

CHECKLIST DE FISCALIZAÇÃO

SEGMENTO FISCALIZADO	
Branco	Verificar <i>in loco</i>
Verde	Verificar previamente
Laranja	Verificar após a fiscalização

Item "Ok?"
Marcar (S) para "sim"
Marcar (N) para "não"

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA - SAA

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
I. MANANCIAL			
1	Existe sinalização identificando o manancial e que aquela é uma área destinada ao abastecimento público?		
2	O volume captado atualmente garante o abastecimento de água sem haver colapso no abastecimento?		Alternativas:
3	Existe barramento para regularização da vazão do manancial?		
4	Existe licença ambiental do barramento? (Se houver)		
5	Existe Portaria de Outorga para a captação?		
II. POÇO			
1	É feita a captação em poços? Em caso afirmativo, utilizar Anexo I		
III. CAPTAÇÃO			
1	As condições operacionais e de manutenção da captação são adequadas?		
2	A infraestrutura necessária para a captação está isolada?		
3	As condições de acesso ao ponto de captação são adequadas?		
4	Existem meios de comunicação imediata com o centro de operações ou ETA?		
5	A EEAB está em bom estado de conservação?		
6	A EEAB está identificada?		
7	A EEAB está protegida?		
8	Há facilidade de realização de trabalhos de manutenção na EEAB?		
9	As condições de manutenção dos quadros de comando e de força são adequadas? (Verificar limpeza dos componentes, lâmpadas sinalizadoras etc.).		
10	Qual o horário de funcionamento da (s) bomba (s)?		
11	Há equipamento para controle operacional da (s) bomba (s) (inversor de frequência, horímetro, etc) ou o mesmo é feito de forma manual?		
12	Existe tratamento preliminar na EEAB (telas, gradeamento, caixa de areia, etc.)?		
13	As condições de limpeza do tratamento preliminar na EEAB são adequadas?		
14	As condições de manutenção/conservação do tratamento preliminar na EEAB são adequadas?		
15	Existe paralisação devido à falta de energia elétrica nas EEAB?		
16	Há, no ponto de entrada de energia elétrica, dispositivo que permita a ligação de gerador de emergência?		
IV. ADUÇÃO			
1	Existe facilidade de acesso para manutenção ao longo da linha de adução? (Ex: localizada em via pública. Em caso negativo, ver o que é necessário para a realização de manutenção)		Se sim, foto ou anotação
2	Existem componentes instalados na adutora, como ventosas, registros de descarga, manobras, TAU, etc? (Anotar quais e a quantidade vistoriada por amostragem representativa) (Em caso negativo, verificar motivo)		
3	Se existem, os componentes inspecionados, inclusive suas caixas de proteção, estão em adequado estado de conservação? (Verificar por amostragem)		
4	Existe macromedição? Tipo?		
5	Existe cadastro técnico atualizado da adutora? (Verificar quanto da rede está atualizado)		
6	Há problemas de vazamentos recorrentes na adutora? (Em um mesmo ponto. Perguntar e verificar causas)		
V. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA)			
V.1. Licença			
1	A ETA possui licenciamento ambiental para funcionamento?		
V.2. Área da ETA			
1	Existe placa indicativa do local identificando a área pertencente ao prestador de serviços?		
2	O acesso à ETA está em adequadas condições?		
3	A área está devidamente cercada?		
4	As condições de limpeza do pátio externo são adequadas?		
5	Existem animais habitando ou transitando dentro dos limites da ETA?		
V.3. Tratamento			
1	Há Pré-tratamento?		
2	Os equipamentos de mistura rápida estão em condições adequadas?		
3	A vazão de coagulante é dosada?		
4	O floculador está em condições adequadas (observar limpeza, manutenção, posicionamento dos defletores)?		
5	Há vazamentos visíveis no floculador?		
6	A Unidade faz correção de pH?		
V.4. Aeração			
1	Existe Aeração? Em caso afirmativo, utilizar Anexo II		
V.5. Decantação			
1	Os decantadores estão em condições adequadas (observar limpeza e vazamentos)?		Quantidade: _____
2	As escadas de acesso (se existem) estão em adequadas condições de uso?		
3	Existem passarelas com guarda-corpos de proteção no decantador para segurança do operador?		
4	Frequência de limpeza dos decantadores:		
5	Local de disposição do lodo dos decantadores:		

