

## RESOLUÇÃO CSR Nº 011/2022

Resolução alterada pela Resolução CSR nº 019/2024.

Dispõe sobre o Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços de Drenagem Urbana e Manejo de Águas Pluviais da AGESAN-RS.

O **CONSELHO SUPERIOR DE REGULAÇÃO** DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO RIO GRANDE DO SUL (AGESAN-RS), no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social e pela Resolução AGE nº 005/2019;

### RESOLVE:

**ART. 1º.** Fica aprovado, conforme texto anexo, o Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços de Drenagem Urbana e Manejo de Águas Pluviais da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (Agesan-RS).

**ART. 2º.** O manual deverá ser revisto e atualizado ordinariamente a partir de 24 (vinte e quatro) meses contados da data de publicação ou a qualquer momento, de maneira extraordinária, se surgirem fatos que impactem na prestação ou regulação dos serviços e que sejam plenamente justificados.

**ART. 3º.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**ART. 4º.** Todos os recursos administrativos, previstos no Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços de Drenagem Urbana e Manejo de Águas Pluviais, formalizados pelos prestadores de serviço serão apreciados pela Diretoria Geral Colegiada da AGESAN-RS. *(texto incluído pela Resolução CSR nº 019, de 2024)*

Porto Alegre, 28 de novembro de 2022.

**CASSIO ALBERTO AREND**

PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DE REGULAÇÃO

## **ANEXO**

# **MANUAL DE PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA FISCALIZAÇÃO NA REGULAÇÃO DE SISTEMAS DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DE ÁGUA PLUVIAIS**

## APRESENTAÇÃO

Por meio deste manual, objetiva-se estabelecer os procedimentos administrativos internos da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul – AGESAN RS, na postura de ente regulador, para a realização de fiscalização em relação aos prestadores de serviços de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, de forma a regulamentar e padronizar todo o método para a efetivação do ato fiscalizatório, desde a entrada da solicitação até a conduta da equipe de fiscalização.

As atividades regulatórias para avaliação dos serviços e sua fiscalização são estabelecidas de acordo com os respectivos planos de trabalho anuais e acolhimento de demandas assomadas durante o ano, os quais observarão, necessariamente, a fiscalização dos prestadores dos serviços de drenagem urbana e manejo de águas pluviais de acordo com as especificidades dos contratos de programa, dos contratos de concessão e/ou dos planos municipais de saneamento básico ou quaisquer outros instrumentos de planejamento no âmbito do município regulado.

Na fiscalização do conjunto dos elementos que constituem os sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, também haverá a observância aos regulamentos dos serviços adotando-se, ainda, quando necessário, os procedimentos, as definições, os conceitos, as especificações, os métodos e a terminologia estabelecidos nas normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fluxograma do planejamento da fiscalização.....	9
Figura 2 – Fluxograma do encaminhamento de ofício.....	11
Figura 3 – Fluxograma para saída de campo.....	12
Figura 4 – Fluxograma de execução da fiscalização.....	14
Figura 5 – Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização .....	16
Figura 6 – Fluxograma do acompanhamento das manifestações .....	17
Figura 7 – Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços.....	19
Figura 8 – Fluxograma dos procedimentos administrativos da fiscalização .....	20

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização..... 8

## SUMÁRIO

1.	ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO.....	7
2.	PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO	8
2.1.	ATIVIDADES PRELIMINARES.....	8
2.1.1.	PLANEJAMENTO DA FISCALIZAÇÃO .....	8
2.1.2.	ENVIO DE OFÍCIO À EMPRESA .....	9
2.1.3.	DADOS E DOCUMENTOS SOLICITADOS PELA AGESAN-RS .....	10
2.1.4.	ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS .....	10
3.	PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS .....	21
3.3.	MERCADO CONSUMIDOR .....	21
	Anexo I – Conduta da Equipe de Fiscalização .....	25
	Anexo II – Aspectos a serem observados no decorrer das fiscalizações <i>in loco</i> .....	26
	Anexo III – Modelo de Ofício de aviso de fiscalização ao prestador de serviço.....	32
	Anexo IV – Modelo de ofício de aviso de fiscalização ao município .....	36
	Anexo V – Modelo de Termo de não conformidade - TNC.....	37
	Anexo VI – Modelo de termo de adequação de serviços – TAS.....	40

## 1. ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO

O Manual de Fiscalização abrange os sistemas de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, bem como obrigações do prestador junto à AGESAN-RS, considerando a autonomia e atribuições do titular e do prestador de serviço. Por fiscalização, entendem-se duas formas:

- Fiscalização Direta: realizada através de inspeções físicas, com a presença da equipe de técnicos *in loco*, nos componentes do sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais e, caso houver, atendimento comercial;
- Fiscalização Indireta: realizada através de monitoramento à distância por meio de uso de indicadores de desempenho e demais informações da prestação de serviços ou de cumprimento de obrigações do prestador junto à AGESAN-RS, proporcionando uma avaliação direta e contínua de sua eficiência e eficácia.

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

- Fiscalização Direta Sob Demanda: Realizada através de demandas não programadas, originadas por meio de Ouvidoria, denúncias, Ministério Público, informações de mídias, legislativos municipais, necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante outras fiscalizações, dentre outras origens congêneres;
- Fiscalização Direta Regular: Realizada periodicamente nas instalações do prestador dos serviços de saneamento, atendendo a um calendário previamente estabelecido. Trata-se de um procedimento proativo do ente regulador.

Quanto às ações, conforme a tipologia da fiscalização, compreende-se:

- Ação Eventual: Ocorrerá de forma casual, por iniciativa do ente regulador ou por provocação externa;
- Ação Emergencial: Ocorrerá em situações emergenciais, quando fatos extraordinários forem identificados junto ao sistema;
- Ação Inicial: Refere-se ao primeiro ato fiscalizatório regular em relação à prestação de serviços de saneamento básico e/ou demais obrigações do prestador junto à AGESAN-RS; objetiva inspecionar a estrutura e funcionamento da unidade, identificando não-conformidades;
- Ação de Acompanhamento: Realizada com a visão de identificar se as não conformidades, identificadas em fiscalizações anteriores, foram solucionadas;
- Ação de Controle: refere-se ao controle do sistema de saneamento básico, desde a área comercial até indicadores.

A abrangência de cada uma é descrita no quadro abaixo.

**Tabela 1 – Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização.**

Modalidade	Tipo	Abrangência	Ação	Periodicidade
Direta	Sob demanda	Sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, focado no fato de origem e/ou demais obrigações do prestador junto à AGESANRS	Eventual Emergencial	Eventual
Direta	Regular	Instalações dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais e/ou demais obrigações do prestador junto à AGESAN-RS	Inicial Acompanhamento Controle	Programada

## 2. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Neste tópico, são descritas as etapas que compõem os procedimentos gerais para a realização da fiscalização dos serviços de drenagem e manejo de água pluviais a ser executada e/ou demais obrigações do prestador junto à AGESAN-RS. Cada etapa se diferencia conforme a tipologia da fiscalização e, em casos específicos, de acordo com sua abrangência.

### 2.1. ATIVIDADES PRELIMINARES

#### 2.1.1. PLANEJAMENTO DA FISCALIZAÇÃO

O planejamento da fiscalização inicia-se pelo acolhimento e identificação das demandas registradas, principalmente, no Sistema de Ouvidoria, referentes ao prestador e por município e pelo acompanhamento do Cronograma de Fiscalização Regular estipulado anualmente pela regulação.

Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de abertura de processo de ação de fiscalização, que deverá ser aberto/recebido/reaberto, conforme cada caso, e encaminhado à Diretoria de Regulação, a qual direcionará o processo para o setor competente. No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da AGESAN-RS avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.



