

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

**RELATÓRIO
DE
FISCALIZAÇÃO**

Anápolis



Agência Goiana de Regulação,
Controle e Fiscalização
de Serviços Públicos

Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO

RF 0082/2015 – GESB

Goiânia, novembro de 2015

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
3. MECANISMOS DE FISCALIZAÇÃO	5
4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DA AGR E SERVIDORES DA SANEAGO	6
5. IDENTIFICAÇÃO DA GRS	6
6. DESCRIÇÃO GERAL DO SISTEMA	7
7. IDENTIFICAÇÃO DOS RESERVATÓRIOS	9
8. IDENTIFICAÇÃO DAS ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS	10
9. PONTOS DE COLETA	10
10. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	11
11. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO	12
11.1 CONFORMIDADES (QUANDO NECESSÁRIO)	12
11.2 FISCALIZAÇÕES DE RETORNO - <i>Quantitativo de Determinações</i>	12
11.2.1 <i>Determinações Cumpridas</i>	13
11.2.2 <i>Determinações Não Cumpridas</i>	13
11.2.3 <i>Em Tramitação – AI em Fase de Defesa/Recurso</i>	14
11.2.4 <i>Determinações com Prazo em Vigor</i>	14
11.3 <i>Escolher um item. CONFORMIDADES</i>	15
11.4 ENTREVISTA COM OS USUÁRIOS	27
11.5 REGISTRO FOTOGRÁFICO	27
Anexo I - <i>Arcabouço Legal</i>	29
12. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO	32

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF 0082/2014-GESB

1. APRESENTAÇÃO

Cumpra esse relatório a função regimental da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos/AGR, de efetuar o acompanhamento/fiscalização das atividades do Prestador de Serviços Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO, no que se refere à qualidade do produto final colocado à disposição do usuário, nesse caso, o abastecimento de água e o esgotamento sanitário.

O trabalho da equipe envolve levantamento *in loco* dos processos de produção, condições das instalações físicas e dos equipamentos, segurança, limpeza e conservação, entre outros, além de uma especial atenção ao tratamento concedido ao usuário da Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO.

Consta desse relatório, os resultados da fiscalização realizada ao período de **13 a 14 de novembro de 2015**, no município de **Anápolis**, pertencente à Gerência Regional de Serviços (GRS) de **Anápolis**.

Goiânia, 16 de novembro de 2015.

2. OBJETIVOS

- Avaliar o desempenho das áreas técnica e comercial da SANEAGO no município de **Anápolis**, envolvendo o sistema de captação, tratamento e distribuição de água, manutenção do sistema e o atendimento comercial aos usuários;
- Avaliar os resultados das análises laboratoriais realizadas em amostras de água tratada produzida no município de **Anápolis**, referente aos parâmetros bacteriológicos e físico-químicos;
- Identificar as não conformidades, em todas as fases do processo, indicando as soluções compatíveis e o respectivo prazo de cumprimento;
- Identificar as ações preventivas e/ou corretivas para a solução dos problemas existentes, se for o caso.
- Acompanhar a tomada de providências sugeridas em relatórios anteriores, se for o caso.

3. MECANISMOS DE FISCALIZAÇÃO

- Envio de Ofício solicitando relatório detalhado do(a) (DESCRIÇÃO RÁPIDA DO PROBLEMA OBJETO DA RECLAMAÇÃO);
- Reunião com gerentes;
- Vistoria in loco nas unidades de abastecimento de água;
- Levantamento das condições das instalações e equipamentos;
- Vistoria nos laboratórios (acondicionamento e identificação dos reagentes, validade dos produtos, etc);
- Inspeção nos postos de atendimento;
- Análise e avaliação de documentos (contábeis, fiscais, certificados, contratos de serviços terceirizados, procedimentos, instruções normativas, etc.);
- Entrevistas com funcionários;
- Entrevistas com usuários; (PARA FISCALIZAÇÃO FÍSICA, CONFORME O CASO)
- Recebimento dos resultados das análises laboratoriais;
- Avaliação dos resultados de análises;
- Levantamento dos parâmetros que se apresentam em desacordo com os limites da Portaria 2914/2011-MS; (PARA FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA)
- Notificação à empresa, exigindo a solução das não-conformidades detectadas. (PARA TODOS OS CASOS)

4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DA AGR E SERVIDORES DA SANEAGO

Nome	Função	Vínculo
Eduardo Henrique da Cunha	Gerente de Saneamento Básico	AGR
Escolher um item.	Escolher um item.	Escolher um item.
Escolher um item.	Escolher um item.	Escolher um item.
Escolher um item.	Escolher um item.	Escolher um item.
Escolher um item.	Escolher um item.	Escolher

		um item.
Digite o nome do funcionário do Prestador	Digite o cargo do funcionário do Prestador	Escolher um item.
Digite o nome do funcionário do Prestador	Digite o cargo do funcionário do Prestador	Escolher um item.
Digite o nome do funcionário do Prestador	Digite o cargo do funcionário do Prestador	Escolher um item.
Digite o nome do funcionário do Prestador	Digite o cargo do funcionário do Prestador	Escolher um item.