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA - SAA

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
V.6. Filtração			
1	Os filtros estão em condições adequadas?		Quantidade: _____
2	Há tomada de água na saída de cada filtro, para determinação da turbidez?		
3	As escadas de acesso estão em adequadas condições de uso?		
4	Há guarda-corpos de segurança nas instalações de filtração?		
5	Há vazamentos nas tubulações e registros dos filtros?		
6	Há estimativa do volume de água de lavagem dos filtros?		Freq lavagem: _____
7	Qua a frequência de lavagem dos filtros?		
8	Local de disposição da água de lavagem:		
9	Há presença de bolhas na filtração? (Observar na parte superior dos filtros ascendentes)		
10	Há carreamento do leito filtrante? (Observar na caixa de descarga de lavagem).		
V.7. Casa de química			
1	As condições de higiene e limpeza são adequadas?		
2	O local possui condições apropriadas para armazenamento do produto? (Temperatura ambiente, ventilação, espaço livre para circulação, etc.)		
3	Os produtos químicos têm registro no Ministério da Saúde e estão dentro do prazo de validade? (caso sejam estocados)		
4	Os tanques de dosagem de produtos químicos e bomba dosadora estão em condições adequadas?		
5	Existe manutenção preventiva dos equipamentos dosadores?		
6	No caso de cloro gasoso, a área de dosagem oferece condições de segurança? (Temperatura, ventilação, espaço livre para circulação, etc.).		
7	Existe kit de emergência apropriado e de peças de reposição?		
8	Os operadores receberam treinamento para manipulação de produtos químicos?		
V.8. Laboratório			
1	As condições de organização e limpeza do laboratório são adequadas?		
2	Existem registros sobre a qualidade da água bruta e tratada no laboratório?		
3	Existem equipamentos necessários aos ensaios físico-químicos em adequado estado de conservação?		Phmêtro , colorímetro, turbidímetro, fluorímetro
4	Os equipamentos estão em adequado funcionamento e calibrados?		
5	Existe equipamento para análises microbiológicas?		
6	Existe equipamento para análises de outros microorganismos?		Protozoários: Giardia e crypto
7	Existem armários para guardar reagentes e vidrarias?		
8	Os reagentes estão armazenados adequadamente?		
9	O operador está apto para operar os aparelhos do laboratório, inclusive calibrá-los quando necessário?		
10	Os reagentes estão dentro do prazo de validade (soluções tampão, spadns, metilorange, etc...)?		
	Ácido sulfúrico		
	Ácido zircônico		
	Arsenito de sódio		
	Azul de bromotimol		
	Cloreto de potássio		
	Eriocromo Cianina-R		
	Metil Orange		
	Ortotoluidina		
	Padrão de alumínio		
	Padrão de fluoreto		
	Permanganato de potássio		
	Spadns		
	Tampão acetato de sódio		
	Tampão de pH 7,00		
	Tampão de pH 4,00		
	Tampão de pH 10,00		
	Tiosulfato de sódio		
	Vermelho de fenol		
11	Qual a frequência de realização de testes no Jar Test?		
12	O estado de conservação e funcionamento do jar test está adequado?		
V.9. Outros			
1	A unidade tem problemas operacionais na fluoretação?		
2	As caixas de proteção, inspeção ou passagem existentes possuem tampas adequadas ou grades de proteção?		
3	Existem vazamentos nas instalações? (Tubos, registros etc.)?		
V.10. Equipamentos			
1	Existem fardamentos e EPIs (botas, luvas, capacetes etc.) adequados para uso dos funcionários em campo?		

