

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO – ARSP
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA - DS
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO – GSB

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO

Prestação dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento
Sanitário

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

Dezembro/2022

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO – ARSP
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA - DS
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO – GSB

Versão Atual	Modificado em:	Parecer Técnico
MFS07	Dezembro de 2022	PT/DS/GSB/Nº 113/2022

VERSÕES ANTERIORES

Versão	Modificado em:	Parecer Técnico
MFS07	Dezembro de 2022	PT/DS/GSB/Nº 113/2022
<i>MFS06</i>	<i>Junho de 2018</i>	PT/DS/GSB Nº 009/2018
<i>MFS05</i>	Novembro de 2016	PT/DS/GSB Nº005/2016
<i>MFS04</i>	Março de 2015	PT/DT/GRS Nº 04/2015
<i>MFS03</i>	Julho de 2013	PT/DT/GRS Nº 011/2013
<i>MFS02</i>	Dezembro de 2012	PT/DT/GRS Nº 015/2012
<i>MFS01</i>	Setembro de 2012	PT/DT/GRS Nº 014/2012

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVO	4
3. ATRIBUIÇÕES DA AGÊNCIA.....	5
4. TIPOS DE FISCALIZAÇÃO.....	7
4.1. <i>FISCALIZAÇÃO PROGRAMADA</i>	<i>7</i>
4.2. <i>FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA</i>	<i>8</i>
4.3. <i>FISCALIZAÇÃO INDIRETA OU REMOTA</i>	<i>8</i>
5. METODOLOGIA.....	9
6. PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES.....	10
6.1. <i>CRONOGRAMA ANUAL DE FISCALIZAÇÃO.....</i>	<i>10</i>
6.2. <i>CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DAS FISCALIZAÇÕES.....</i>	<i>10</i>
6.3. <i>DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES.....</i>	<i>10</i>
6.3.1. <i>Solicitação de informações ao Prestador de Serviços.....</i>	<i>10</i>
6.3.2. <i>Organização e Avaliação das Informações Recebidas.....</i>	<i>16</i>
6.3.3. <i>Envio de data de fiscalização para o Prestador de Serviços</i>	<i>16</i>
6.3.4. <i>Comunicação com o Titular dos Serviços.....</i>	<i>16</i>
6.3.5. <i>Plano de Ação para Saída a Campo.....</i>	<i>17</i>
6.3.6. <i>Instruções para a Execução da Fiscalização</i>	<i>17</i>
7. ESTADIA, VEÍCULOS E EQUIPAMENTOS	18
8. EXECUÇÃO DA FISCALIZAÇÃO.....	19
8.1. <i>APRESENTAÇÃO NA UNIDADE.....</i>	<i>19</i>
8.2. <i>APRESENTAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....</i>	<i>19</i>
8.3. <i>EXECUÇÃO DA FISCALIZAÇÃO</i>	<i>19</i>
8.4. <i>INSPEÇÃO DE CAMPO.....</i>	<i>20</i>
8.5. <i>REGISTRO FOTOGRÁFICO</i>	<i>20</i>
9. RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO E TERMO DE NOTIFICAÇÃO	20
9.1. <i>RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO E PRAZOS.....</i>	<i>20</i>
9.2. <i>DEFINIÇÕES DOS TERMOS DOS RELATÓRIOS.....</i>	<i>21</i>
9.3. <i>TERMO DE NOTIFICAÇÃO</i>	<i>22</i>
10. DEFESA PRÉVIA.....	22
11. PARECER TÉCNICO	23
11.1. <i>PARECER TÉCNICO DA GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO.....</i>	<i>23</i>
11.1.1. <i>Inspeção de Acompanhamento.....</i>	<i>23</i>
11.2. <i>PARECER JURÍDICO</i>	<i>23</i>
12. AUTO DE INFRAÇÃO OU SANEAMENTO DO PROCEDIMENTO.....	24
13. DEFESA PARA A DIRETORIA COLEGIADA.....	24
13.1. <i>DO JULGAMENTO DA DEFESA PELA DIRETORIA COLEGIADA</i>	<i>25</i>
14. DO RECURSO PARA O CONSELHO CONSULTIVO.....	25
15. DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS RELATÓRIOS E DEMAIS DECISÕES	26

