

RESOLUÇÃO Nº 045 de 23 de setembro de 2025

Dispõe sobre a nova redação do 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 novo Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços no âmbito da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim (AGER).

Art. 2º Mantém-se vigente a Resolução AGER nº 030/2023, para procedimentos fiscalizatórios ocorridos antes da data de vigência da presente resolução.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 1º de outubro de 2025 para novos procedimentos fiscalizatórios.

Erechim, 23 de setembro de 2025.

EDGAR RADESKI
Diretor Presidente Substituto

Registre-se.

Publique-se.

Em 23 de setembro de 2025

Marcos César Mroczkoski
Diretor Administrativo-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. ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO

O Manual de Fiscalização abrange os prestadores dos serviços regulados, bem como obrigações dos prestadores junto à AGER, 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, averiguando o sistema dos prestadores de serviço;
- 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 AGER, proporcionando uma avaliação direta e contínua de sua eficiência e eficácia.

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

- a) Fiscalização Direta Sob Demanda: Realizada através de demandas não programadas, originadas por meio de Ouvidoria, denúncias, Ministério Público, Diretoria Geral, informações de mídias, legislativos municipais, necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante outras fiscalizações, dentre outras origens congêneres;
- b) Fiscalização Direta Regular: Realizada periodicamente nas instalações do prestador dos serviços, 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 e/ou demais obrigações do prestador junto à AGER; objetiva inspecionar a estrutura e funcionamento da unidade, identificando não-conformidades;
- d) Ação de Acompanhamento: Realizada com a visão de identificar se as não conformidade foram solucionadas;
- e) Ação de Controle: refere-se ao controle do sistema, desde a área comercial até indicadores.

A abrangência de cada uma é descrita na Tabela 1.

Modalidade	Tipo	Abrangência	Ação	Periodicidade
Direta	Sob Demanda	Sistema do prestador de serviço, focado no fato de origem e/ou demais obrigações do prestador junto	Eventual Emergencial	Eventual

		à AGER		
Direta	Regular	Instalações dos sistemas dos prestadores de serviço e/ou demais obrigações junto à AGER	Inicial Acompanhamento Controle	Programada

Tabela 1 – Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização

2. 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.

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 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, em especial a Lei federal nº 11.445/2007, e suas alterações posteriores, o Decreto Federal nº 7.2017/2010, e suas alterações posteriores, a PRC nº 5/2017, 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

2.1.2 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.

2.1.3 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.

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.

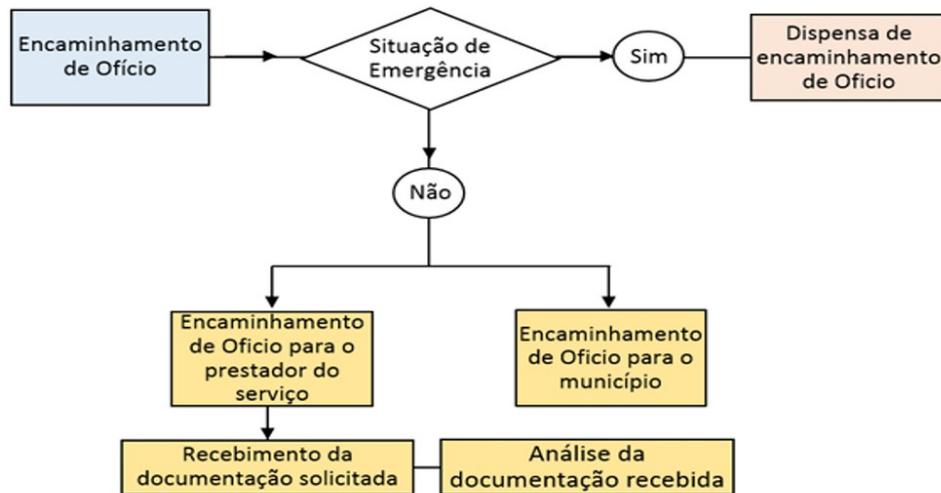


Figura 2 - Fluxograma do encaminhamento de ofício

2.1.5. Elaboração do Plano de Ação Para Saída a Campo

A fiscalização da 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.

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

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, 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. Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGER, 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 destas.

O prestador deve apresentar a equipe que acompanhará 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.

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

2.2.3 Detalhamento do Cronograma/Checklist

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

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGER, 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
- 4) verificar o cumprimento da legislação em vigor, em especial o contrato firmado entre o prestador e o município, caso existente, 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. Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGER, 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.