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA - SAA

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
2	Os operadores de campo usam roupas e/ou crachás que os identificam como funcionários próprios ou terceirizados da empresa?		
3	As ferramentas de trabalho estão dispostas em local adequado e seguro? (Picaretas, pás, enxadas, alavancas etc.).		
4	Existem veículos para uso dos funcionários? (Carros, motos, bicicletas).		
5	Existe macromedida na entrada e saída da ETA?		
VI. ESTAÇÃO ELEVATÓRIA (EE)			
VI.1. Conservação e limpeza			
1	Existe identificação da estação elevatória (EEAT)?		
2	A EEAT está em bom estado de conservação?		
3	A EEAT está protegida?		
VI.2. Operação e manutenção			
1	Há facilidade da realização de trabalhos de manutenção na EEAT?		
2	A iluminação da estação elevatória está adequada, com luz natural ou artificial ?		
3	A ventilação é adequada? proporcionando condições de conforto da operação, pode ser natural ou forçada.		
4	Os locais de trabalho possuem piso com saliência ou depressão que possa causar acidentes?		
5	As condições de manutenção do quadro de força são adequadas? (Verificar as condições de limpeza, funcionamento dos sinalizadores de bombas etc.).		
6	Há sinalização de risco de choque elétrico nos painéis de comando/quadro de força?		
7	Qual o horário de funcionamento da (s) bomba (s)?		
8	Há equipamento para controle operacional da (s) bomba (s) (inversor de frequência, horímetro, etc) ou o mesmo é feito de forma manual?		
9	Existe bomba reserva instalada?		
10	Existem dispositivos de proteção antigolpe (Torre de equilíbrio, tanque alimentador unidirecional – TAU, válvula de retenção, volante de inércia, reservatório hidropneumático)?		
11	Se existe, o dispositivo inspecionado está funcionando adequadamente?		
VII. RESERVATÓRIOS			
VII.1. Isolamento, conservação e limpeza da área			
1	O reservatório está devidamente cercado e/ou isolado?		
2	As condições de limpeza da área são adequadas?		
VII.2. Infraestrutura, instalações e funcionamento			
1	As condições de conservação do reservatório são adequadas? (Sem rachaduras, corrosão etc.).		
2	Existe escada de acesso ao reservatório em adequadas condições de uso?		
3	As escadas instaladas internamente possuem adequadas condições de uso?		
4	Há gaiola de proteção na escada externa dos reservatórios elevados?		
5	Há guarda-corpo na laje de cobertura?		
6	O reservatório possui cobertura adequada, com as tampas de inspeção do reservatório em adequadas condições?		
7	Há tubulação de ventilação nos reservatórios?		
8	Os dutos de ventilação estão protegidos com tela e com cobertura que impeça a entrada de água de chuva e limite a entrada de poeira?		
9	Há medidor de nível? (Verificar se é feito o acompanhamento e anotação das medições dos níveis diários de reservação).		
10	Existe sistema de controle de nível?		
11	O reservatório atende à demanda máxima diária, ou seja, mantém níveis de reservação suficientes?		
12	Há macromedidor na entrada e/ou saída do reservatório? Tipo?		
13	Existe tubo extravasor?		
14	Ocorre extravasamento do reservatório? (Anotar a frequência registrada).		
15	São realizadas a limpeza e a desinfecção periódicas?		
16	Existe tubulação de descarga de fundo?		Freq: _____ Última: __/__/__
17	A água de lavagem é medida ou estimada?		
18	As caixas de proteção, de inspeção ou de passagem existentes possuem tampas adequadas ou grades de proteção?		
19	Existem vazamentos nas instalações? (Tubos, registros etc.).		
20	Há pára-raios e sinalização noturna em condições adequadas (Reservatórios Elevados)?		
VIII. REDE			
VIII.1. Cadastro			
1	Existe cadastro atualizado da rede? (Verificar quanto da rede está atualizado)		
2	O Cadastro confere com a realidade (posicionamento dos itens)?		
VIII.2. Descarga de rede			

