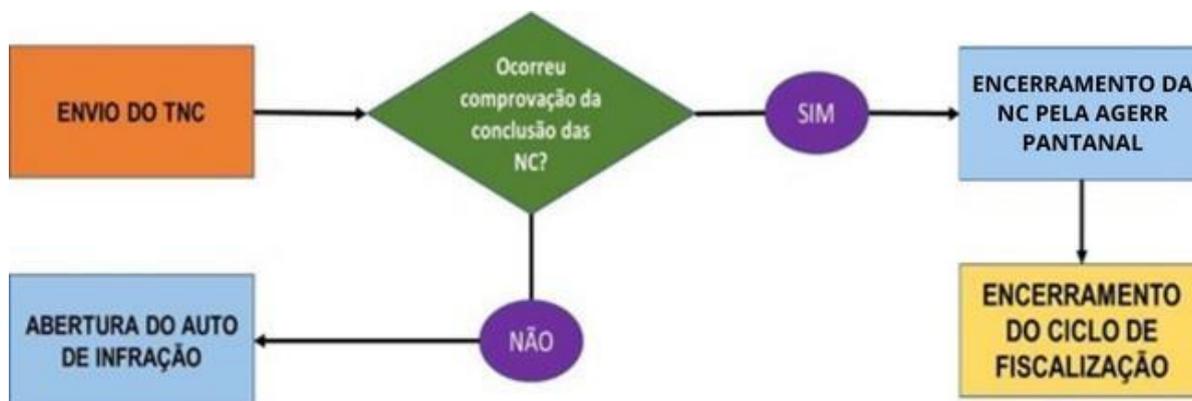
A comprovação deverá ser realizada, conforme especificado neste manual e, sua ausência de comprovação da resolução da não conformidade pela prestadora de serviço ou na hipótese de na realização da fiscalização indireta, resultarão na ausência das evidências encaminhadas ou que elas não foram satisfatórias, sendo emitidas as penalidades cabíveis.

A análise das comprovações da resolução das não conformidades será realizada no prazo de até 10 (dez) dias úteis após o vencimento dos prazos estabelecidos no termo de não conformidades, e a Diretoria aplicará o auto de infração ao Prestador de Serviço, no caso de ausência ou não adequação ao mínimo necessário.

A prestadora de serviço receberá por meio do ofício informativo as não conformidades que foram encerradas por meio da fiscalização indireta, sendo que, caso algum procedimento de tratamento das não-conformidades não previsto neste manual, poderá resultar em Auto de Infração (advertência ou multa) por determinação da Diretoria. Logo que haja comprovação da resolução das NC nos prazos estabelecidos, a NC será encerrada.

O prestador de serviço deverá atender às definições do auto de infração e resolver a NC no prazo de 30 (trinta) dias, caso não solicite recurso administrativo ou caso o recurso administrativo seja indeferido, ficando esta passível de reincidência caso não seja sanada com as devidas evidências da resolução. Este prazo pode ser postergado na reunião da Diretoria.