5. IDENTIFICAÇÃO DA GRS

(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO FÍSICA)

O município de que trata esse relatório faz parte da GRS de Santa Helena, devidamente identificada a seguir:

Endereço	Rua Luiz Braz Vieira nº 160 - Centro
Cidade/Estado	Santa Helena
DDD/Telefone/Fax	(64) 3908 1035
Gerente	Digite nome do gerente da GRS

6. DESCRIÇÃO GERAL DO SISTEMA

(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO INICIAL)

Descrição do SAA ¹		Município
		Digite o nome do município
Recursos Humanos	Administração	
	Atendimento ao Público	
	Operação de Campo	
	Operação de ETA ²	
	Serviços Terceirizados	
Veículos	Carro de passeio	
	Bicicleta	
	Caminhão/Caminhonete	
	Moto	

	Utilitário	
Captação	Manancial	Superficial
	Identificação	
	Tipo de captação	-
Poços	Quantidade	
Reservatórios ²	Apoiados	
	Elevados	
	Enterrados	
	Semi-enterrados	
Estações Elevatórias ³	EEAB ⁴	
	EEAT ⁵	

1. Sistema de Abastecimento de Água
2. Estação de Tratamento de Água
3. Relação com os nomes dos reservatórios no item Indique o item que se localiza a relação dos reservatórios
4. Relação com os nomes das estações elevatórias no item Indique o item que se localiza a relação das elevatórias
5. Estação Elevatória de Água Bruta
6. Estação Elevatória de Água Tratada

Descrição do SES ¹		ETE ²	
		Digite o nome do município	
Município			
Corpo Receptor			
Eficiência (%)			
Vazão (l/s)			
Tipos de Lagoas	Anaeróbia		
	Facultativa		
	Aerada Facultativa		
	Aerada de Mistura Completa		
	Maturação		
	Sedimentação		
Decantadores			
Disposição das lagoas			
Aeradores			
Reatores			
EEE ³			

1. Sistema de Esgotamento Sanitário
2. Estação de Tratamento de Esgoto
3. Estações Elevatórias de Esgoto. Relação com os nomes das estações elevatórias no item Indique o item que se localiza a relação das elevatórias.

Digite o nome do reservatório	Escolher um item.	Escolher um item.	
Total	-	-	

8. IDENTIFICAÇÃO DAS ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS (SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO INICIAL)

Identificação	Nº de Conjuntos Moto-Bombas	Nº de Conjuntos Reservas	Local para onde a água é bombeada
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento
Digite o nome da EE			Identifique o destino do bombeamento

10. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS OU DENÚNCIAS)

[DESCREVER O PROBLEMA OBJETO DA RECLAMAÇÃO, BEM COMO AS ESPLICAÇÕES DA EMPRESA]

11. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

[DESCREVER O QUE FOI DETECTADO NA FISCALIZAÇÃO, INCLUINDO AS MEDIDAS QUE ESTAVAM EM CURSO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA](SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS OU DENÚNCIAS)

11.1 CONFORMIDADES(QUANDO NECESSÁRIO)

(PARA QUALIDADE DA ÁGUA)

Após a realização das análises laboratoriais, verifica-se que dos Digite o nº de amostras coletadas pontos onde foram coletadas amostras de água tratada, Digite o nº de amostras conformesapresentaram-se em conformidade com os parâmetros definidos pela Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, configurando Digite o % de amostras conformes% de atendimento à referida portaria, dentro a amostragem.

(PARA DEMAIS CASOS)

Após a realização da fiscalização nas instalações dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES), bem como do escritório comercial do Prestador de Serviços Escolher um item. no município de **Digite o nome do município**, verificou-se que todos os itens verificados encontram-se em conformidade com a legislação aplicável.

11.2 FISCALIZAÇÕES DE RETORNO - Quantitativo de Determinações (SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO DE RETORNO)

Emitidas	
Cumpridas	
Não cumpridas	
Em tramitação – AI em fase de defesa/recurso	
Com prazos ainda em vigor	

11.2.1 Determinações Cumpridas (SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO DE RETORNO)

TN ¹	Não Conformidades Detectadas	Obs.
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição das não conformidades detectadas anteriormente	Observações, quando necessário

1. Número do Termo de Notificação.

11.2.2 Determinações Não Cumpridas (SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO DE RETORNO)

TN ¹	Artigo Infringido ²	Determinações Não Cumpridas	Obs.
-----------------	--------------------------------	-----------------------------	------

Nº e ano do TN	Identifique o art. e inciso infringido	Descrição da determinação não cumprida (copiar do TN)	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Identifique o art. e inciso infringido	Descrição da determinação não cumprida (copiar do TN)	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Identifique o art. e inciso infringido	Descrição da determinação não cumprida (copiar do TN)	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Identifique o art. e inciso infringido	Descrição da determinação não cumprida (copiar do TN)	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Identifique o art. e inciso infringido	Descrição da determinação não cumprida (copiar do TN)	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Identifique o art. e inciso infringido	Descrição da determinação não cumprida (copiar do TN)	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Identifique o art. e inciso infringido	Descrição da determinação não cumprida (copiar do TN)	Observações, quando necessário

