





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
MF01	20 de dezembro de 2021

 (65) 3251-1115

 [contato@agerrpantanal.org.br](mailto:contato@agerrpantanal.org.br)

 Rua Marechal Dutra 248 Sala 01 Jd. Zeferino | São José dos Quatro Marcos MT



## **APRESENTAÇÃO**

Por meio deste manual, objetiva-se estabelecer os procedimentos administrativos internos da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - 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 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 esgotos sanitários, 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).



## INDICE

### SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>0</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>0</b>
<b>TERMINOLOGIA</b> .....	<b>0</b>
<b>1. ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
2.1 Atividades Preliminares .....	4
2.1.1 Planejamento da Fiscalização .....	4
2.1.2 Envio de Ofício à Empresa .....	6
2.1.3 Dados e Documentos Solicitados pelo Ente Regulador .....	6
2.1.4. Análise das Informações Recebidas .....	7
2.1.5. Elaboração do Plano de Ação Para Saída a Campo .....	7
2.2 Saída a campo .....	9
2.2.1 Execução da Fiscalização .....	9
2.2.2 Reunião de abertura .....	9
2.2.3 Detalhamento do Cronograma/Checklist .....	10
2.2.4 Efetivação da Fiscalização .....	10
2.2.5 Encerramento da Fiscalização .....	11
2.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) .....	11
2.3.1 Encaminhamento do Relatório Técnico de Fiscalização ao Prestador e Órgão Solicitante .....	12
2.3.2 Termo de Não Conformidades (TNC) .....	12
2.4 Acompanhamento das Manifestações do Prestador e Emissão de Pareceres....	13
2.5 Acompanhamento da adequação dos serviços .....	15
2.5.1 Elaboração do Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento (RTFA) .....	15
2.5.2 Termo de Adequação de Serviços (TAS) .....	15
2.6 Conclusão do Processo de Fiscalização .....	16
<b>3. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO</b> .....	<b>18</b>
3.1 Organograma do Prestador .....	18
3.2 Configuração dos Sistemas de Abastecimento de Água .....	18
3.3 Configuração do Sistema de Esgoto Sanitário .....	18
3.4 Mercado Consumidor .....	19
3.4.1 Sistemas de Distribuição de Água Tratada .....	19
3.4.2 Sistemas de Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários .....	19
3.4.3 Plano de Obras e Investimentos .....	19
3.4.4 Operação dos Sistemas .....	20
3.4.5 Programas de Monitoramento da Operação dos Sistemas .....	21
3.4.6 Vistorias .....	21
3.4.7 Manutenção dos sistemas .....	21
<b>ANEXO I</b> .....	<b>22</b>
<b>ANEXO II</b> .....	<b>23</b>
<b>ANEXO III</b> .....	<b>29</b>
<b>ANEXO IV</b> .....	<b>36</b>
<b>ANEXO V</b> .....	<b>37</b>
<b>ANEXO VI</b> .....	<b>40</b>



## **Lista de Figuras**

Figura 1 - Fluxograma do planejamento da fiscalização .....	5
Figura 2 - Fluxograma do encaminhamento de ofício .....	7
Figura 3 - Fluxograma para saída de campo .....	8
Figura 4 - Fluxograma de execução da fiscalização. ....	11
Figura 5 - Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização.....	13
Figura 6 - Fluxograma do acompanhamento das manifestações.....	14
Figura 7 - Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços.....	16
Figura 8 - Fluxograma dos procedimentos administrativos da fiscalização.....	17

## **Lista de Tabelas**

Tabela 1 - Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização .....	4
--	---



## 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 AGERR PANTANAL;

25) PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO: documento editado pelos titulares dos serviços nos termos do art. 19 da Lei 11.445/2007, alterada pela lei 14.026/2020, 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, 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 conformidades, identificadas em fiscalizações anteriores, 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 no quadro abaixo.

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 técnica 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.

### **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 anualmente pela regulação.

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 de Regulação e Fiscalização, 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 PANTANAL deverá, previamente, analisar a legislação aplicável, em especial a Lei Federal nº 11.445, de 2007, o Decreto Federal nº 7.217, de 2010, alterada pela Lei Ordinária nº 14.026, de 2020, e Art. regulamentados pelos Decretos Federais nº 10.430, nº 10.588, de 2020 e nº 10.710, de 2021. A PRC nº 5, de 28 de setembro de 2017, 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.

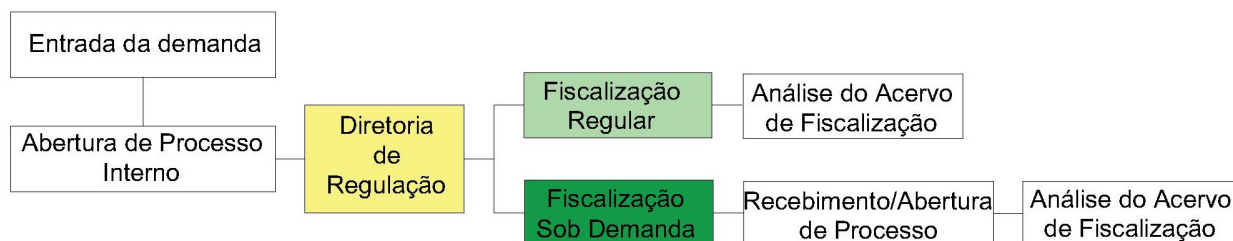


Figura 1 - Fluxograma do planejamento da fiscalização



### **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 em relação 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.

