

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICO OPERACIONAL



APRESENTAÇÃO

Para bem desempenhar as competências que lhe foram atribuídas pela Lei nº 6661/2009 com alterações da Lei nº 8442/2018, a AGRESE regula, controla e fiscaliza a prestação dos serviços públicos especialmente de serviços de saneamento básico, para os quais recebeu delegação.

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 requeridos pela Prestadora e permitindo ao Poder Concedente, oferecer ao usuário um serviço público de excelência.

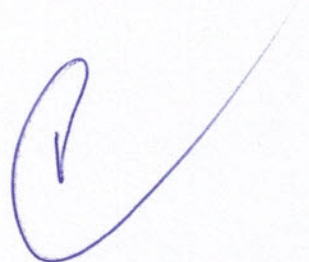
Partindo desse entendimento, a AGRESE, adotou o presente Manual Básico de fiscalização técnico operacional que estabelece rotinas para o desenvolvimento das atividades de fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem, contudo restringir o agente fiscalizador na sua prerrogativa legal de dirigir com autonomia técnica as suas ações.

Por sua própria natureza, este manual de fiscalização é um instrumento em permanente modificação, dinâmico, na busca de seu aperfeiçoamento.



SIGLAS

AGRESE	Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe
ETA	Estação de tratamento de água
ETE	Estação de tratamento de esgoto
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
SAA	Sistema Público de Abastecimento de Água
SES	Sistema Público de Esgotamento Sanitário
EEAB	Estação Elevatória de Água Bruta
EEAT	Estação Elevatória de Água Tratada
EEE	Estação Elevatória de Esgostos
RFP	Relatório de Fiscalização Periódica
PANC	Plano de Ação para tratamento de não-conformidades
TN	Termo de Notificação



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	1
TERMINOLOGIA	5
1. ABRANGÊNCIA	10
1.1 SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	10
1.2 SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	11
1.3 FORMAS E ABRANGÊNCIA DA FISCALIZAÇÃO	12
1.4 FISCALIZAÇÃO REMOTA	13
1.4.2 Fiscalização Específica	15
1.5 FISCALIZAÇÃO DE CAMPO	15
1.5.1 Fiscalização Periódica	15
1.5.2 Planejamento	15
1.5.2.1 Fluxograma do Planejamento	16
1.5.3 Execução	17
1.5.3.1 Fluxograma da Execução	18
1.5.4 Análise, Avaliação e Finalização	18
1.5.4.1 Fluxograma da Análise, Avaliação e Finalização	18
1.5.5 Fiscalização Específica	19
1.5.5.1 Planejamento	19
1.5.5.1.1 Fluxograma do Planejamento	19
1.5.5.2 Execução	19
1.5.5.2.1 Fluxograma da Execução	20
1.5.5.3 Análise, Avaliação e Finalização	20
1.5.5.3.1 Fluxograma da Análise, Avaliação e Finalização	21



TERMINOLOGIA

I - Abastecimento de água: distribuição de água potável ao Usuário final, através de ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio;

II - Adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

III - Advertência escrita: tipo de penalidade que na primeira ocorrência não implica em ônus pecuniário;

IV - Agência reguladora: autarquia criada para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade e universalidade, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa;

V - AGRESE: Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe;

VI - Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

VII - Água de reuso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano ou animal nos termos de regulamentação específica;

VIII - Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde, nos termos de regulamentação específica;

IX - Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano, nos termos de regulamentação específica;

X - Coletor de esgoto: Tubulação que recebe contribuição de esgoto apenas dos ramais prediais;

XI - Coletor tronco: É o coletor principal de uma bacia de drenagem, que recebe a contribuição dos coletores de esgoto, conduzindo seus efluentes a um interceptor ou emissário;

**Anexo Único da
Portaria nº 30/2019 da AGRESE**

XII - Corpo receptor: Qualquer coleção de água natural ou solo que recebe o lançamento de esgoto em seu estágio final;

XIII - Determinação: a obrigação que deverá ser cumprida pela Prestadora para a regularização da não-conformidade;

XIV - Emissário: canalização destinada a conduzir os esgotos a um destino conveniente (estação de tratamento e/ou lançamento) sem receber contribuições em marcha;