Para fiscalização direta regular é necessário, previamente, analisar os resultados das fiscalizações anteriores e os relatórios anuais do prestador com os indicadores de desempenho previstos nos contratos e/ou os demais elementos informativos apresentados pelo município e pelo prestador, enfatizando aqueles aspectos apontados como deficientes, e para os quais o prestador deveria ter adotado medidas para melhoria da qualidade dos serviços ou da sua eficiência. Para fiscalização direta sob demanda, quando necessário, conforme a matriz da demanda, a fiscalização deverá analisar resultados de fiscalizações anteriores, verificando o histórico de reincidência de fatos e manifestação das partes.

Além deste manual, a fiscalização da AGESAN-RS deverá, previamente, analisar a legislação aplicável, em especial a Lei Federal nº 11.445/2007, atualizada pela Lei Federal nº 14.026/2020, os contratos de programa ou os contratos de concessão, conforme o caso, além dos planos municipais de saneamento básico e os planos diretos de desenvolvimento urbano e ambiental, demais instrumentos de planejamento, visando atualizar os critérios e exigências a serem adotados nos procedimentos de fiscalização. A Figura 1 apresenta o fluxograma do planejamento da fiscalização.

**Figura 1 – Fluxograma do planejamento da fiscalização**



## 2.1.2. ENVIO DE OFÍCIO À EMPRESA

No início do ciclo de fiscalização a AGESAN-RS enviará um ofício para a alta direção do prestador a ser fiscalizado, informando o período dos trabalhos, os participantes da fiscalização e o respectivo coordenador, bem como a documentação e os recursos que deverão ser disponibilizados previamente e durante os procedimentos de fiscalização. A emissão do ofício deve ser feita com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

Para fiscalizações regulares, além de encaminhamento de ofício para o prestador de serviço, também será enviado ofício para o município no qual será realizada a fiscalização, informando o período dos trabalhos e solicitando o acompanhamento de um representante municipal durante o ato fiscalizatório.

Nos casos de fiscalização sob demanda que exigirem urgência no ato fiscalizatório, ou naquelas que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGESAN-RS ou em relação aos usuários, o envio de ofício preliminar é dispensável, bem como informativos ao prestador/solicitante referenciando-se ao ato. Entende-se por fiscalização com urgência casos de denúncias, situações emergenciais de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, desastres ambientais e calamidades, interrupções dos serviços, irregularidade na cobrança e disponibilidade de serviço, ocorrências excepcionais nos serviços e toda e qualquer ocorrência excepcional e imprevisível que necessite de pronto e imediato atendimento.

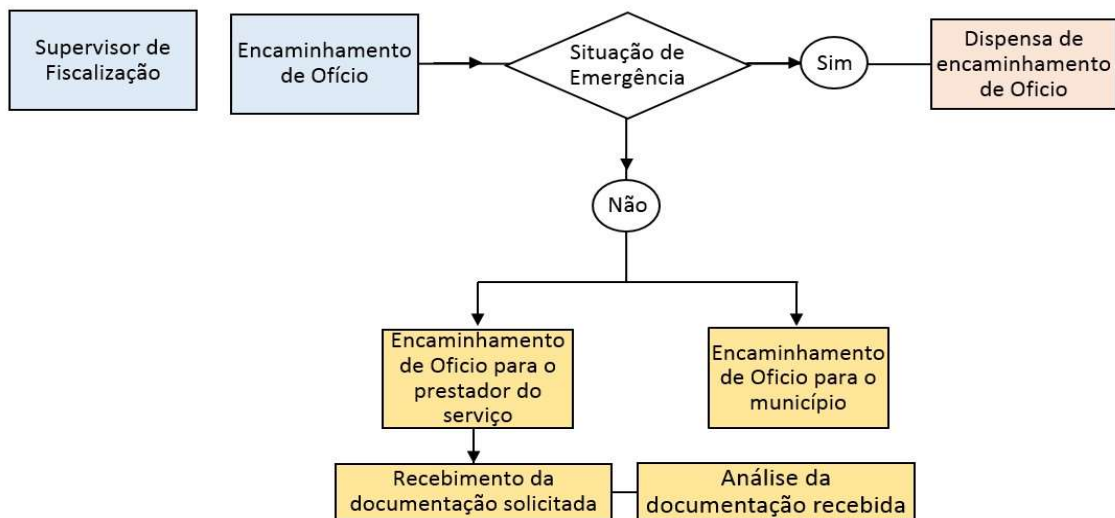
### **2.1.3. DADOS E DOCUMENTOS SOLICITADOS PELA AGESAN-RS**

Em anexo ao ofício, será encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização, conforme modelo constante neste manual. Uma parte dos documentos listados nessa relação deverá ser encaminhada previamente pelo prestador à agência de regulação, e a parte restante deverá ser disponibilizada no próprio prestador quando da execução da fiscalização. O prazo para recebimento das informações solicitadas previamente da realização da fiscalização é fixado em 10 (dez) dias úteis em relação ao início das atividades de campo.

### **2.1.4. ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS**

No conjunto das informações remetidas pela empresa a equipe fiscalizadora deverá registrar os pontos de destaque a serem considerados e anotar todos os aspectos relevantes para a garantia do bom andamento dos trabalhos durante a fiscalização. O Anexo III apresenta o modelo de ofício para o prestador de serviço. O Anexo IV apresenta o modelo de ofício para o município. A Figura 2 apresenta o fluxograma de encaminhamento de ofício.

Figura 2 – Fluxograma do encaminhamento de ofício



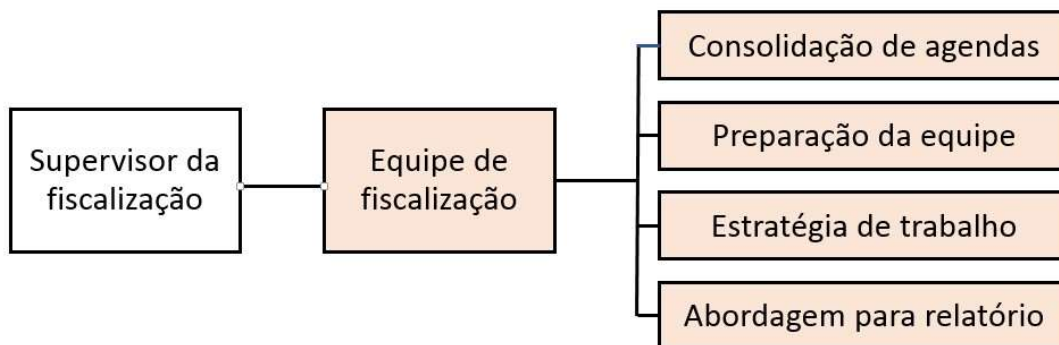
## 2.1.5. ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA SAÍDA A CAMPO

A fiscalização da AGESAN RS deverá estabelecer um plano de ação próprio e que envolverá os seguintes pontos preliminares:

- definição e distribuição dos participantes da equipe para a execução da fiscalização;
- os acertos da agenda com os envolvidos no ato fiscalizatório sobre os últimos detalhes da visita;
- contato antecipado, próximo ao início dos trabalhos, com o representante previamente indicado pelo prestador para o recebimento da equipe de fiscalização, exceto para fiscalização sob demanda com urgência;
- preparação da apresentação da equipe de fiscalização, com definição dos principais pontos a serem observados *in loco*;
- estratégia de desenvolvimento dos trabalhos (início, duração da jornada, dentre outros pontos);
- método para elaboração do relatório preliminar; e
- definição do local e da data da reunião de encerramento, caso seja necessário.