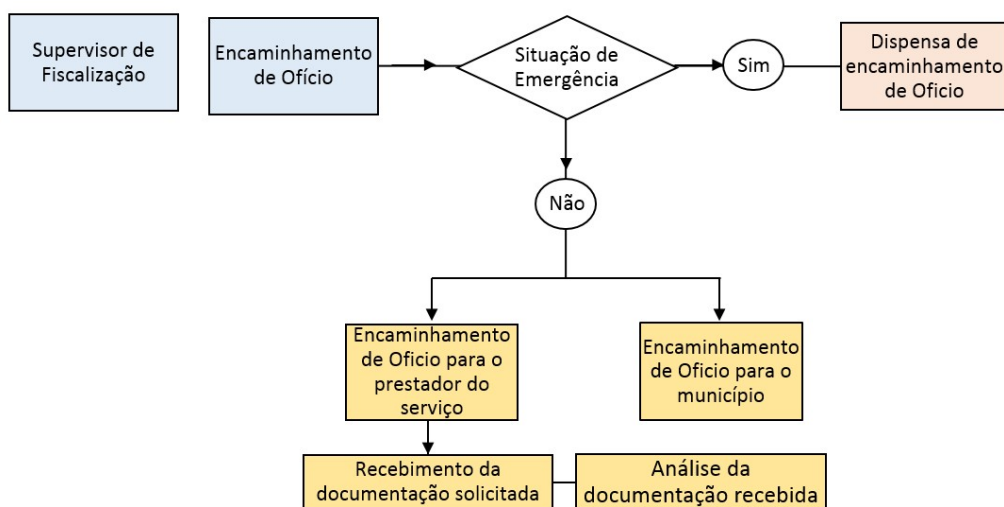


Figura 2 - Fluxograma do encaminhamento de ofício

#### 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;
- 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.

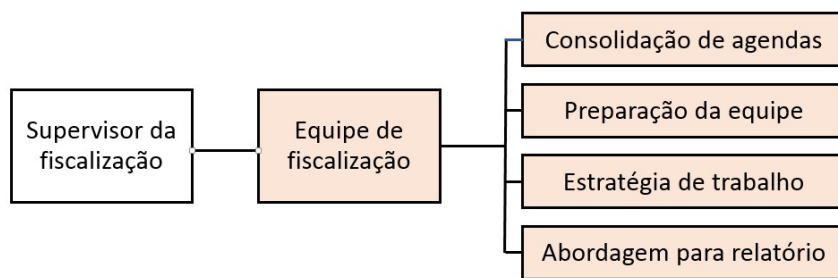


Figura 3 - Fluxograma para saída de campo



## **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 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.

### **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 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.

### **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/cheklist de trabalho previamente elaborado e adaptado conforme características específicas da motivação do ato fiscalizatório.

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.

### **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 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.



### 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 apresenta um comentário geral e informal do que foi observado.

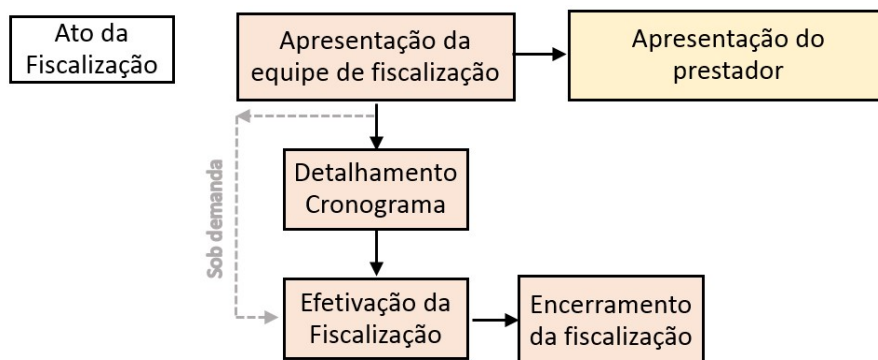


Figura 4 - Fluxograma de execução da fiscalização.

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.

### 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 a um prazo máximo de 45 dias. A partir da data de entrega, será concedido prazo de 30 dias para manifestação para o prestador.

### **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) penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGERR PANTANAL.

O modelo do Termo de Não Conformidades está apresentado no Anexo V.

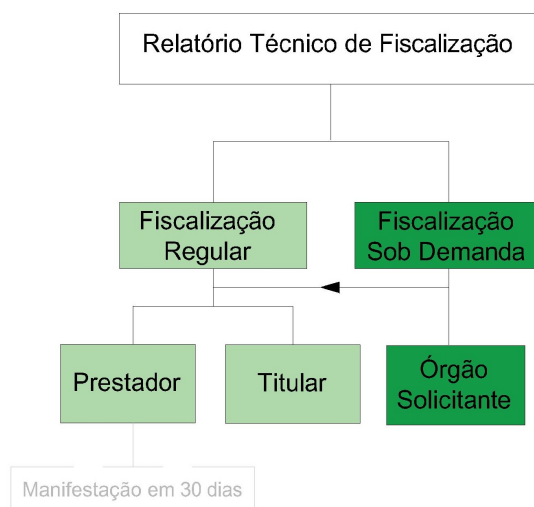


Figura 5 - Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de Fiscalização

## 2.4 Acompanhamento das Manifestações do Prestador e Emissão de Pareceres

O prestador deverá encaminhar para a AGERR PANTANAL suas manifestações sobre o Relatório Técnico de Fiscalização e Termo de Não Conformidades, via Relatório de Ajustamento de Ação e Conduta (RAAC), tanto em meio físico quanto por meio eletrônico, sendo que, para efeitos de serem consideradas entregues as manifestações, será considerado o protocolo em meio físico junto à agência reguladora, o que poderá se dar por meio de AR dos Correios, podendo haver a confirmação de recebimento eletrônico, por parte da AGERR PANTANAL, na forma definida por esta. Neste relatório devem ser apresentadas as providências a serem tomadas e/ou suas justificativas. Ainda, o RAAC pode conter solicitações de dilação de prazos, com novos prazos, exequíveis para o prestador, com sua devida justificativa.

A Diretoria de Regulação e Fiscalização encaminhará o RAAC ao setor competente do ente regulador, que analisará essas manifestações, decidindo sobre a aceitação ou não dos argumentos apresentados pelo prestador, emitindo documento denominado “Parecer Sobre as Manifestações do Prestador (PMP)”, no qual haverá conclusões objetivas sobre o acolhimento ou indeferimento das alegações do prestador, bem como sobre penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGERR PANTANAL. Esse parecer deverá ser emitido pela AGERR PANTANAL em até 45 dias após o protocolo das manifestações pelo prestador e será devidamente entregue ao prestador, mediante recibo, acompanhado de ofício, podendo este ser substituído por AR dos Correios ou por meio de recebimento eletrônico, por parte da AGERR

PANTANAL, na forma definida por esta.

Uma vez entregue o PMP ao prestador, este poderá, ainda, caso não concorde com o conteúdo do parecer, ingressar com recurso, no prazo de 15 dias, junto ao Conselho Superior de Regulação da AGERR PANTANAL, sendo que os 15 dias serão contados da data de recebimento do AR que encaminhou o parecer ou do recebimento eletrônico, por parte da AGERR PANTANAL, na forma definida por esta.

Protocolado o recurso junto ao Conselho Superior de Regulação, este terá o prazo de até 45 dias para decidir sobre o acolhimento ou indeferimento e pela conclusão acerca da aplicação final das penalidades previstas nos contratos e/ou na legislação dos titulares e/ou nas normas da AGERR PANTANAL, podendo, dentro desse mesmo prazo, realizar as diligências técnicas, inclusive junto à fiscalização, que entender necessárias.

A decisão do Conselho Superior de Regulação será devidamente entregue ao prestador, mediante recibo, podendo este ser substituído por AR dos Correios.

