

RESOLUÇÃO Nº 30/2023

Dispõe sobre o Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços no âmbito da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim (AGER).

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM – AGER, no uso de suas atribuições legais, aprova e manda à publicação a presente RESOLUÇÃO:

Art. 1º Fica aprovado, conforme texto anexo, o Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços no âmbito da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim (AGER).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 30 (trinta) dias após a sua publicação.

Erechim, 31 de agosto de 2023.

VALDIR FARINA
Diretor Presidente

Publique-se.
Em 31 de agosto de 2023.

EDGAR RADESKI
Diretor Adm/Financeiro

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM – AGER

APRESENTAÇÃO

Por meio deste manual, objetiva-se estabelecer os procedimentos administrativos internos da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim – AGER, para a realização de fiscalização em relação aos prestadores de serviços 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 durante o ano, os quais observarão, necessariamente, a fiscalização dos prestadores dos serviços de acordo com as especificidades dos contratos de programa, dos contratos de concessão e/ou dos planos municipais ou quaisquer outros instrumentos de planejamento no âmbito do município regulado.

Na fiscalização do conjunto dos elementos 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).

1. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Etapas que compõem os procedimentos gerais para a realização da fiscalização dos serviços a ser executada e/ou demais obrigações do prestador junto à AGER.

Cada etapa se diferencia conforme a tipologia da fiscalização e, em casos específicos, de acordo com sua abrangência.

1.1 Atividades Preliminares

1.1.1 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 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 ao setor de fiscalização.

No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da AGER 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 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 AGER deverá, previamente, analisar a legislação aplicável, os contratos de programa ou os contratos de concessão, conforme o caso, além dos planos municipais que regulam a matéria objeto da fiscalização 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

1.1.2 Envio de Ofício à Empresa

No início do ciclo de fiscalização a AGER enviará um ofício para a alta direção do prestador a ser fiscalizado, informando o período dos trabalhos, os participantes da fiscalização, 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 de até 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, 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 AGER 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, 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.

1.1.3 Dados e Documentos Solicitados pela AGER

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.

1.1.4. 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.

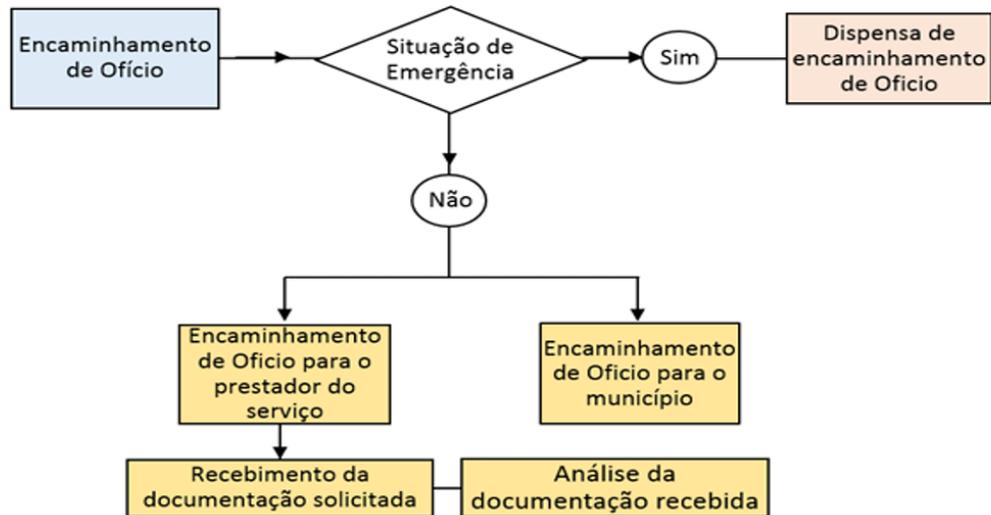


Figura 2 - Fluxograma do encaminhamento de ofício

1.1.5. Elaboração do Plano de Ação Para Saída a Campo

A fiscalização da AGER 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.