**Figura 6 – Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços**



Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

## 2.5 RECURSO E PLANO DE AÇÃO REGULATÓRIO

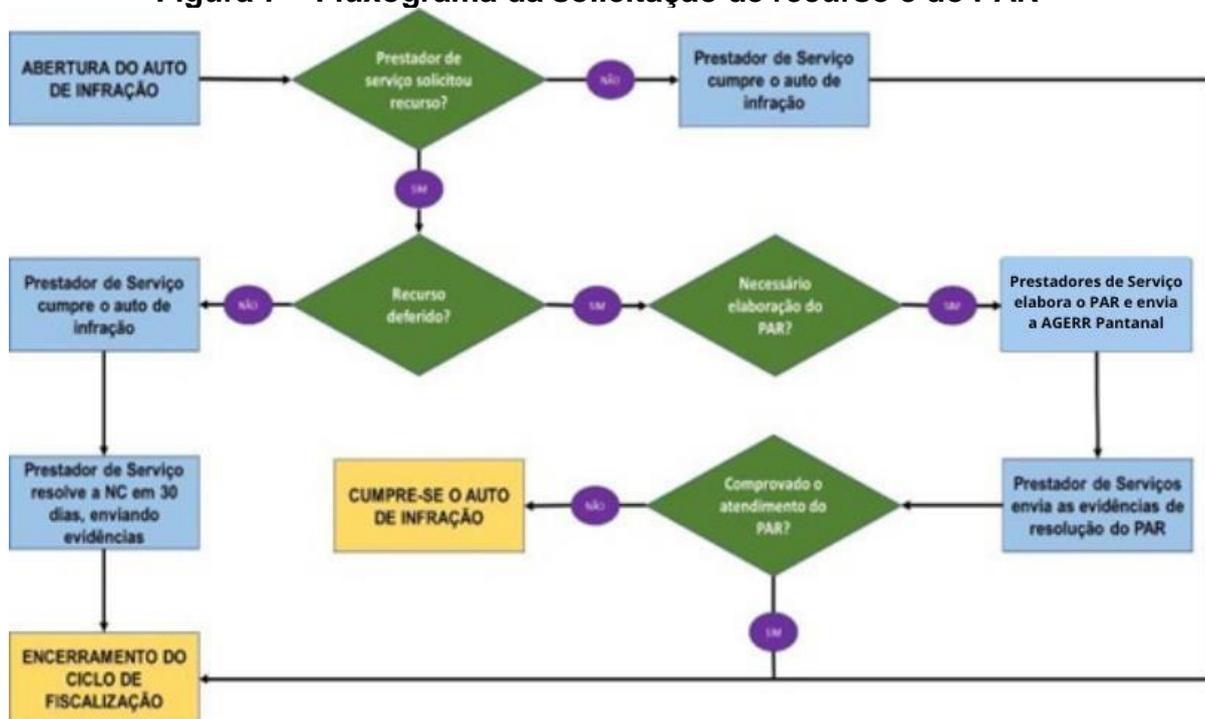
O Prestador de Serviço terá o prazo de 30 (trinta) dias para submeter recurso ao auto de infração à Diretoria, que deverá realizar suas análises, publicizando ou repassando o resultado aos prestadores de serviço no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias. Este último prazo pode ser postergado em virtude da alta demanda de recursos.

No indeferimento do recurso deve-se atender ao auto de infração conforme estabelecido no capítulo 2.3. No deferimento do recurso poderá a Diretoria definir pelo encerramento da NC ou pela elaboração do Plano de Ação Regulatório – PAR pelo Prestador de Serviços.

O Prestador de Serviços deverá elaborar o PAR enviando à Diretoria no prazo de 15 (quinze) dias. Neste deverão estar especificadas as ações, os prazos e os responsáveis para a resolução da NC, não podendo os prazos de resolutividade das NCs serem superiores a 120 (cento e vinte) dias. O Prestador de Serviços deverá enviar as evidências que comprovam a resolução da NC no máximo em 10 (dez) dias após o término dos prazos especificados no PAR.

A equipe de fiscalização avaliará as evidências encaminhadas pela prestadora de serviço referente ao cumprimento do PAR. Logo que comprovada a resolução da NC, será encerrada a NC pela equipe de fiscalização. Caso não sejam enviadas as evidências ou sejam enviadas evidências insatisfatórias, o prestador deverá atender ao auto de infração, no qual solicitou recurso. As situações que não tiveram envio de evidências deverão ser interpretadas como reincidências para futuras aberturas de NC.