1. Número do Termo de Notificação.
2. Resolução 231/2005-CG, descrição no Anexo I.

11.2.3 Em Tramitação – AI em Fase de Defesa/Recurso **(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO DE RETORNO)**

TN ¹	Determinações em Tramitação	AI ²	Obs.
Nº e ano do TN	Descrição da determinação já atuada (copiar do TN)	Nº e ano do AI	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição da determinação já atuada (copiar do TN)	Nº e ano do AI	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição da determinação já atuada (copiar do TN)	Nº e ano do AI	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição da determinação já atuada (copiar do TN)	Nº e ano do AI	Observações, quando necessário
Nº e ano do TN	Descrição da determinação já atuada (copiar do TN)	Nº e ano do AI	Observações, quando necessário

1. Número do Termo de Notificação.
2. Resolução 231/2005-CG, descrição no Anexo I.

11.2.4 Determinações com Prazo em Vigor **(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO DE RETORNO)**

TN ¹	Determinações com Prazo em Vigor	Vencimento
Nº e ano do TN	Descrição da determinação ainda em vigor (copiar do TN)	Vencimento do TN
Nº e ano do TN	Descrição da determinação ainda em vigor (copiar do TN)	Vencimento do TN
Nº e ano do TN	Descrição da determinação ainda em vigor (copiar do TN)	Vencimento do TN
Nº e ano do TN	Descrição da determinação ainda em vigor (copiar do TN)	Vencimento do TN
Nº e ano do TN	Descrição da determinação ainda em vigor (copiar do TN)	Vencimento do TN

1. Número do Termo de Notificação.

OBS. A NUMERAÇÃO ABAIXO DAS TABELAS DEVE SER ÚNICA E SEQUENCIAL EM TODO O RELATÓRIO. APÓS FINALIZAR, ATUALIZAR TAL NUMERAÇÃO.

**11.3 Escolher um item. CONFORMIDADES
(NÃO CONFORMIDADES, QUANDO NECESSÁRIO)
(PARA QUALIDADE DA ÁGUA)**

Foram verificados, do total de **Digite o nº de amostras coletadas** amostras coletadas, **Digite o nº de amostras não conformes** pontos em desconformidade com parâmetros definidos pela Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, conforme tabela abaixo.

Parâmetro	Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido ¹	Determinação	Prazo (dias)	Obs.
pH	Parâmetro inferior ao recomendado pela Portaria 2914/11 – MS.	-	Recomendação: Buscar manter o pH dentro dos limites recomendados pela Portaria 2914/11 – MS.	-	Identificação dos pontos com problema

Turbidez	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Cor aparente	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Ferro Total	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Flúor	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Cloro Residual	Parâmetro inferior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Alumínio	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Coliforme Total	Presença de Coliforme Total, gerando desconformidade com a Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
Coliforme Termotolerante	Presença de Coliforme Termotolerante, gerando desconformidade com a Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema

Contagem de Bactérias Heteroficas	Parâmetro superior ao limite definido na Portaria 2914/11 – MS.	Art. 13, inciso XV	Apresentar laudos laboratoriais referentes ao período e locais analisados.	15	Identificação dos pontos com problema
--	---	--------------------	--	----	---------------------------------------

1. Resolução Normativa nº 025/2015 – CR, descrição no Anexo I.

(PARA SAA)

Unidades	Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido ¹	D ²	Determinação	Prazo (dias)	Obs.:
Captação	Inexistência de identificação.	Art. 11 Inciso I		Providenciar a identificação das unidades do SAA.	30	Observações, quando necessário
	Área de risco sem aviso de advertência.	Art. 11 Inciso III		Providenciar sinalização de advertência.	30	Observações, quando necessário
	Ausência de bomba reserva.	Art. 11 Inciso XXVI		Providenciar bomba reserva.	90	Observações, quando necessário
	Limpeza e organização inadequadas.	Art. 11, inciso XIV		Providenciar e manter a limpeza, segurança e organização das instalações.	30	Observações, quando necessário
	Manutenção, conservação e segurança inadequadas.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar e manter a limpeza, segurança e organização das instalações.	60	Observações, quando necessário
	Vazamento no conjunto moto-bomba.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	60	Observações, quando necessário
	Cerca de proteção danificada.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	60	Observações, quando necessário