1.2 Saída a campo

1.2.1 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, identificando fatores que estão prejudicando ou que possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços e do atendimento ao consumidor, nos termos da legislação em vigor, do(s) contrato(s) de prestação de serviços, casos existentes, do Regulamento dos Serviços, do contrato de fornecimento dos serviços. 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.

1.2.2 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 das mesmas

O prestador deve apresentar a equipe que irá acompanhar a fiscalização e realizar 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.

1.2.3 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.

1.2.4 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 e o contrato de fornecimento dos serviços.

A execução da fiscalização poderá ser acompanhada por representantes do prestador e do município.

1.2.5 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.

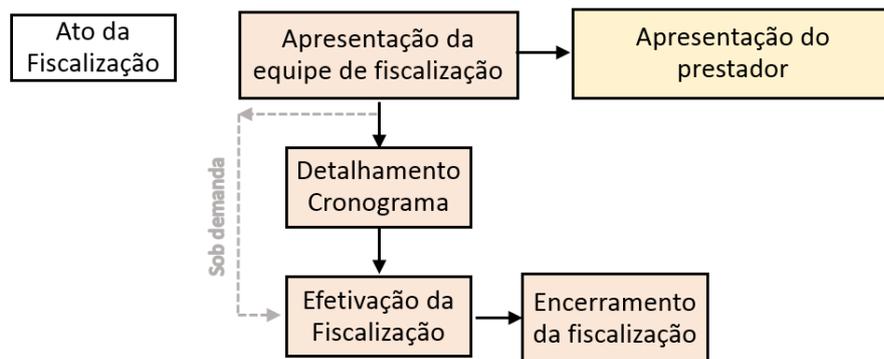


Figura 1 - Fluxograma de execução da fiscalização.

1.3 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, 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.

1.3.1 Encaminhamento do Relatório Técnico de Fiscalização ao Prestador e Órgão Solicitante

A AGER enviará o Relatório Técnico de Fiscalização, nos casos de fiscalização regular, para o prestador e para o titular dos serviços e 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 e do TNC por parte do ente regulador deverá, preferencialmente, obedecer um prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias. A partir da data de recebimento, o prestador terá prazo de 30 (trinta) dias corridos para manifestação.

1.3.2 Termo de Não Conformidades (TNC)

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

- a) Identificação do ente regulador e da empresa prestadora dos serviços;
- 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;

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

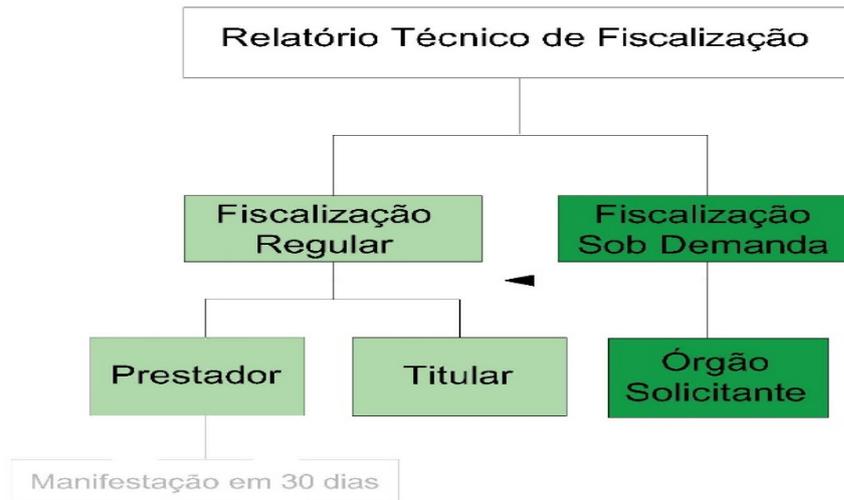


Figura 1 - Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização

1.4 Acompanhamento das Manifestações do Prestador e Emissão de Pareceres

O prestador deverá encaminhar para a AGER suas manifestações sobre o Relatório Técnico de Fiscalização e Termo de Não Conformidades, via Relatório de Ajustamento de Ação e Conduta (RAAC), sendo que, para efeitos de serem consideradas entregues as manifestações, será considerada a data do envio para o e-mail ager@erechim.rs.gov.br ou presencialmente na sede da agência. Neste relatório devem ser apresentadas as providências a serem tomadas e/ou suas justificativas. Ainda, o RAAC pode conter solicitações de dilatação de prazos, com novos prazos, exequíveis para a prestadora, com sua devida justificativa.

