

Agência  
Goiana de,  
Regulação,  
Controle e  
Fiscalização  
dos Serviços  
Públicos



ESTADO DE GOIÁS

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ASSESSORIA DA SECRETARIA GERAL

Resolução do Conselho Regulador 422, de 27 de maio de 2024

Dispõe sobre o Procedimento Operacional Padrão - POP, que visa estabelecer rotinas para o desenvolvimento das atividades de fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme processo nº 202300029004497.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que a AGR é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia funcional, administrativa, financeira e patrimonial, conforme dispõe o art. 1º, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e § 1º, do art. 1º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando que compete ao Conselho Regulador apreciar e deliberar sobre as normas de funcionamento da AGR, nos termos do que dispõe o inciso I, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e o inciso I, do art. 4º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando que compete ao Conselho Regulador fixar procedimentos administrativos relacionados às competências da AGR, nos termos do que dispõe o inciso IX, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e o inciso IX, do art. 4º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando o estudo realizado pela Gerência de Saneamento Básico (51895490), que trata do Procedimento Operacional Padrão - POP, que visa estabelecer rotinas para o desenvolvimento das atividades de fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que passa a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e do § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador AGR em sua reunião realizada no dia 22 de maio de 2024,

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o Procedimento Operacional Padrão - POP (51895490), que visa estabelecer rotinas para o desenvolvimento das atividades de fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme anexo único.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 27 dias do mês de maio de 2024.

Wagner Oliveira Gomes  
Conselheiro Presidente

ANEXO ÚNICO  
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

FISCALIZAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
ELABORAÇÃO	PROCESSO SEI	IDENTIFICAÇÃO	DATA	REVISÃO
Gerência de Saneamento Básico	202300029004497	POP 001	04/04/2024	001

1. OBJETIVO

As competências conferidas à Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR foram atribuídas pela Lei nº 14.939/2004 que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

Na etapa de fiscalização são verificadas as condições dos sistemas operacionais, constatadas eventuais irregularidades e/ou identificados aspectos que podem ser melhorados para atingir os parâmetros de qualidade perseguidos pela Prestadora de Serviços e permitindo ao Poder Concedente, oferecer ao usuário um serviço público de excelência.

O presente Padrão Operacional Padrão - POP estabelece rotinas para o desenvolvimento das atividades de fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem, contudo, restringir o agente fiscalizador na sua prerrogativa legal de dirigir com

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Tabela 1. Documentos legais que dão subsídios aos procedimentos de fiscalização e elaboração de relatórios e notificações.

DOCUMENTO	DESCRIÇÃO
Lei Estadual nº 14.939/2004	Institui o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, cria o Conselho Estadual de Saneamento - CESAN.
Decreto Estadual nº 6.276/2005	Regulamenta a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que dispõe sobre a criação do Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e cria o Conselho Estadual de Saneamento - CESAN.
Lei Federal nº 11.445/2007	Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico.
Lei Federal nº 14.026/2020	Atualiza o marco legal do saneamento básico.
Resolução Normativa AGR nº 009/2014	Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Resolução Normativa AGR nº 025/2015	Dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como aos demais agentes responsáveis pela operação dos sistemas e pelo relacionamento com os usuários.

3. DEFINIÇÕES

Tabela 2. Definições importantes para os procedimentos de fiscalização, elaboração de relatórios e notificações.