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

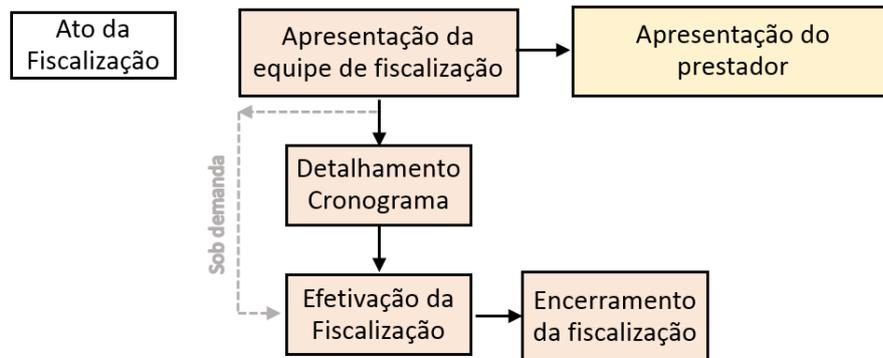


Figura 3 - Fluxograma de execução da fiscalização.

2.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)

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

Deve ser observado no RTF que o processo de fiscalização empregado se caracteriza pela avaliação de aspectos julgados de maior relevância ou, conforme o caso, de objeto específico da fiscalização. Ressalte-se que, para efeito de constatação de não-conformidades na prestação do serviço público, 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 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.

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

2.3.2 Termo de Não Conformidades (TNC)

O Termo de Não 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; e
- g) Informação de penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGER.

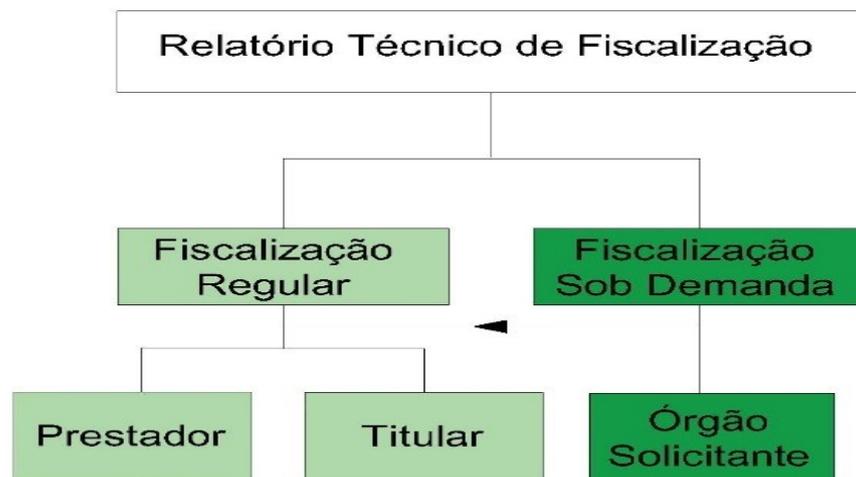


Figura 4 - Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização

2.4 Auto de Infração

A emissão do auto de infração seguirá a Resolução AGER nº 027/2023, que dispõe sobre os procedimentos relativos às infrações e penalidades aplicáveis pela AGER aos prestadores de serviços, ou suas alterações futuras.

A AGER ao final dos prazos estabelecidos no TNC e diante da não comprovação da conclusão e/ou resolução da não conformidade aberta no processo fiscalizatório aplicará o auto de infração ao Prestador de Serviço.

A comprovação de regularização dos itens do TNC deverá ser feita por meio de evidências encaminhadas pela prestadora de serviço, que podem ser no formato de registros fotográficos amplos, com geolocalização, documentos, certificados, vídeos, entre outras formas das quais seja possível, por meio da fiscalização indireta, concluir que a não conformidade foi resolvida.

A comprovação deverá ser realizada, conforme especificado neste manual e a ausência de comprovação da resolução da não conformidade pela prestadora de serviço, ausência das evidências encaminhadas ou elas não forem satisfatórias, o Setor de Regulação e Fiscalização fará a emissão das penalidades cabíveis.

A análise das comprovações da resolução das não conformidades será realizada no prazo de até 30 (trinta) dias após o vencimento dos prazos estabelecidos no termo de não conformidades, e o Setor de Regulação e Fiscalização poderá aplicar o auto de infração ao Prestador de Serviço no caso de ausência ou não adequação ao mínimo necessário.

A prestadora de serviço receberá por meio do ofício informativo as não conformidades que forem encerradas através da fiscalização indireta.

Em permanecendo situações de não-conformidade que foram apresentadas e não foram sanadas no prazo estabelecido ou não foi apresentada documentação que possam ser utilizado para avaliar através de fiscalização indireta, o Setor de Regulação e Fiscalização poderá a critério discricional, conceder prazo para apresentar documentação ou emitir Auto de Infração (Advertência ou Multa).

