

RESOLUÇÃO CSR Nº 33/2025

Dispõe sobre as diretrizes e procedimentos para a concessão, instalação, vistoria e manutenção de reservatórios domiciliares de água no Município de São Leopoldo.

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, de 2019.

CONSIDERANDO o disposto no art. 23 da Lei Federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020, especialmente quanto à regulação das dimensões técnica, econômica e social da prestação dos serviços de saneamento básico;

CONSIDERANDO o Parecer Jurídico emitido em 2 de junho de 2025, que reconhece a compatibilidade legal e regulatória da ação mitigadora de fornecimento de reservatórios domiciliares;

CONSIDERANDO o Relatório Geral elaborado pelo SEMAE e os dados do setor de Serviço Social que caracterizam a vulnerabilidade social da população atendida no bairro Santos Dumont;

CONSIDERANDO a necessidade de garantir o direito fundamental de acesso à água, em caráter emergencial, às famílias beneficiárias da Tarifa Social em áreas de favela e comunidades urbanas;

CONSIDERANDO a aprovação da matéria pelo Conselho Superior de Regulação.

CONSIDERANDO os documentos do Processo Administrativo nº 880/2025 da AGESAN-RS.

RESOLVE:

CAPÍTULO I
CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Art. 1º. Fica aprovada, no âmbito da regulação da AGESAN-RS, a execução do Projeto Água para Todos, de iniciativa do SEMAE de São Leopoldo, destinado à concessão gratuita de reservatórios domiciliares de água para domicílios beneficiários da Tarifa Social, localizados em áreas com deficiência de abastecimento contínuo no bairro Santos Dumont.

Art. 2º. Esta Resolução estabelece os critérios, procedimentos e obrigações relacionadas à habilitação, entrega, instalação, vistoria e manutenção dos reservatórios, com base no plano técnico-social apresentado, nos termos da legislação federal vigente sobre o saneamento básico.

Art. 3º. A ação terá abrangência restrita ao bairro Santos Dumont, conforme delimitado no Relatório Geral da Ação, sendo contemplados os domicílios identificados como elegíveis em razão de sua localização e condição socioeconômica.

Art. 4º. Serão considerados aptos à concessão os domicílios:

- I – cadastrados na Tarifa Social de água;
- II – situados na área de intervenção delimitada pelo SEMAE;
- III – com regularidade financeira ou em condições de regularização conforme critérios sociais estabelecidos;
- IV – com condições adequadas para instalação do reservatório, conforme avaliação técnica.

Parágrafo único. A inclusão no programa exige a assinatura de Termo de Compromisso pelo usuário, com ciência das responsabilidades quanto à instalação e manutenção do equipamento.

Art. 5º. Para fins desta Resolução, aplicam-se as seguintes definições:

- I – Projeto Água para Todos: ação emergencial promovida pelo SEMAE, voltada à mitigação da intermitência no abastecimento hídrico mediante cessão gratuita de reservatórios domiciliares.
- II – Reservatório Domiciliar: equipamento de 500 litros fornecido pelo SEMAE, destinado ao armazenamento de água em domicílios vulneráveis.

III – Unidade Beneficiária: domicílio que atenda aos critérios de elegibilidade definidos nesta Resolução.

IV – Habilitação: processo de adesão ao projeto realizado por meio digital, presencial ou visita in loco, mediante verificação de requisitos.

V – Cartilha de Instalação: material educativo entregue ao usuário com orientações sobre a correta instalação e manutenção do reservatório.

VI – Vistoria: verificação técnica ou social promovida pelo SEMAE para avaliar a instalação e o uso adequado do reservatório.

VII – Termo de Recebimento: documento formal assinado pelo usuário no momento da entrega do equipamento.

CAPÍTULO II

DO TRABALHO SOCIAL E DA CARTILHA DE INSTALAÇÃO

Art. 6º. O trabalho social constitui etapa preparatória à implementação do Projeto Água para Todos, competindo ao SEMAE sua execução, com a finalidade de assegurar a orientação prévia dos usuários quanto aos objetivos da ação, às condições de participação, às responsabilidades decorrentes do recebimento do reservatório domiciliar e aos procedimentos técnicos relativos à instalação, uso e manutenção do equipamento.