XV - Esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infra-estruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

XVI - Estação de tratamento de água (ETA): conjunto de unidades destinado a adequar as características da água aos padrões de potabilidade; (NBR 12216)

XVII - Estação de tratamento de esgotos (ETE): conjunto de unidades de tratamento, equipamentos, órgãos auxiliares, acessórios e sistemas de utilidades cuja finalidade é a redução das cargas poluidoras do esgoto sanitário e condicionamento da matéria residual resultante do tratamento; (NBR 12209)

XVIII - Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XIX - Fiscalização: Atividade de regulação técnica exercida por meio de inspeções de campo, coleta de amostras para análises laboratoriais físico-químicas e/ou análises de dados e relatórios, com vistas à verificação contínua dos serviços regulados, identificando se a Prestadora está executando os serviços de saneamento básico de acordo com o conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas;

XX - Fiscalização emergencial: fiscalização motivada por conflito ou ocorrência grave na exploração do serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, ou que, a critério da AGRESE, seja necessária e urgente para comprovar ou afastar suspeita de irregularidade;

XXI - Fiscalização específica: fiscalização motivada por denúncia de irregularidade, inclusive as não dirigidas diretamente à AGRESE, por constatação de irregularidade no transcurso da atividade de regulação da AGRESE, ou por solicitação de órgão com poder requisitório, desde que não caracterizada como emergencial;

XXII - Fiscalização periódica: fiscalização de rotina de iniciativa da Diretoria Técnica da

AGRESE, de acordo com o planejamento interno da respectiva Diretoria, no âmbito de suas competências próprias de fiscalização;

XXIII - Infração: inobservância de qualquer preceito desta Resolução e das normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, ficando o infrator sujeito às penalidades nelas previstas;

XXIV - Infrações: descumprimento por parte da Prestadora das regras constantes no conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas;

XXV - Interceptor: canalização que recebe esgoto de coletores ao longo de seu comprimento, não recebendo ligações prediais diretas;

XXVI - Laudo de constatação técnica: É o documento que baseado no relatório de fiscalização apresenta as irregularidades constatadas, assim como as justificativas técnicas, legais, contratuais e normativas;

XXVII - Licença de operação: procedimento administrativo pelo qual o órgão ambiental competente autoriza a operação da atividade ou empreendimento, após a verificação do efetivo cumprimento do que consta nas licenças anteriores, com as medidas de controle ambiental e condicionantes determinados para a operação; (Resolução CONAMA 237/1997)

XXVIII - Ligação ativa de água: é a interligação do ponto de entrega de água às instalações da unidade usuária que está em pleno funcionamento e contribui para o faturamento;

XXIX - Ligação ativa de esgoto: é a interligação do ponto de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária que está em pleno funcionamento e contribui para o faturamento;

XXX - Medidores: dispositivos destinados a medir e registrar, contínua e/ ou cumulativamente, o volume de água ou esgoto;

XXXI - Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXXII - Multa: sanção pecuniária aplicada pelo Prestador decorrente do inadimplemento do pagamento das faturas;

XXXIII - Não-conformidade: a falta de adequação da conduta da Prestadora ou da prestação dos serviços às disposições da legislação, regulamento ou contrato,

**Anexo Único da
Portaria nº 30/2019 da AGRESE**

constatada na ação de fiscalização;

XXXIV - Ocorrências: qualquer evento ou ação que leve os sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário a operar fora de suas condições normais;

XXXV - Outorga: ato administrativo, de autorização ou concessão, mediante o qual o Poder Público faculta ao outorgado fazer uso da água por determinado tempo, finalidade e condição expressa no respectivo ato;

XXXVI - Padrões de potabilidade: conjunto de valores permitidos como parâmetro da qualidade da água para consumo humano, conforme Portaria MS 2914/2011;

XXXVII - Penalidades: ação administrativa e/ou punição pecuniária aplicada aos infratores pela inobservância do previsto no Manual de Serviços e normas do Prestador;

XXXVIII - Prestação de serviço público de saneamento básico: atividade, acompanhada ou não de execução de obra, com objetivo de permitir aos usuários acesso a serviço público de saneamento básico com características e padrões de qualidade determinados pela legislação, planos municipais de saneamento ou pela Agrese;