NOME	DEFINIÇÃO
Adutora	Conjuntos de tubulações e peças especiais com a função de transportar água bruta entre a captação e a ETA e água tratada entre a ETA e o sistema de reservação.
Advertência	Tipo de penalidade que na primeira ocorrência não implica em ônus pecuniário.
AGR	Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos.
Determinação	Obrigação que deverá ser cumprida pela prestadora de serviços, quando a simples cessação da não-conformidade não for suficiente para restabelecer a situação de normalidade, exigindo ação adicional para a regularização.
Distrito	Subdivisão da GRS correspondente a um ou mais sistemas de abastecimento de água, que possui um gerente próprio.
Estação Elevatória de Água Bruta (EEAB)	Conjunto de tubulações, conjuntos motobomba e quadros de comando e de força utilizados no recalque de água bruta, retirado de manancial de superfície.
Estação Elevatória de Água Tratada (EEAT)	Conjunto de tubulações, conjuntos motobomba e quadros de comando e de força utilizados no recalque de água tratada, geralmente da ETA para os reservatórios ou entre reservatórios.
Estação Elevatória de Esgotos (EEE)	Conjunto de tubulações, conjuntos motobomba e quadros de comando e de força utilizados no recalque de esgotos.
Estação de Tratamento de Água (ETA)	Unidade do SAA responsável pelo tratamento da água bruta captada, geralmente, em mananciais de superfície constituída por pelo menos um dos seguintes processos: floculação, decantação e filtração.
Estação de Tratamento de Esgotos (ETE)	Unidade do SES responsável pelo tratamento do esgoto sanitário coletado, antes de seu lançamento no corpo receptor.
Fiscalização	Atividade de regulação técnica exercida por meio de inspeções de campo e/ou análises de dados e relatórios, com vistas à verificação contínua dos serviços regulados, identificando se o Prestador está executando os serviços de saneamento básico de acordo com o conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas.
Fiscalização de acompanhamento	Fiscalização onde é verificado o cumprimento das determinações emitidas pela agência reguladora.
Fiscalização específica	Fiscalização em atendimento a demandas especiais e eventuais encaminhadas por prefeituras, Ouvidoria e Ministério Público, entre outros.
Fiscalização de emergência	Fiscalização pontual realizada para atender denúncias e/ou problemas que ocorrem em momento específico.
Fiscalização periódica	Fiscalização de rotina, baseada em cronograma previamente elaborado, onde é verificado, de uma maneira geral, o atendimento à legislação do setor de saneamento básico.
Fiscalização remota	A fiscalização realizada em ambiente de escritório, sem a realização de vistoria <i>de campo</i> , que visa contribuir para a agilidade e eficiência das ações e também para a economicidade, aproveitando as tecnologias de comunicação à distância atualmente disponíveis.
GESB	Gerência de Saneamento Básico da AGR.
GRS	Gerência Regional de Serviços: unidade regional da prestadora de serviços.
Infração	Descumprimento por parte da prestadora de serviços das regras constantes no conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas.
Multa	Sanção pecuniária aplicada à prestadora de serviços quando houver descumprimento de regras estabelecidas nos instrumentos legais.
Não conformidade	Procedimento ou fato proveniente de ações da prestadora de serviços que desobedeçam a legislação do setor de saneamento básico.
Notificação	Notificação é uma informação ou comunicação formal à prestadora de serviços sobre ações/providências a serem tomadas pela mesma, ou sobre decisões da AGR.
Penalidade	Ato administrativo imputado à prestadora de serviços quando este comete uma infração.

Poço tubular profundo	Obra de engenharia projetada e construída visando a exploração de água subterrânea.
Ramal predial	Conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública e o hidrômetro.
Recomendação	Medida adicional a ser adotada pela prestadora de serviços, quando for aconselhável ajuste, em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não resulte de não conformidade.
Rede de distribuição	Conjunto de tubulações e peças especiais instaladas com a finalidade de distribuir água tratada e alimentar os ramais prediais.
Relatório de fiscalização	Documento elaborado pela equipe de fiscalização de forma objetiva e imparcial, constatando a situação dos itens fiscalizados a partir de inspeções <i>in loco</i> ou informações documentais.
Sistema de Abastecimento de Água (SAA)	Constituído pelas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável.
Sistema de Esgotamento Sanitário (SES)	Constituído pelas atividades de coleta, afastamento (transporte), elevação, tratamento e disposição final de esgotos sanitários.
Termo de Notificação	Documento expedido pela AGR notificando a prestadora de serviços das irregularidades constatadas na fiscalização, contendo as determinações com prazos para a regularização e eventuais recomendações.

4. GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO - GESB

4.1. COLABORADORES E RESPONSABILIDADES

Este procedimento tem alcance a todas as fiscalizações a serem realizadas pela GESB sendo os seus tópicos utilizados de acordo com a demanda e prioridades estabelecidas no Plano de Atividades e Metas de cada ano.

Tabela 3. Atividades, frequência, responsabilidade de elaboração e autoridade para assinatura em vistoria e elaboração de relatórios.

ATIVIDADE	FREQUÊNCIA	RESPONSÁVEL	AUTORIDADE
Planejamento da fiscalização	Semestral	GESB	Gerente/coordenadores
Preparação da fiscalização	A cada fiscalização	GESB	Equipe de Fiscalização
Procedimentos gerais da fiscalização	A cada fiscalização	GESB	Equipe de Fiscalização
Elaboração de Relatório de Fiscalização (RF)	Após cada fiscalização	GESB	Equipe de Fiscalização
Encaminhamento do Relatório de Fiscalização à prestadora de serviços	Após finalizar RF	GESB	Gerente/coordenadores
Fiscalização de acompanhamento	Transcorridos os prazos das determinações	GESB	Equipe de Fiscalização
Fiscalização de emergência	Em momento específico	GESB	Equipe de Fiscalização

5. TIPOS E ABRANGÊNCIA DA FISCALIZAÇÃO

5.1. Tipos de Fiscalização:

- Remota: realizada no escritório da AGR/GESB por intermédio da análise dos dados e informações enviadas pela prestadora de serviços;
- De campo: realizada nas instalações da prestadora de serviços. Existem duas modalidades de fiscalização de campo: periódica e específica.

A abrangência de cada uma delas é descrita na tabela abaixo:

Tabela 4. Abrangência e periodicidade de cada tipo de fiscalização.

Modalidade	Tipo	Abrangência	Periodicidade (meta)
Permanente	Remota	Sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Anual
Periódica	De Campo	Sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Anual
Específica	Campo/Remota	Sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário: direcionada em função do fato de origem	Eventual

6. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

6.1. PLANEJAMENTO DA FISCALIZAÇÃO

6.1.1. Definição dos SAA's a serem fiscalizados

São definidos, inicialmente, os municípios que serão vistoriados, de acordo com o cronograma de vistorias elaborado pelo gerente ou coordenadores da GESB, com auxílio dos demais servidores. Definidos os municípios, realiza-se a coleta de informações sobre as características de cada SAA. Tais dados são obtidos tanto nos arquivos da GESB ou em informações adicionais obtidas com a prestadora de serviços. Dentre as principais informações coletadas nesta etapa destacam-se o tipo de tratamento de água, o número e o volume dos reservatórios de acumulação e de distribuição, o número de poços tubulares profundos, o número de estações elevatórias de água bruta e tratada, o nome e o telefone dos gerentes de cada distrito. Estes dados são importantes para o planejamento dos roteiros das viagens de fiscalização.

#### 6.1.2. Definição das datas de realização das vistorias

Após a definição dos SAA's a serem vistoriados, com base no calendário do ano corrente, verificam-se as melhores datas para a realização destas vistorias, adequando-as aos feriados durante a semana, a programas de cursos, palestras e eventos que a GESB esteja submetida e aos dias de atendimento da prestadora de serviços.

#### 6.1.3. Roteiro e cronograma das viagens de fiscalização

Com os dados sobre os SAA's, estima-se o tempo a ser utilizado para vistoriar cada unidade de cada distrito elaborando um plano de viagem de vistoria, com cronograma de atividades. A partir daí seleciona-se as cidades a serem visitadas a cada semana e o melhor roteiro a ser adotado, levando-se em consideração a malha rodoviária e as condições de hospedagem e alimentação em cada cidade. São consideradas também, as distâncias rodoviárias entre cada uma das cidades que compõe a viagem de vistoria.