O prestador de serviço deverá atender às definições do Auto de Infração e resolver a NC no prazo de 30 (trinta) dias ou para casos específicos o Setor de Regulação poderá determinar prazos especiais devidamente informados no Auto de Infração, caso não haja recurso administrativo ou o recurso administrativo seja indeferido, a não-conformidade será considerada como reincidência caso não seja sanada com as devidas evidências da resolução.

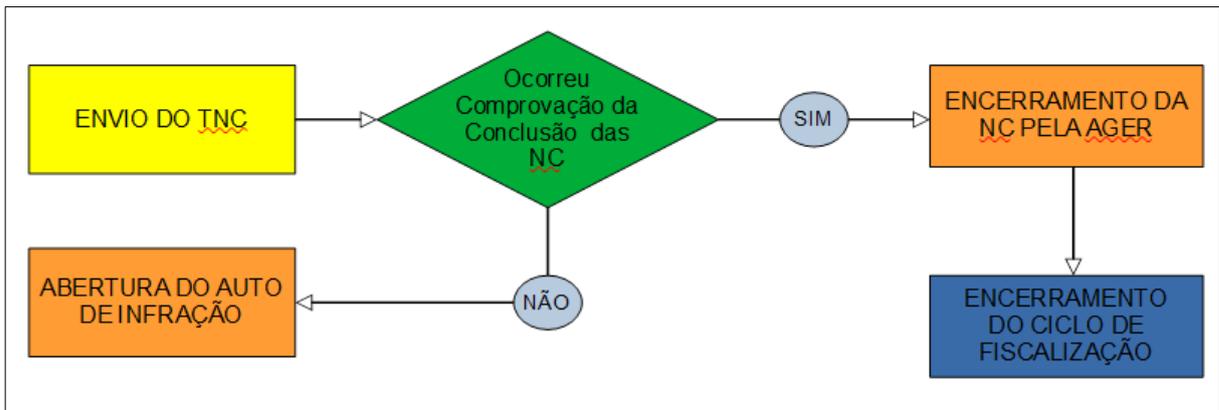


Figura 5 - Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços

No caso de algum procedimento de tratamento das não-conformidades que não estiver previsto neste manual, o Setor de Regulação e Fiscalização abrirá prazo para que o prestador em 5 (cinco) dias do recebimento do TNC possa requerer informações complementares sobre ele, tendo igual prazo de resposta a contar do dia seguinte ao recebimento do requerimento, ficando suspensos os prazos restantes para apresentação das correções exclusivamente para esta situação.

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

2.5 Recurso e Plano de Ação Regulatório

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

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

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

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

que não tiveram envio de evidências deverão ser interpretadas como reincidências para futuras aberturas de NC.