16. INDICADORES DE DESEMPENHO DAS FISCALIZAÇÕES	27
17. EQUIPE TÉCNICA.....	29
ANEXO A – MINUTA DE OFÍCIO DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES.....	30
ANEXO B – MODELOS DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO E DE TERMO DE NOTIFICAÇÃO 42	
ANEXO C – MODELO DE PARECER TÉCNICO	49
ANEXO D – MINUTA DE OFÍCIO DE ENCAMINHAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO	50
ANEXO E – MODELO DE AUTO DE INFRAÇÃO	51
ANEXO F – CHECKLIST- PARA REGISTRO FOTOGRÁFICO EM CAMPO	53
ANEXO H – MODELO DE OFÍCIO COMUNICAÇÃO COM O TITULAR DOS SERVIÇOS	54



1. INTRODUÇÃO

A Lei Complementar nº 827 de 30 de junho de 2016, alterada pela Lei complementar nº 954/20 criou a Agência de Regulação de Serviços Públicos – ARSP em decorrência da fusão da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária – ARSI e da Agência de Serviços Públicos de Energia do Espírito Santo – ASPE, atribuindo à ARSP a competência regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços públicos de saneamento básico, infraestrutura viária com pedágio e gás natural, passíveis de concessão, permissão ou autorização.

Segundo esta Lei Complementar a ARSP, autarquia de regime especial, deve proteger o consumidor, no que diz respeito a preços, continuidade e qualidade da prestação dos serviços públicos concedidos, e assegurar o cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais, o atendimento do interesse público e o respeito aos direitos dos usuários.

A atividade de fiscalização técnica desempenhada pela agência, objeto deste manual, visa identificar não conformidades na prestação dos serviços e determinar e/ou recomendar medidas corretivas a serem adotadas nos procedimentos de operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios que possuem convênio de regulação e fiscalização com a ARSP.

Desta forma, procura-se garantir o bom desempenho técnico dos serviços, fazendo com que o prestador satisfaça as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, qualidade e cortesia na prestação do serviço e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

2. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo estabelecer um procedimento padronizado para execução, pela agência, das atividades de fiscalização e análise dos procedimentos de operação e manutenção dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados, de forma clara e objetiva, e apontar suas deficiências e potencialidades.

Dentre os resultados esperados do Manual de Fiscalização estão a uniformização, a padronização e o nivelamento de informações sobre os procedimentos de fiscalização da ARSP/DS/GSB, no intuito de promover um tratamento isonômico dos municípios fiscalizados.

3. ATRIBUIÇÕES DA AGÊNCIA

Conforme prevê o Inciso III do Artigo 11 da Lei Federal 11.445/2007, atualizada pela Lei Federal 14.026/2020, estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, a existência de normas de regulação, incluindo a designação da entidade de regulação e de fiscalização é condição de validade dos contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico.

A Lei, em seu Artigo 22, estabelece ainda que os objetivos da regulação são:

I. Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA; (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

II. Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e nos planos municipais ou de prestação regionalizada de saneamento básico; (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

III. Prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do Sistema Brasileiro de defesa da concorrência; e (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

IV. Definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, por mecanismos que gerem a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os usuários; (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

Estas diretrizes também são encontradas na Política Estadual de Saneamento Básico, instituída pela Lei Estadual 9.096/2008 que, em adição, prevê a criação de uma entidade

estadual de regulação e fiscalização para exercer a regulação dos serviços regionalizados executados pela prestadora de serviços.

Neste sentido, o Artigo 7º da Lei Estadual Complementar 827/2016 estabelece as atribuições da Agência que sejam:

I - cumprir e fazer cumprir, no âmbito do Estado do Espírito Santo, a legislação específica, os convênios e os contratos afetos ao seu âmbito de atuação;

II - regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos regulados, no que lhe couber;

III- fixar, dentro de sua competência, normas, resoluções, instruções e recomendações técnicas e procedimentos relativos aos serviços regulados, observadas as diretrizes do poder concedente;

IV - disciplinar os contratos e convênios e padronizar os planos de contas a serem observados pelos prestadores dos serviços públicos concedidos;