**Figura 7 – Fluxograma da solicitação de recurso e do PAR**

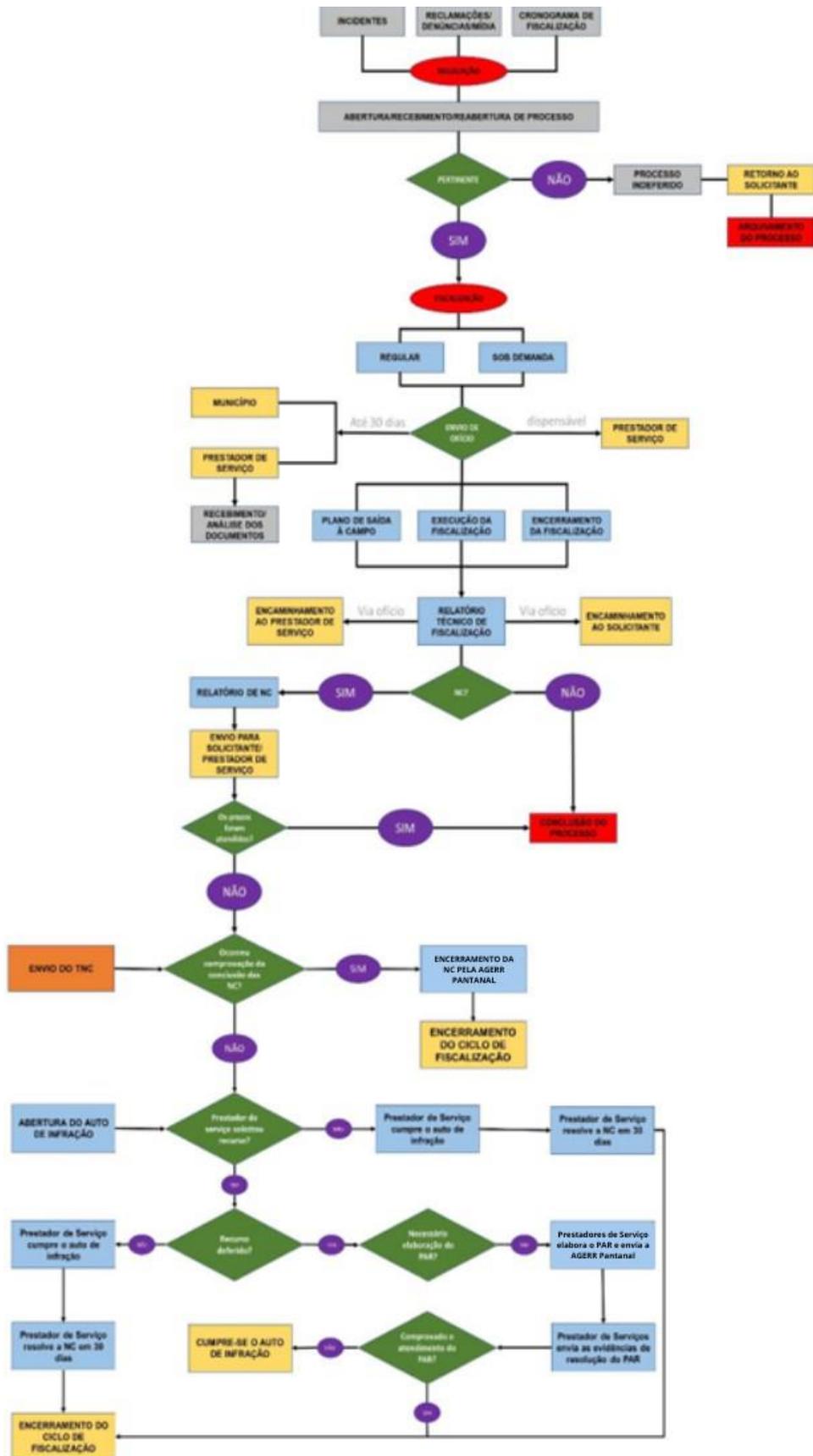


### 2.6. Conclusão do Processo de Fiscalização

Depois de processadas as etapas anteriores, com ou sem manifestações e/ou recursos por parte do prestador, o relatório será, então, encaminhado pela AGERR Pantanal: ao(s) município(s) regulado(s), por meio de suas administrações diretas, para conhecimento e eventuais providências; ao órgão do Ministério Público competente, seja em nível estadual especializado, seja em nível de comarca, quando se fizer necessário.