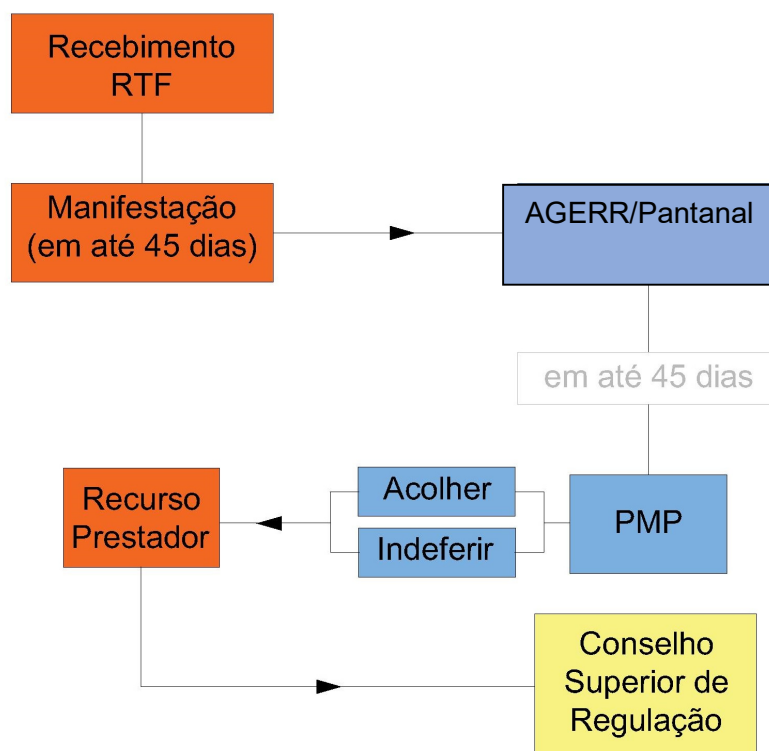


Figura 6 - Fluxograma do acompanhamento das manifestações



## **2.5 Acompanhamento da adequação dos serviços**

Concluído o prazo de manifestações do prestador, e em caso de não acolhimento de recurso, o regulador deverá acompanhar, por meio de fiscalização, o cumprimento das determinações para a solução das inconformidades referenciadas no TNC. Caso ocorra acolhimento parcial dos recursos, caberá ao ente regulador emitir um adendo ao TNC.

A fiscalização de acompanhamento se dará findos os prazos estabelecidos para a correção no Termo de Não Conformidade, devendo o prestador de serviço ser informado sobre a ação. Durante a ação, a fiscalização realizará vistoria nas instalações do prestador, verificando se as inconformidades, identificadas por meio de TNC, foram solucionadas.

Mesmo tendo a fiscalização de acompanhamento, no sentido de averiguar o cumprimento das determinações do TNC, poderá o ente regulador identificar novas questões de desconformidades, caso ocorram.

### **2.5.1 Elaboração do Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento (RTFA)**

O Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento deverá ser conclusivo e direto, expondo de maneira clara o atendimento ou não das determinações do TNC. Constará no RTFA o objeto da fiscalização, as constatações técnicas quanto ao atendimento das determinações do Termo de Não Conformidade e a conclusão da equipe de fiscalização.

A emissão do RTFA por parte do ente regulador deverá obedecer a um prazo máximo de 15 dias. A partir da data de homologação da entrega.

Em caso de averiguação de novas inconformidades, deverá ser providenciado pela equipe de fiscalização um novo RTF tratando das referidas não conformidades.

### **2.5.2 Termo de Adequação de Serviços (TAS)**

O descumprimento total ou parcial do Termo de Não Conformidades implicará em emissão de Termo de Adequação de Serviços (TAS), conforme Anexo VI, apurando as infrações cometidas e informando as penalidades cabíveis. No TAS 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 referência ao seu respectivo TNC;
- d) Determinações com prazos para manifestações;
- e) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TAS;

f) Data e local da emissão do TAS.

O Termo de Adequação dos Serviços deverá ser encaminhado para o prestador no prazo de 15 dias em anexo ao RTFA, a contar da realização da fiscalização de acompanhamento, com registro de recebimento por parte do representante da prestadora dos serviços. Para fins de conhecimento e penalidades, o TAS deverá ser encaminhado para o Município e, conforme a intensidade da infração, para o Ministério Público.

O prestador terá 15 dias, a partir do recebimento do TAS, para encaminhar ao regulador a manifestação e apresentação das justificativas quanto ao não atendimento das recomendações apontadas pelo RTF.

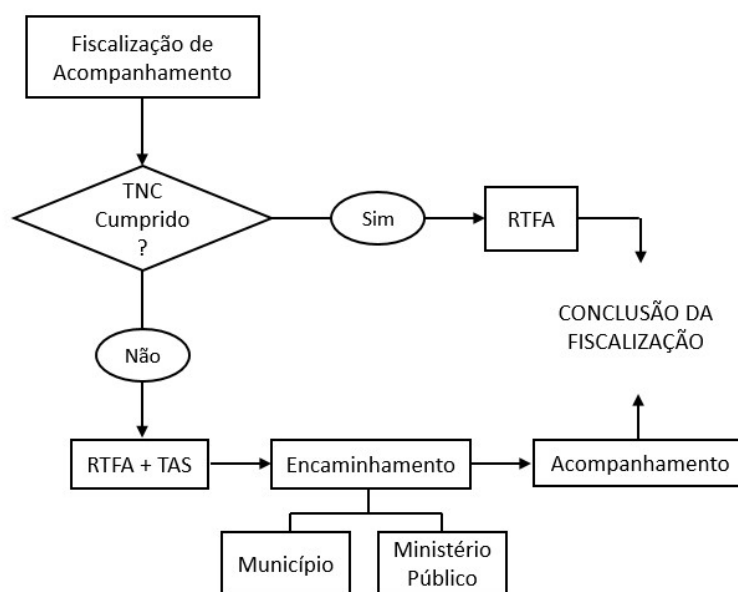


Figura 7 - Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços

## 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:

1) ao(s) município(s) regulado(s), por meio de suas administrações diretas, para conhecimento e eventuais providências;

2) 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 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.