A Diretoria Administrativa encaminhará o RAAC ao setor competente do ente regulador que analisará essas manifestações, e decidirá 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. Esse parecer deverá ser emitido pela AGER em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o protocolo das manifestações pelo prestador e será devidamente enviado ao prestador no mesmo endereço eletrônico emitente do RAAC.

Uma vez recebido o PMP o prestador poderá, caso não concorde com o conteúdo do parecer, ingressar com recurso, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, junto à Diretoria da AGER. A contagem do prazo se inicia no primeiro dia útil subsequente ao recebimento do PMP no e-mail do prestador.

Protocolado o recurso junto a Diretoria, esta terá o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos para decidir sobre o acolhimento ou indeferimento, podendo, dentro desse mesmo prazo, realizar as diligências técnicas, inclusive junto à fiscalização, que entender necessárias.

A decisão da Diretoria será enviada ao prestador no mesmo canal de comunicação dos atos anteriores.

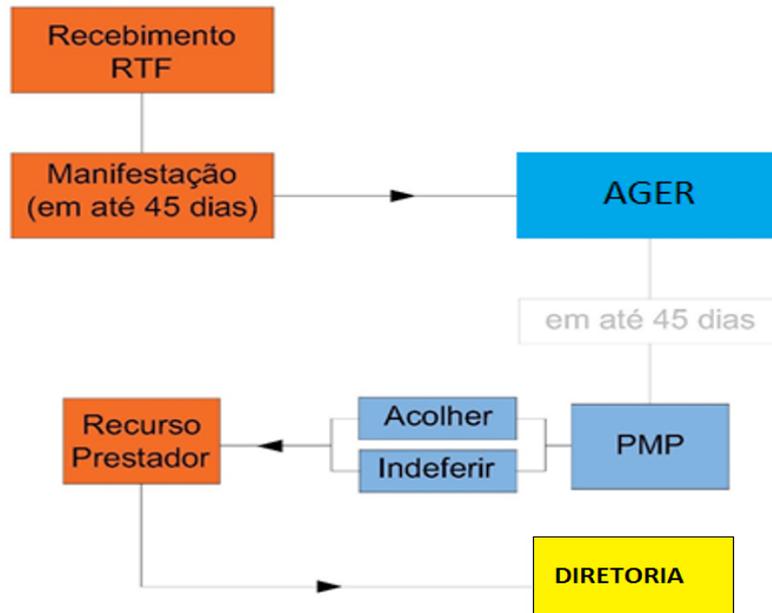


Figura 6 - Fluxograma do acompanhamento das manifestações

1.5 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 findado 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, verificando se as inconformidades, identificadas por meio de TNC, foram solucionadas.

A fiscalização de acompanhamento, ainda que caiba averiguar o cumprimento das determinações do TNC, poderá identificar novas questões de desconformidades, caso ocorram.

1.5.1 Elaboração do Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento (RTFA)

O Relatório 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 um prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.

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

1.5.2 Termo de Adequação de Serviços (TAS)

O descumprimento total ou parcial do Termo de Não Conformidades implicará em emissão de Termo de Não Adequação de Serviços (TNAS), 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 da empresa prestadora dos serviços;
- 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) Informação das penalidades;
- f) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TAS;
- g) Data e local da emissão do TAS;

O Termo de Adequação dos Serviços deverá ser encaminhado para a empresa no prazo de 15 (quinze) dias corridos em anexo ao RTFA, a contar da realização da fiscalização de acompanhamento. Para fins de conhecimento e penalidades, o TAS deverá ser encaminhado para o Município e, conforme a intensidade da infração, para o Ministério Público.

A empresa terá 15 (quinze) dias corridos, 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.