XXXIX - Prestador: titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário;

XL - Recomendação: medida adicional a ser adotada pela Prestadora, quando for aconselhável ajuste, em sua conduta ou na prestação do serviço, que não resulte de não-conformidade;

XLI - Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema de abastecimento de água do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

XLII - Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema de coleta de esgotos do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

XLIII - Registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

XLIV - Relatório de fiscalização: documento elaborado pela Equipe Técnica de Fiscalização de forma objetiva e imparcial, constatando a situação dos itens

**Anexo Único da
Portaria nº 30/2019 da AGRESE**

fiscalizados a partir de inspeções *in loco* ou informações documentais;

XLV - Reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água destinado a armazenar água para assegurar a normalidade do fornecimento e melhorar o funcionamento dos sistemas de produção e distribuição;

XLVI - Sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XLVII - Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

XLVIII - Termo de notificação: Documento expedido pela AGRESE notificando a Prestadora das irregularidades constatadas na fiscalização, contendo as determinações com prazos e responsáveis para a regularização e eventuais recomendações;

XLIX - Usuário: pessoa física ou jurídica que se utiliza dos serviços da Prestadora, nos termos legais;



1. ABRANGÊNCIA

O manual abrange a fiscalização técnica-operacional dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, respeitando as atribuições e autoridades de outros agentes reguladores e/ou fiscalizadores.