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

Figura 3 – Fluxograma para saída de campo



## 2.2. SAÍDA A CAMPO

Os tópicos apresentados neste capítulo não extinguem procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGESAN-RS, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

### 2.2.1. EXECUÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

Durante a fiscalização, a equipe técnica deverá avaliar a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais empregados pela área técnica do prestador, além dos elementos técnicos da infraestrutura dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, identificando fatores que estão prejudicando ou que possam vir a prejudicar a qualidade do serviço e do atendimento ao consumidor, nos termos da legislação em vigor, do(s) contrato(s) de prestação de serviços, caso existentes, do Regulamento dos Serviços, do contrato de fornecimento dos serviços, do(s) plano(s) municipal(is) de saneamento e do Plano Estadual de Saneamento, quando for o caso. Para fiscalizações sob demanda, deverá ser dada ênfase aos fatores específicos que geraram a ocorrência. Na execução da fiscalização, deve ser observado o procedimento detalhado adiante.

### 2.2.2. REUNIÃO DE ABERTURA

A reunião de abertura formaliza o início das atividades de campo, estabelecendo as condições e objetivos do ato fiscalizatório. A equipe de fiscalização deve apresentar-

se ao prestador, descrever o objeto da fiscalização e seu escopo e esclarecer eventuais dúvidas dos representantes da prestadora em relação à fiscalização. Em caso de pendência de informações, a fiscalização deve solicitá-las antes do início da atividade de campo, definindo um prazo final para a entrega respectiva.

O prestador deve apresentar a equipe que irá acompanhar a fiscalização e informar informações gerais pertinentes e da área de operação, manutenção e expansão, destacando seus pontos principais e as maiores dificuldades ou problemas registrados no período imediatamente anterior ou objeto da fiscalização. Ainda, deve esclarecer eventuais dúvidas da equipe de fiscalização sobre a concepção e operação do sistema fiscalizado.

### **2.2.3. DETALHAMENTO DO CRONOGRAMA/CHECKLIST**

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

### **2.2.4. EFETIVAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO**

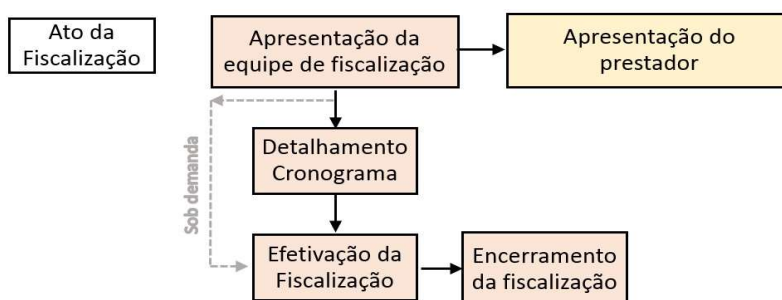
As atividades de fiscalização compreendem entrevistas com as equipes normativas e executoras, em sendo o caso, nas suas respectivas áreas de trabalho e visitas às instalações do prestador com o objetivo de:

- 1) aferir informações previamente recebidas;
- 2) conhecer os procedimentos e relacionamentos das áreas
- 3) normativas e executoras;
- 4) verificar a adequação e coerência com os procedimentos
- 5) especificados pelas áreas normativas; e
- 6) verificar o cumprimento da legislação em vigor, em especial o(s) contrato(s) firmado(s) entre o prestador e o(s) município(s), caso existentes, o Regulamento dos Serviços, o contrato de fornecimento dos serviços, e o(s) plano(s) municipal(is) e Estadual de Saneamento, quando for o caso. A execução da fiscalização poderá ser acompanhada por representantes do prestador e do município.

## 2.2.5. ENCERRAMENTO DA FISCALIZAÇÃO

A equipe de fiscalização apresenta-se à direção ou órgão competente designado do prestador, quando presentes, para comunicar o encerramento dos trabalhos e apresenta um comentário geral e informal do que foi observado. A Figura 4 apresenta o fluxograma de execução da fiscalização.

Figura 4 – Fluxograma de execução da fiscalização



## 2.3. RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO (RTF)

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

Deve ser observado no RTF que o processo de fiscalização empregado se caracteriza pela avaliação de aspectos julgados de maior relevância ou, conforme o caso, de objeto específico da fiscalização. Ressalte-se que, para efeito de constatação de não-conformidades na prestação do serviço público de saneamento, a observação de um único item ou de uma única ocorrência já constitui inobservância às normas e aos regulamentos formais.

Da mesma forma, a existência de temas avaliados para os quais não se constate a ocorrência de não conformidades não significa a inexistência de desvios em relação aos padrões e normas vigentes, não eximindo o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

## 2.3.1. ENCAMINHAMENTO DO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO

A AGESAN-RS enviará o Relatório Técnico de Fiscalização, quando:

- nos casos de fiscalização regular, para o prestador e para o titular dos serviços;
- nos casos de fiscalização sob demanda, para o órgão solicitante, para o prestador e para o município.

O relatório deverá seguir anexado ao respectivo ofício emitido, apontando a necessidade de regularizar as não-conformidades, conforme Termo de Não Conformidades (TNC), e atender às determinações e recomendações apontadas.

A emissão do RTF por parte do ente regulador deverá obedecer a um prazo máximo de 45 dias. A partir da data de entrega, será concedido prazo de 30 dias para manifestação para o prestador.

## 2.3.2. TERMO DE NÃO CONFORMIDADES (TNC)

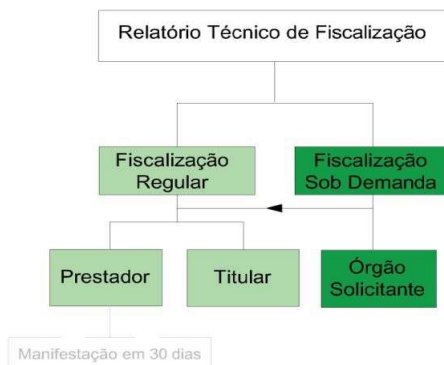
O Termo de Não Conformidades – TNC somente será emitido quando houver descumprimento ou inconformidades na prestação dos serviços, por parte do prestador, conforme Relatório Técnico de Fiscalização. No TNC deverão constar, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Identificação do ente regulador e do prestador dos serviços de saneamento básico;
- b) Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- c) Descrição das inconformidades apuradas, com as especificações pertinentes ao ocorrido;
- d) Determinações com prazos para atendimento;
- e) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TNC;
- f) Data e local da emissão do TNC; e
- g) Informação de penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGESAN-RS.

O modelo do Termo de Não Conformidades está apresentado no Anexo V. A Figura 5 apresenta o fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização.



**Figura 5 – Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização**



#### **2.4. ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO PRESTADOR E EMISSÃO DE PARECERES**

O prestador deverá encaminhar para a AGESAN-RS suas manifestações sobre o Relatório Técnico de Fiscalização – RTF e Termo de Não Conformidades – TNC, via Relatório de Ajustamento de Ação e Conduta – RAAC, tanto em meio físico ou meio eletrônico, sendo que, para efeitos de serem consideradas entregues as manifestações físicas, será considerado o protocolo em meio físico junto à agência reguladora, o que poderá se dar por meio de AR dos Correios, podendo haver a confirmação de recebimento eletrônico, por parte da AGESAN-RS, na forma definida por esta. Neste relatório devem ser apresentadas as providências a serem tomadas e/ou suas justificativas. Ainda, o RAAC pode conter solicitações de dilação de prazos, com novos prazos, exequíveis para o prestador, com sua devida justificativa.

A Diretoria de Regulação encaminhará o RAAC ao setor competente do ente regulador, em sendo o caso, que analisará essas manifestações, decidindo sobre a aceitação ou não dos argumentos apresentados pelo prestador, emitindo documento denominado “Parecer Sobre as Manifestações do Prestador – PMP”, no qual haverá conclusões objetivas sobre o acolhimento ou indeferimento das alegações do prestador, bem como sobre penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGESAN-RS. Esse parecer deverá ser emitido pela AGESAN-RS em até 45 dias após o protocolo das manifestações pelo prestador e será devidamente entregue ao prestador, mediante recibo, acompanhado de ofício, podendo este ser substituído por AR dos Correios ou por meio de recebimento eletrônico, por parte da AGESAN-RS, na forma definida por esta.