	Presença de trincas, infiltrações, eflorescências e perda de revestimento. Escada inadequada.	Art. 13, inciso XIV		Apresentar plano de recuperação das unidades do SAA, com cronograma de atividades, para análise da AGR, e executá-lo após sua aprovação.	180	Observações, quando necessário
	Local sem cerca de proteção e/ou portão.	Art. 13, inciso XIV		Instalar cerca e/ou portão.	90	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
ETA	Inexistência de identificação.	Art. 11 Inciso I		Providenciar a identificação das unidades do SAA.	30	Observações, quando necessário
	Sala do clorador sem aviso de risco.	Art. 11, inciso III		Providenciar sinalização de advertência.	30	Observações, quando necessário
	A capacitação dos operadores não foi comprovada.	Art. 11, inciso XXIV		Encaminhar à AGR documentos hábeis que comprovem a capacitação dos operadores.	60	Observações, quando necessário
	Os operadores não foram capacitados.	Art. 11, inciso XXIV		Apresentar à AGR plano de capacitação dos operadores, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário
	Reagentes e produtos químicos vencidos. Falta de informações nos rótulos dos reagentes.	Art. 11, inciso XXVI		Verificar e manter corretas as informações dos rótulos e utilizar produtos dentro dos prazos de validade.	30	Observações, quando necessário
	Falta de armários no laboratório.	Art. 11, inciso XXVI		Providenciar armários.	90	Observações, quando necessário
	Ausência de relatório específico com as medidas de vazão.	Art. 12 Inciso XVIII		Fazer medição de vazão a cada 6 (seis) horas e registrar em relatório específico.	30	Observações, quando necessário
Inexistência de dispositivo de macromedição.	Art. 12 Inciso XVIII		Providenciar macromedidor.	90	Observações, quando necessário	

	Cerca de proteção danificada.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	60	Observações, quando necessário
	Faltam EPI's para o manuseio do cloro. Sala do clorador sem kit de segurança.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar EPI's e kit de segurança.	60	Observações, quando necessário
	Local sem cerca de proteção e/ou portão.	Art. 13, inciso XIV		Instalar cerca e/ou portão.	90	Observações, quando necessário
	Sala do clorador sem exaustor.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar exaustor.	90	Observações, quando necessário
	Vazamento em registros.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	30	Observações, quando necessário
	Presença de trincas, infiltrações, eflorescências, pintura desgastada e perda de revestimento. Ausência de guarda-corpos e ventilação. Escada inadequada.	Art. 13, inciso XIV		Apresentar plano de recuperação das unidades do SAA, com cronograma de atividades, para análise da AGR, e executá-lo após sua aprovação.	180	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
Poços	Inexistência de identificação.	Art. 11 Inciso I		Providenciar a identificação das unidades do SAA.	30	Observações, quando necessário
	Ausência de bomba reserva.	Art. 11, inciso XXVI		Providenciar bomba reserva.	90	Observações, quando necessário
	Limpeza das áreas em condições ruins.	Art. 11, inciso XIV		Providenciar e manter a limpeza das áreas.	30	Observações, quando necessário
	Inexistência de cadeados nos portões.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar cadeados.	60	Observações, quando necessário
	Cerca danificada.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	60	Observações, quando necessário
	Local sem cerca de proteção e/ou portão.	Art. 13, inciso XIV		Instalar cerca e/ou portão.	90	Observações, quando necessário

	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
EEAT	Inexistência de identificação.	Art. 11 Inciso I		Providenciar a identificação das unidades do SAA.	30	Observações, quando necessário
	Área de risco sem sinalização.	Art. 11 Inciso II		Providenciar sinalização de advertência.	30	Observações, quando necessário
	Ausência de bomba reserva.	Art. 11 Inciso XXV		Providenciar bomba reserva.	90	Observações, quando necessário
	Limpeza, organização e segurança inadequadas.	Art. 11, inciso XIV		Providenciar e manter a limpeza, organização e segurança das instalações.	30	Observações, quando necessário
		Art. 13, inciso XIV				
	Vazamento no conjunto moto-bomba.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	30	Observações, quando necessário
	Local sem cerca de proteção e/ou portão.	Art. 13, inciso XIV		Instalar cerca e/ou portão.	90	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
Reservatórios	Falta de medidores de nível.	Art. 11 Inciso XXV		Providenciar medidores de nível.	90	Observações, quando necessário
	Vazamento no registro de saída.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	30	Observações, quando necessário
	Presença de trincas, infiltrações, eflorescências, pintura desgastada e perda de revestimento. Ausência de guarda-corpos, e ventilação. Escada inadequada.	Art. 13, inciso XIV		Apresentar plano de recuperação das unidades do SAA, com cronograma de atividades, para análise da AGR, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário

	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
Distrito	Inexistência de identificação.	Art. 11 Inciso I		Providenciar a identificação das unidades do SAA.	30	Observações, quando necessário
	Os prazos para realização de vistorias e ligações não estão sendo cumpridos.	Art. 11 Inciso VI		Cumprir os prazos para realização de vistorias e ligação definidos na legislação aplicável.	30	Observações, quando necessário
	Ausência de cadastro atualizado da rede de distribuição.	Art. 11 Inciso IX		Manter atualizado o cadastro da rede de distribuição.	30	Observações, quando necessário
	Ausência de registro de execução de limpeza dos reservatórios.	Art. 11 Inciso XII		Realizar e manter registro atualizado de execução de limpeza dos reservatórios.	30	Observações, quando necessário
	As ocorrências no SAA não estão sendo registradas.	Art. 11 Inciso XIII		Realizar e manter registro atualizado das ocorrências no SAA.	30	Observações, quando necessário
	Os prazos de execução dos serviços de não estão sendo cumpridos.	Art. 11 Inciso XV		Cumprir os prazos para realização dos serviços, previstos na legislação em vigor.	30	Observações, quando necessário
	Insuficiência de veículos, cones e placas de sinalização e uniformes.	Art. 11 Inciso XXV		Providenciar veículos, cones, placas de sinalização e uniformes.	90	Observações, quando necessário
	Insuficiência de funcionários.	Art. 11 Inciso XXV		Providenciar funcionários em quantidade suficiente.	90	Observações, quando necessário
	Os Registros de Atendimento (RA) estão sendo preenchidos inadequadamente.	Art. 12 Inciso IX		Preencher adequadamente os RA's.	30	Observações, quando necessário
	Existência de economias sem hidrômetro.	Art. 12 Inciso XVI		Instalar hidrômetros nas economias.	90	Observações, quando necessário

	Detectado possível descumprimento das normas de gestão de mananciais.	Art. 13 Inciso IV		Apresentar à AGR documento autorizando o lançamento de lodo e água de lavagem nos mananciais.	60	Observações, quando necessário
	Não estão sendo cumpridas as normas técnicas referentes aos valores admissíveis de pressão nas redes de distribuição de água.	Art. 13 Inciso XVI		Cumprir as disposições das normas técnicas referentes às condições de pressão nas redes distribuidoras de água.	60	Observações, quando necessário
	Materiais sem etiquetas no almoxarifado.	Art. 13 Inciso XVII		Providenciar etiquetas.	30	Observações, quando necessário
	Extintor de incêndio vencido.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar a troca ou recarga dos extintores de incêndio.	60	Observações, quando necessário
	Ausência de extintor de incêndio.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar extintor de incêndio.	60	Observações, quando necessário
	Presença de trincas, infiltrações, rachaduras e perda de revestimento.	Art. 13, inciso XIV		Apresentar plano de recuperação das unidades do SAA, com cronograma de atividades, para análise da AGR, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
	Escritório Comercial	Inexistência de identificação e placa que indique o horário de atendimento ao público.	Art. 11 Inciso I		Providenciar a identificação das unidades do SAA e indicação do horário de atendimento.	30
Falta de informatização.		Art. 11 Inciso XXV		Apresentar plano de informatização, com cronograma, para análise da AGR, e executá-lo após sua	60	Observações, quando necessário

				aprovação.		
	Ausência de sinalização indicativa para o banheiro e bebedouro.	Art. 12 Inciso IV		Providenciar sinalização que indique o banheiro e o bebedouro.	30	Observações, quando necessário
	Assentos insuficientes para os usuários em espera.	Art. 12 Inciso IV		Providenciar assentos para os usuários no posto de atendimento.	60	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
Atendimento ao Público	Materiais não disponíveis aos usuários: leis 14.939, Resoluções 247 e 231 da AGR, tabela de preços e prazos de serviços, tabela de tarifas, e as normas e padrões do prestador.	Art. 11 Inciso III		Disponibilizar aos usuários, de forma visível e acessível, o material exigido pela legislação.	30	Observações, quando necessário
	Reavisos entregues com apenas dias de antecedência.	Art. 11 Inciso XVI		Entregar os reavisos de corte com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.	30	Observações, quando necessário
	Faturas entregues com apenas 3 (três) dias de antecedência.	Art. 11 Inciso XX		Entregar as faturas com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.	30	Observações, quando necessário
	Funcionários sem identificação.	Art. 11 Inciso XXIV		Providenciar a identificação dos funcionários.	30	Observações, quando necessário
	A capacitação dos atendentes não foi comprovada.	Art. 11 Inciso XXIV		Encaminhar à AGR documentos hábeis que comprovem a capacitação dos atendentes.	60	Observações, quando necessário
	Os atendentes não foram capacitados.	Art. 11 Inciso XXIV		Apresentar à AGR plano de capacitação de atendentes, com cronograma, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário

	Os protocolos de atendimento não estão sendo emitidos.	Art. 12 Inciso X		Fornecer protocolo de atendimento aos usuários.	30	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário

1. Resolução Normativa nº 025/2015 – CR, descrição no Anexo I
2. Número da Determinação.

(PARA SES)

Unidades	Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido ¹	D ²	Determinação	Prazo (dias)	Obs.:
Corpo Receptor	Mato alto sem condições de acesso.	Art. 13 Inciso XVII		Providenciar e manter a limpeza das áreas.	30	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
EEE	Inexistência de identificação.	Art. 11 Inciso I		Providenciar a identificação das unidades do SES.	30	Observações, quando necessário
	Área de risco sem sinalização.	Art. 11 Inciso II		Providenciar sinalização de advertência.	30	Observações, quando necessário
	Ausência de bomba reserva.	Art. 11 Inciso XXV		Providenciar bomba reserva.	90	Observações, quando necessário
	Limpeza inadequada.	Art. 13 Inciso XVII		Providenciar e manter a limpeza, das instalações.	30	Observações, quando necessário
	Vazamento no conjunto moto-bomba.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	30	Observações, quando necessário