Art. 7º. A ação de trabalho social deverá ser realizada com antecedência mínima de 7 (sete) dias da entrega do reservatório, devendo alcançar, preferencialmente, todas as unidades usuárias habilitadas, por meio de atividades informativas individuais, coletivas ou visitas domiciliares, conforme cronograma definido pelo SEMAE.

Parágrafo único. Os agentes sociais do SEMAE poderão ser convocados pelos usuários beneficiários, mediante solicitação formal com agendamento prévio por meio das unidades de atendimentos, para realização de visitas complementares a qualquer tempo, com a finalidade de prestar orientações adicionais ou apoiar o correto manuseio e conservação do reservatório.

Art. 8º. O acesso às informações e esclarecimentos relativos ao Projeto Água para Todos será garantido de forma continuada aos usuários, inclusive após a visita técnica ou social, por meio dos seguintes canais:

I – sítio eletrônico oficial do SEMAE;

II – unidades de atendimento ao público;

III – canais de atendimento remoto disponibilizados ao usuário, como telefone, e-mail ou plataforma digital.

Art. 9º. A cada unidade usuária beneficiária será entregue, no ato da habilitação, uma Cartilha de Instalação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I – escopo, finalidade e justificativa da ação emergencial;

II – critérios de elegibilidade, obrigações do usuário e condições para permanência no programa;

III – instruções técnicas para instalação segura do reservatório, incluindo requisitos estruturais da base de apoio;

IV – procedimentos recomendados para a higienização periódica e conservação do equipamento;

V – cuidados necessários para prevenção de contaminações e riscos sanitários;

VI – canais de atendimento e suporte técnico do SEMAE;

VII – orientações quanto à vedação do uso indevido, cessão a terceiros ou descarte irregular do reservatório.

Art. 10. A Cartilha de Instalação deverá ser disponibilizada:

I – em meio físico, entregue ao beneficiário no ato da habilitação ou da visita técnica;

II – em formato digital, acessível no sítio eletrônico oficial do SEMAE;

III – em murais informativos localizados nas unidades de atendimento ao público.

Parágrafo único. A Cartilha de Instalação deverá ser redigida em linguagem clara, objetiva e acessível, com uso de elementos gráficos e orientações visuais, de modo a possibilitar ampla compreensão por parte da população beneficiária, considerada sua condição de vulnerabilidade social.

Art. 11. O plano de ação social, contendo a metodologia, etapas e estratégias de abordagem às unidades beneficiárias, bem como o conteúdo completo da Cartilha de Instalação, deverá ser previamente submetido à AGESAN-RS para fins de homologação pela Diretoria Colegiada, constituindo condição obrigatória para o início da execução das etapas operacionais do projeto.

CAPÍTULO III
DA NOTIFICAÇÃO

Art. 12. A notificação do usuário habilitado ao Projeto “Água para Todos” constitui ato formal necessário para a operacionalização da entrega do reservatório domiciliar.

Parágrafo único. A notificação deverá ser encaminhada aos usuários após a conclusão da etapa de habilitação e da validação técnica pela equipe competente do SEMAE.

Art. 13. O usuário notificado disporá do prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação, para realizar o agendamento da entrega do reservatório por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo SEMAE.

§1º. O agendamento poderá ser efetuado:

- I – pelo sítio eletrônico oficial do SEMAE;
- II – em unidades presenciais de atendimento ao público;
- III – por meio de central telefônica ou canal remoto indicado na notificação.

§2º. O não agendamento no prazo estabelecido, salvo justificativa formalmente apresentada e aceita pela autarquia, poderá implicar na revogação da habilitação e na perda do direito à entrega do equipamento.

Art. 14. Após a entrega do reservatório, o usuário deverá realizar a instalação do equipamento no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data do recebimento, observando as orientações técnicas constantes na Cartilha de Instalação.

Parágrafo único. Concluída a instalação, caberá ao usuário solicitar a vistoria técnica do SEMAE por meio dos canais oficiais, sendo condição obrigatória para o registro final da adesão ao projeto.

Art. 15. A notificação deverá conter, no mínimo, os seguintes dados:

- I – nome completo e CPF do usuário beneficiário;
- II – endereço completo da unidade consumidora;
- III – código de identificação da ligação ou matrícula no cadastro do SEMAE;
- IV – confirmação da habilitação ao projeto;
- V – canais oficiais de contato e suporte;
- VI – advertência sobre as consequências do descumprimento dos prazos e deveres estabelecidos.