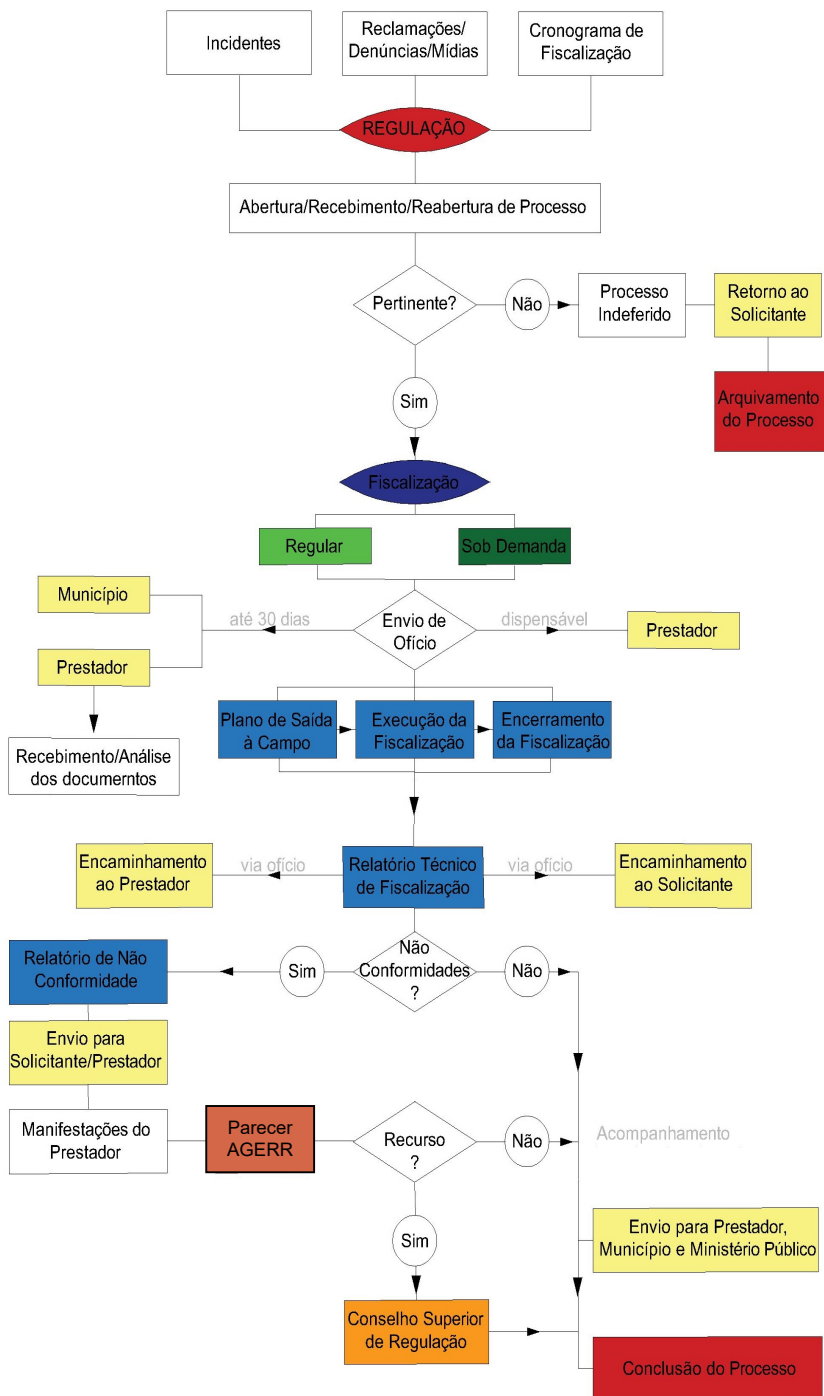


Figura 8 - Fluxograma dos procedimentos administrativos da fiscalização.





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

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de abastecimento de água e esgoto sanitário de responsabilidade do prestador dos serviços.

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

A fiscalização deverá ter ciência da estrutura organizacional do prestador apresentada através do respectivo organograma.

#### **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**

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 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 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 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 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 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 meses, bem como os previstos para os próximos 24 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 Anexo II. 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 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 meses, conforme o caso;
- 4) estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de abastecimento de água, nos últimos 24 meses; e
- 5) estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de esgoto sanitário, nos últimos 24 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) programas de combate a vazamentos;
- 4) programas de eficiência energética;
- 5) programas de monitoramento da qualidade da água distribuída;
- 6) programas de monitoramento da qualidade das captações;
- 7) programas de monitoramento da qualidade dos efluentes das estações de tratamento de esgoto sanitário;
- 8) programas de monitoramento dos mananciais junto aos locais de lançamento dos esgotos tratados; e
- 9) 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 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 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
- 3) as principais dificuldades para o cumprimento dos programas de manutenção planejados.



## **ANEXO I**

### **CONDUTA DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO**

Na execução dos trabalhos junto ao prestador, e em áreas públicas, é fundamental que a equipe de fiscalização atenda as seguintes diretrizes:

- 1) observe as regras de procedimento estabelecidas no Código de Ética;
- 2) mantenha uma postura discreta e independente em relação ao prestador;
- 3) na reunião de abertura, deve ser observado o seguinte procedimento:
  - a) colocar os presentes à vontade;
  - b) explicar o objetivo da reunião;
  - c) apresentar a equipe de trabalho; e
  - d) descrever as principais etapas dos trabalhos de fiscalização.

Durante a execução dos trabalhos de fiscalização, deve ser observado o seguinte comportamento:

- 1) conduzir os questionamentos necessários de forma profissional;
- 2) propiciar condições favoráveis para ouvir manifestações dos representantes do prestador;
- 3) evitar emitir juízo de valor, sempre que possível, durante a execução da fiscalização;
- 4) registrar, de forma discreta, as não-conformidades e os pontos notáveis; e
- 5) registrar (inclusive através de fotografias) fatos significativos.

Na reunião de encerramento da fiscalização, deve ser observado o seguinte procedimento:

- 1) colocar os presentes à vontade;
- 2) explicar o objetivo da reunião;
- 3) apresentar um resumo das atividades executadas;
- 4) apresentar um parecer discreto e informal sobre a fiscalização executada no prestador;
- 5) agradecer a acolhida e os recursos disponibilizados para o apoio à fiscalização.



## ANEXO II

### ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS NO DECORRER DAS FISCALIZAÇÕES IN LOCO

As vistorias **in loco** serão realizadas com dois objetivos principais:

1) verificar a execução das obras planejadas, em atendimento aos contratos de programa ou de concessão firmado(s) com o(s) município(s), se existentes, bem como dos planos municipais, planos regionais e Plano Estadual de Saneamento; e

2) verificar as condições operacionais dos sistemas de abastecimento de água e de esgoto sanitário.

Serão analisados, de forma amostral, alguns componentes dos sistemas não identificáveis visualmente, por estarem enterrados, ou ocultos, ou por não se dispor de informações técnicas e cadastrais que permitam a sua localização e individualização.

Tais fatos deverão ser apontados no relatório de fiscalização, pois implicam em limitações da ação fiscalizadora. Deve-se salientar no relatório de fiscalização que a não constatação de não-conformidades a partir dos fatos observados não implica em atestar a inexistência de desvios em relação aos padrões e normas vigentes e não exime o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

Previamente às fiscalizações das obras, a equipe de fiscalização deverá analisar os respectivos projetos executivos requisitados ao prestador, os quais deverão ser confrontados, sempre que possível (e visíveis), com as obras executadas.