1.1 SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

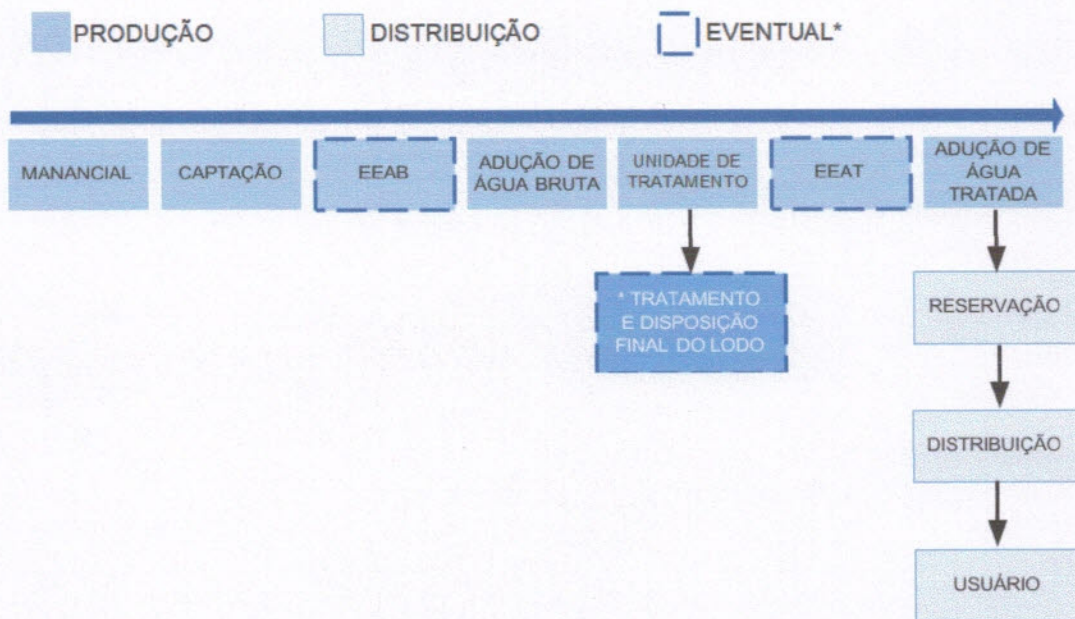


Figura 2 – Fluxograma do sistema de abastecimento de água

1.2 SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

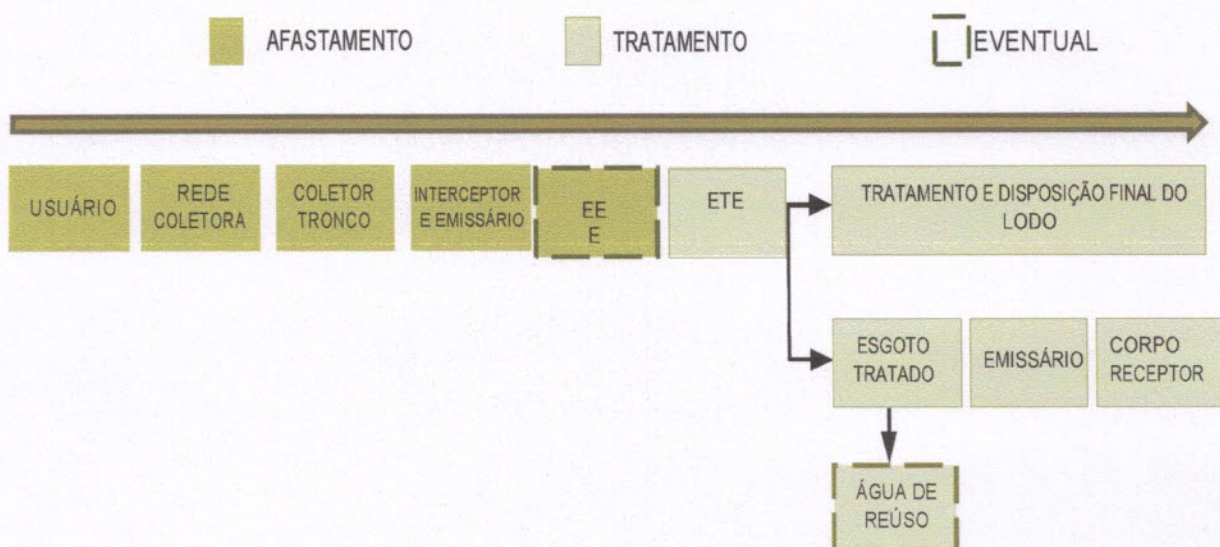


Figura 3 – Fluxograma do sistema de esgotamento sanitário

1.3 FORMAS E ABRANGÊNCIA DA FISCALIZAÇÃO

1.3.1 Tipos de Fiscalização:

1.3.1.1 Fiscalização Remota: Realizada no escritório da Agrese por meio da análise dos dados e informações enviadas pela Prestadora;

1.3.1.2 Fiscalização de campo: Realizada nas instalações da Prestadora. Existem duas modalidades de fiscalização de campo: Periódica e Específica.

A abrangência de cada uma delas é descrita no quadro abaixo:

Quadro 1: Abrangência e periodicidade de cada tipo de fiscalização

Modalidade	Tipo	Abrangência	Periodicidade (meta)
Permanente	Remota	Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	Mensal
Periódica	Campo	Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	Quinzenal
Específica	Campo/Remota	Sistemas de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário: direcionada em função do fato de origem	Eventual



1.4 FISCALIZAÇÃO REMOTA

1.4.1 Fiscalização Permanente

Efetuada de forma remota, no escritório da Agrese, através da análise das informações coletadas no banco de dados da Agrese, enviadas pela Prestadora, referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

A Fiscalização Permanente tem por objetivo avaliar, ao longo do tempo e através de indicadores, o desempenho da Prestadora.

A análise dos dados da Fiscalização Permanente pode gerar também uma Fiscalização Específica e/ou alertar para aspectos específicos a serem considerados com maior atenção na Fiscalização Periódica.

1.4.1.1 Planejamento

Definição do calendário anual de Fiscalização Permanente, abrangendo todos os municípios assistidos pela Prestadora.

1.4.1.2 Execução

O período de recebimento dos dados da Prestadora deve obedecer ao planejamento e prazo máximo previamente estabelecido, de modo a não comprometer a elaboração das Fiscalizações Permanentes;



1.4.1.3 Análise, Avaliação e Finalização

Seguem as seguintes etapas:

- a) Elaboração do Relatório de Fiscalização Permanente;
- b) Finalização do processo com arquivamento do Relatório de Fiscalização Permanente, ou,
- c) Encaminhamento de solicitação para Fiscalização Específica ou Periódica.