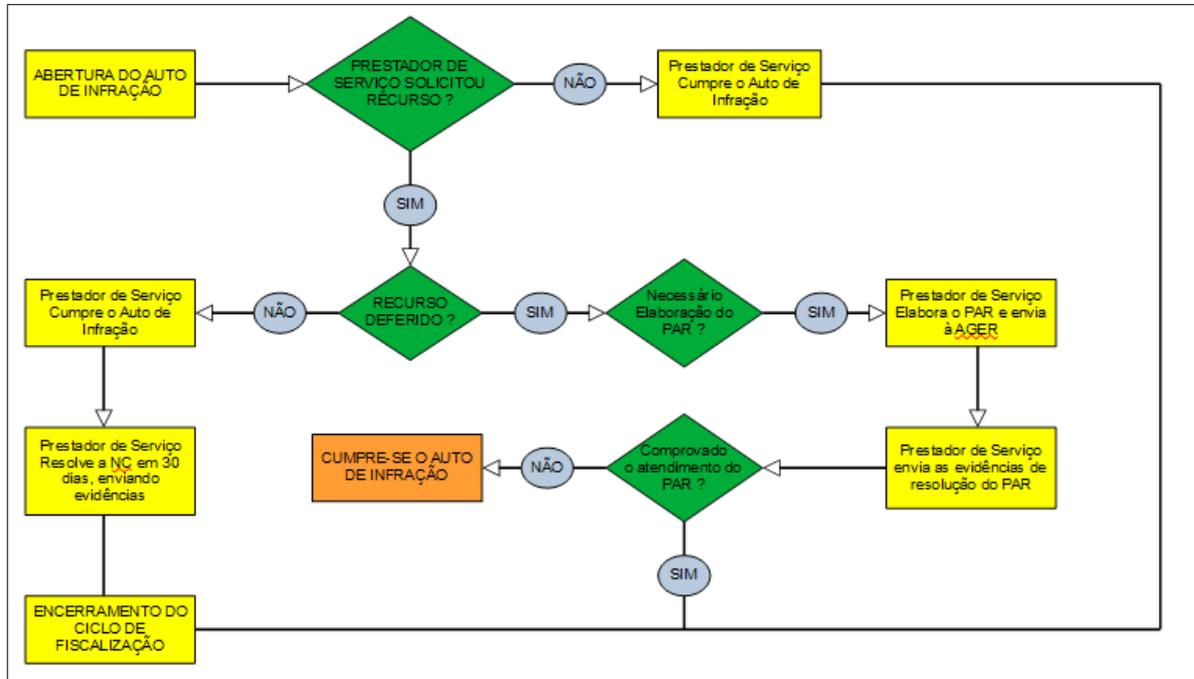


Figura 6 - Fluxograma da solicitação de recurso e do PAR

2.6 Conclusão do Processo de Fiscalização

Depois de processadas as etapas anteriores, com ou sem manifestações e/ou recursos por parte do prestador, o relatório será, então, encaminhado pela AGER:

- 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.

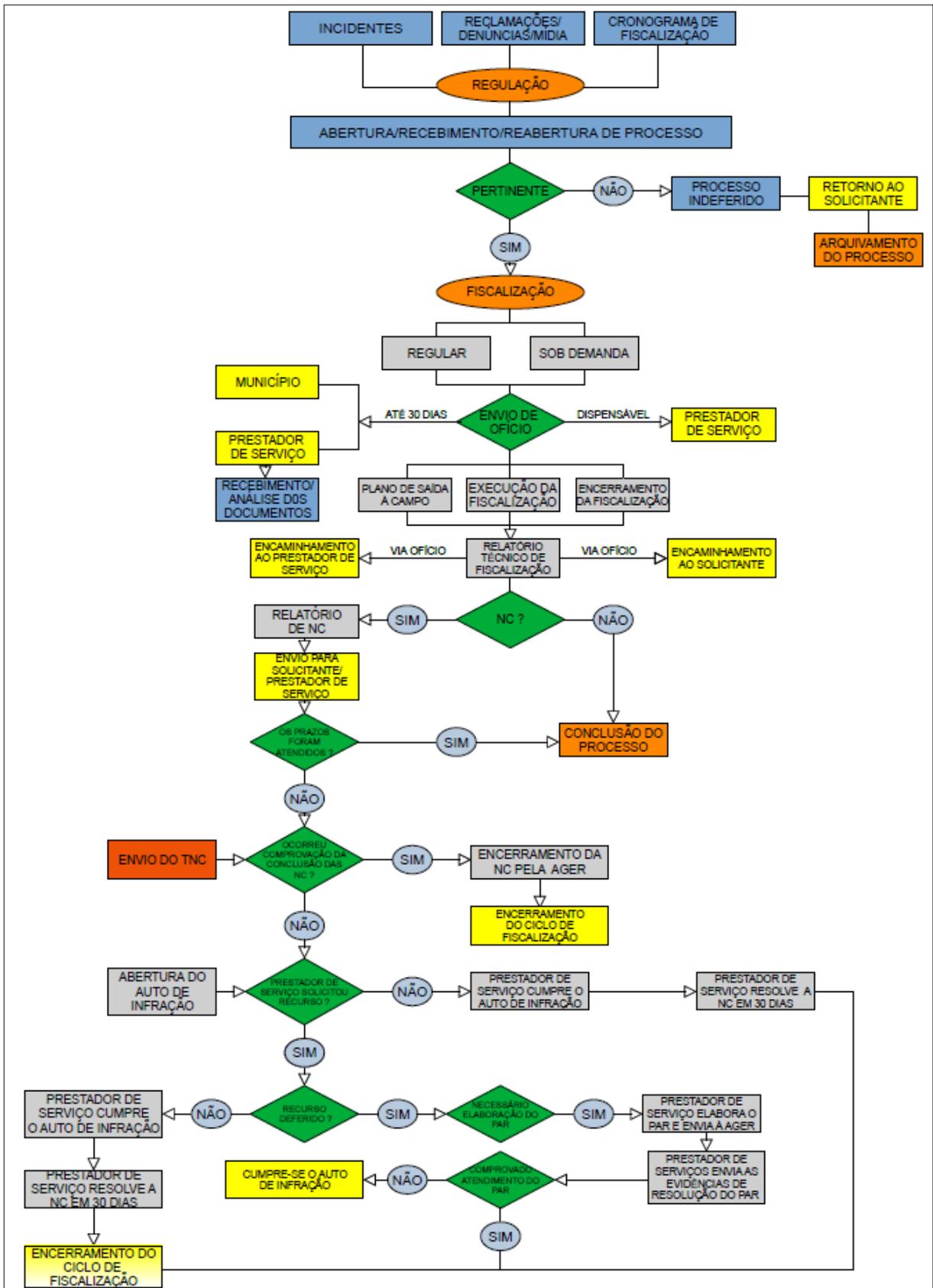


Figura 7 – Fluxograma dos procedimentos administrativos de fiscalização

3. 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.