	Segurança inadequada. (ETE)	Art. 13, inciso XIV	Apresentar plano de recuperação das unidades do SES, com cronograma de atividades, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário
	Local sem cerca de proteção e/ou portão.	Art. 13, inciso XIV	Instalar cerca e/ou portão.	90	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido	Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário
ETE	Inexistência de identificação.	Art. 5º Inciso I	Providenciar a identificação das unidades do SES.	30	Observações, quando necessário
	Operador não soube informar o nível de eficiência e a vazão da ETE.	Art. 11 Inciso XII	Apresentar à AGR os valores correspondentes ao o nível de eficiência e a vazão da ETE.	60	Observações, quando necessário
	Inexistência de manuais e documentação legal da ETE.	Art. 11 Inciso XIV	Providenciar a documentação exigida.	30	Observações, quando necessário
	A capacitação dos operadores não foi comprovada.	Art. 11 Inciso XXIII	Encaminhar à AGR documentos hábeis que comprovem a capacitação dos operadores.	60	Observações, quando necessário
	Os operadores não foram capacitados.	Art. 11 Inciso XXIII	Apresentar à AGR plano de capacitação dos operadores, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário
	Reagentes e produtos químicos vencidos e falta de informações nos rótulos dos reagentes.	Art. 11 Inciso XXV	Verificar e manter corretas as informações dos rótulos e utilizar produtos dentro dos prazos de validade.	30	Observações, quando necessário
	Faltam armários no laboratório.	Art. 11 Inciso XXV	Providenciar armários.	90	Observações, quando necessário

Falta de By Pass.	Art. 11 Inciso XXV		Apresentar plano de adequação das unidades do SES, com cronograma de atividades, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário
Faltam aeradores.	Art. 11 Inciso XXV		Providenciar aeradores.	90	Observações, quando necessário
Organização do almoxarifado inadequada. <i>(Foto 1)</i>	Art. 13 Inciso XVII		Providenciar e manter a organização das instalações.	30	Observações, quando necessário
Condições inadequadas de iluminação próxima às lagoas no período noturno. <i>(Foto 1)</i>	Art. 7º Inciso XVII		Providenciar iluminação.	30	Observações, quando necessário
Aeradores e/ou quadros de comando danificados.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	60	Observações, quando necessário
Ponto de lançamento inadequado. <i>(Foto 2)</i>	Art. 13 Inciso XVII		Providenciar a manutenção das instalações e equipamentos.	-	Observações, quando necessário
Vazamento na saída da calha para a lagoa. <i>(Foto 1)</i>	Art. 7º Inciso XVII		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	30	Observações, quando necessário
Cerca de proteção danificada.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar manutenção das instalações e equipamentos.	60	Observações, quando necessário
Local sem cerca de proteção e/ou portão.	Art. 13, inciso XIV		Instalar cerca e/ou portão.	90	Observações, quando necessário
Faltam EPI's para o manuseio do cloro.	Art. 13, inciso XIV		Providenciar EPI's.	60	Observações, quando necessário
Resíduos flutuando na superfície das lagoas.	Art. 13 Inciso XVII		Providenciar e manter a limpeza das instalações.	30	Observações, quando necessário
Limpeza inadequada.	Art. 13 Inciso XVII		Providenciar e manter a limpeza das instalações.	30	Observações, quando necessário

	Reservatório com infiltrações.	Art. 13, inciso XIV		Apresentar plano de recuperação das unidades do SES, com cronograma de atividades, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário
	Ausência de guarda-corpos.	Art. 13, inciso XIV		Apresentar plano de recuperação das unidades do SES, com cronograma de atividades, e executá-lo após sua aprovação.	60	Observações, quando necessário
	Descreva a não-conformidade	Identifique o art. e inciso infringido		Identifique as ações a serem realizadas		Observações, quando necessário

1. Resolução Normativa nº 025/2015 – CR, descrição no Anexo I
2. Número da Determinação.

11.4 ENTREVISTA COM OS USUÁRIOS (QUANDO NECESSÁRIO)

Com intuito de verificar o nível do atendimento oferecido pela empresa concessionária aos seus usuários, principalmente em relação à continuidade do abastecimento, à qualidade da água e aos serviços comerciais prestados, foram realizadas no município de **Digite o nome do município** entrevistas com um grupo de **Digite o nº de usuários entrevistados** usuários, por meio de um formulário específico, e, posteriormente, comparadas as respostas e reclamações dos usuários com as informações apresentadas pelos funcionários da empresa.

Nas entrevistas realizadas, verificou-se que dos **Digite o nº de usuários entrevistados** usuários entrevistados [RELATO DA ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS USUÁRIOS. VERIFICAR SE EXISTE TERMO DE NOTIFICAÇÃO RELACIONADO COM A RECLAMAÇÃO].