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA - SAA

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
1	Existem pontos de descargas na rede? (Anotar a quantidade e a frequência das descargas e fazer inspeções nos locais - 3 a 5 pontos aleatórios, preferencialmente distantes)		
2	Os pontos de descargas de redes estão devidamente protegidos e em adequadas situação de manutenção/conservação? (Verificar a situação das caixas, registros e tampas).		
VIII.3. Pressões			
1	Existem áreas críticas de baixas pressões na rede? (Perguntar e anotar as áreas em campo e verificar histórico de reclamações ou áreas de intermitência/deficiência).		
2	As pressões mínimas e máximas são obedecidas? (Medir pressões em pontos estratégicos do sistema e verificar os pontos de pressões mínima e máxima. Geralmente as medições são realizadas durante 24 horas, no entanto, dependendo da disponibilidade dos equipamentos, além da avaliação da variação das pressões diárias, poderão ser realizadas medições da pressão instantânea de forma a contemplar os locais com vulnerabilidades no abastecimento. Os equipamentos poderão ser instalados na rede ou no interior de imóveis, caso tenham autorização do proprietário/reponsável).		
VIII.4. Perdas			
1	Existe macromedição na rede de distribuição? Tipo?		
2	Ocorrem vazamentos recorrentes na rede? (Anotar a frequência. Ver as ocorrências operacionais)		
3	Existe Programa de Controle de Perdas? (Com metas anuais? Bienais? Planos ou Contrato?)		
4	Existe setorização do sistema de distribuição?		
IX. QUALIDADE E CONTROLE DA ÁGUA NA SAÍDA DO TRATAMENTO E NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO			
IX.1. Na Saída do Tratamento			
1	A água na saída do tratamento atendeu aos os padrões físico-químicos estabelecidos pela Portaria de Consolidação Nº5, no período verificado?		
2	A água na saída do tratamento atendeu aos os padrões microbiológicos estabelecidos pela Portaria de Consolidação Nº5, no período verificado?		
3	Existe monitoramento na saída do filtro, antes da adição de produtos químicos?		
IX.2. No Sistema de Distribuição			
1	A água no sistema de distribuição atendeu aos os padrões físico-químicos estabelecidos pela Portaria de Consolidação Nº5, no período verificado?		
2	A água no sistema de distribuição atendeu aos os padrões microbiológicos estabelecidos pela Portaria de Consolidação Nº5, no período verificado?		
IX.3. Controle			
1	Foi realizado o monitoramento da água bruta na captação, conforme o plano de amostragem estabelecido pela legislação?		
2	Foi verificada a presença de cianobactérias?		
3	A quantidade de amostras dos parâmetros de controle coletadas mensalmente na saída do tratamento atende a Portaria de Consolidação Nº5?		
4	A quantidade de amostras dos parâmetros de controle coletadas mensalmente na rede de distribuição atende a Portaria de Consolidação Nº5?		
5	Foi dada publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação? (Verificar, por amostragem, informações na fatura mensal, relatório anual, informações no quadro de avisos, etc)		