1.4.1.4 Fluxograma da Fiscalização Permanente

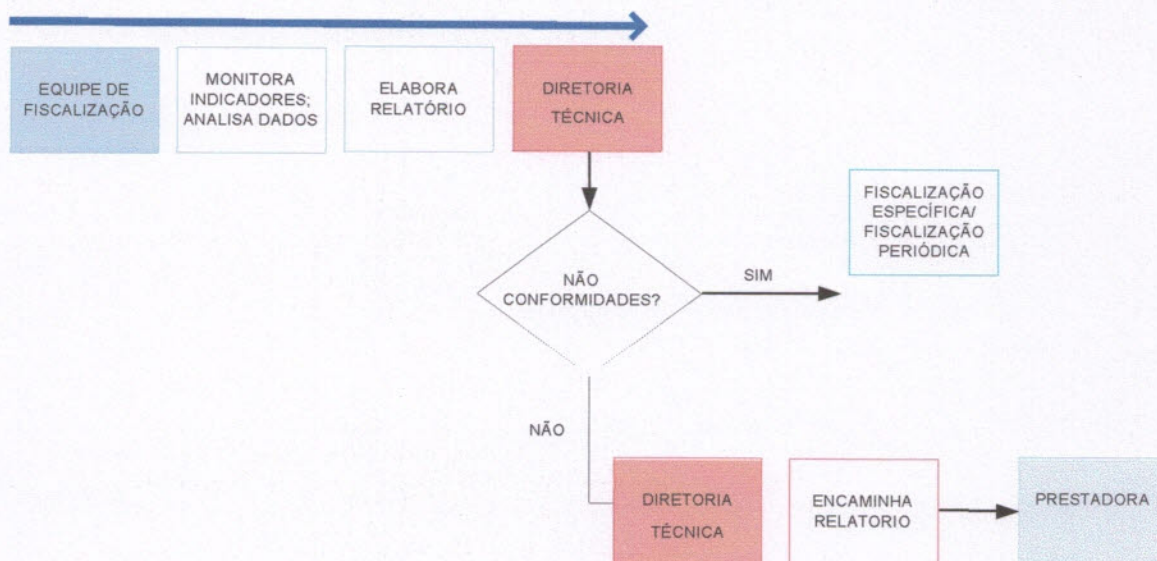


Figura 4 – Fluxograma de fiscalização permanente

[Assinatura manuscrita]

1.4.2 Fiscalização Específica

É a fiscalização realizada com o objetivo de verificar se a Prestadora está ou não atendendo a determinados requisitos.

É realizada nos seguintes casos:

- a) por solicitação do Poder Concedente;
- b) denúncias;
- c) informações da mídia;
- d) reclamação de usuário feitas via fale conosco AGRESE ou Ouvidoria;
- e) necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante as outras formas de fiscalização.

1.5 FISCALIZAÇÃO DE CAMPO

1.5.1 Fiscalização Periódica

É efetuada pela Agrese em campo, nas instalações da Prestadora, periodicamente, obedecendo a um calendário previamente estabelecido. Trata-se de procedimento pró-ativo da Agrese.

Suas principais funções são:

- a) Identificar fatores e/ou pontos que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços e/ou causar danos ao patrimônio da Prestadora ou terceiros.
- b) Verificar possíveis não conformidades, por meio da aplicação de check-lists e ensaios experimentais de qualidade da água executados *in loco*;
- c) Atualizar o Banco de Dados da Agrese.

1.5.2 Planejamento

O planejamento de uma fiscalização compreende:

- a) Definição das unidades a serem fiscalizadas;
- b) Programação de fiscalização periódica;
- c) A Agrese encaminha à Prestadora, a programação de fiscalização;
- d) Encaminhamento de Ofícios;

- e) Elaboração do plano de ação de fiscalização;
- f) Aprovação do Plano de Ação;
- g) Definição da equipe;
- h) A AGRESE dá conhecimento ao Poder Concedente da realização da fiscalização.

No caso de fiscalização periódica, é encaminhado ofício à Prestadora com as seguintes informações:

- Escopo da fiscalização (técnico-operacional);
- Cronograma de fiscalização;
- Identificação dos componentes da equipe de fiscalização;
- Relação das condições mínimas para a realização do trabalho de fiscalização;
- Solicitação de indicação de um responsável técnico-operacional, conhecedor dos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e comercial, para acompanhar a Fiscalização e prestar os esclarecimentos pertinentes.