11.5 REGISTRO FOTOGRÁFICO

(REGISTRO FOTOGRÁFICO ÚNICO PARA TODOS OS CASOS)

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

0082/2015

REL7V.9



Foto 1 - Clique aqui para digitar texto. **Foto 2** - Clique aqui para digitar texto.



Foto 3 - Clique aqui para digitar texto. **Foto 4** - Clique aqui para digitar texto.

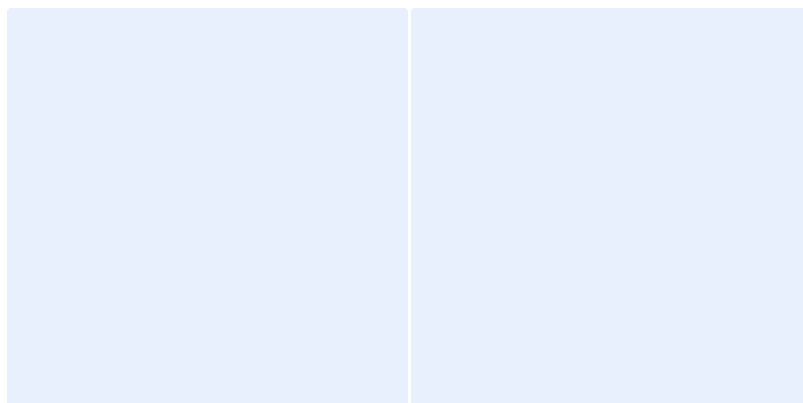


Foto 5 - Clique aqui para digitar texto. **Foto 6** - Clique aqui para digitar texto.

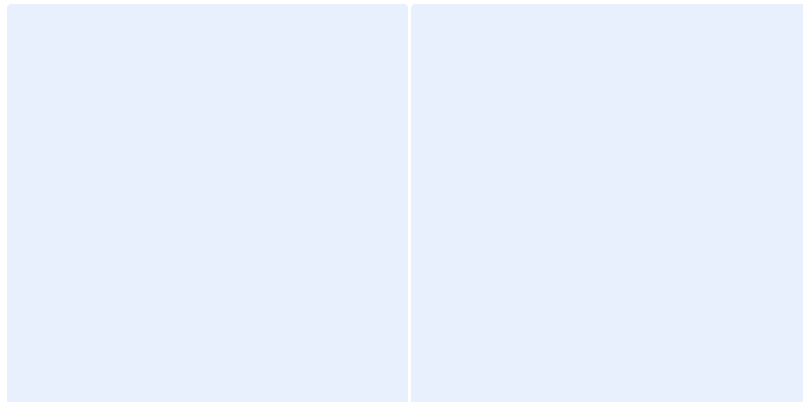


Foto 7 - Clique aqui para digitar texto. **Foto 8** - Clique aqui para digitar texto.

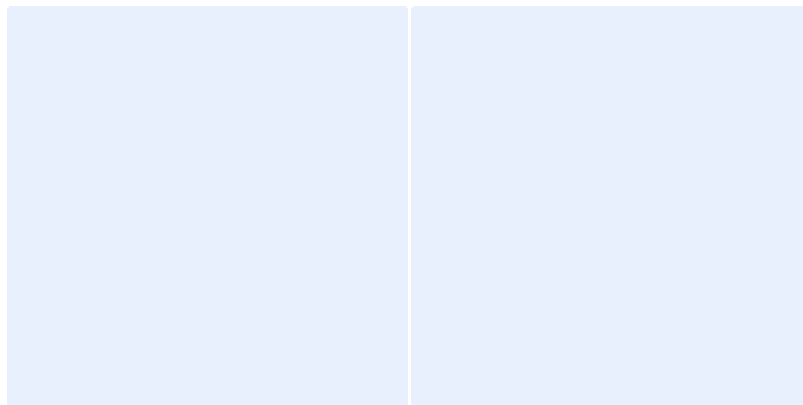


Foto 9 - Clique aqui para digitar texto. **Foto 10** - Clique aqui para digitar texto.

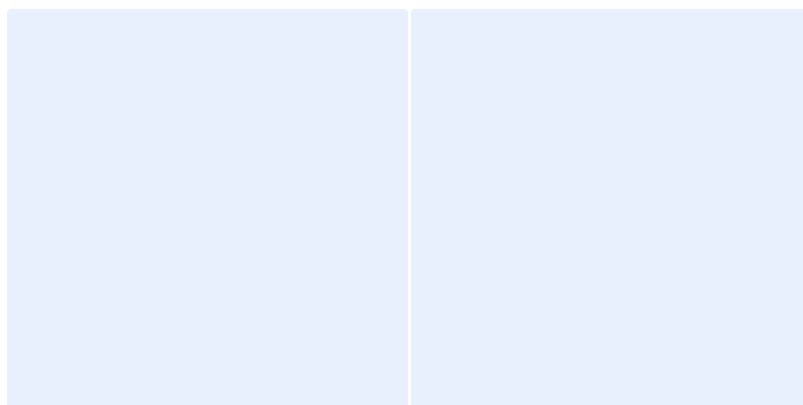


Foto 11 - Clique aqui para digitar texto. **Foto 12** - Clique aqui para digitar texto.