No caso de aplicação de eventuais penalidades contratuais e/ou legais por parte do(s) município(s) regulado(s), a fiscalização da agência reguladora poderá solicitar, a qualquer tempo, informações e comprovações documentais acerca dos procedimentos de aplicação.

Figura 8 – Fluxograma dos procedimentos administrativos de fiscalização





### **3. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO**

23

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de abastecimento de água e esgoto sanitário de responsabilidade do prestador dos serviços. Cabe a equipe de fiscalização informar ao prestador de serviços a necessidade de envio das informações destacadas neste capítulo.

#### **3.1 Organograma do Prestador**

A fiscalização deverá ter ciência da estrutura organizacional do prestador apresentada através do respectivo organograma, com descrição de cargos e nomes dos ocupantes.

#### **3.2 Configuração dos Sistemas de Abastecimento de Água**

Para o caso de novos sistemas, de reestruturação de sistemas existentes ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de abastecimento de água demonstrando os arranjos escolhidos sob o ponto de vista qualitativo e quantitativo das diferentes partes do sistema, organizadas de modo a formarem um todo integrado, justificando a escolha da solução adotada sob os pontos de vista técnico, econômico, financeiro e social, considerando, quando for o caso, os contratos de programa ou contratos de concessão.

Os Estudos de Concepção devem atender às condições gerais elencadas nos itens 4 e 5 da NBR-ABNT 12.211/94 e seus anexos A, B e C, no que couber.

Para o caso de novos sistemas ou de sistemas existentes deverão ser apresentadas, além das exigências previstas acima, as demais informações relativas aos projetos de acordo com as normas NBR 12212 - Projeto de Poço para Captação de Água Subterrânea - e NBR 12216 - Projeto de Estação de



Tratamento de Água para Abastecimento Público.

### **3.3 Configuração do Sistema de Esgoto Sanitário**

24

Para o caso de novos sistemas, de reestruturação de sistemas existentes ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de esgoto sanitário adotado com amplitude suficiente para permitir identificar todas ou qualquer das partes que o constituem segundo os procedimentos da NBR-ABNT 9648, observado o que determina o Plano Municipal de Saneamento Básico.

### **3.4 Mercado Consumidor**

A fiscalização deverá avaliar a evolução do mercado consumidor do prestador, através da análise das informações detalhadas a seguir.

#### **3.4.1 Sistemas de Distribuição de Água Tratada**

O prestador deverá apresentar o volume produzido e faturado de água tratada nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, por sistema de abastecimento, no município, ou para os municípios pertencentes a um mesmo sistema quando for o caso.

#### **3.4.2 Sistemas de Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários**

O prestador deverá apresentar os volumes coletados e tratados de esgotos sanitários nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, por sistema de esgotos sanitários, no município, ou para os municípios pertencentes a um mesmo sistema quando for o caso.

#### **3.4.3 Plano de Obras e Investimentos**

A fiscalização deverá receber os relatórios das obras realizadas nos últimos 12 (doze) meses e demais investimentos do prestador no(s) município(s), incluindo os projetos executivos em meio digital (formato DWG, ou compatível) e os cronogramas físico- financeiros (em formato Excel, ou



compatível), comparando-os com os compromissos constantes nos contratos de concessão ou nos contratos de programa, se existentes, bem como os existentes nos Planos Municipais, nos Planos Regionais de Saneamento Básico e Plano Estadual de Saneamento.

No caso da gestão associada e regionalizada, o prestador deverá informar os municípios cujos contratos de programas/concessão ou planos municipais contêm os planos de investimentos apresentados.

O prestador também deverá apresentar o plano de obras e investimentos previstos e realizados nos últimos 48 (quarenta e oito) meses, bem como os previstos para os próximos 24 (vinte e quatro) meses para o(s) município(s). Esses planos serão apresentados em planilhas distintas para os sistemas de distribuição de água tratada e os sistemas de coleta e tratamento de esgotos sanitários.