#### 6.1.4. Escolha da Equipe

A equipe de fiscalização é distribuída entre as viagens previstas para o mês em esquema de rodízio, de forma a garantir uma boa distribuição das atividades, sendo recomendado a designação de pelo menos dois servidores em cada equipe.

### 6.2. PREPARAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

#### 6.2.1. Solicitação de diárias

As diárias devem ser solicitadas no Sistema de Solicitação de Diárias (SSD) com antecedência de, pelo menos, dez dias, seguindo as seguintes etapas:

1. Acessar o Portal Goiás pela Intranet da AGR.
2. Clicar em Sistema de Solicitação de Diárias (SSD).
3. Clicar sobre diárias e solicitações de diárias.
4. Clicar nova solicitação.
5. Selecionar o beneficiário pelo CPF e preencher os dados necessários.
6. Concluir operação em enviar.

#### 6.2.2. Autorização de diárias

1. Há necessidade da autorização da chefia imediata, seguindo o procedimento de solicitação de diárias do Estado.
2. Todos os gastos da viagem devem ser registrados com o CPF do beneficiário para posterior prestação de contas a ser realizada no mesmo sistema (SSD) do Portal Goiás ao retorno da viagem.
3. Após prestar as devidas contas, o colaborador deve informar ao chefe imediato para que este revise a prestação de contas para autorizar e, em caso de identificar erros ou negar, este deverá informar ao colaborador as necessárias correções.

#### 6.2.3. Requisição de veículos

A requisição do veículo deve ser solicitada, no mínimo, dez dias anteriores à viagem. Para tanto, o colaborador deve:

1. Acessar o SEI.
2. Gerar um novo processo (Requisição) utilizando o texto padrão "Solicitação de veículo".
3. Interessados: Coordenação de Patrimônio e Suprimentos (AGR/CPTS-11024).
4. Nível de Acesso: Público.
5. Confirmar Dados.
6. Preencher todos os dados relativos ao documento sobre a data e horários de saída e retorno.
7. Uma Ordem de Tráfego é gerada pela Coordenação de Patrimônio e Suprimentos, com o nome do motorista da coordenação por ela designado e o nome dos membros da GESB que serão conduzidos.

#### 6.2.4. Emissão de comunicado à prestadora de serviços

A prestadora de serviços é comunicada por meio de ofício encaminhado pela Presidência do Conselho Regulador da AGR e elaborado pela Diretoria de Regulação e Fiscalização, informando as possíveis datas e cidades a serem vistoriadas dentro do cronograma definido pela GESB. Neste documento é solicitado que a prestadora de serviços escale os funcionários responsáveis por acompanhar a equipe em campo. Esta relação de nomes deve ser encaminhada por email com pelo menos 3 dias de antecedência da data da fiscalização. Em alguns casos são também solicitadas informações adicionais sobre os sistemas (SAA's e SES's). A Diretoria de Regulação e Fiscalização elabora o ofício a partir da minuta encaminhada pela equipe técnica da GESB, assina o documento e encaminha à Secretaria Geral para assinatura do Conselheiro Presidente.

### 6.2.5. Reunião com equipe para últimas orientações

Previamente à viagem de vistoria são repassadas, entre os membros da equipe escalada, as últimas orientações quanto ao roteiro da viagem, atentando aos membros da equipe quanto a problemas pontuais e à obtenção de documentos que contribuam para o esclarecimento das informações orais e para subsidiar elaboração do Relatório de Fiscalização. Neste momento o motorista é contatado para definição do horário e do local de saída, bem como promover a familiarização do mesmo com a equipe.