Art. 16. A entrega da notificação poderá ocorrer por meio:

- I – físico, com protocolo assinado pelo usuário ou seu representante legal;
- II – eletrônico, com confirmação digital de recebimento;
- III – visita domiciliar, com registro documental da equipe responsável.

Parágrafo único. O SEMAE deverá manter arquivamento dos comprovantes de entrega das notificações, para fins de controle e eventual fiscalização pela AGESAN-RS.

CAPÍTULO IV DA HABILITAÇÃO

Art. 17. A habilitação ao benefício da concessão do reservatório domiciliar de água será concedida exclusivamente aos usuários que atendam, cumulativamente, aos seguintes critérios:

- I – estejam inscritos na Tarifa Social vigente junto ao SEMAE, conforme os critérios estabelecidos pela regulamentação aplicável;
- II – possuam matrícula ativa e em situação de regularidade junto ao SEMAE, admitindo-se, para fins desta Resolução, a existência de até 15 (quinze) faturas vencidas não quitadas, desde que objeto de negociação ou parcelamento formalmente firmado com o prestador;
- III – residam nos logradouros abrangidos pelo Projeto “Água para Todos”, nos termos do mapeamento técnico-social previamente elaborado;
- IV – não tenham sido contemplados anteriormente com reservatório similar fornecido por programas públicos ou ações compensatórias de empreendimentos;
- V – apresentem condições técnicas mínimas para instalação do reservatório, conforme critérios de vistoria definidos pelo SEMAE.

Parágrafo único. O não atendimento a qualquer um dos critérios previstos neste artigo impedirá a habilitação do usuário ao benefício, implicando a perda do direito ao recebimento do reservatório.

Art. 18. A análise de habilitação dos usuários será realizada pelo setor de Serviço Social do SEMAE, com base em banco de dados atualizado e nas informações coletadas nas ações de campo, podendo contar com o apoio de equipes técnicas de outras áreas, conforme necessidade operacional.

Art. 19. Os usuários considerados não habilitados poderão apresentar pedido de

reavaliação fundamentado, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da ciência da decisão, devendo o pedido ser analisado e decidido pela instância competente do SEMAE no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

Art. 20. A relação dos usuários habilitados será publicada no sítio eletrônico oficial do SEMAE e afixada em local visível nas unidades de atendimento, garantindo-se a ampla publicidade e o direito de consulta individual pelos beneficiários.

CAPÍTULO V

DO FORNECIMENTO DO RESERVATÓRIO

Art. 21. O fornecimento do reservatório domiciliar será realizado exclusivamente pelo SEMAE, devendo ocorrer diretamente no endereço da unidade consumidora habilitada ao Projeto “Água para Todos”.

Art. 22. O usuário deverá assegurar local apropriado e seguro para o recebimento do equipamento, compatível com as dimensões do reservatório e que possibilite a descarga e movimentação sem risco de danos ou acidentes.

Art. 23. A entrega do reservatório deverá ser previamente agendada, sendo informado ao usuário o dia e o horário disponíveis, conforme cronograma de logística definido pelo SEMAE.

§1º A ausência do usuário ou de pessoa responsável no local, no horário previamente agendado, implicará no reagendamento da entrega, podendo o SEMAE fixar nova data conforme disponibilidade operacional.

§2º Em caso de impossibilidade de entrega por falta de condições de acesso ou ausência de local adequado para recebimento, o SEMAE poderá registrar a ocorrência, orientando o usuário quanto às providências necessárias para viabilizar nova tentativa.

Art. 24. No ato da entrega, o usuário ou seu representante legal deverá assinar o Termo de Recebimento, confirmando a integridade do equipamento e assumindo a responsabilidade por sua guarda, instalação e manutenção, nos termos desta Resolução.

Art. 25. O SEMAE manterá registro detalhado de todas as entregas realizadas, incluindo data, horário, nome do responsável pelo recebimento e eventuais ocorrências operacionais, para fins de controle interno e fiscalização pela AGESAN-RS.