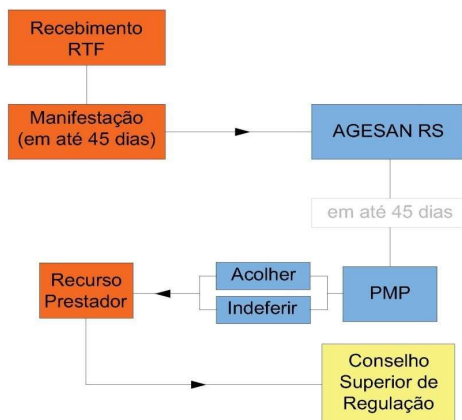
Uma vez entregue o PMP ao prestador, este poderá, ainda, caso não concorde com o conteúdo do parecer, ingressar com recurso, no prazo de 15 dias, junto ao



Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS, sendo que os 15 dias serão contados da data de recebimento do AR que encaminhou o parecer ou do recebimento eletrônico, por parte da AGESAN-RS, na forma definida por esta.

Protocolado o recurso junto ao Conselho Superior de Regulação – CSR, este terá o prazo de até 45 dias para decidir sobre o acolhimento ou indeferimento e pela conclusão final acerca da aplicação final das penalidades previstas nos contratos e/ou na legislação dos titulares e/ou nas normas da AGESAN-RS, podendo, dentro desse mesmo prazo, realizar as diligências técnicas, inclusive junto à fiscalização, que entender necessárias. A decisão do CSR será devidamente entregue ou enviada ao prestador, podendo ser substituído por AR dos Correios ou por meio eletrônico. A Figura 6 apresenta o fluxograma de acompanhamento das manifestações.

**Figura 6 – Fluxograma do acompanhamento das manifestações**



## 2.5. ACOMPANHAMENTO DA ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS

Concluído o prazo de manifestações do prestador, e em caso de não acolhimento de recurso, o regulador deverá acompanhar, por meio de fiscalização indireta, o cumprimento das determinações para a solução das inconformidades referenciadas no TNC. Caso ocorra acolhimento parcial dos recursos, caberá ao ente regulador emitir um adendo ao TNC.

A fiscalização indireta de acompanhamento se dará findos os prazos estabelecidos para a correção no TNC, devendo o prestador de serviço encaminhar provas de sua execução. Durante a ação, a fiscalização poderá realizar vistoria nas instalações do prestador, verificando se as inconformidades, identificadas por meio de

TNC, foram solucionadas ou mediante a comprovação da sua execução, através de fotos e relatórios, enviados pelo prestador de serviços.

Mesmo tendo a fiscalização de acompanhamento, no sentido de averiguar o cumprimento das determinações do TNC, poderá o ente regulador identificar novas questões de desconformidades, caso ocorram.

## **2.5.1. Elaboração do Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento (RTFA)**

O Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento – RTFA deverá ser conclusivo e direto, expondo de maneira clara o atendimento ou não das determinações do TNC. Constará no RTFA o objeto da fiscalização, as constatações técnicas quanto ao atendimento das determinações do Termo de Não Conformidade e a conclusão da equipe de fiscalização.

A emissão do RTFA por parte do ente regulador deverá obedecer a um prazo máximo de 15 dias. A partir da data de homologação da entrega. Em caso de averiguação de novas inconformidades, deverá ser providenciado pela equipe de fiscalização um novo RTF tratando das referidas não conformidades.

## **2.5.2. TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TAS)**

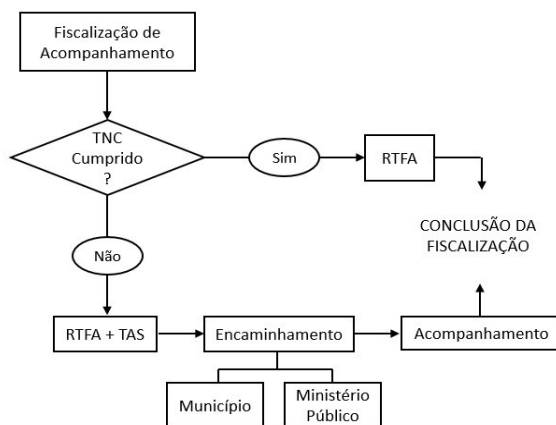
O descumprimento total ou parcial do TNC implicará em emissão de Termo de Adequação de Serviços – TAS, conforme Anexo VI, apurando as infrações cometidas e informando as penalidades cabíveis. No TAS deverão constar, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Identificação do ente regulador e do prestador dos serviços de saneamento básico;
- b) Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- c) Descrição das inconformidades apuradas, com referência ao seu respectivo TNC;
- d) Determinações com prazos para manifestações;
- e) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TAS;
- f) Data e local da emissão do TAS.

O TAS deverá ser encaminhado para o prestador no prazo de 15 dias em anexo ao RTFA, a contar da realização da fiscalização de acompanhamento, com registro de recebimento por parte do representante da prestadora dos serviços. Para fins de conhecimento e penalidades, o TAS deverá ser encaminhado para o Município e, conforme a intensidade da infração, para o Ministério Público.

O prestador terá 15 dias, a partir do recebimento do TAS, para encaminhar ao regulador a manifestação e apresentação das justificativas quanto ao não atendimento das recomendações apontadas pelo RTF. A Figura 7 apresenta o fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços.

**Figura 7 – Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços**



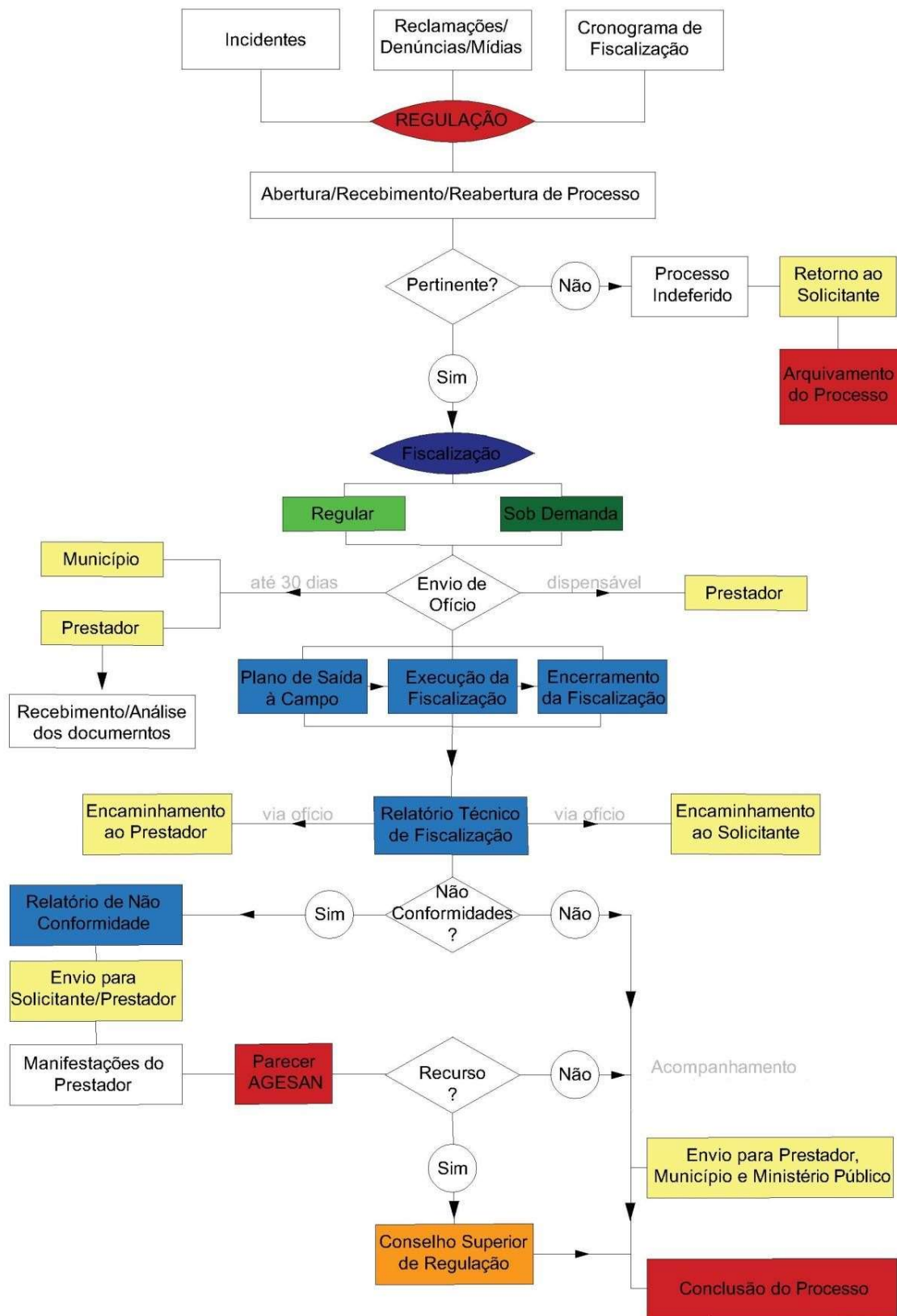
## 2.6. CONCLUSÃO DO PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