1.5.2.1 Fluxograma do Planejamento

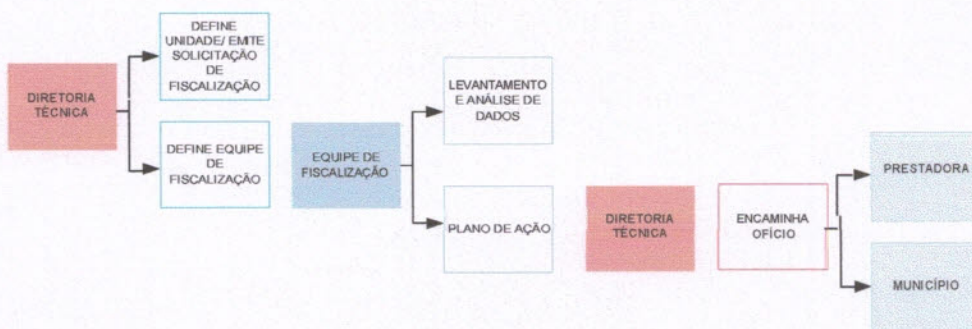


Figura 5 – Fluxograma de planejamento – técnico/ operacional

1.5.3 Execução

A AGRESE por meio da sua equipe técnica de fiscalização fará uma visita ao Poder Concedente, preferencialmente antes do início da fiscalização.

Na execução da fiscalização, a AGRESE fará a reunião de abertura, realizará a fiscalização de campo nas instalações do Prestador e, ao final, a reunião de fechamento.

a) Visita ao Poder Concedente

A finalidade da visita é informar os objetivos da fiscalização e coletar informações sobre a prestação dos serviços de saneamento no município.

b) Reunião de abertura

Na reunião devem estar presentes os representantes da AGRESE e ao menos um representante da Prestadora, podendo ainda participar representantes do Poder Concedente. Nesta, a AGRESE:

- Apresentará a equipe de fiscalização;
- Registrará a presença dos participantes da reunião em formulário próprio;
- Solicitará informações a respeito dos sistemas que serão fiscalizados;
- Definirá o roteiro de fiscalização a ser realizada, explicando como será feita e quais os objetivos.

c) Realização da fiscalização de campo:

A Fiscalização seguirá, preferencialmente, a logística definida na reunião de abertura, coletando as informações relativas ao sistema inspecionado, verificando possíveis não conformidades, fatores de risco e ajustes na conduta e/ou prestação de serviço, baseando-se no Roteiro de Fiscalização e sempre que possível em registros fotográficos.

d) Reunião de encerramento

Será realizada com o representante indicado pela Prestadora responsável pela unidade fiscalizada, encerrando o ato de fiscalização de campo.

Na reunião, o(s) representante(s) da AGRESE poderão apresentar suas considerações finais a respeito da fiscalização e solicitar documentos dados ou informações adicionais.

A presença dos participantes da reunião deve ser registrada em uma lista de presença.



1.5.3.1 Fluxograma da Execução

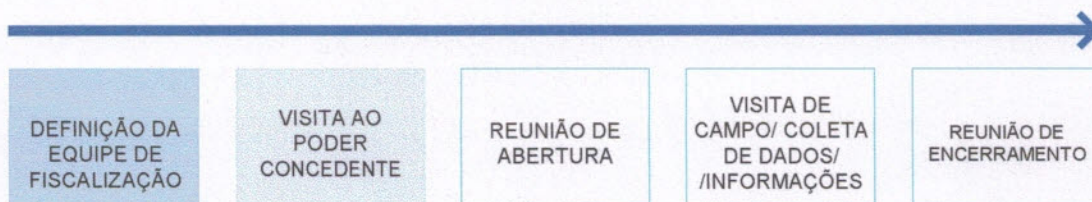


Figura 6 – Fluxograma de execução

1.5.4 Análise, Avaliação e Finalização

Seguem as seguintes etapas:

- Elaboração do Relatório de Fiscalização Periódica (RFP);
- Elaboração do Plano de Ação para tratamento de não-conformidades verificadas na fiscalização (PANC);
- Elaboração do Termo de Notificação (TN);
- Encaminhamento do RFP, PANC e TN, para a Prestadora ou Poder Concedente;
- Acompanhamento do tratamento das não conformidades detectadas por meio do PANC, ou;
- Autuação da Prestadora;
- Caso não haja não conformidades apontadas, ou todas as não conformidades forem sanadas ou não haja autuação da Prestadora, o processo será encerrado e arquivado pela Diretoria Técnica.