Anexo I - Arcabouço Legal

**(SOMENTE PARA FISCALIZAÇÃO COMO NOVAS NÃO
CONFORMIDADES OU EXISTÊNCIA DE AUTOS DE INFRAÇÃO)**

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 025/2015 – CR

- Art. 11, inciso I

“não identificar as instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e ao sistema de esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso II

“não identificar os postos de atendimento aos usuários, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;”

- Art. 11, inciso III

“deixar de prover as áreas de risco das instalações de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;”

- Art. 11, inciso IV

“deixar de manter a disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios de atendimento ao público:

- a) a legislação aplicável;
- b) as normas e padrões do prestador;
- c) tabela com valores das tarifas vigentes;
- d) tabela com o valor dos serviços cobráveis e prazo para a execução dos serviços;
- e) resoluções normativas do ente regulador;”

- Art. 11, inciso V

“deixar de informar aos usuários sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso VII

“descumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos na legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso IX

“manter desorganizado e desatualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária;”

- Art. 11, inciso X

“manter desorganizado, desatualizado e inacessível ao ente regulador o cadastro relativo a cada unidade dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso XII

“manter as normas e instruções de operação das instalações e/ou dos sistemas de produção e distribuição de água tratada desatualizadas;”

- Art. 11, inciso XIII

“manter registro desatualizado do funcionamento e manutenção das instalações e das ocorrências no sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso XIV

“manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em mau estado de limpeza e organização;”

- Art. 11, inciso XVI

“deixar de atender as solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;”

- Art. 11, inciso XVII

“descumprir as normas relacionadas ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;”

- Art. 11, inciso XVIII

“não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água ou do esgotamento sanitário;”

- Art. 11, inciso XX

“manter desorganizado e desatualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou não informar aos usuários, previamente e por escrito, as alterações relevantes no referido calendário, incluindo os atrasos na elaboração de faturas;”

- Art. 11, inciso XXI

“entregar as faturas aos usuários em desconformidade com a forma e prazos estabelecidos na legislação aplicável;”

- Art. 11, inciso XXIV

“dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem a devida habilitação, comprovada por meio de documento hábil;”

- Art. 11, inciso XXV

“prestar serviços de atendimento comercial por meio de pessoal sem a devida identificação, bem como sem treinamento e capacitação, comprovado por meio de documento hábil;”

- Art. 11, inciso XXVI

“utilizar materiais, veículos motorizados, equipamentos, instalações e métodos operativos, em condições inadequadas e em quantidade insuficiente à garantia da prestação de serviço adequado aos usuários;”

- Art. 11, inciso XXVII

“não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços operacionais e comerciais com continuidade, eficiência e qualidade, bem como garantir o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais;”

- Art. 12, inciso IV

“não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento de suas solicitações e reclamações;”

- Art. 12, inciso VI
“efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias, em desacordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável;”
- Art. 12, inciso IX
“descumprir as obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, bem como não informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas;”
- Art. 12, inciso X
“não fornecer aos usuários, protocolo numerado do atendimento contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação, o número da matrícula do atendente e o nome do usuário;”
- Art. 12, inciso XIII
“realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em desconformidade com a legislação aplicável;”
- Art. 12, inciso XVI
“não instalar medidores de água nas ligações;”
- Art. 12, inciso XVIII
“operar os sistemas de abastecimento de água com macromedição inadequada;”
- Art. 12, inciso XIX
“deixar de realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, de acordo com a legislação aplicável.”
- Art. 13, inciso I
“não restituir aos usuários os valores recebidos, indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato, salvo decisão judicial em contrário;”
- Art. 13, inciso II
“não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;”
- Art. 13, inciso V
“descumprir as disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;”
- Art. 13, inciso XIII
“dificultar à fiscalização do ente regulador o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;”
- Art. 13, inciso XIV

“operar e manter as instalações de água e esgoto e os respectivos equipamentos de forma inadequada e em mau estado de conservação, manutenção e segurança, em face dos requisitos técnicos, contratuais e legais aplicáveis;”

- Art. 13, inciso XV

“fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;”

- Art. 14, inciso II

“não informar ao ente regulador, no prazo e forma fixados, as ocorrências de paralisações no sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, contendo o motivo da paralisação, a localidade, a estimativa de população atingida, as medidas de contingência implementadas e as providências tomadas para solução do problema;”

12. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

Eduardo Henrique da Cunha
Gerente de Saneamento Básico

Guilherme Borges de Lima
Supervisor

Escolher um item.
Escolher um item.

Escolher um item.
Escolher um item.



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO		
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO	0082/2015	REL7V.9

Escolher um item.
Escolher um item.

EHC/