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

- ao(s) município(s) regulados(s), por meio de suas administrações diretas, para conhecimento e eventuais providências;
- ao órgão do Ministério Público competente, seja em nível estadual especializado, seja em nível de comarca, quando se fizer necessário.

No caso de aplicação de eventuais penalidades contratuais ou legais por parte do(s) município(s) regulado(s), a fiscalização da agência reguladora poderá solicitar, a qualquer tempo, informações e comprovações documentais acerca dos procedimentos de aplicação. A Figura 8 apresenta o fluxograma dos procedimentos administrativos de fiscalização.

Figura 8 – Fluxograma dos procedimentos administrativos da fiscalização



### **3. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS**

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de drenagem urbana e manejo de águas pluviais de responsabilidade do prestador dos serviços, respeitando as condutas previstas no Anexo I.

#### **3.1. ORGANOGRAMA DO PRESTADOR**

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

#### **3.2. CONFIGURAÇÃO DOS SISTEMAS DE DRENAGEM URBANO E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS**

Para o caso de novos sistemas, de reestruturação de sistemas existentes ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de drenagem urbana e manejos de águas pluviais demonstrando os arranjos escolhidos sob o ponto de vista qualitativo e quantitativo das diferentes partes do sistema, organizadas de modo a formarem um todo integrado, justificando a escolha da solução adotada sob os pontos de vista técnico, econômico, financeiro e social, considerando, quando for o caso, os contratos de programa ou contratos de concessão. Os Estudos de Concepção devem atender às condições gerais elencadas nos itens 4 e 5 da NBR-ABNT 12.211/94 e seus anexos A, B e C, no que couber. Para o caso de novos sistemas ou de sistemas existentes deverão ser apresentadas, além das exigências previstas acima, as demais informações relativas aos projetos de acordo com as normas específicas.

#### **3.3. MERCADO CONSUMIDOR**

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

### 3.3.1. SISTEMAS DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS

O prestador deverá apresentar o faturamento com os serviços de drenagem urbana e manejo de águas pluviais nos últimos 24 meses.

### 3.3.2. PLANO DE OBRAS E INVESTIMENTOS

A fiscalização deverá receber os relatórios das obras realizadas nos últimos 12 meses e demais investimentos do prestador no(s) município(s), incluindo os projetos executivos em meio digital (formato DWG, ou compatível) e os cronogramas físico-financeiros (em formato Excel, ou compatível), comparando-os com os compromissos constantes nos contratos de concessão ou nos contratos de programa, se existentes, bem como os existentes nos planos municipais de saneamento básico e Plano Estadual de Saneamento. No caso da gestão associada e regionalizada, o prestador deverá informar os municípios cujos contratos de programas ou planos municipais contêm os planos de investimentos apresentados.

O prestador também deverá apresentar o plano de obras e investimentos previstos e realizados nos últimos 48 meses, bem como os previstos para os próximos 24 meses para o(s) município(s). Esses planos serão apresentados em planilhas distintas para os sistemas de distribuição de água tratada e os sistemas de coleta e tratamento de esgotos sanitários.

A partir da análise destas informações serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do próprio prestador com conhecimento das operações em nível local.

Para o caso da gestão associada e regionalizada, a escolha das obras a serem fiscalizadas terá como base a relevância e abrangência destas para o conjunto do sistema relativamente ao valor dos investimentos, o número de municípios e a população beneficiada, avaliadas a cada ciclo de fiscalização pelo ente regulador, dando-se ênfase para aquelas obras previstas nos contratos de programa ou de concessão, nos planos municipais, nos planos regionais e no Plano Estadual de Saneamento. Durante as fiscalizações, devem ser verificados os itens relacionados no Anexo II. Todos os aspectos apontados no relatório de fiscalização deverão ser identificados, documentados através de fotografias e localizados, em planta, de preferência com o uso de equipamento GPS (*Global Positioning System*), bem com registro do respectivo endereço quando necessário.

### 3.3.3. OPERAÇÃO DOS SISTEMAS

A fiscalização deverá avaliar a estrutura operacional dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, a qual deverá ser apresentada de forma documentada em meio digital (no formato Excel ou compatível), contendo no mínimo:

1) o número de funcionários que atuam na área de operação, por cargo e função, alocados no(s) município(s);

2) a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas no sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 meses, conforme o caso;

3) estatística das causas das falhas operacionais registradas no sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, nos últimos 24 meses; e

### 3.3.4. PROGRAMAS DE MONITORAMENTO

A fiscalização deverá avaliar os programas de monitoramento da operação dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, a qual deverá ser apresentada pelo prestador, tais como:

- 1) programas de conservação do sistema;
- 2) programas de educação ambiental;
- 3) programas de controle e combate a enchentes;
- 4) programas de controle de áreas de risco;

### 3.3.5. VISTORIAS

A fim de analisar a efetividade das atividades de operação dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, deverão ser realizadas vistorias *in loco* nos sistemas situados no(s) município(s) regulado(s). A partir da análise da relação de ocorrências (falhas) operacionais informadas pelo prestador, serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do prestador.

### **3.3.6. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS**

A fiscalização deverá analisar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de drenagem urbana e manejo de água pluviais, previstos e executados nos últimos 12 meses. Para tal, o prestador deverá informar, para cada sistema e para o(s) município(s) regulado(s), no mínimo:

- 1) as ações previstas e realizadas;
- 2) os custos previstos e custos incorridos; e
- 3) as principais dificuldades para o cumprimento dos programas de manutenção planejados.



## Anexo I – Conduta da Equipe de Fiscalização

Na execução dos trabalhos junto ao prestador, e em áreas públicas, é fundamental que a equipe de fiscalização atenda as seguintes diretrizes:

- 1) observe as regras de procedimento estabelecidas no Código de Ética;
- 2) mantenha uma postura discreta e independente em relação ao prestador;
- 3) na reunião de abertura, deve ser observado o seguinte procedimento:
  - colocar os presentes à vontade;
  - explicar o objetivo da reunião;
  - apresentar a equipe de trabalho; e
  - descrever as principais etapas dos trabalhos de fiscalização.