V - instruir os concessionários, permissionários, delegatários, autorizados, consumidores e usuários sobre as suas obrigações legais, contratuais e regulamentares;

VI - fiscalizar a prestação dos serviços, com amplo e irrestrito acesso aos dados e informações técnicas, econômicas, financeiras e quaisquer outras, relativas ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, e serviços de infraestrutura viária com pedágio;

VII - acompanhar e fiscalizar o cumprimento das tarifas cobradas pelas empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas;

X - atuar no sentido de impedir práticas abusivas que afetem os serviços públicos regulados, bem como receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos usuários;

XI - contratar, observada a legislação aplicável, serviços técnicos especializados, neles incluídas a perícia e a auditoria, e outros serviços necessários às atividades da ARSP;

Desde a sua criação, a ARSP disciplina a prestação de serviços principalmente através de Resoluções. Dentre elas, destacam-se a Resolução ARSI 008/2010, que estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e a Resolução ARSP nº 018/2018, que dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

As fiscalizações realizadas pela ARSP têm o intuito de verificar o cumprimento das Resoluções ARSP, Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico, além de atestar a qualidade dos serviços prestados. Neste manual são descritos os procedimentos esperados em uma fiscalização.

4. TIPOS DE FISCALIZAÇÃO

O trabalho de fiscalização realizado pela ARSP/DS/GSB pode ser dividido em dois tipos básicos: (1) aqueles que resultam do monitoramento à distância, por meio da verificação de indicadores de desempenho e demais informações e (2) aqueles que resultam de inspeções físicas *in loco* nos componentes dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e atendimento comercial.

Assim, as fiscalizações *in loco* têm por objetivo analisar se os procedimentos de operação, manutenção e conservação dos sistemas de abastecimento e esgotamento sanitário, bem como a prestação dos serviços, estão em conformidade às normas vigentes.

Dentro do escopo de atuação da agência, são esperados dois tipos de fiscalização *in loco*.

4.1. Fiscalização Programada

É a fiscalização efetuada em campo, nas instalações do prestador de serviços, com periodicidade determinada, obedecendo a um cronograma de fiscalização anual previamente estabelecido e publicado até o dia 31 de janeiro de cada ano, podendo ser ajustado de acordo com a necessidade do setor. Trata-se de um procedimento pró-ativo da Agência.

Suas principais funções são identificar fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços e/ou causar danos ao patrimônio do prestador ou terceiros e verificar possíveis não conformidades. Também possibilita o acompanhamento da evolução da prestação dos serviços no local.

Nesta atividade são avaliados os serviços concedidos para a Agência, de competência da ARSP/DS/GSB, passando por todas as etapas do abastecimento de água, do esgotamento sanitário e do atendimento comercial. É verificado ainda a conformidade da prestação dos serviços com as resoluções e normas vigentes, bem como os termos técnicos da legislação, dos contratos e dos planos de saneamento.

4.2. Fiscalização Específica

Este tipo de fiscalização ocorre com o objetivo de verificar se o prestador está atendendo a determinado requisito. É decorrente de uma demanda não programada e realizada nos seguintes casos:

- Por solicitação do poder concedente;
- Denúncias;
- Informações da mídia;
- Ministério Público;
- Assembleia Legislativa;
- Secretaria de Saúde;
- Secretaria de Meio Ambiente;
- Emergências;
- Necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante as outras formas de fiscalização.

4.3. Fiscalização Indireta ou Remota

A fiscalização indireta é realizada de forma remota, na sede da Agência, por meio de análise de informações e dados fornecidos pelo prestador de serviços, referentes a Qualidade da Água, Qualidade do Esgoto, Sistema Comercial, Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico.

A fiscalização remota objetiva avaliar a qualidade da prestação dos serviços e abrange tanto a fiscalização periódica quanto à específica.