## 6.3. PROCEDIMENTOS GERAIS DE FISCALIZAÇÃO

### 6.3.1. Reunião com o gerente da GRS (Gerência Regional de Serviços) e com os gerentes dos distritos que a compõe

Como citado, sempre na primeira vistoria em cidades que compõe uma GRS ainda não vistoriada, é realizada uma reunião geral com todos os gerentes de distrito que compõe cada regional, que pode ser virtual ou presencial. A reunião tem por objetivo apresentar e esclarecer, caso haja dúvidas, a forma como é feita a fiscalização, traçando os pontos mais importantes que deverão ser observados durante os trabalhos, apresentando informações sobre a AGR, a relação das unidades que serão vistoriadas e as principais irregularidades que costumam ser encontradas na maioria das vistorias.

### 6.3.2. Reunião com o gerente do distrito a ser vistoriado

Ao se chegar em cada distrito, é realizada reunião com o gerente, onde é explicado o trabalho a ser realizado e definido o roteiro dentro da área de atuação do distrito, para realização da vistoria em todas as unidades que compõem o SAA e/ou SES. No final da vistoria é realizada nova reunião com o gerente do distrito, onde são repassadas as principais não conformidades detectadas. Além disso, o gerente é orientado sobre algumas providências imediatas visando solucionar problemas mais simples, que não dependem exclusivamente de ações da GRS ou da administração central da prestadora de serviços.

### 6.3.3. Vistoria no SAA e/ou SES

Na fiscalização, procura-se avaliar a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais das áreas técnica operacional e comercial da prestadora de serviços, identificando fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, e do atendimento aos usuários, nos termos da legislação em vigor, bem como a existência de não conformidades.

### 6.3.4. Levantamento das não conformidades e realização de registro fotográfico

Com os formulários de vistoria (físico ou digital) em mãos, o fiscal verifica a adequação e coerência do sistema com os procedimentos especificados pelas normas técnicas e o cumprimento da legislação em vigor, nas áreas de comercialização e técnico operacional. No decorrer da fiscalização faz-se o registro fotográfico de todas as unidades do sistema, dando destaque, principalmente, para as irregularidades (não conformidades), que depois ilustrarão o relatório de fiscalização.

### 6.3.5. Reavaliação do plano de vistoria, quando necessário

Durante a fiscalização pode ser necessária a alteração dos roteiros previstos anteriormente, como a mudança da ordem das cidades a serem visitadas ou o percurso rodoviário. Essas alterações são realizadas por consenso dos membros da equipe e, em caso de impasse, a decisão cabe ao coordenador da viagem de vistoria, escolhido previamente pelo gerente de saneamento básico. Após as vistorias, podem surgir alguns questionamentos, no qual se verifica a necessidade de reformulação do formulário de vistoria (*check-list*), devido às particularidades de cada sistema. Novas perguntas são acrescentadas após o surgimento de algo ainda não percebido, ou retiradas, quando algumas técnicas tornam-se defasadas ou mesmo quando ocorrem alterações na legislação.

## 6.4. ÁREA TÉCNICO-OPERACIONAL

Neste tópico são descritos os principais pontos que devem ser observados em cada uma das unidades operacionais do SAA e do SES.

### 6.4.1. Captação e Estação Elevatória de Água Bruta (EEAB)

Nesta unidade do sistema de abastecimento de água a fiscalização deve observar:

- A existência de placa indicativa do local identificando a área como pertencente à prestadora de serviços;
- Existência de cercas ou muros ao redor da área da captação, que impeçam o acesso de pessoas estranhas;
- A facilidade de acesso às instalações da captação (plataforma flutuante, conjunto motobomba, tubulação, etc.) pelos operadores;
- A possibilidade de ocorrer inundação na área da captação e qual o plano de contingência da prestadora de serviços nesta situação;
- A existência de erosão próxima às instalações da captação;
- Os procedimentos de operação e manutenção dos componentes ou dispositivos da captação;
- A situação geral de conservação, limpeza e segurança das instalações de captação;
- Outras observações consideradas de relevantes pela equipe de fiscalização.