No caso de obras em andamento, verificar o cumprimento do cronograma físico, questionando as causas dos eventuais atrasos, e o cumprimento das normas de segurança do trabalho e da qualidade dos serviços executados confrontando-os com os relatórios de fiscalização eventualmente realizados por parte do poder concedente, se for o caso.

A seguir, serão apontados os principais aspectos a serem analisados pela fiscalização em cada sistema a ser vistoriado.

#### 1.1 Sistemas de Esgoto Sanitário

##### 1.1.1 Redes e Coletores

No caso de redes/coletores, verificar:

1) qualidade da pavimentação ou nova pavimentação realizada, em termos de regularidade do piso executado, caimento, efetividade do sistema



de esgoto pluvial resultante (sarjetas, poços de visita e bocas-de-lobo), alinhamento do meio-fio e juntas (no caso de calçamento);

2) poços de visita e confrontar com o respectivo projeto das redes, verificando o diâmetro e o material das tubulações visualmente identificáveis;

3) efetividade dos sistemas de escoamento e regime de escoamento nas tubulações;

4) se as economias existentes estão efetivamente ligadas na rede;

5) qualidade e eficiência das caixas de inspeção de calçadas; e

6) sinais de vazamento.

#### 1.1.2 Interceptores e Emissários

A fiscalização deverá elaborar relatório descrevendo os interceptores e emissários, situados à jusante das redes e coletores, comparando-os com o projeto executivo. Os itens a serem verificados são similares aos relacionados em 1.1.1 - Redes e Coletores. No caso de falhas dos sistemas e eventual transbordamento, verificar o destino do esgoto efluente e se existe plano de contingência para minimizar os impactos de eventos críticos. Se for o caso, realizar entrevistas com os moradores do local para avaliar os transtornos e prejuízos observados.

#### 1.1.3 Estações Elevatórias

A fiscalização deverá elaborar relatório descrevendo as estações elevatórias de esgoto, comparando os equipamentos instalados com os projetados. Devem ser realizadas entrevistas com os operadores das estações, buscando avaliar as dificuldades de operação e frequência das falhas ocorridas. No caso de falhas dos sistemas de bombeamento e eventual transbordamento, verificar o destino do esgoto efluente e se existe plano de contingência com mapeamento dos riscos e minimização dos impactos. Se for o caso, realizar entrevistas com os moradores do local para avaliar os transtornos e prejuízos decorrentes.

#### 1.1.4 Estações de Tratamento de Esgotos Sanitários

Previamente à vistoria, a fiscalização deverá receber cópia dos documentos de outorga para o uso da água dos mananciais de superfície para o lançamento de efluentes da ETE, emitidos pelo órgão ambiental responsável, incluindo os dados hidrológicos e fluviométricos, quando disponíveis, as vazões características dos mananciais superficiais de captação, a classe do corpo receptor de acordo com o Plano de Bacia, a qualidade da água a montante e à jusante do ponto de lançamento, os principais usos da água à jusante do ponto de lançamento até o curso de





água principal da Bacia e os parâmetros de lançamento permitidos.

Deverá ser verificada, com vistoria **in loco**, o sistema de tratamento do lodo da ETE, bem como avaliada a disposição final dos resíduos sólidos produzidos. Por fim, devem ser analisados os sistemas de registros de falhas e realizadas entrevistas com os operadores da ETE, buscando avaliar as dificuldades de operação e frequência das falhas ocorridas.

## 1.2 Sistemas de Abastecimento de Água

### 1.2.1 Manancial

Previamente à vistoria, a fiscalização deverá receber os documentos de outorga para o uso da água dos mananciais de superfície ou subterrâneos, emitidos pelo órgão ambiental responsável, receber os dados hidrológicos e fluviométricos quando disponíveis, incluindo as vazões características dos mananciais superficiais na captação, a classe de enquadramento do manancial de acordo com o Plano de Bacia, a qualidade da água no ponto de captação, os principais usos da água à montante do ponto de captação, bem como analisar o projeto executivo da captação e a forma adequada de exploração do manancial (vazão e número de horas diárias de bombeamento máximo recomendado).

No caso de captação em manancial subterrâneo deverá, ainda, observar a existência de proteção adequada ao manancial (cerca, aviso, laje sanitária com caimento para o lado oposto ao poço), distanciamento das eventuais fontes de contaminação, os registros operacionais contendo informações sobre o número de horas e a vazão de bombeamento e demais ocorrências, as informações sobre as coletas de amostras de água para análise físico-química e bacteriológica, a relação de características analisadas, bem como o resultado destas análises.

No caso de captação em manancial superficial, além das observações já apontadas para captação em manancial subterrâneo, verificar as condições de proteção da cobertura vegetal no entorno imediato da captação, do aspecto visual da captação, se há indícios de poluição, de eutrofização, de obstrução por resíduos sólidos ou agentes biológicos (mexilhão dourado), zonas de assoreamento ou erosão e possíveis fontes de poluição pontual ou difusa, além da existência de estações de monitoramento da qualidade da água superficial sob gestão do órgão ambiental estadual ou da Agência Nacional de Águas.

Devem ser verificar os procedimentos e encaminhamentos dos registros tendo em conta as responsabilidades relativas ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.



Devem haver conversas com o responsável pela operação da captação para conhecer as dificuldades na operação e medidas que estão sendo tomadas para solucionar os eventuais problemas constatados.

#### 1.2.2 Reservação de Água Bruta

No caso de mananciais superficiais que apresentam barragens de nível ou de acumulação, a fim de viabilizar e regularizar a captação de água bruta, deverá ser verificada a existência de licença ambiental para a obra hidráulica e sua operação.

Em termos da infraestrutura física deve-se verificar as condições gerais da barragem, tais como maciço, ombreiras, vertedouro e bacia de dissipação, estrutura de captação, descarga de fundo, equipamentos (bombas e motores), instalações elétricas e hidráulicas (tubulações).

Deve ser apontada a existência de defeitos como vazamentos, falhas estruturais, infiltrações, áreas erodidas, e outros, incluindo sua atualidade tecnológica.

Deve ser analisado o registro da operação do reservatório, analisando-se as ocorrências, conversando com o responsável pela operação do reservatório para verificar os principais problemas, em especial na área de depleção do reservatório, ou em situações de cheias extraordinárias que prejudicaram a continuidade da captação, bem como as ações adotadas ou planejadas para sua solução.

Deve ser verificada a existência e as condições das instalações de monitoramento tais como estações fluviométricas, pluviométricas e sedimentométricas, coletando os dados disponíveis para posterior análise. Apontar aqueles aspectos já descritos no item 1.2.1 - Manancial, relativos à qualidade da água bruta.