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
I. REDE DE ESGOTO			
1	Existe cadastro técnico atualizado da rede? (Verificar quanto da rede está atualizado)		
2	Qual a frequência de limpeza da rede?		
3	São realizadas inspeções periódicas nos coletores? (ver os registros)		
4	Existem ligações indevidas de águas pluviais na rede de esgoto? Em caso afirmativo, quais medidas de controle adotadas?		
5	Os acessórios (PV, TIL, CP, TL) apresentam adequadas condições de funcionamento? (verificar por amostragem)		
6	Existem programas para detecção de despejos não permitidos ?		Pluviais, industriais, etc.
7	As escadas dos poços de visita são feitas em material adequado? (resistente à corrosão)		
II. ESTAÇÃO ELEVATÓRIA (EE)			
II.1. Conservação e limpeza			
1	Existe identificação da estação elevatória (EEEE)?		
2	A EEEB está em adequado estado de conservação?		
3	A EEEB está protegida/isolada?		
II.2. Operação e manutenção			
1	As instalações da EEEB permitem facilidade para realização de trabalhos de manutenção?		
2	Existem dispositivos para detecção de anormalidades de operação da EEEB?		
3	As condições de manutenção do quadro de força são adequadas? (Verificar as condições de limpeza, funcionamento dos sinalizadores de bombas etc.)		
4	Há sinalização de risco de choque elétrico nos painéis de comando/quadro de força?		
5	Existe bomba reserva instalada?		
6	Em caso de ausência de bomba reserva, existe mecanismo eficiente de detecção de anomalia? Qual?		
7	Há no ponto de entrada de energia elétrica, dispositivo que permita a ligação de gerador de emergência?		
8	Existe extravasor no poço de entrada da EEEB?		
9	Existe mecanismo de remoção de sólidos grosseiros?		
10	Os mecanismos de remoção de sólidos grosseiros estão em adequado estado de conservação e limpeza?		
11	Qual o destino final do material retido no mecanismo de remoção de sólidos grosseiros ?		
12	Como é realizado o controle de acionamento das bombas? É automatizado?		
13	O poço de sucção está adequadamente coberto com tampas em adequado estado de conservação e manutenção?		
14	A iluminação na EEEB é adequada?		
15	O edifício da EEEB é ventilado por meio de janelas, portas, exaustores ou outros meios?		
16	O mecanismo de ventilação está em adequado estado de manutenção e conservação?		
17	Correm transbordamentos regularmente na EEE?		
III. LINHA DE RECALQUE DE ESGOTO			
III.1. Operação e manutenção			
1	Qual a frequência de inspeção na linha de recalque?		
2	Existe facilidade de acesso ao longo da linha de recalque?		
3	Existem componentes instalados ao longo da linha de recalque? Quais e quantos?		
4	As caixas de inspeção desse componentes estão em adequadas condições de manutenção?		
5	Há vazamentos na linha de recalque?		
IV. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETE)			
IV.1. Área da ETE			
1	A ETE está identificada?		
2	A ETE está isolada (cerca, muro)?		
3	Existe controle operacional da ETE? Como é feito?		
4	O acesso à ETE está em condições adequadas?		
5	As condições de limpeza do pátio externo são adequadas?		
6	Existem animais habitando ou transitando dentro dos limites da ETE?		
7	Existe edificação de apoio para os operadores, com água potável, material de higiene?		
8	Os operadores estão adequadamente protegidos contra riscos de contaminação biológica? (EPIs e vacinação)		
9	No caso de tratamento por lagoas, existe vegetação que coloque em risco a estabilidade dos taludes.		
IV.2. Tratamento			
1	Existe extravasor no Poço de entrada da ETE?		
2	As tubulações de chegada do esgoto bruto estão em adequadas condições de manutenção e operação?		
3	As condições de limpeza das caixas de recepção do esgoto bruto são adequadas?		
4	Existe tratamento preliminar na ETE?		
5	As condições de funcionamento e o estado de conservação e limpeza do tratamento preliminar são adequados?		
6	Qual o destino final do material retido no tratamento preliminar?		
7	Existe medidor de vazão na entrada da ETE?		
8	É feito o monitoramento da vazão afluente?		
9	Os dispositivos ou tubulações de saída estão adequadamente conservados?		
10	As condições gerais de operação, manutenção e conservação da ETE são adequadas?		
11	Existem dispositivos de manobras operacionais? Quais?		
12	As caixas de proteção, inspeção ou passagem existentes possuem tampas adequadas?		
13	Existem vazamentos nas instalações? (Tubos, registros etc.)		
14	Existe meio de comunicação do operador da ETE com outras unidades do sistema?		
15	Os procedimentos de operação buscam minimizar o gasto energético?		

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
16	O lodo gerado é tratado? (descrever)		
17	Existem leitos de secagem? Quantos?		
18	Qual o destino final do lodo fresco ou retirado do leito de secagem?		
19	Os subprodutos do tratamento são aproveitados de alguma forma?		Como?
IV.3.	Qualidade do Efluente		
1	O efluente tratado atende aos padrões físico-químicos de lançamento preconizados pela legislação, licenças ambientais e/ou portaria de outorga?		
2	O efluente tratado atende aos padrões microbiológicos estabelecidos pelas legislações, licenças ambientais e/ou portaria de outorga?		
3	A eficiência do tratamento é igual ou superior à eficiência de projeto? (descreva)		
4	É feito o monitoramento e controle de efluentes da ETE, conforme o estabelecido pela legislação, licenças ambientais e/ou portaria de outorga no período verificado? (Verificar os parâmetros e frequência de análises)		
5	É feito o monitoramento de lançamentos e descargas indevidos na rede de esgoto? (Ex: despejos industriais, caminhões limpa-fossa, etc.)		
6	É feito o monitoramento do esgoto bruto e tratado para aferição da eficiência do tratamento?		
IV.4.	Equipamentos		
1	Os operadores de campo usam roupas e/ou crachás que os identificam como funcionários próprios ou terceirizados da empresa?		
2	As ferramentas de trabalho estão dispostas em local adequado e seguro? (Picaretas, pás, enxadas, alavancas etc.).		
3	Existem veículos para uso dos funcionários? (Carros, motos, bicicletas).		
V.	LICENÇA AMBIENTAL E PORTARIA DE OUTORGA DA ETE		
1	A ETE possui licenciamento ambiental para funcionamento?		
2	Existe Portaria de Outorga para lançamento do efluente tratado?		
VI	CORPO RECEPTOR		
1	O local de descarga e sua área de influência apresenta aspecto inadequado?		
2	O local de descarga exala odores desagradáveis ou apresenta proliferação de insetos e roedores?		