### 6.4.2. Estação de Tratamento de Água (ETA)

Nesta unidade do sistema de abastecimento de água a fiscalização deve observar:

- A existência de placa de sinalização do local identificando a área como pertencente à prestadora de serviços;

- As condições do acesso e isolamento e de manutenção e limpeza da área da ETA;
- As condições de armazenamento dos produtos químicos;
- A disponibilidade de equipamentos de proteção individual e kit de emergência para cloro gasoso, além da capacitação dos operadores;
- As condições de segurança no acesso pelos operadores às diversas unidades da ETA;
- A existência de tampas nas caixas de proteção, inspeção ou passagem;
- A infraestrutura mínima do laboratório de rotina existente na ETA, verificando as condições de organização e limpeza, quantificando os equipamentos, investigando o conhecimento dos operadores e verificando as análises executadas;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.4.3. Estação de Tratamento de Esgotos (ETE)

Nesta unidade do sistema de esgotamento sanitário a fiscalização deve observar:

- A existência de placa de sinalização do local identificando a área como pertencente à prestadora de serviços;
- As condições do acesso e isolamento e de manutenção e limpeza da área da ETE;
- As condições de armazenamento dos produtos químicos;
- A disponibilidade de uniformes e equipamentos de proteção individual;
- As condições de segurança no acesso pelos operadores às diversas unidades da ETE;
- As condições de higiene das caixas divisoras de vazão ou de passagem;
- Existência de local apropriado para a disposição de sólidos gradeados;
- Existência de local adequado para coleta de amostras de lodo;
- Condições de acessibilidade do ponto de lançamento do efluente no corpo receptor;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.4.4. Estação Elevatória de Água Tratada (EEAT) e de Esgotos (EEE)

Nesta unidade do SAA ou SES a fiscalização deve observar:

- A existência de identificação da estação elevatória;
- O estado de conservação e proteção dos equipamentos e instalações;
- As condições de manutenção do quadro de força, verificando as condições de limpeza e conservação;
- A existência de conjunto motobomba reserva, devidamente instalado, para acionamento imediato quando houver pane no conjunto principal;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.4.5. Reservatórios

Nesta unidade do sistema de abastecimento de água a fiscalização deve observar:

- A existência de placa identificando o local;
- As condições de proteção e limpeza da área;
- A instalação de guarda corpos, quando for o caso;
- As condições de conservação da estrutura do reservatório;
- A proteção da qualidade da água, verificando se existem aberturas capazes de permitir a contaminação da água armazenada;
- Os procedimentos de limpeza e desinfecção do reservatório e frequência;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.4.6. Redes

Nesta unidade do SAA ou SES a fiscalização deve observar:

- Cadastro da rede;
- Condições de operação e manutenção;
- Continuidade no abastecimento;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.4.7. Poços Tubulares

Nesta unidade do sistema de abastecimento de água a fiscalização deve observar:

- A sinalização do local como pertencente à prestadora de serviços;

- As condições de limpeza, organização e segurança da área ao redor dos poços;
- As condições de manutenção e conservação das instalações, assim como dos quadros de comando;
- As vias de acesso e possíveis pontos de contaminação;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.4.8. Distrito

Nesta unidade da prestadora de serviços a fiscalização deve observar:

- A existência de placa de sinalização do local identificando a área como pertencente à prestadora de serviços;
- A infraestrutura do escritório e a presença de informatização;
- A organização, limpeza e conservação do almoxarifado, verificando a forma de controle dos materiais, assim como suas necessidades;
- O registro de dados sobre o SAA, relatando os procedimentos inerentes às várias unidades do sistema, como paralisações, cronogramas de limpeza, relatório de produção, registros de atendimento, etc.;
- Cumprimento dos prazos de execução dos serviços solicitados pelos usuários;
- Avaliação do acompanhamento, realizado pelo distrito, com relação ao funcionamento do SAA e/ou SES;
- Verificação dos documentos do distrito (relatórios, R.A.'s, etc.);
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.4.9. GRS (Gerência Regional de Serviços)