A partir da análise destas informações serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do próprio prestador com conhecimento das operações em nível local.

Para o caso da gestão associada e regionalizada, a escolha das obras a serem fiscalizadas terá como base a relevância e abrangência destas para o conjunto do sistema relativamente ao valor dos investimentos, o número de municípios e a população beneficiada, avaliadas a cada ciclo de fiscalização pelo ente regulador, dando-se ênfase para aquelas obras previstas nos contratos de programa ou de concessão, nos planos municipais, nos planos regionais e no Plano Estadual de Saneamento.

Durante as fiscalizações, devem ser verificados os itens relacionados no *check list*. Todos os aspectos apontados no relatório de fiscalização deverão ser identificados, documentados através de fotografias e localizados, em planta, de preferência com o uso de equipamento GPS (*Global Positioning System*), bem com registro do respectivo endereço quando necessário.

### **3.4.4 Operação dos Sistemas**

A fiscalização deverá avaliar a estrutura operacional dos sistemas de abastecimento de água tratada e de coleta e tratamento de esgotos sanitários, a qual deverá ser apresentada de forma documentada em meio digital (no formato Excel ou compatível), contendo no mínimo:

1) o número de funcionários que atuam na área de operação, por cargo e função, alocados no(s) município(s);

2) a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas em cada sistema de distribuição de água, elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 (doze) meses, conforme o caso;

3) a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas em cada sistema de coleta e tratamento de esgotos sanitários, elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 (doze) meses, conforme o caso;

4) estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de abastecimento de água, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses; e

5) estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de esgoto sanitário, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses.

### **3.4.5 Programas de Monitoramento da Operação dos Sistemas**

A fiscalização deverá avaliar os programas de monitoramento da operação dos sistemas de distribuição de água tratada e de coleta e tratamento de esgotos sanitários, a qual deverá ser apresentada pelo prestador, tais como:

- 1) programas de controle das pressões nas redes de distribuição;
- 2) programas de macromedição;
- 3) Plano de Segurança da Água – PSA;
- 4) programas de combate a vazamentos;

- 5) programas de redução de perdas e eficiência energética;
- 6) programas de emergência e contingência;
- 7) programas de segurança das barragens;
- 8) programas de monitoramento da qualidade da água distribuída;
- 9) programas de monitoramento da qualidade das captações;
- 10) programas de monitoramento da qualidade dos efluentes das estações de tratamento de esgoto sanitário;
- 11) programas de monitoramento dos mananciais junto aos locais de lançamento dos esgotos tratados; e
- 12) programas de monitoramento dos reservatórios de barragens para captação.

#### **3.4.6 Vistorias**

A fim de analisar a efetividade das atividades de operação dos sistemas de abastecimento de água e de esgoto sanitário, deverão ser realizadas vistorias *in loco* nos sistemas situados no(s) município(s) regulado(s).

A partir da análise da relação de ocorrências (falhas) operacionais informadas pelo prestador, serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do prestador. Para o caso dos municípios com gestão associada e prestação regionalizada a escolha dos sistemas a serem fiscalizadas terá como base a frequência das falhas registradas nos 12 (doze) meses anteriores à fiscalização.

#### **3.4.7 Manutenção dos sistemas**

A fiscalização deverá analisar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de distribuição de água tratada e de coleta e tratamento de esgotos sanitários, previstos e executados nos últimos 12 (doze) meses. Para tal, o prestador deverá informar, para cada sistema e para o(s) município(s) regulado(s), no mínimo:

- 1) as ações previstas e realizadas;
- 2) os custos previstos e custos incorridos e a origem dos recursos; e



3) as principais dificuldades para o cumprimento dos programas de manutenção planejados.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As definições não previstas neste manual de fiscalização da AGERR Pantanal serão determinadas pela Diretoria Geral, podendo o Prestador de Serviço solicitar recurso, caso não esteja de acordo com a definição. As aplicações de não-conformidades, notificações, advertências e demais sanções serão realizadas, conforme estatuto ou resolução específica.