#### 1.2.3 Adução de Água Bruta

Deve ser realizada vistoria nos componentes da adução de água bruta (estação de bombeamento e tubulação forçada), relatando as condições de manutenção e operação, incluindo sua atualidade tecnológica, a existência de vazamentos, instalações elétricas adequadas, programas de monitoramento da pressão e da vazão nas tubulações, falhas operacionais e respectivas causas.

Será feita entrevista com o responsável pela operação da adução a fim de verificar as principais dificuldades existentes, bem como as possíveis causas e soluções.

#### 1.2.4 Tratamento de Água



Previamente à vistoria na estação de tratamento, analisar o projeto da ETA para familiarizar-se com o tipo de tratamento adotado.

Deve ser realizada vistoria na estação de tratamento, verificando todas as fases deste (no caso de estações convencionais, verificar medição de água bruta, coagulação/pré-cloração, floculação, decantação, filtração, desinfecção/fluoração e casa de química).

É necessário apontar falhas nos componentes do tratamento tais como vazamentos, defeitos estruturais e sua atualidade tecnológica. Devem ser verificadas as condições de armazenamento e controle de qualidade dos produtos químicos aplicados no tratamento. Deve ser verificado o destino dos efluentes do tratamento, em especial o lodo dos decantadores e a água aplicada na lavagem dos filtros.

É necessário entrevistar os operadores para verificar as dificuldades encontradas e as principais falhas ocorridas no tratamento, bem como as causas e as medidas planejadas para sua solução.

Deve ser verificado o resultado das análises na água tratada, bem como o controle de qualidade dos laboratórios, a atualidade tecnológica dos instrumentos e processos de análise, atentando para existência de certificação destes.

#### 1.2.5 Adução de Água Tratada

Adotar a mesma metodologia de fiscalização da adução de água bruta. Entrevistar o responsável pela operação do sistema buscando conhecer as reclamações dos consumidores, relativas aos problemas de pressão na rede, verificando as causas e possíveis soluções.

#### 1.2.6 Reservação de Água Tratada

Devem ser verificadas as condições dos reservatórios de água tratada, tanto do ponto de vista estrutural (existência de rachaduras, trincas, vazamentos e condições do recobrimento das armaduras), de segurança das pessoas (escadas protegidas, guarda-corpos e pára-raios), bem como os aspectos de isolamento do meio (reservatório devidamente fechado e adequada drenagem das águas pluviais no caso de reservatórios enterrados).

Deve ser entrevistado o responsável pela operação do sistema, verificando o intervalo de tempo adotado para a limpeza dos reservatórios e eventuais problemas existentes, tais como o extravasamento ou o esvaziamento freqüente, que pode denotar defeitos no sistema de controle do nível do reservatório.



### 1.2.7 Distribuição de Água Tratada

Previamente à fiscalização, verificar a existência de cadastro das redes e de todos os demais elementos do sistema de distribuição (válvulas, registros, seções, dentre outros) e o método adotado para atualização permanente desse sistema, com a sua representação cartográfica apropriada.

Devem ser verificados aspectos similares aos apontados nos itens 1.2.3 e 1.2.5.

Devem ser verificados os programas de monitoramento da pressão da rede de distribuição. Analisar a adequação dos pontos onde são instalados registros para isolamento das redes, por ocasião da manutenção e dos procedimentos adotados para purga e limpeza das redes.



### ANEXO III

## MODELO DE OFÍCIO DE AVISO DE FISCALIZAÇÃO - PRESTADORA

Ofício nº (...)/20(...) - AGERR PANTANAL

(local), (...) de (...) de 20(...).

Assunto: Fiscalização Técnica

Prezado Senhor,

Por meio deste, informamos a Vossa Senhoria que realizaremos fiscalização na área técnica desse prestador no período de (...) de (...) de 20(...) a (...) de (...) de 20(...).

Para tanto, solicitamos a colaboração de Vossa Senhoria no sentido de que sejam disponibilizadas aos técnicos deste ente regulador, quando do início da fiscalização, as seguintes condições:

- 1) sala privativa para acomodar (...) pessoas, com acesso à **internet**;
- 2) livre acesso às dependências desse prestador, além de liberdade para contato com as pessoas representantes das áreas a serem fiscalizadas; e
- 3) fornecimento de todas as informações e documentos solicitados pelos técnicos, durante a ação fiscalizadora.

Solicitamos informar os nomes dos representantes desse prestador para os contatos e apoios requeridos. Informamos que a reunião de abertura dos trabalhos será realizada no dia (...) de (...) de 20(...), no seguinte local: (...).

Nessa oportunidade, será apresentada a nossa equipe de fiscalização, e o detalhamento das atividades a serem executadas.

Ressaltamos a necessidade de que sejam notificados os representantes desse prestador, principalmente aqueles diretamente envolvidos com os assuntos relacionados com a ação fiscalizadora, para que estejam disponíveis no período da fiscalização.

Objetivando dar agilidade às atividades de nossa equipe, torna-se imprescindível que esse prestador prepare e disponibilize, até o dia (...) de (...) de 20(...), os dados constantes em anexo e, até a data de início dos trabalhos, os restantes dados e informações relacionadas em anexo, que serão essenciais à realização da fiscalização.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, o que poderá ser feito pelos seguintes meios de contato: (...).

Atenciosamente,

(...)

Diretor (a) AGERR PANTANAL



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A FISCALIZAÇÃO

### 1. DADOS GERAIS DO PRESTADOR

- 1.1 Organograma atualizado do prestador.
- 1.2 Relação dos municípios e localidades servidas para os quais o prestador presta serviços de abastecimento de água e esgoto sanitário, inclusive sob gestão associada e regionalizada, se for o caso.
- 1.3 Contrato de Programa ou Contrato de Concessão, se for o caso.
- 1.4 Demais informações julgadas necessárias pela equipe de fiscalização.

### 2. MERCADO CONSUMIDOR

2.1 Apresentar, para cada sistema de abastecimento de água, o volume produzido e faturado de água tratada nos últimos 24 meses, por sistema de abastecimento, no município, ou para os municípios pertencentes a um mesmo sistema quando for o caso.

2.2 Apresentar, para cada sistema de esgoto sanitário, os volumes coletados e tratados de esgotos sanitários nos últimos 24 meses, por sistema de esgotos sanitários, no município, ou para os municípios pertencentes a um mesmo sistema quando for o caso.

### 3. DESCRIÇÃO DOS SISTEMAS E PLANO DE OBRAS E INVESTIMENTOS

3.1 Para os sistemas de abastecimento de água, apresentar:

3.1.1. todos os elementos cartográficos do Estudo de Concepção do Sistema Público de Abastecimento de Água da área de atuação do prestador, incluindo o Cadastro Técnico do Sistema, atualizado para o ano findo, englobando toda a área de atuação do prestador na qual deverão ser indicados, para cada município, os dados relativos à captação, à rede de distribuição, à reservação, à adução, e ao tratamento de água, de acordo com o Anexo A - Utilização dos Elementos Cartográficos, da NBR-ABNT-12.211, em meio digital, no formato **.dwg** ou **shapefile**, ou compatível.