Nesta unidade da concessionária a fiscalização deve observar:

- Avaliação do acompanhamento, realizado pela GRS, com relação ao funcionamento dos SAA's e SES's em cada distrito;
- Estado de conservação e funcionamento do laboratório da GRS e análise de laudos e relatórios.
- A organização, limpeza, conservação e necessidades do almoxarifado da GRS;
- Estado de conservação e funcionamento da oficina da GRS;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

### 6.5. ÁREA COMERCIAL

#### 6.5.1. Infraestrutura

Neste item a fiscalização deve observar:

- A existência de sinalização que informe que o local se destina ao atendimento dos usuários, inclusive com os horários de funcionamento do escritório;
- A existência de assentos, banheiro e bebedouro em quantidade suficiente;
- A existência de extintores de incêndio;
- Existência de informatização;
- Condições gerais de limpeza, conservação e segurança das edificações;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

#### 6.5.2. Atendimento ao público

Neste item a fiscalização deve observar:

- A disponibilidade de material informativo quanto aos direitos e deveres do usuário (leis, resoluções da AGR, tabelas de preços e tarifas, normas do prestador, etc.);
- Os prazos de entrega de faturas e de execução de cortes e religações;
- O preenchimento correto dos registros de atendimento (RA) e o fornecimento de protocolos de atendimento aos usuários;
- Outras observações consideradas relevantes pela equipe de fiscalização.

### 6.6. ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO (RF)

A finalização dos trabalhos de vistoria é feita por intermédio da elaboração do Relatório de Fiscalização, onde são relatadas as constatações verificadas em cada um dos distritos visitados. O primeiro passo é abrir o processo SEI, tipificado como fiscalização, com o ofício de comunicação da fiscalização. Posteriormente são anexados todos os formulários preenchidos em campo e somente posteriormente o relatório de fiscalização.

Geralmente, a elaboração do relatório é dividida entre os membros da equipe que realizou a vistoria, cabendo a cada um a revisão das partes elaboradas pelos demais. O relatório consiste em duas partes. Na primeira é realizada uma apresentação, informando a data das vistorias e a cidade vistoriada, a equipe responsável pela fiscalização e os dados gerais do sistema vistoriado. Já na segunda são relatadas informações sobre cada

unidade, as não conformidades detectadas, e as determinações e recomendações da fiscalização. Por fim, faz-se uma conclusão geral sobre a vistoria, discriminando o que de mais importante foi observado dentro da fiscalização.

#### 6.7. ENCAMINHAMENTO DO RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF) À PRESTADORA DE SERVIÇOS

Após finalizado o Relatório de Fiscalização - RF, o mesmo é assinado pela equipe de fiscalização e pelo gerente. Em seguida é elaborada a Notificação de Fiscalização, documentos assinado pelo Presidente da AGR que tem a função de encaminhar o Relatório de Fiscalização e demais documentos complementares. Após a assinatura do Presidente, o RF é encaminhado à prestadora de serviços pela GESB via sistema eletrônico SEI.

Caso tenha sido detectada alguma não conformidade e impostas determinações, é emitido e enviado à prestadora de serviços, junto com o RF, o Termo de Notificação (TN) assinado por um servidor da Gerência de Saneamento com atribuição legal de fiscalização. Neste documento são descritos resumidamente as determinações da AGR, sendo que os prazos de cumprimento destas começam a ser contados a partir do recebimento do TN pela prestadora de serviços. É considerado a data de recebimento aquela que consta no histórico de andamento do processo do SEI. Para cada Termo de Notificação é aberto um processo no SEI, com cópia do RF correspondente.