SISTEMA DE ATENDIMENTO

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
I.	GERENCIAL		
I.1.	Ordens de Serviços		
1	Os prazos de atendimento dos serviços estão sendo cumpridos conforme estabelecido nas Resoluções da ARSP? (Verificar por amostragem geral ou específica, ou ainda, pelo relatório de atendimento).		
2	Verificar as ocorrências de vazamentos nas redes e adutoras e as paralisações (programadas e não programadas, pontuais) dos sistemas: observar especificação do local, data e hora de ciência do vazamento, data e hora de início do reparo.		
I.2.	Hidrômetros		
1	Existem programas de combate a fraudes?		
2	Foi emitido Termo de Ocorrência de Irregularidade ou equivalente em caso de fraudes (Verificar por amostragem. Verificar como são feitos os procedimentos de vistoria e apuração)?		
3	Há registro de todos os casos de irregularidades?		
I.3.	Leitura/Faturamento/Arrecadação		
1	O município vistoriado possui calendário de leitura, faturamento e apresentação da fatura?		
2	Os intervalos de leitura praticados obedecem ao intervalo previsto na Resolução ARSP? (mín 26, máx 34 dias)		
3	O prazo mínimo de apresentação da fatura, 5 (cinco) dias de antecedência antes do vencimento, é obedecido? (Se possível verificar pelo cronograma de entrega das faturas e amostragem de faturas).		
4	Existe a detecção de pagamento em duplicidade? (Caso positivo, verificar as medidas tomadas pela empresa)		
5	Há devolução automática de valores pagos em duplicidade pelos usuários?		
6	No caso de usuários sem medição, o procedimento adotado atende às resoluções ARSP?		
I.4.	Cadastro		
1	Existe condicionamento da ligação ao pagamento de débito pendente, em nome de terceiro?		
2	É feita atualização cadastral? (Verificar como se dá e quando foi a última atualização cadastral).		
II	ESCRITÓRIOS DE ATENDIMENTO		
II.1	Resolução ARSI 008		
1	A estrutura dos escritórios é adequada às necessidades de seu mercado? (Observar condições da estrutura, filas, etc)		
2	Os escritórios tem acessibilidade?		
3	Os escritórios possibilitam, de forma organizada, o recebimento e a solução de solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura?		
4	O atendimento é prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado?		
5	Há fornecimento de número de protocolo a todas as solicitações/reclamações?		
6	Há Registro atualizado das reclamações/solicitações dos usuários com anotação da data e do motivo, dos últimos 5 (cinco) anos?		
7	Há Exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta?		
8	Há Cópia da Portaria do MS de Potabilidade disponível para consulta?		
9	Há Cópia da Resolução ARSP disponível para consulta?		
10	Há Formulário ou sistema eletrônico para manifestação por escrito dos usuários [...], e fornecimento número de protocolo? O prazo para resposta setá sendo cumprido?		
II.2	Qualidade do Atendimento		
1	Há Placas indicativas de que ali funciona um posto de atendimento do prestador de serviços?		
2	A placa informa o horário de atendimento?Qual?		
3	Há Facilidade de acesso ao local (localização e condições de acesso)?		
4	Há Funcionamento ininterrupto (Ex: caso feche p/ o almoço, a resposta é não)?		
5	Instalações encontram-se em bom estado?		
6	Os aspectos estéticos e funcionais estão adequados (layout, pintura, etc.)?		
7	O Conforto térmico está adequado (Ar condicionado funcionando, ventiladores ou boa ventilação natural)?		
8	Há Assentos para usuários em espera?		
9	Há Distribuição de senhas para usuários em espera?		
10	O escritório é informatizado?		Nº de PCs: _____
11	Há Disponibilização de água para funcionários e usuários?		
12	Há Banheiro disponível para os usuários?		
13	O banheiro encontra-se em boas condições de higiene e limpeza?		
14	Existem extintores de incêndio?		Validade está ok?
15	Há "Tabela de Preços dos Serviços Cobráveis" e de Tarifas vigentes disponíveis?		
16	Há Pessoal exclusivo para atendimento ao público?		Quantidade: _____
17	O sistema de atendimento está bem dimensionado (Há filas, usuários de pé, etc.)?		
18	Há Capacitação dos funcionários (têm curso/treinamento relacionado com atendimento)?		
19	Todos os atendimentos são registrados, inclusive informações?		
20	Qual o quantitativo do número de atendimentos diários e mensal realizados?		Anotar
21	Os dados do atendimento são tratados visando à melhoria dos serviços?		
22	Qual a média mensal do tempo de espera?		
23	Qual a média mensal do tempo de atendimento?		
III.	ASPECTOS OPERACIONAIS		
III.1.	SAA		
1	Existem solicitações de ligação de água e/ou esgoto pendentes de atendimento por falta de cobertura local? (Anotar endereço e motivo da pendência)?		
2	A comunicação de possíveis paralisações é feita à população de forma adequada? (Anotar a forma de comunicação utilizada e tempo de aviso)?		