Durante a execução dos trabalhos de fiscalização, deve ser observado o seguinte comportamento:

- 1) conduzir os questionamentos necessários de forma profissional;
- 2) propiciar condições favoráveis para ouvir manifestações dos representantes do prestador;
- 3) evitar emitir juízo de valor, sempre que possível, durante a execução da fiscalização;
- 4) registrar, de forma discreta, as não-conformidades e os pontos notáveis; e
- 5) registrar (inclusive através de fotografias) fatos significativos.

Na reunião de encerramento da fiscalização, deve ser observado o seguinte procedimento:

- 1) colocar os presentes à vontade;
- 2) explicar o objetivo da reunião;
- 3) apresentar um resumo das atividades executadas;
- 4) apresentar um parecer discreto e informal sobre a fiscalização executada no prestador;
- 5) agradecer a acolhida e os recursos disponibilizados para o apoio à fiscalização.

## **Anexo II – Aspectos a serem observados no decorrer das fiscalizações *in loco***

As vistorias *in loco* serão realizadas com dois objetivos principais:

- 1) verificar a execução das obras planejadas, em atendimento aos contratos de programa ou de concessão firmado(s) com o(s) município(s), se existentes, bem como dos planos municipais, planos regionais e Plano Estadual de Saneamento; e
- 2) verificar as condições operacionais dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais.

Serão analisados, de forma amostral, alguns componentes dos sistemas não identificáveis visualmente, por estarem enterrados, ou ocultos, ou por não se dispor de informações técnicas e cadastrais que permitam a sua localização e individualização.

Tais fatos deverão ser apontados no relatório de fiscalização, pois implicam em limitações da ação fiscalizadora. Deve-se salientar no relatório de fiscalização que a não constatação de não-conformidades a partir dos fatos observados não implica em atestar a inexistência de desvios em relação aos padrões e normas vigentes e não exime o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

Previamente às fiscalizações das obras, a equipe de fiscalização deverá analisar os respectivos projetos executivos requisitados ao prestador, os quais deverão ser confrontados, sempre que possível (e visíveis), com as obras executadas.

No caso de obras em andamento, verificar o cumprimento do cronograma físico, questionando as causas dos eventuais atrasos, e o cumprimento das normas de segurança do trabalho e da qualidade dos serviços executados confrontando-os com os relatórios de fiscalização eventualmente realizados por parte do poder concedente, se for o caso. A seguir, serão apontados os principais aspectos a serem analisados pela fiscalização em cada sistema a ser vistoriado.

### 1.1 Sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais

Os subcapítulos apresentam os pontos macros a serem observados pela fiscalização podendo ser maior detalhados conforme a necessidade. Os anexos A, B, C e D apresentam os *check list* para o detalhamento da fiscalização.

#### 1.1.1 Gestão e planejamento: deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Plano diretor de desenvolvimento urbano e ambiental;

- b) Gestão econômico-financeira;
- c) Gestão de investimentos;
- d) Gestão operacional do sistema;
- e) Gestão de riscos do sistema;

1.1.2 Microdrenagem, deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Cadastro das redes e componentes;
- b) Conservação dos sistemas;
- c) Pontos críticos dos sistemas;
- d) Ligações pelos usuários ao sistema;
- e) Tratamento da água coletada;
- f) Sistema de drenagem na fonte.

1.1.3 Macrodrenagem, deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Cadastro das redes e componentes;
- b) Conservação dos sistemas;
- c) Pontos críticos dos sistemas;
- d) Tratamento da água coletada;
- e) Pontos de alagamento;

1.1.4 Manejo de águas pluviais, deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Pontos de enchentes;
- b) Bacias de amortecimento;
- c) Áreas de risco;
- d) Área topográficas que favorecem enchentes;

**Anexo A – Check List da Gestão e Planejamento da Drenagem Urbana e Manejo da Águas Pluviais**

## CHECK LIST FISCALIZAÇÃO AGESAN-RS

Processo: **XX/2022-TNC**

**INSTRUÇÕES:** O Check List remeterá ao Relatório TNC as não conformidades verificadas, na qual cada item sinalizado poderá gerar uma não conformidade. O Check List seguirá o seguinte conceito:  
**SIM** - Condição verificada atende às especificações;  
**NÃO** - Condição verificada não atende às especificações, deve gerar uma não conformidade (fotografar).

**ÁREA FISCALIZADA: XX**

Área	Código da NC	Condição	Conforme?			Observação
			SIM	NÃO	Não se aplica	
<b>9. GESTÃO E PLANEJAMENTO DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS</b>	9.1	O município possui plano diretor de drenagem urbana e manejo de águas pluviais?				
	9.2	O município apresenta estrutura administrativa específica responsável pela gestão dos serviços de drenagem?				
	9.3	Existe tarifa de drenagem urbana e manejo de águas pluviais cobrada aos usuários?				
	9.4	Existe orçamento destinado a drenagem urbana e manejo de águas pluviais?				
	9.5	Os serviços de drenagem urbana e manejo de água pluviais são terceirizados?				
	9.6	Os serviços de drenagem urbana e manejo de água pluviais são realizadas por entidade ligada ao município?				
	9.7	Existe planejamento de gestão no drenagem urbana e manejo de água pluviais?				
	9.8	Existe planejamento de manutenção no drenagem urbana e manejo de água pluviais?				
	9.9	Existem indicadores desempenho da drenagem urbana e manejo de águas pluviais?				
	9.10	São seguidas normas técnicas ou diretrizes sobre a padronização das estruturas da rede de drenagem?				
	9.11	Existem planejamento para ampliação ou realização de investimentos para drenagem urbana e manejo de águas pluviais?				
	9.12	Existe o monitoramento e controle de pontos específicos de alagamentos no município?				
	9.13	É realizada a coleta de resíduos sólidos nas áreas atendidas pela rede de drenagem?				
	9.14	É promovida a educação ambiental sobre descarte de resíduos sólidos?				
	9.15	Existe algum tipo de incentivo para imóveis para preservação de áreas permeáveis?				
	9.16	É feito o monitoramento hidrológico no município?				
	9.17	Há um Plano de Contingência e Emergência para Inundações?				
	9.16	Há uma cooperação com a Defesa Civil para atuação em eventos de inundações?				
	9.18	Há um plano de monitoramento da presença de resíduos sólidos e limpeza de bocas de lobo no município?				
	9.19	Existem canais de reclamações, denúncias, críticas e sugestões para os municípios a respeito de alagamentos?				
	9.20	Em caso de cobrança pelo serviço, existem canais de reclamações, denúncias e sugestões para os valores?				
	9.21	Existe discriminação na conta do valor correspondente a operação, manutenção e gestão do sistema de drenagem?				
	9.22	O município/prestador dispõe de equipes específicas para gestão, operação e manutenção da drenagem?				
	9.23	Existe controle e cadastro de ruas pavimentadas compatível com os dispositivos de microdrenagem?				
	9.24	Existem ações de combate a ligações clandestinas de esgoto em sistemas de microdrenagem e vice-versa?				
	9.25	O município tem PMSB e esta compatibilizado com o Plano Diretor?				
9.26	Existe fiscalização do município para uso e ocupação e para os limites e padrões de edificação?					

## Anexo B - Check lista da Microdrenagem CHECK LIST FISCALIZAÇÃO AGESAN-RS

Processo: **XX/2022-TNC**

**INSTRUÇÕES:** O Check List remeterá ao Relatório TNC as não conformidades verificadas, na qual cada item sinalizado poderá gerar uma não conformidade. O Check List seguirá o seguinte conceito:  
**SIM** - Condição verificada atende às especificações;  
**NÃO** - Condição verificada não atende às especificações, deve gerar uma não conformidade (fotografar).