3.1.2 os dados atualizados até o ano findo, dos sistemas existentes, em obras, ou projetados para os próximos 24 meses, incluindo alterações dos mananciais superficiais e subterrâneos, captações, condutos adutores e sub-adutores, estações elevatórias, reservatórios, estações de tratamento, rede de distribuição, válvulas, comportas e demais aparelhos, sistemas elétricos, sistemas de automação, ligações prediais, vias de acesso, devendo atender as especificações definidas na NBR-ABNT 12.211, em seu Anexo B -



Características Básicas dos Sistemas Existentes. A localização dos elementos do sistema de abastecimento de água deverão ser georreferenciados e guardar relação com o sistema cartográfico descrito em 3.1.1. Os dados textuais ou numéricos deverão ser apresentados em meio digital no formato **.xls** ou compatível;

3.1.3 as obras realizadas no ano findo e projetadas para os próximos 24 meses, por município, deverão ser localizadas conforme 3.1.1 acima, e sua descrição atender ao item 3.1.2, relacionando-as com os objetivos, metas e ações do Plano Municipal de Saneamento Básico. Deverão ser incluídas informações sobre a situação das obras planejadas (não iniciadas, em andamento ou concluídas), a respectiva data de conclusão (prevista ou efetiva) e o nome do município abrangido;

3.1.4. Para o caso de gestão associada e regionalizada, informar a relação entre os investimentos em andamento e o Plano de Investimentos de Longo Prazo apontando os municípios e localidades beneficiados e se as prioridades das obras/investimentos estão previstos nos respectivos contratos de programa e/ou planos Municipais, planos regionais e/ou Estadual de Saneamento.

3.2 Para os sistemas de esgoto sanitário, apresentar:

3.2.1 todos os elementos cartográficos do Estudo de Concepção do Sistema de Esgoto Sanitário, incluindo o Cadastro Técnico do Sistema, integrados com os elementos cartográficos descritos em 3.1.1, atualizado para o ano findo, englobando toda a área de atuação do prestador. Para cada município deverão ser descritas as características físicas da área de atendimento dos serviços, incluindo informações geológicas, de relevo do solo, informações meteorológicas, dados relativos aos recursos hídricos da região, o(s) corpo(s) receptor(es) e a(s) bacia(s) de esgoto; os dados demográficos disponíveis e sua distribuição espacial; o plano de uso do solo urbano; a rede de drenagem de esgoto pluvial; os ramais prediais, as redes coletoras, os interceptores, as estações de bombeamento de esgoto, os emissários, as estações de tratamento, o sistema de disposição final do lodo das estações, as vias de acesso às partes do sistema; a infraestrutura de energia elétrica. Essas informações devem atender aos requisitos definidos no Item 3 – Condições Gerais, da NBR-ABNT- 9648 - Estudo de Concepção de Sistemas de Esgoto Sanitário, e serem apresentadas em meio digital, no formato **.dwg** ou **shapefile**, ou compatível. Os elementos de informação do sistema de esgoto sanitário poderão ser representados como uma camada (**layer**) dos mesmos elementos cartográficos representativos do sistema de abastecimento de água descritos em 3.1.1;





3.2.2 as obras realizadas no ano findo e projetadas para os próximos 24 meses, por município, com as especificações de cada parte do sistema, deverão guardar relação com o sistema cartográfico descrito em 3.2.1 e os dados textuais ou numéricos deverão ser apresentados em meio digital no formato **.xls** ou compatível;

3.2.3 as obras realizadas e as previstas deverão ser localizadas conforme 3.2.1 acima, e sua descrição atender ao item 3.2.2, relacionando-as com os objetivos, metas e ações do Plano Municipal de Saneamento Básico. Para o caso de gestão associada e regionalizada, apontar os municípios e localidades beneficiados e se as obras/investimentos estão previstos nos respectivos contratos de programa e/ou planos municipais, planos regionais e/ou Estadual de Saneamento;

3.2.4 relatório circunstanciado da situação das obras planejadas (não iniciadas, em andamento ou concluídas), a respectiva data de conclusão (prevista ou efetiva) e o nome do município cujo contrato de programa e/ou plano municipal, regional e/ou Estadual de Saneamento abrange a obra, se houver.

#### 4. OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

4.1 apresentar todos os dados relativos aos recursos hídricos disponíveis na área de prestação dos serviços e os meios adotados para seu monitoramento e preservação de acordo com a legislação em vigor e as especificações do Anexo C – Avaliação de Disponibilidades Hídricas de Superfície, da NBR-ABNT 12.211, à critério da equipe de fiscalização.

4.2 apresentar o número de funcionários que atuam na área de operação, por cargo e função, em cada Município.

4.3 apresentar, para cada sistema de abastecimento de água:

4.3.1 a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas, elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 meses.

4.3.2 estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de abastecimento de água, nos últimos 24 meses.

4.4 apresentar os programas de monitoramento da operação dos sistemas de distribuição de água tratada tais como:

4.4.1 Programas de Controle das Pressões nas redes;

4.4.2 Programas de Macromedição;

4.4.3 Programas de Combate a Vazamentos;

4.4.4 Programas de Eficiência Energética;

4.4.5 Programas de Monitoramento da Qualidade da Água Distribuída;

4.4.6 Programas de Monitoramento da Qualidade e Vazões das



Captações;

4.4.7 Programas de Monitoramento da Qualidade dos Efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto Sanitário;

4.4.8 Programas de Monitoramento dos Mananciais junto aos Locais de Lançamento dos Esgotos Tratados.

4.4.9 Programas de Monitoramento dos Reservatórios de Barragens para Captação

## 5. OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE ESGOTO SANITÁRIO

5.1 Apresentar, para cada sistema de esgoto sanitário:

5.1.1 o número de funcionários que atuam na área de operação, por cargo e função, no(s) município(s).

5.1.2 descrição das etapas de implantação do sistema, a variação de vazão medida versus a vazão planejada.

5.1.3 indicadores de eficiência do sistema de tratamento;

5.1.4 a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 meses, no(s) município(s).

5.1.5. estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de esgoto sanitário, nos últimos 24 meses.