PLANOS MUNICIPAIS DE SANEAMENTO

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
I.	PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO		
1	Existe PMSB?		
2	Os planos de investimentos e projetos relativos ao contrato estão compatíveis com o PMSB?		
3	No caso de Serviço Regionalizado, existe PMSB regionalizado?		
4	O PMSB contém diagnóstico da situação e de seus impactos nas condições de vida, utilizando sistema de indicadores sanitários, epidemiológicos, ambientais e socioeconômicos e apontando as causas das deficiências detectadas?		
5	O PMSB contém objetivos e metas de curto, médio e longo prazos para a universalização, admitidas soluções graduais e progressivas, observando a compatibilidade com os demais planos setoriais? Verificar se os objetivos e metas foram cumpridos no período definido.		
6	O prestador de serviços está cumprindo todos os objetivos e metas estabelecidos no PMSB?		
7	O PMSB contém programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas, de modo compatível com os respectivos planos plurianuais e com outros planos governamentais correlatos, identificando possíveis fontes de financiamento? Verificar se os programas, projetos e ações foram cumpridos no período definido.		
8	O prestador de serviços está cumprindo os programas, projetos e ações do PMSB?		

CONTRATOS DE PROGRAMA

ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
1.	CONTRATO DE PROGRAMA FIRMANDO ENTRE O MUNICÍPIO E A CESAN		
1	Existe Contrato de Programa ou outro tipo de relação entre o titular e o prestador de serviços? Verificar as vedações do Art. 10 da Lei 11.445/07.		
2	Existe Plano municipal de Saneamento vinculado ao Contrato?		
3	Existe estudo comprovando a viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação universal e integral dos serviços, nos termos do respectivo plano de saneamento básico?		
4	Há planos de investimentos e os projetos relativos ao contrato?		
5	No contrato há cláusulas que estabelecem as atividades ou insumos contratados? Caso afirmativo, verificar o cumprimento.		
6	No contrato há cláusulas que estabelecem as condições e garantias recíprocas de fornecimento e de acesso às atividades ou insumos? Caso afirmativo, verificar o cumprimento.		

ANEXO I

	Anexo I. POÇO	Ok?	OBS
1	Existe identificação do poço?		
2	O acesso ao poço é fácil?		
3	Existe iluminação para trabalhos noturnos?		
4	A proteção do poço é adequada?		
5	Há facilidade da realização de trabalhos de manutenção no poço?		
6	As instalações elétricas do poço estão adequadas?		
7	As condições de manutenção do quadro de força são adequadas?		
8	Existe horímetro em funcionamento?		

ANEXO II

	Anexo II. Aeração	Ok?	OBS
1	Existe escada de acesso ao aerador?		
2	As escadas de acesso estão em condições adequadas de uso?		
3	Há guarda-corpos de segurança para acesso ao aerador?		
4	O aerador está sendo eficiente? (Verificar remoção ferro e manganês por meio da análise dos laudos de controle).		
5	As condições de operação e manutenção do aerador estão adequadas?		