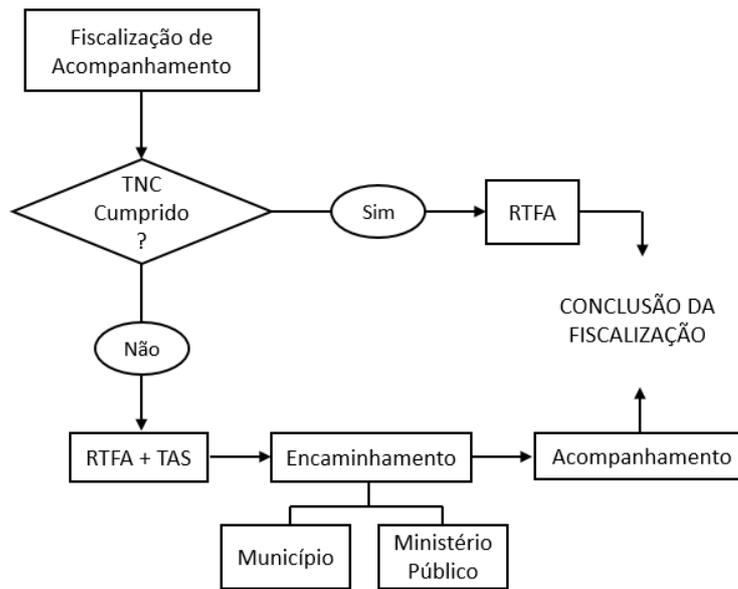


Figura 1 - Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços

1.6 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 AGER:

1) ao(s) ente(s) regulado(s), por meio de seus representantes, para conhecimento e eventuais providências, inclusive para aplicação de eventuais penalidades contratuais ou legais previstas em seus respectivos ordenamentos jurídicos; e

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) ente(s) regulado(s), a fiscalização da agência reguladora poderá solicitar, a qualquer tempo, informações e comprovações documentais acerca dos procedimentos de aplicação.