1.5.4.1 Fluxograma da Análise, Avaliação e Finalização

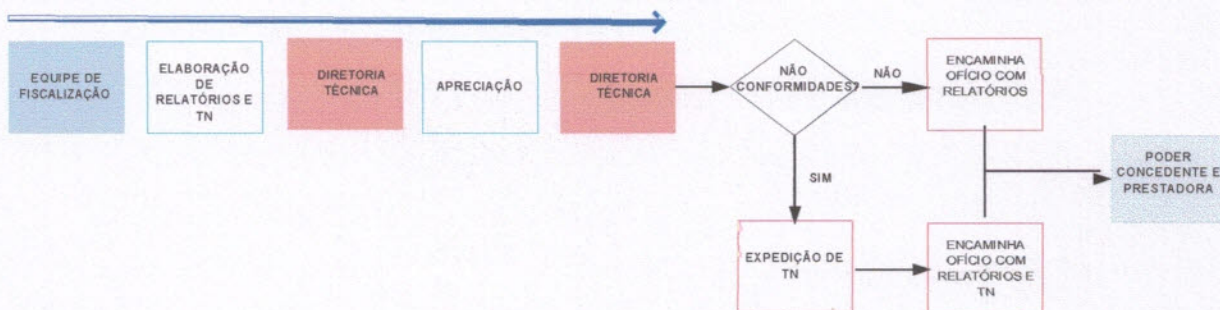


Figura 7 – Fluxograma da análise, avaliação e finalização

1.5.5 Fiscalização Específica

É a fiscalização realizada com o objetivo de verificar se o Prestador está ou não atendendo a determinados requisitos.

Podem ser realizadas nas seguintes situações:

- a) solicitação do Poder Concedente;
- b) denúncias;
- c) informações da mídia;
- d) reclamação de usuário feitas via fale conosco AGRESE ou Ouvidoria;
- e) necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante as outras formas de fiscalização.

1.5.5.1 Planejamento

- a) Definição da equipe;
- b) Levantamento e análise de dados;
- c) Comunicado de Fiscalização à Prestadora.

Se possível o Prestador será comunicado, via telefone e/ou email sobre:

- Escopo da fiscalização (Sistema ou instalação específica);
- Cronograma de fiscalização;
- Identificação dos componentes da equipe de fiscalização;
- Relação das condições mínimas para a realização do trabalho de fiscalização;
- Designação pelo Prestador de profissional(is) para acompanhar a fiscalização.

1.5.5.1.1 Fluxograma do Planejamento

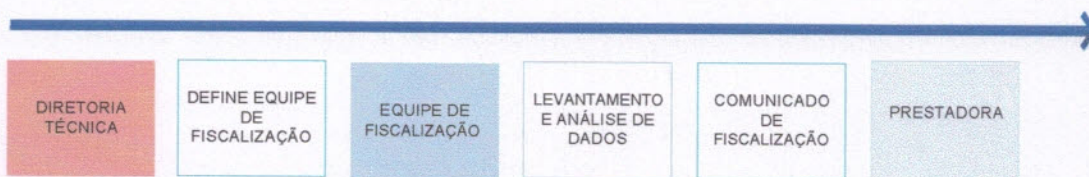


Figura 8 – Fluxograma de planejamento – técnico/ operacional

1.5.5.2 Execução

A Agrese por meio da equipe de fiscalização poderá fazer uma visita ao Poder Concedente, principalmente quando a motivação da fiscalização específica for por solicitação do mesmo.

Na execução da fiscalização, a Agrese fará a reunião de abertura, realizará a fiscalização de campo nas instalações do Prestador e, ao final, a reunião de fechamento.