3.1 Organograma do Prestador

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

3.2 Configuração dos Sistemas de Abastecimento de Água

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

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

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

3.3 Configuração do Sistema de Esgoto Sanitário

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 *checklist*. 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 Position 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 redução de perdas e 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;

- 9) programas de monitoramento dos reservatórios de barragens para captação.
- 10) Plano de Segurança da Água – PSA;
- 11) programas de emergência e contingência; e
- 12) programa de segurança das barragens.

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.

4. PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO REGULAMENTADO

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade do estacionamento rotativo regulamentado de responsabilidade do prestador dos serviços.

4.1 Organograma do Prestador

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

4.2 Configuração do Sistema de Estacionamento Rotativo Regulamentado

Para o caso de ajustes no sistema existente ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de estacionamento rotativo regulamentado, 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, o contrato de concessão.

4.3 Mercado Consumidor

Averiguar a quantia de veículos que utilizaram o serviço e o faturamento dos últimos 12 meses.

4.3.1 Operação do Sistema de Estacionamento Rotativo Regulamentado

A fiscalização deverá avaliar a estrutura operacional do sistema, a qual deverá ser apresentada de forma documentada em meio digital, contendo no mínimo:

- 1) Quantidade de vagas que estão em operação (Área Azul e Verde);
- 2) Quantidade de funcionários ativos (Relação dos funcionários comprovando o vínculo com a empresa e a função que desempenha);
- 3) Quantidade de Postos de Venda que estão disponíveis (Repassar nome, endereço e fone dos locais);
- 4) Quantidade de Parquímetros que estão em operação (Enviar localização de todos os equipamentos).
- 5) Quantidade de Veículos que estão sendo usados no monitoramento móvel;
- 6) Comprovante da entrega dos EPIs e uniformes aos funcionários;
- 7) Comprovantes da realização de treinamentos regulares aos funcionários e de treinamento a novos funcionários;
- 8) Relação das reclamações recebidas, procedentes e resolvidas;
- 9) Relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas, elencando o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 meses;

4.3.2 Manutenção do Sistema

Apresentar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistema de monitoramento.

5. PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade do transporte coletivo urbano de responsabilidade do prestador dos serviços.

5.1 Organograma do Prestador

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

5.2 Configuração do Sistema de Transporte Coletivo Urbano

Para o caso de ajustes no sistema existente ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de transporte coletivo urbano, 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, o contrato de concessão.

5.3 Mercado Consumidor

Averiguar a quantia de veículos que utilizaram o serviço e o faturamento dos últimos 12 meses.

5.3.1 Operação do Sistema de Transporte Coletivo Urbano

A fiscalização deverá avaliar a estrutura operacional do sistema, a qual deverá ser apresentada de forma documentada em meio digital, contendo no mínimo:

- 1) Quantidade de veículos em operação e veículos reservas;
- 2) Quantidade de funcionários ativos (Relação dos funcionários comprovando o vínculo com a empresa e a função que desempenha);
- 3) Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) de todos os veículos;
- 4) Laudo de Vistoria e Inspeção Veicular de todos os veículos;
- 5) Comprovante da entrega dos EPIs e uniformes aos funcionários;
- 6) Comprovações da realização de treinamentos regulares aos funcionários e de treinamento a novos funcionários;
- 7) Relação das reclamações recebidas, procedentes e resolvidas; e
- 8) Relação de ocorrências, acidentes e panes mecânicas elencando o número de

usuários atingidos e o tempo de atraso da viagem, nos últimos 12 meses.

5.3.2 Manutenção do Sistema

Apresentar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos veículos e sistemas utilizados no serviço.

6. Considerações Finais

As definições não previstas neste manual de fiscalização da AGER serão determinadas pela Diretoria da AGER, podendo o Prestador de Serviço solicitar recurso à Diretoria Colegiada, caso não esteja de acordo com a definição. As aplicações de não conformidades, notificações, advertências e demais sanções serão realizadas pelo Setor de Regulação e Fiscalização, conforme estatuto ou resolução específica do programa.