5. METODOLOGIA

A metodologia de fiscalização aqui proposta está sistematizada em formulário específico desenvolvido para aquisição de dados (ANEXO - CHECKLIST DE FISCALIZAÇÃO). Os itens avaliados encontram-se divididos em 4 (quatro) categorias e 7 (sete) blocos específicos:

- **Sistema de Abastecimento de Água (SAA), no qual contempla:**

- Bloco 1 (Qualidade da Água), preenchimento dos itens do checklist do Manual de Fiscalização do Saneamento será na planilha SAA: item IX;
- Bloco 3 (Sistema de Água), preenchimento dos itens do checklist do Manual de Fiscalização do Saneamento será na planilha SAA: itens I a VIII.2 e item VIII.4;
- Bloco 6 (Pressão da Água na Rede de Distribuição), preenchimento dos itens do checklist do Manual de Fiscalização do Saneamento será na planilha SAA: Item VIII.3.

- **Sistema de Esgotamento Sanitário (SES), no qual contempla:**

- Bloco 2 (Qualidade do Esgoto), preenchimento dos itens do checklist do Manual de Fiscalização do Saneamento será na planilha SES: item IV.3;
- Bloco 4 (Sistema de Esgoto), preenchimento dos itens do checklist do Manual de Fiscalização do Saneamento será na planilha SES: itens I a IV.2 e itens IV.4, V e VI.

- **Sistema de Atendimento aos Usuários, no qual contempla:**

- Bloco 5 (Sistema Comercial), preenchimento dos itens do checklist do Manual de Fiscalização do Saneamento será na planilha SAT: itens I, II e III.

- **Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) e Contrato de Programa, no qual engloba:**

- Bloco 7 (PMSB e CP), preenchimento dos itens do checklist do Manual de Fiscalização do Saneamento será na planilha PMSB: item I e Planilha Contrato Programa: Item I.

Foi elaborado um checklist (ANEXO F), com resumo do escopo a ser observado nas vistorias.

6. PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

6.1. Cronograma anual de fiscalização

Deverá ser elaborado pela GSB, em conjunto com a DS, o cronograma anual de fiscalizações contendo a prioridade dos municípios a serem contemplados com fiscalizações programadas, bem como a previsão de fiscalizações específicas.

O cronograma anual deverá ser analisado e aprovado pela Diretoria Colegiada até o dia 31 de janeiro de cada ano.

6.2. Cronograma de execução das fiscalizações

Para a execução das fiscalizações deverá ser elaborado cronograma para a realização das mesmas de forma a contemplar as seguintes etapas:

- Solicitação de informações ao Prestador de Serviços;
- Recebimentos de dados e documentação solicitados pela ARSP;
- Avaliação das informações recebidas do prestador;
- Envio de data de fiscalização ao Prestador de Serviços;
- Envio de Comunicação da ação de fiscalização ao Titular dos Serviços;
- Plano de ação para fiscalização in loco;
- Execução da fiscalização;
- Elaboração do relatório de fiscalização;
- Revisão final do relatório;
- Encaminhamento do relatório e Termo de Notificação ao Prestador de Serviços, por meio de mensagem eletrônica, ou por outro meio que comprove o respectivo recebimento dos documentos;
- Publicação do relatório e Termo de Notificação no site.

6.3. Detalhamento das Atividades

6.3.1. Solicitação de informações ao Prestador de Serviços

A solicitação de informações ao Prestador de Serviços deve ser feita através de ofício, conforme modelo estabelecido no ANEXO A. Este deve destacar o período, os dados e a

documentação a serem encaminhadas à agência, definindo assim todos os elementos necessários à execução dos trabalhos. Nele também deve ser destacado o escopo da fiscalização para o conhecimento antecipado do Prestador de Serviços, para posterior solicitação da indicação de um representante para acompanhar a equipe de fiscalização.

A emissão do ofício deve ocorrer com uma antecedência mínima de 15 dias úteis em relação ao início de análise dos dados, de forma a não comprometer a data da fiscalização prevista no cronograma anual.

6.3.1.1 Dados e Documentação

Todo material relativo ao processo de fiscalização na unidade deve ser disponibilizado pelo Prestador de Serviços, conforme a relação apresentada a seguir, em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento do ofício (ANEXO A):

BLOCO 1 – QUALIDADE DA ÁGUA TRATADA E DISTRIBUÍDA

- i. As informações sobre a qualidade da água deverão ser apresentadas conforme planilha a ser disponibilizada pela ARSP, junto com o envio do ofício constante no ANEXO A.