Seguem as seguintes etapas:

- a) Visita ao Poder Concedente;
- b) Reunião de abertura para explicitar os objetivos da fiscalização;
- c) Realização da fiscalização de campo;

A Fiscalização seguirá a logística definida na reunião de abertura, coletando as informações relativas ao sistema inspecionado, averiguando a procedência da informação que motivou a fiscalização e verificando possíveis não conformidades na prestação de serviço.

- d) Reunião de encerramento.

Será realizada com o representante da Prestadora da unidade fiscalizada, encerrando o ato da fiscalização de campo.

Na reunião, o(s) representante(s) da Agrese poderá(ão) apresentar suas considerações finais, solicitar documentos que julgar necessários e dar oportunidade para que o(s) representante(s) da unidade fiscalizada faça(m) seus comentários.

A presença dos participantes da reunião deve ser registrada em uma lista de presença. Poderá ainda solicitar documentos, dados ou informações adicionais.

1.5.5.2.1 Fluxograma da Execução

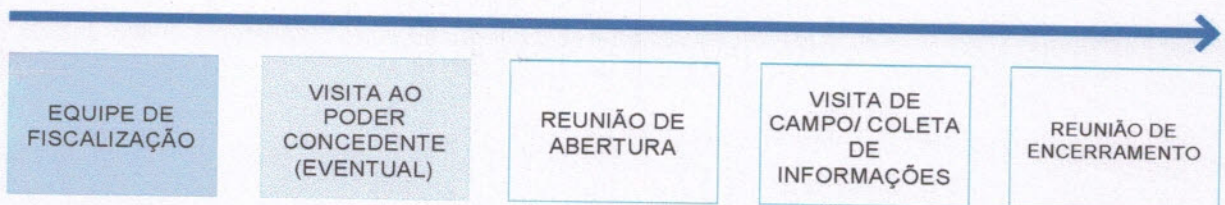


Figura 9 – Fluxograma de execução

1.5.5.3 Análise, Avaliação e Finalização

Seguem as seguintes etapas:

- a) Elaboração do Relatório de Fiscalização Periódica (RFP);
- b) Elaboração do Termo de Notificação (TN);
- c) Manifestação e aprovação do TN pela Diretoria Técnica;
- d) Encaminhamento do RFP e TN, para a Prestadora e Poder Concedente;
- e) Acompanhamento de correção das não conformidades detectadas, ou;
- f) Autuação da Prestadora;
- g) Caso não haja não conformidades apontadas ou todas as não conformidades forem sanadas ou não haja autuação do Prestador o processo será encerrado e arquivado pela Superintendência de fiscalização.

1.5.5.3.1 Fluxograma da Análise, Avaliação e Finalização

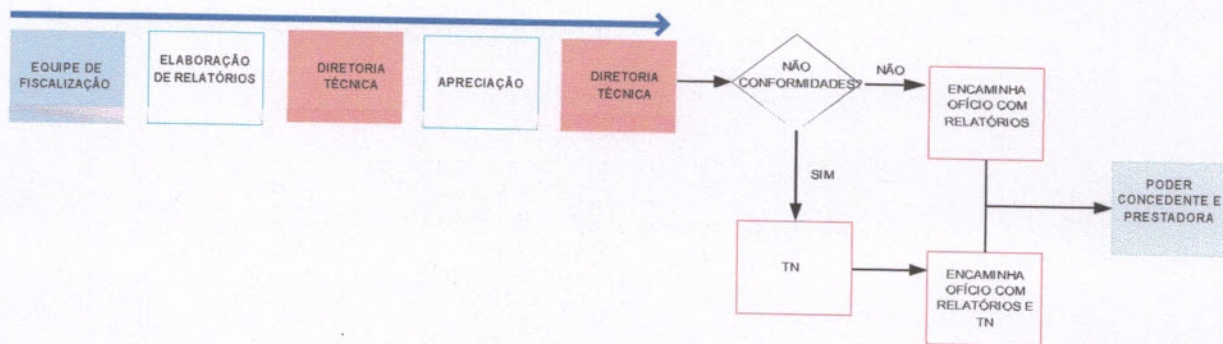


Figura 10 – Fluxograma da análise, avaliação e finalização