CAPÍTULO VI
DO TERMO DE RECEBIMENTO

Art. 26. No ato da entrega do reservatório, o usuário beneficiário ou seu representante legal deverá assinar o Termo de Recebimento, conforme modelo padronizado pelo SEMAE, com a finalidade de formalizar a transferência de posse e ciência quanto às condições de uso.

Art. 27. O reservatório domiciliar será fornecido gratuitamente, não implicando em qualquer cobrança direta ou indireta ao usuário, sendo vedada sua comercialização, cessão ou destinação diversa da finalidade estabelecida nesta Resolução.

Art. 28. O reservatório deverá ser utilizado exclusivamente para assegurar o abastecimento mínimo de água nas situações de desabastecimento decorrentes de manobras operacionais, intermitências ou faltas no fornecimento de água na região de baixa pressão.

Art. 29. A partir do recebimento, o reservatório passará a ser de inteira responsabilidade do usuário, cabendo-lhe:

- I – garantir sua correta instalação conforme orientações técnicas;
- II – zelar pela conservação e uso adequado do equipamento;
- III – arcar com eventuais custos de substituição em caso de perda, dano ou extravio por uso indevido;
- IV – comunicar ao SEMAE, imediatamente, qualquer irregularidade que comprometa a funcionalidade do equipamento.

Art. 30. O Termo de Recebimento deverá conter, no mínimo:

- I – identificação completa do usuário e da unidade beneficiada;
- II – número de série ou código de identificação do reservatório;
- III – data da entrega e identificação da equipe responsável;

- IV – declaração de ciência quanto às obrigações, restrições e finalidade de uso;
V – cláusula expressa sobre a responsabilidade do usuário a partir do recebimento.

Art. 31. O SEMAE manterá arquivada, de forma física ou digital, uma via do Termo de Recebimento devidamente assinada, para fins de comprovação, auditoria e fiscalização.

CAPÍTULO VII DA INSTALAÇÃO DO RESERVATÓRIO

Art. 32. O usuário deverá realizar a instalação do reservatório no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data do recebimento do equipamento, sob sua exclusiva responsabilidade.

Art. 33. A instalação deverá seguir as orientações constantes na Cartilha de Instalação disponibilizada pelo SEMAE, especialmente quanto aos critérios de segurança, estabilidade da base, vedação, altura mínima, conexão adequada ao sistema hidráulico interno e proteção contra agentes externos.

Art. 34. O reservatório deverá ser utilizado exclusivamente para a reservação de água destinada ao abastecimento da unidade domiciliar beneficiada, sendo vedado qualquer uso diverso, inclusive para fins comerciais, industriais, rurais, recreativos ou de redistribuição a terceiros.

Art. 35. A não instalação do reservatório no prazo estabelecido, ou sua utilização em desconformidade com os critérios definidos nesta Resolução ou na Cartilha de Instalação, poderá ensejar o recolhimento do equipamento pelo SEMAE, mediante notificação prévia ao usuário.

Parágrafo único. Em caso de recolhimento do reservatório, o usuário perderá o direito ao benefício, sem prejuízo de eventual reinscrição futura em programas semelhantes, a critério do SEMAE.

Art. 36. Após a instalação, o usuário deverá solicitar vistoria técnica ao SEMAE para verificação da conformidade da instalação, nos termos do Capítulo VIII desta Resolução.

CAPÍTULO VIII
DA VISTORIA

Art. 37. Após a solicitação formal do usuário, o SEMAE realizará vistoria técnica no local de instalação do reservatório, com a finalidade de verificar a conformidade da execução com os parâmetros técnicos estabelecidos nesta Resolução e na Cartilha de Instalação.

Art. 38. A vistoria compreenderá, no mínimo, a verificação dos aspectos sinalizados pela Cartilha de Instalação.

Art. 39. Constatadas irregularidades ou inadequações na instalação, será emitido relatório de pendências contendo a descrição dos itens em desconformidade.

§1º. O relatório que trata o *caput* deverá ser entregue ao usuário em via física, mediante assinatura de recebimento.

§2º. O usuário terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de recebimento do relatório de pendências, para providenciar as adequações necessárias e solicitar nova vistoria ao SEMAE.