**ÁREA FISCALIZADA: XX**

Área	Código da NC	Condição	Conforme?			Observação
			SIM	NÃO	Não se aplica	
<b>9. MICRODRENAGEM</b>	10.1	Existe um cadastro de microdrenagem				
	10.2	As estruturas da microdrenagem (sarjetas, boca de lobo, canalizações, ...) estão em condições adequadas de uso?				
	10.3	Existe sistema de drenagem na fonte, como pavimentos permeáveis, trincheiras de infiltração?				
	10.4	É realizado algum tipo de tratamento da água coletada por meio da rede de drenagem?				
	10.5	A rede de drenagem é tipo coletor misto com esgotamento sanitário?				
	10.6	A coleta de água é encaminhada para algum manancial?				
	10.7	O sistema de microdrenagem é limpo periodicamente?				
	10.8	Ocorrem alagamentos e inundações causados por obstrução do sistema de microdrenagem por resíduos sólidos?				
	10.9	Ocorrem alagamentos e inundações causados por obstrução do sistema de microdrenagem por sedimentos?				
	10.10	Ocorrem alagamentos e inundações causados por obstrução do sistema de microdrenagem por subdimensionamento?				
	10.11	As ligações à microdrenagem estão legalizadas?				
	10.12	O município/prestador do serviço dispõe de manual próprio para gestão de operação dos sistemas de microdrenagem?				
	10.13	Em caso de sistema misto, o município/prestador controla a eficiência do tratamento?				
	10.14	Em caso de sistema misto, dispõe das outorgas de lançamento?				
	10.15	Em caso de sistema misto, realiza o controle de qualidade de água à montante e à jusante do ponto de lançamento?				
	10.16	As elevatórias, caso existam, dispõem de bomba reserva?				

## Anexo C – Check list da Macromedição CHECK LIST FISCALIZAÇÃO AGESAN-RS

Processo: **XX/2022-TNC**

**INSTRUÇÕES:** O Check List remeterá ao Relatório TNC as não conformidades verificadas, na qual cada item sinalizado poderá gerar uma não conformidade. O Check List seguirá o seguinte conceito:  
SIM - Condição verificada atende às especificações;  
NÃO- Condição verificada não atende às especificações, deve gerar uma não conformidade (fotografar).

**ÁREA FISCALIZADA: XX**

Área	Código da NC	Condição	Conforme?			Observação
			SIM	NÃO	Não se aplica	
<b>11. MACRODRENAGEM</b>	11.1	Existe um cadastro de macrodrenagem				
	11.2	As estruturas da macrodrenagem (reservatórios, elevatórias, ...) estão em condições adequadas de uso?				
	11.3	Existe reservatórios de retenção ou retenção no sistema?				
	11.4	Existe estações elevatórias no sistema?				
	11.5	Existem cursos de água permanentes ou/intermitentes para lançamento de drenagem urbana?				
	11.6	É realizado algum tipo de tratamento da água coletada por meio da rede de macrodrenagem?				
	11.7	Existe curso d'água canalizado ou revestido com pavimento no sistema?				
	11.8	A coleta de água é encaminhada para algum manancial?				
	11.9	Existe ocorrência de assoreamento de canais, cursos d'água naturais e reservatórios por erosão de bacia?				
	11.10	Há obstruções de canais, cursos d'água naturais e reservatórios por resíduos sólidos?				
	11.11	Existe alagamentos e inundações causados por insuficiência do sistema de macrodrenagem?				
	11.12	Constata-se poluição dos cursos d'água urbanos e de reservatórios				
	11.13	Existem pontos de estrangulamento que resultam em inundações?				
	10.12	O município/prestador do serviço dispõe de manual próprio para gestão de operação dos sistemas de macrodrenagem?				
	10.13	Em caso de sistema misto, o município/prestador controla a eficiência do tratamento?				
	10.14	Em caso de sistema misto, dispõe das outorgas de lançamento?				
10.15	Em caso de sistema misto, realiza o controle de qualidade de água à montante e à jusante do ponto de lançamento?					
10.16	Existe limpeza e manutenção periódica dos canais de macrodrenagem?					

## Anexo D – Check list Manejo de Águas Pluviais CHECK LIST FISCALIZAÇÃO AGESAN-RS

Processo: **XX/2022-TNC**

INSTRUÇÕES: O Check List remeterá ao Relatório TNC as não conformidades verificadas, na qual cada item sinalizado poderá gerar uma não conformidade. O Check List seguirá o seguinte conceito:  
SIM - Condição verificada atende às especificações;  
NÃO - Condição verificada não atende às especificações, deve gerar uma não conformidade (fotografar).

**ÁREA FISCALIZADA: XX**

Área	Código da NC	Condição	Conforme?			Observação
			SIM	NÃO	Não se aplica	
<b>12. MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS</b>	12.1	Houve inundações ou enchentes nos últimos 2 anos?				
	12.2	O sistema de drenagem é dimensionado para quantidade média de chuvas?				
	12.3	Existe bacia de amortecimento?				
	12.4	O município apresenta problemas de erosão causados pelas chuvas que afetam o sistema de Drenagem Urbana?				
	12.5	Ocorreram erosões causados pelas chuvas no perímetro urbano nos últimos 2 anos?				
	12.6	A topografia e a hidrografia do município favorecem a ocorrência de enchentes nos períodos invernosos?				
	12.7	Existem ruas pavimentadas no perímetro urbano?				
	12.8	Existem áreas de risco localizadas no município que demandem drenagem especial?				
	12.9	Existem mecanismos de proteção e preservação de encostas e áreas de risco?				
	12.10	Existe encosta no perímetro urbano?				

## Anexo III – Modelo de Ofício de aviso de fiscalização ao prestador de serviço

Ofício nº (...)/20(...) - AGESAN RS

(local), (...) de (...) de 20(...).

Assunto: Fiscalização

Prezado Senhor,

Por meio deste, informamos a Vossa Senhoria que realizaremos fiscalização na área técnica desse prestador no período de (...) de (...) de 20(...) a (...) de (...) de 20(...). Para tanto, solicitamos a colaboração de Vossa Senhoria no sentido de que sejam disponibilizadas aos técnicos deste ente regulador, quando do início da fiscalização, as seguintes condições:

- 1) sala privativa para acomodar (...) pessoas, com acesso à *internet*;
- 2) livre acesso às dependências desse prestador, além de liberdade para contato com as pessoas representantes das áreas a serem fiscalizadas; e
- 3) fornecimento de todas as informações e documentos solicitados pelos técnicos, durante a ação fiscalizadora.

Solicitamos informar os nomes dos representantes desse prestador para os contatos e apoios requeridos. Informamos que a reunião de abertura dos trabalhos será realizada no dia (...) de (...) de 20(...), no seguinte local: (...).

Nessa oportunidade, será apresentada a nossa equipe de fiscalização, e o detalhamento das atividades a serem executadas. Ressaltamos a necessidade de que sejam notificados os representantes desse prestador, principalmente aqueles diretamente envolvidos com os assuntos relacionados com a ação fiscalizadora, para que estejam disponíveis no período da fiscalização.

Objetivando dar agilidade às atividades de nossa equipe, torna-se imprescindível que esse prestador prepare e disponibilize, até o dia (...) de (...) de 20(...), os dados constantes em anexo e, até a data de início dos trabalhos, os restantes dados e informações relacionadas em anexo, que serão essenciais à realização da fiscalização.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, o que poderá ser feito pelos seguintes meios de contato: (...).

Atenciosamente,

Diretor de Regulação e Fiscalização

AGESAN RS



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A FISCALIZAÇÃO

1. DADOS GERAIS DO PRESTADOR
  - 1.1 Organograma atualizado do prestador.
  - 1.2 Relação dos municípios e localidades servidas para os quais o prestador presta serviços de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, inclusive sob gestão associada e regionalizada, se for o caso.
  - 1.3 Contrato de Programa ou Contrato de Concessão, se for o caso.
  - 1.4 Demais informações julgadas necessárias pela equipe de fiscalização.
  