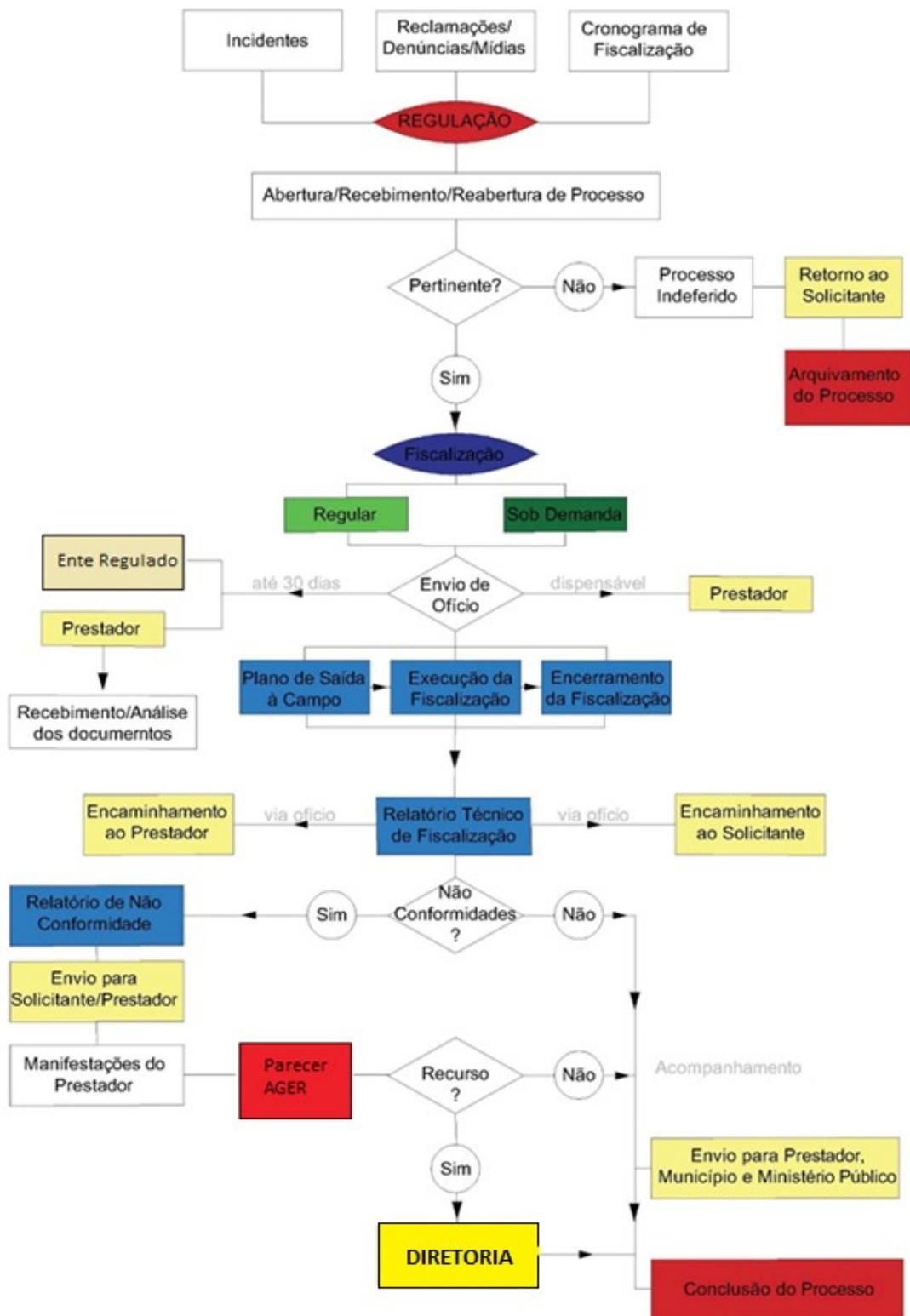


Figura 1 - Fluxograma dos procedimentos administrativos da fiscalização.

2. PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS 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.

2.1 Organograma do Prestador

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

2.2 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.

2.3 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.

2.4 Mercado Consumidor

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

2.4.1 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.

2.4.2 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.

2.4.3 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.

2.4.4 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.

2.4.5 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.

2.4.6 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.

2.4.7 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

ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS, NO QUE COUBER A CADA UM DOS SEGMENTOS REGULADOS, 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) ente regulado(s), se existentes; e

2) verificar as condições operacionais dos sistemas.

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.

1 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 pluviométricos 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 infra-estrutura 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.

Realizar 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.

1.3 Sistemas de Estacionamento Rotativo

1.3.1 Central de Atendimento ao Público

Previamente à vistoria, a fiscalização deverá receber os documentos, relativos a quantidade de vagas que estão em operação (Área Azul e Verde), quantidade de monitores que estão em atividade (Relação dos funcionários comprovando o vínculo com a empresa), quantidade de supervisores que estão em atividade (Relação dos funcionários comprovando o vínculo com a empresa), quantidade de Postos de Venda que estão disponíveis (Repassar nome, endereço e fone dos locais), quantidade de Parquímetros que estão em operação (Enviar localização de todos equipamentos), quantidade de Veículos que estão sendo usados no monitoramento móvel, comprovante da entrega dos EPIs e uniformes aos funcionários, comprovante da realização de treinamentos regulares aos funcionários e relação das reclamações recebidas, procedentes e resolvidas.

Deve ser verificado se a concessionária mantém uma área específica para atendimento ao público, em região central, de preferência dentro da área de operação do estacionamento rotativo, que deverá dispor de infraestrutura adequada e funcionar pelo menos durante o horário de vigência do Estacionamento Rotativo, com acessibilidade aos portadores de necessidades especiais ao local, deve prestar orientação sobre o Estacionamento Rotativo, receber e atender de sugestões, reclamações e consultas feitas pelos usuários e público em geral, realizar cadastros e recargas de usuários, demais atividades pertinentes a prestação do serviço.

Deve ser verificado se o local possui placa ou letreiro de identificação na fachada, se a empresa disponibiliza treinamentos regulares e quem é responsável pelo treinamento dos funcionários.

1.3.2 Área do Estacionamento Rotativo Regulamentado

Deve ser verificado se a sinalização vertical e horizontal está de acordo com a legislação, se a pintura das vagas e números está visível.