#### 6.8. FISCALIZAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO

Depois de vencidos os prazos das determinações, é realizada nova vistoria para verificar o cumprimento. Para isso é elaborado um formulário de retorno contendo, resumidamente, todas as não conformidades detectadas anteriormente. Procura-se também realizar novo registro fotográfico, se possível no mesmo ângulo da fotografia retirada na primeira vistoria. Este novo registro serve para se comparar a situação “antes” com a situação “depois”.

Realizada a nova fiscalização, é elaborado novo Relatório de Fiscalização indicando quais as determinações foram cumpridas, que resultarão no arquivamento do processo SEI a elas vinculadas. No caso de descumprimento das determinações do TN, poderá ser emitido um Auto de Infração (AI), que é encaminhado à prestadora de serviços, por intermédio da Notificação de Autuação, com prazo de 10 dias para apresentação de Defesa endereçada à Câmara de Julgamento (CJ) da AGR.

Antes de ser encaminhada à CJ, a Defesa será objeto de análise e parecer da GESB, que pode recomendar a manutenção da autuação ou acatamento da defesa (juízo de reconsideração). No caso de não apresentação da Defesa o processo será encaminhado à CJ para ser julgado à revelia.

A Câmara de Julgamento analisará alegações da prestadora de serviços e o parecer da GESB, e deliberará sobre a procedência do AI e da Defesa. Se a CJ acatar as razões da Defesa e julgá-la procedente, a prestadora de serviços será notificada pela Presidência da AGR do seu provimento. Se a Câmara de Julgamento julgar procedente o Auto de Infração, a prestadora de serviços será notificada pela Presidência da AGR da decisão da CJ e da possibilidade de interposição de Recurso ao Conselho de Gestão da AGR, no prazo de 30 dias.

Caso a prestadora de serviços apresente recurso ao Conselho Regulador e o mesmo seja julgado procedente, a AGR a notificará da decisão. Caso a prestadora de serviços não apresente Recurso ou o mesmo seja indeferido, a AGR notificará a prestadora de serviços para o pagamento da multa e emitirá, por meio da Gerência de Finanças e Dívida Ativa, boleto bancário para pagamento.

#### 6.9. FISCALIZAÇÃO DE EMERGÊNCIA/ESPECÍFICAS

Em certos momentos torna-se necessária a realização de fiscalizações de emergência ou específicas, com a finalidade de atender denúncias (Ouvidoria, Ministério Público, imprensa, etc.) ou problemas pontuais que ocorrem ocasionalmente e que fogem ao planejamento das fiscalizações periódicas. Para isso, é deslocada uma equipe de fiscais para constatar “*in loco*” o problema relatado, buscando avaliar a veracidade da denúncia e as causas prováveis. Nesta vistoria são anotadas todas as informações consideradas importantes em um formulário próprio e realizado, sempre que possível, o registro fotográfico.

Depois de levantadas as informações sobre o problema é elaborado o relatório de fiscalização da forma anteriormente descrita.

#### 6.10. FISCALIZAÇÃO REMOTA

Esta modalidade de fiscalização poderá ser realizada por intermédio de auditorias em sistemas e documentos da prestadora de serviços. A GESB poderá selecionar o período e quais documentos ou sistemas sofrerão a fiscalização, sendo melhor empregada em casos específicos, como a comprovação de cumprimento de TN, qualidade de água, continuidade do abastecimento em período de estiagem ou demandas externas, como as vindas de prefeituras e do Ministério Público, por exemplo.

#### 6.11. FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

A Figura 1 apresenta o fluxograma do processo de fiscalização, desde sua preparação, a emissão dos documentos de fiscalização (Relatórios, Termos de Notificação, Autos de Infração) e o encerramento de seu trâmite inicial na gerência (arquivamento do processo ou julgamento das autuações).

**Figura 1.** Fluxograma de processo de fiscalização.







Referência: Processo nº 202300029004497



SEI 60664904