2. MERCADO CONSUMIDOR
  - 2.1 Apresentar, para o sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, o faturamento com a prestação dos serviços, nos últimos 24 meses, no município, ou para os municípios pertencentes a um mesmo sistema quando for o caso.
  
3. DESCRIÇÃO DOS SISTEMAS E PLANO DE OBRAS E INVESTIMENTOS
  - 3.1 Para os sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, apresentar:
    - 3.1.1. todos os elementos cartográficos do Estudo de Concepção do Sistema Público da área de atuação do prestador, incluindo o Cadastro Técnico do Sistema, atualizado para o ano findo, englobando toda a área de atuação do prestador na qual deverão ser indicados, para cada município, os dados relativos à microdrenagem e macrodrenagem, de acordo com o modelo do Anexo A - Utilização dos Elementos Cartográficos, da ABNT NBR 12.211, em meio digital, no formato **.dwg** ou **shapefile**, ou compatível.
    - 3.1.2. os dados atualizados até o ano findo, dos sistemas existentes, em obras, ou projetados para os próximos 24 meses. A localização dos elementos do sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais deverão ser georreferenciados e guardar relação com o sistema cartográfico descrito em
      - 3.1.1. Os dados textuais ou numéricos deverão ser apresentados em meio digital no formato **.xls** ou compatível;
    - 3.1.3. as obras realizadas no ano findo e projetadas para os próximos 24 meses, por município, deverão ser localizadas conforme 3.1.1 acima, e sua descrição atender ao item 3.1.2, relacionando-as com os objetivos, metas e ações do Plano

Municipal de Saneamento Básico. Deverão ser incluídas informações sobre a situação das obras planejadas (não iniciadas, em andamento ou concluídas), a respectiva data de conclusão (prevista ou efetiva) e o nome do município abrangido;

3.1.4. Para o caso de gestão associada e regionalizada, informar a relação entre os investimentos em andamento e o Plano de Investimentos de Longo Prazo apontando os municípios e localidades beneficiados e se as prioridades das obras/investimentos estão previstas nos respectivos contratos de programa e/ou planos Municipais, planos regionais e/ou Estadual de Saneamento.

## 4. OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS

4.1 apresentar todos os dados relativos aos recursos hídricos disponíveis na área de prestação dos serviços e os meios adotados para seu monitoramento e preservação;

4.2 apresentar o número de funcionários que atuam na área de operação, por cargo e função, em cada Município.

4.3 apresentar, para cada sistema o sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais:

4.3.1.a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas, elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 meses.

4.3.2. estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, nos últimos 24 meses.

4.4 apresentar os programas de monitoramento da operação do sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, tais como:

- 4.4.1. Programas de conservação do sistema;
- 4.4.2. Programas de educação ambiental;
- 4.4.3. Programas de controle e combate a enchentes;
- 4.4.4. Programas de controle de áreas de risco;

## 5. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

5.1 Apresentar os programas de manutenção preventiva e corretiva do sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, previstos e executados nos últimos 12 meses. Para tal, o prestador deverá informar, para cada sistema, elencando os municípios beneficiados:

- 5.1.1.as ações previstas e realizadas.

5.1.2.os custos previstos e realizados.

5.1.3.as principais dificuldades para o cumprimento dos programas de manutenção planejados;

5.1.4.outras informações julgadas.

## Anexo A – Modelo de ficha técnica

FICHA TÉCNICA MICRODRENAGEM				
Item	Componente	Descrição	Localização	

FICHA TÉCNICA MACRODRENAGEM				
Item	Componente	Descrição	Localização	

### REDES

RDD	Tipo	Atendimento	Material	Extensão (m)
Total				

## Anexo IV – Modelo de ofício de aviso de fiscalização ao município

Ofício nº (...)/20(...) – AGESAN RS (local), (...) de (...) de 20(...).

Ao Senhor (...)

Prefeito de (...)

Assunto: Fiscalização

Prezado Senhor Prefeito

Por meio deste, informamos a Vossa Senhoria que realizaremos fiscalização na área técnica nas instalações da (...) no período de (...) de (...) de 20(...) a (...) de (...) de 20(...).

Para tanto, considerando que o município é o titular do serviço, solicitamos o acompanhamento de um representante municipal durante o ato fiscalizatório.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, o que poderá ser feito pelos seguintes meios de contato: (...).

Atenciosamente,

(...)

Diretor de Regulação e Fiscalização

AGESAN RS

## Anexo V – Modelo de Termo de não conformidade - TNC

### MODELO DE TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)

TNC Nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E EMAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. PRESTADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### 3. RESUMO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE

Na ação de fiscalização sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento da drenagem urbana e manejo de águas pluviais no município de \_\_\_\_\_, bem como sobre as demais obrigações do prestador junto aos usuários e à AGESAN-RS, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGESAN-RS, com o instrumento contratual e com a Legislação em vigor. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da AGESAN-RS durante ação de fiscalização realizada de \_\_ / \_\_ a \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_ estão detalhados e as ações a serem implantadas pela concessionária, bem como seus prazos, são descritos no Anexo I.

#### 4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

NOME: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E E-MAIL: \_\_\_\_\_

## 5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TNC

NOME: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E E-MAIL: \_\_\_\_\_

*Local e data da emissão do TNC*

*Responsável pela emissão do*

*TNC*

\_\_\_\_\_  
*Responsável pela emissão do TNC*

Recebido em : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Prestador*

## TERMO DE NÃO CONFOMIDADES (TNC)

TNC Nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### ANEXO I – CONSTATAÇÕES

#### 1. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS, DETERMINAÇÕES E PRAZOS

C-1: \_\_\_\_\_

NC-1: \_\_\_\_\_

D-1: \_\_\_\_\_

P-1: \_\_\_\_\_

C-2: \_\_\_\_\_

NC-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÃO – C = CONSTATAÇÃO, NC = NÃO-CONFORMIDADE, D = DETERMINAÇÃO, P = PRAZO.

## Anexo VI – Modelo de termo de adequação de serviços – TAS

TAS Nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
TNC REF Nº ----- / -----

### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E E-MAIL: \_\_\_\_\_

### 2. PRESTADOR

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E E-MAIL: \_\_\_\_\_

### 3. RESUMO DO TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS

Na ação de fiscalização sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento do sistema de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos no Município de \_\_\_\_\_, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGESAN-RS, com o instrumento contratual respectivo e com a Legislação em vigor. Em desacordo com o Termo de Não Conformidade nº \_\_\_\_\_ emitido em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da AGESAN RS durante ação de fiscalização realizada de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_ estão detalhados no Anexo I. As referências ao respectivo TNC , bem como seus prazos, são descritos no Anexo II.

### 4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

NOME: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E E-MAIL: \_\_\_\_\_



## 5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TAC

NOME: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE E E-MAIL: \_\_\_\_\_

*Local e data da emissão do TAS*

*Responsável pela emissão do TAS*

\_\_\_\_\_  
*Responsável pela emissão do TAS*

Recebido em : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Prestador*

## TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇO (TAS)

TAS N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

TNC REF. N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## ANEXO I – CONSTATAÇÕES

### 1. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_

NC-1: \_\_\_\_\_

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_

NC 2 \_\_\_\_\_

REFERENCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: \_\_\_\_\_

NC-3: \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÃO – NC = NÃO CONFORMIDADE.

## TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TAS)

TAS N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

TNC REF. N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### ANEXO II - DETERMINAÇÕES

#### 1. DETERMINAÇÕES E PRAZOS

D-1: \_\_\_\_\_

P-1: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

D-2: \_\_\_\_\_

P-2: \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÃO – D = DETERMINAÇÃO / P = PRAZO.

VIA 1/3 - PÁGINA 3/3