BLOCO 2 – QUALIDADE DO TRATAMENTO DE ESGOTO

- ii. As informações sobre a qualidade do efluente tratado deverão ser apresentadas conforme planilha a ser disponibilizada pela ARSP, junto com o envio do ofício constante no ANEXO A.

BLOCO 3 – INFRAESTRUTURA E OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- i. Cadastro técnico operacional do sistema de abastecimento de água.
- ii. Planilha contendo informações operacionais e de qualidade do sistema, a ser disponibilizada pela ARSP, junto com o envio do ofício constante no ANEXO A, contendo dados mensais de (Data da última fiscalização) a (Data Atual).
- iii. Especificação das paralisações (programadas e emergenciais) no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual), identificando a duração do evento, data e hora da comunicação à população e descrição da comunicação à população.
- iv. Croqui esquemático dos componentes do SAA, identificando a tipologia, as vazões, a descrição das partes constituintes, etc.;
- v. Captação e adução:

- a. Manancial e Bacia hidrográfica em que está inserido;
 - b. Localização da captação superficial;
 - c. Portaria de Outorga de captação;
 - d. Licença ambiental do barramento de regularização de vazão, se houver;
 - e. Quantitativo de captações de poços subterrâneos, profundidade e vazões de projeto (Se houver);
 - f. Extensão e diâmetro da adução.
- vi. Estação elevatória de água bruta:
- a. Quantitativo de conjuntos motobomba;
 - b. Localização das estações elevatórias.
 - c. Período de funcionamento das EEAB e indicando a utilização de equipamento para controle operacional.
- vii. Estação de tratamento de água:
- a. Localização;
 - b. Vazão de projeto;
 - c. Tipo de tratamento adotado, com descrição da tecnologia de cada componente (ex: mistura rápida em *calha parshall* com sulfato de alumínio, floculador de chicanas verticais, etc.);
 - d. Frequência das unidades da ETA (floculador, decantador, filtros, etc.)
 - e. Tempo de funcionamento;
 - f. Licença Ambiental de Operação.
- viii. Reservatórios:
- a. Quantitativo de reservatórios e capacidade de reserva de cada;
 - b. Localização;
 - c. Bairros/localidades atendidas por cada unidade.
 - d. Histórico, correspondente ao período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual) e Cronograma de limpeza e desinfecção dos reservatórios;
 - e. Registros de extravasamentos nos reservatórios no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual);
- ix. Estação elevatória de água tratada/booster:
- a. Quantitativo de conjuntos motobomba;
 - b. Localização das estações elevatórias.
 - c. Bairros/localidades atendidas por cada unidade.
 - d. Período de funcionamento de cada EEAT e informar utilização equipamento para controle operacional (p.ex, inversor de frequência) .
- x. Redes de distribuição e adutoras:

- a. Extensão por diâmetro de rede
 - b. Registros de vazamentos nas adutoras e redes com diâmetro igual ou superior a 100mm no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual): especificação do local, data e hora de ciência do vazamento e data e hora de término do reparo.
 - c. Quantidade e localização dos registros de descarga, ventosas, registros de manobras, válvulas redutoras de pressão e macromedidores das redes e adutoras de água bruta e tratada;
- xi. Coordenadas Geográficas da Captação (s), EEAB (s), ETA, Reservatórios, EEAT (s) e Escritório de Atendimento. *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
 - xii. Índice de perdas de cada SAA
 - xiii. Indicar se há setorização do sistema e apresentar mapa com setores de abastecimento e presença de macromedidor na entrada de cada setor.
 - xiv. Apresentar Programa de Controle e redução de perdas no SAA do município, se houver.