1.3.3 Monitoramento e Cobrança do Estacionamento

Deve ser verificado a quantia de monitores em atividade, se o pessoal é habilitado e idôneo, dele exigindo perfeita disciplina, boa apresentação no exercício de suas funções, urbanidade no tratamento com o público e se estão devidamente uniformizados.

Deve ser verificado a quantia de terminais de autoatendimento, pontos de venda e veículos do monitoramento móvel, e o funcionamento dos mesmos.

Devem ser verificadas as formas de pagamento disponibilizadas pela concessionária, os meios eletrônicos disponibilizados aos usuários para facilitar o uso do sistema, a emissão dos comprovantes necessários e as tarifas vigentes.

1.4 Sistemas de Transporte coletivo urbano

1.4.1 Central de Atendimento ao Público

Previamente à vistoria, a fiscalização deverá receber os documentos, relativos a quantidade de veículos em operação, veículos reservas, o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), o Laudo de Vistoria e Inspeção Veicular de todos os veículos.

Deve ser verificado se a concessionária mantém uma área específica para atendimento ao público, onde deve manter à disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis:

a) a tabela com as tarifas vigentes;

b) o telefone do prestador de serviços e da AGER.

Deve ser verificado se a concessionária disponibiliza ao usuário estrutura adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento das suas solicitações, reclamações, venda, cadastro de usuários e consulta ao conteúdo dos cartões.

1.4.2 Pessoal

Deve ser verificado, se a concessionária dispõe de pessoal habilitado e idôneo, dele exigindo perfeita disciplina, boa apresentação no exercício de suas funções e urbanidade no tratamento com o público. Os motoristas, cobradores, fiscais e pessoal de manutenção deverão, quando em serviço estar devidamente uniformizados, identificados e munidos de equipamentos de segurança exigidos por lei.

1.4.3 Frota

Deve ser verificado se a concessionária dispõe área de estacionamento, pátio de manobra, escritório operacional e administrativo dentro dos padrões adequados ao bom cumprimento do Contrato e das posturas e regulamentações municipais, murado ou cercado.

Deve ser verificado se os veículos dispõe de: portas de entrada e saída, saídas de emergência, elevador de embarque para pessoas portadores de deficiência (PPD's), iluminação nas escadas, ganchos para reboque na dianteira, indicador de destino na dianteira e lateral, alarme de ré, corrimãos, balaústres, bancos preferenciais com cores diferentes, catraca na entrada, sistema de bilhetagem eletrônica, sistema de gerenciamento eletrônico da operação, Sistema de Informações ao Usuário (SIU), informações fixadas no interior do veículo como valor da tarifa, telefone e e-mail do agente regulador.

1.4.4 Terminais e pontos de parada

Deve ser verificado se a concessionária dispõe de: mapa esquemático das linhas com a localização das estações e terminais, locais de integração física com outras linhas, horários ou intervalos entre atendimentos das diversas linhas, valores das tarifas, se existem placas indicativas dos pontos de parada e abrigos para os usuários.

ANEXO II

MODELO DE OFÍCIO DE AVISO DE FISCALIZAÇÃO - PRESTADORA

Ofício nº (...) / 202(...) - AGER (local), (...) de (...) de 202(...).

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 202(...) a (...) de (...) de 202(...).

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 201(...), 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 202(...), 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 Administrativo - AGER

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO

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, 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 infra-estrutura 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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO REGULAMENTADO

1. DADOS GERAIS DO PRESTADOR
 - 1.1 Organograma atualizado do prestador.
 - 1.2 Contrato de Concessão, se for o caso.
 - 1.3 Demais informações julgadas necessárias pela equipe de fiscalização.

2. MERCADO CONSUMIDOR
 - 2.1 Apresentar, a quantia de veículos que utilizaram o serviço e o faturamento dos últimos 12 meses.