Art. 40. Persistindo o descumprimento das orientações técnicas após a segunda vistoria, o SEMAE poderá adotar providências administrativas, incluindo o registro de inadimplemento e a comunicação à AGESAN-RS para os devidos fins regulatórios.

CAPÍTULO IX
DA MANUTENÇÃO DO RESERVATÓRIO

Art. 41. A manutenção e a limpeza periódica do reservatório são de responsabilidade exclusiva do usuário, devendo ser realizadas de forma a garantir a qualidade da água armazenada, em conformidade com as orientações técnicas estabelecidas nesta Resolução.

Art. 42. A limpeza e desinfecção do reservatório deverão ocorrer, preferencialmente, a cada seis meses, e obrigatoriamente com frequência mínima anual, conforme recomendação da Portaria SES/RS nº 1.237/2014, ou sempre que identificadas as seguintes situações:

- I – alteração na coloração, odor ou sabor da água;
- II – presença de resíduos, sujeiras, insetos ou animais no interior do reservatório;
- III – realização de obras ou intervenções na instalação hidráulica da unidade;
- IV – suspeita ou confirmação de contaminação da água por agentes externos.

Art. 43. O procedimento de limpeza e desinfecção deverá seguir as instruções do Anexo I desta Resolução – “Procedimento quanto à limpeza e desinfecção de reservatório de água potável”.

§1º. A limpeza deverá ser realizada com materiais e produtos adequados, sendo vedado o uso de detergentes, escovas metálicas ou substâncias que possam comprometer a potabilidade da água ou danificar o reservatório.

§2º. A desinfecção deverá ser feita exclusivamente com solução clorada, conforme dosagem e procedimentos indicados no Anexo I.

Art. 44. O SEMAE poderá, a qualquer tempo, exigir comprovação da limpeza por meio de declaração do usuário, fotografia datada, anotação visível ou outro meio idôneo.

Art. 45. O descumprimento das obrigações de manutenção poderá ensejar a suspensão de benefícios, que tratam esta resolução, bem como a comunicação à AGESAN-RS para adoção das providências regulatórias e sanitárias cabíveis.

CAPÍTULO X CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 46. Os casos omissos ou situações excepcionais não previstas nesta Resolução serão analisados e deliberados pela Diretoria-Geral da AGESAN-RS, respeitados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e do interesse público.

Art. 47. O usuário poderá apresentar recurso à AGESAN-RS contra decisão do SEMAE que, fundamentadamente, tenha indeferido sua solicitação relacionada ao fornecimento, instalação, vistoria ou manutenção do reservatório, à qualquer momento.

§1º. O recurso deverá ser protocolado por escrito, devidamente motivado, acompanhado de cópia da decisão impugnada e dos documentos que o usuário entender pertinentes à sua pretensão.

§2º. A AGESAN-RS, por meio de sua Diretoria de Normatização e Fiscalização, analisará o recurso no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa formal.

Art. 48. O SEMAE deverá manter atualizados os registros das entregas, habilitações, vistorias e demais atos decorrentes desta Resolução, de forma a garantir a rastreabilidade das informações e possibilitar a atuação regulatória e fiscalizatória da AGESAN-RS.

Art. 49. O SEMAE deverá elaborar e encaminhar à AGESAN-RS, até o último dia útil de março de cada exercício, relatório consolidado referente ao ano anterior, contendo:

- I – o quantitativo de reservatórios adquiridos, entregues, instalados e recolhidos;
- II – o número de usuários habilitados e não habilitados, com respectivas justificativas;
- III – a relação de vistorias realizadas, com percentual de conformidade;
- IV – as principais pendências identificadas e providências adotadas;
- V – eventuais reclamações ou recursos apresentados por usuários e sua resolução;
- VI – proposta de aperfeiçoamento do procedimento, quando couber.

Parágrafo único. A AGESAN-RS poderá, por ato normativo complementar, definir indicadores de desempenho, periodicidade adicional de envio de informações e modelo-padrão de relatório.

Art. 50. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 26 de setembro de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br GUILHERME FERNANDES MARQUES
Data: 08/10/2025 11:40:16-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dr. Guilherme Fernandes Marques
Conselheiro Presidente

Vagner Gerhardt Mâncio
Diretor de Normatização

Dr. Marlon do Nascimento Barbosa
Assessor Jurídico