5.2 Apresentar os programas de monitoramento da operação dos sistemas de tratamento de esgotos sanitários, tais como:

5.2.1 Programa de Incentivo à ligações de novos usuários;

5.2.2 Programas de Combate a Lançamentos Clandestinos na Rede;

5.2.3 Programa de Atendimento à Situações de Emergências;

5.2.4 Programas de Monitoramento da Qualidade e Vazões de Entrada e Saída da ETE;

5.2.5 Programas de Eficiência Energética;

5.2.6 Programas de Monitoramento das Vazões de Lançamento;

5.2.7 Programa de Monitoramento de Vazões do(s) Corpo(s) Receptor(es)

5.2.8 Programas de Monitoramento da Qualidade do Corpo Receptor.

5.2.9 Programa de Monitoramento do Sistema de Disposição Final do Lodo da ETE.

## 6. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

6.1 Apresentar 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 meses. Para tal, o prestador deverá informar, para cada sistema, elencando os municípios



beneficiados:

- 6.1.1 as ações previstas e realizadas.
- 6.1.2 os custos previstos e realizados.
- 6.1.3 as principais dificuldades para o cumprimento dos programas de manutenção planejados;
- 6.1.4 outras informações julgadas.

**FICHA TÉCNICA**

**CAPTAÇÃO**

CAP	Manancial	Descrição	Localização

**TRATAMENTO**

ETA	Vazão (m³/h)	Descrição	Localização

OBS: Anexar Licença de Operação (ou dispensa de Licenciamento).

**ELEVATÓRIAS**

ELE	Localização	Descrição

**ADUTORAS**

ADT	Origem	Destino	Pressão	Água	Material	DN	Extensão (m)
Total							

**RESERVATÓRIOS**

RES	Tipo	Função	Material	Localização	Volume (m³)
Total					

**REDES DE DISTRIBUIÇÃO**

RDD	Tipo	Atendimento	Material	Extensão (m)
Total				

**PEÇAS E ACESSÓRIOS ESPECIAIS**

ESP	Sistema	Peça	Localização

**TRAVESSIAS**

TRA	Sistema	Tipo	Interferência	Localização



## **ANEXO IV**

### **MODELO DE OFÍCIO DE AVISO DE FISCALIZAÇÃO – MUNICÍPIO**

Ofício nº (...)/20(...) – AGERR PANTANAL (local), (...) de (...) de 20(...).

Ao Senhor (...)  
Prefeito de (...)

Assunto: Fiscalização Técnica

Prezado Senhor Prefeito

Por meio deste, informamos a Vossa Senhoria que realizaremos fiscalização na área técnica nas instalações da (...) no período de (...) de (...) de 20(...) a (...) de (...) de 20(...).

Para tanto, considerando que o município é o titular do serviço, solicitamos o acompanhamento de um representante municipal durante o ato fiscalizatório.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, o que poderá ser feito pelos seguintes meios de contato: (...).

Atenciosamente,

(...)  
Diretor (a) AGERR PANTANAL



## ANEXO V

### MODELO DE TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)

TNC Nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E EMAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. PRESTADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E EMAIL: \_\_\_\_\_

#### 3. RESUMO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE

Na ação de fiscalização sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no município de \_\_\_\_\_, bem como sobre as demais obrigações do prestador junto aos usuários e à AGERR PANTANAL, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGERR PANTANAL, com o instrumento contratual e com a Legislação em vigor. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização durante ação de fiscalização realizada de \_\_\_ / \_\_\_ a \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ estão detalhados no Anexo I. As ações a serem implantadas pela concessionária, bem como seus prazos, são descritos no Anexo II.

#### 4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

NOME: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

#### 5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TNC

NOME: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Local e data da emissão do TNC*

\_\_\_\_\_  
*Responsável pela emissão do TNC*

\_\_\_\_\_  
*Responsável pela emissão do TNC*

Recebido em : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Prestador*



OBSERVAÇÃO - A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES E DEMAIS DOCUMENTOS QUE JULGAR NECESSÁRIOS.

VIA 1/3 - PÁGINA 1/3

### TERMO DE NÃO CONFORMIDADES (TNC)

TNC Nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### ANEXO I – CONSTATAÇÕES

##### 1. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

C-1: \_\_\_\_\_

NC-1: \_\_\_\_\_

C-2: \_\_\_\_\_

NC-2: \_\_\_\_\_

C3: \_\_\_\_\_

NC-3: \_\_\_\_\_

C-4: \_\_\_\_\_

NC-4: \_\_\_\_\_

C-5: \_\_\_\_\_

NC-5: \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÃO – C = CONSTATAÇÃO / NC = NÃO CONFORMIDADE.

VIA 1/3 - PÁGINA 2/3





**TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)**

**TNC N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_**

**ANEXO II - DETERMINAÇÕES**

**1. DETERMINAÇÕES E PRAZOS**

D-1: \_\_\_\_\_

P-1: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÃO – D = DETERMINAÇÃO / P = PRAZO.

VIA 1/3 - PÁGINA 3/3



## ANEXO VI

### MODELO DE TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TAS)

TAS N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
TNC REF N° ----- / -----

#### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO: \_\_\_\_\_  
TELEFONE E EMAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. PRESTADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO: \_\_\_\_\_  
TELEFONE E EMAIL: \_\_\_\_\_

#### 3. RESUMO DO TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS

Na ação de fiscalização sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de \_\_\_\_\_, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGERR PANTANAL, com o instrumento contratual respectivo e com a Legislação em vigor. Em desacordo com o Termo de Não Conformidade nº \_\_\_\_\_ emitido em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da AGERR PANTANAL durante ação de fiscalização realizada de \_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ estão detalhados no Anexo I. As referências ao respectivo TNC, bem como seus prazos, são descritos no Anexo II.

#### 4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

NOME: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_  
TELEFONE: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

#### 5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TAC

NOME: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_  
TELEFONE: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Local e data da emissão do TAS*

\_\_\_\_\_  
*Responsável pela emissão do TAS*

\_\_\_\_\_  
*Responsável pela emissão do TAS*

Recebido em : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Prestador*



OBSERVAÇÃO - A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES E DEMAIS DOCUMENTOS QUE JULGAR NECESSÁRIOS.

VIA 1/3 - PÁGINA 1/3

### TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇO (TAS)

TAS N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
TNC REF. N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### ANEXO I – CONSTATAÇÕES

##### 1. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_  
NC-1: \_\_\_\_\_

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_  
NC 2 \_\_\_\_\_

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_  
NC-2: \_\_\_\_\_

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_  
NC3: \_\_\_\_\_

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_  
NC-3: \_\_\_\_\_

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_  
NC-4: \_\_\_\_\_

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_  
NC 5 \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÃO –NC = NÃO CONFORMIDADE.

VIA 1/3 - PÁGINA 2/3

### TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TAS)



TAS N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
TNC REF. N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## ANEXO II - DETERMINAÇÕES

### 1. DETERMINAÇÕES E PRAZOS

D-1: \_\_\_\_\_

P-1: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÃO – D = DETERMINAÇÃO / P = PRAZO.

VIA 1/3 - PÁGINA 3/3