3. OPERAÇÃO DO SISTEMA DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO
 - 3.1 Apresentar os dados operacionais do sistema:
 - 3.1.2 Quantidade de vagas que estão em operação (Área Azul e Verde).
 - 3.1.3 Quantidade de funcionários ativos (Relação dos funcionários comprovando o vínculo com a empresa e a função que desempenha).
 - 3.1.4 Quantidade de Postos de Venda que estão disponíveis (Repassar nome, endereço e fone dos locais).
 - 3.1.5 Quantidade de Parquímetros que estão em operação (Enviar localização de todos equipamentos).
 - 3.1.6 Quantidade de Veículos que estão sendo usados no monitoramento móvel.
 - 3.1.7 Comprovante da entrega dos EPIs e uniformes aos funcionários.
 - 3.1.8 Comprovantes da realização de treinamentos regulares aos funcionários e de treinamento a novos funcionários.
 - 3.1.9 Relação das reclamações recebidas, procedentes e resolvidas.
 - 3.1.10 Relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas, elencando o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 meses.

4. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS
 - 4.1 Apresentar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistema de monitoramento.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO

1. DADOS GERAIS DO PRESTADOR
 - 1.1 Organograma atualizado do prestador.
 - 1.2 Contrato de Concessão, se for o caso.
 - 1.3 Demais informações julgadas necessárias pela equipe de fiscalização.

2. MERCADO CONSUMIDOR
 - 2.1 Apresentar, a quantia de usuários que utilizaram o serviço e o faturamento dos últimos 12 meses.

3. OPERAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO
 - 3.1 Apresentar os dados operacionais do sistema:
 - 3.1.2 Quantidade de veículos em operação e veículos reservas.
 - 3.1.3 Quantidade de funcionários ativos (Relação dos funcionários comprovando o vínculo com a empresa e a função que desempenha).
 - 3.1.4 Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) de todos os veículos.
 - 3.1.5 Laudo de Vistoria e Inspeção Veicular de todos os veículos.
 - 3.1.7 Comprovante da entrega dos EPIs e uniformes aos funcionários.
 - 3.1.8 Comprovantes da realização de treinamentos regulares aos funcionários e de treinamento a novos funcionários.
 - 3.1.9 Relação das reclamações recebidas, procedentes e resolvidas.
 - 3.1.10 Relação de ocorrências, acidentes e panes mecânicas elencando o número de usuários atingidos e o tempo de atraso da viagem, nos últimos 12 meses.

4. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS
 - 4.1 Apresentar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos veículos e sistemas utilizados no serviço.



ANEXO III

MODELO DE OFÍCIO DE AVISO DE FISCALIZAÇÃO – MUNICÍPIO

Ofício nº (...) / 202(...) – AGER (local), (...) de (...) de 202(...).

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 202(...) a (...) de (...) de 202(...).

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,

Erechim, XX de xxxx de 2023.

.....
Diretor Presidente

.....
Diretor Adm/Financeiro

ANEXO IV

MODELO DE TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)

TNC Nº _____ / _____

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE E EMAIL: _____

2. CONCESSIONÁRIA

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 no município de _____, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGER, o Contrato de Prestação de Serviços e a Legislação em vigor. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da AGER 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 CORRIDOS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, 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.

TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)

TNC Nº _____ / _____

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.

ANEXO VI

MODELO DE TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TAS) E TERMO DE NÃO ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TNAS)

TAS Nº _____ / _____

TNC REF Nº ----- / -----

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE E EMAIL _____

2. CONCESSIONÁRIA

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 no município de _____, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGER o Contrato de Prestação de Serviços e a Legislação em vigor. Em desacordo com o Termo de Não Conformidade nº _____ emitido em ____/____/____. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da AGER 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 CORRIDOS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES E DEMAIS DOCUMENTOS QUE JULGAR NECESSÁRIOS.

VIA 1/3 - PÁGINA 1/3

TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇO (TAS)

TAS Nº _____ / _____

TNC REF. Nº _____ / _____

ANEXO I – CONSTATAÇÕES

1. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: C-1

NC-1:

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC 2 _____

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC-2: _____

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC3: _____

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC-3: _____

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC-4: _____

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC 5 _____

OBSERVAÇÃO –NC = NÃO CONFORMIDADE.

VIA 1/3 - PÁGINA 2/3



TERMO DE NÃO ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TNAS)

TNAS Nº _____ / _____

TNC REF. Nº _____ / _____

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.