BLOCO 4 – INFRAESTRUTURA E OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- i. Cadastro técnico operacional do sistema de esgotamento sanitário.
- ii. Registros de extravasamentos de esgoto no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual): especificação do local, data e hora de ciência do extravasamento, data e hora de início do reparo, data e hora de término do reparo.
- iii. Croqui esquemático do SES identificando a tipologia, as vazões, a descrição das partes constituintes, etc.;
- iv. Dados atuais relativos a:
 - a. Vazões de esgoto coletado, faturado e tratado;
 - b. Quantitativo de ligações ativas, inativas e factíveis e Economias ativas, inativas e factíveis.
- v. Rede coletora:
 - a. Extensão da rede por diâmetro;
 - b. Programa para detecção de despejos não permitidos na rede.
 - c. Programa e periodicidade de limpeza das redes.
- vi. Estação de tratamento de esgoto:
 - a. Localização;
 - b. Bairros ou distritos atendidos por cada unidade;
 - c. Vazão de projeto;

- d. Eficiência pretendida do projeto;
 - e. Tipo de tecnologia adotada;
 - f. Tempo de funcionamento;
 - g. Licença de Operação da(s) ETE(s)
 - h. Outorga de lançamento de efluentes;
 - i. Destinação do lodo gerado;
 - j. Local de lançamento dos efluentes.
- vii. Estação elevatória de esgoto:
- a. Quantitativo de conjuntos motobomba;
 - b. Localização das estações elevatórias;
 - c. Extensão, material e diâmetro das linhas de recalque.
 - d. Registros de vazamentos de esgoto na linha de recalque no período de **(Data da última fiscalização)** a **(Data Atual)**: especificação do local, data e hora de ciência do extravasamento, data e hora de início do reparo
- viii. Coordenadas geográficas da ETE, EEEB (s) e ponto de lançamento final. *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*

BLOCO 5 – SISTEMA DE ATENDIMENTO COMERCIAL

- i. Histórico de leitura do município do período de (Data da última fiscalização) a **(Data Atual)** e calendário de leitura, faturamento e entrega (para os próximos 12 meses); *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- ii. Relatório sintético de reclamações/solicitações por tipo de atendimento no período de **(Data da última fiscalização)** a (Data Atual); *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- iii. Relatório consolidado de serviços (vistoria e ligação de água e esgoto; religação e restabelecimento; etc) atendidos no prazo e fora do prazo no período de **(Data da última fiscalização)** a **(Data Atual)**; *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- iv. Relação de cortes indevidos nos últimos 12 meses; *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- v. Relação das religações executadas: quantitativo e tempo médio de execução das religações com e sem retirada do ramal; *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- vi. Relação das ligações que não possuem hidrometração; *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*

- vii. Relatório de Leituras fora do prazo no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual); *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- viii. Idade média do parque de medidores de volume e Número de hidrômetros instalados com mais de 8 (oito) anos de uso;
- ix. Registros de Atendimento Comercial: Dados consolidados de reclamações e solicitações de serviços no município, presencial e por telefone, correspondente ao período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual); *Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
 - a. Relatório Mensal das Atividades do Call Center;
 - b. Relatório de atividades do Atendimento presencial:
 - i. Número de atendimentos;
 - ii. Número de atendentes;
 - iii. Tempo médio de espera;
 - iv. Tempo médio de atendimento;
 - v. Tempo médio total;
- x. Índice de cobertura de água e Índice de cobertura de coleta, afastamento e tratamento de esgoto
- xi. Índice de atendimento de água e de coleta, afastamento e tratamento de esgoto
- xii. População atendida de água e de coleta, afastamento e tratamento de esgoto
- xiii. Relação dos Termos de Ocorrência de Irregularidades emitidos no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual).

BLOCO 6: MONITORAMENTO DA PRESSÃO DE ABASTECIMENTO

- i. Relação das estações de monitoramento de pressão existentes no SAA.
- ii. Relação das áreas críticas de abastecimento de água, informando quantitativo de economias pertencentes a cada região.
- iii. Indicação de n (vezes 2) pontos para instalação de equipamentos para monitoramento da pressão da água. (Os pontos indicados devem ser estratégicos e estar localizados dentro das áreas críticas de abastecimento, como, pontas de rede, dentro de área de influência de elevatórias, ponto mais baixo da cidade, ponto mais elevado da cidade, áreas com abastecimento deficitário, área de influência de VRP's etc). Podem ser direto na rede de distribuição ou em residência.

BLOCO 7 – PMSB E CONTRATOS

- i. Cópia do PMSB do município e respectivas revisões, quando houver, em meio digital.
- ii. Cópia do PMSB regionalizado, quando houver, e respectivas revisões, em meio digital.

- iii. Cópia do Contrato de Programa ou de concessão vigente no município, e posteriores aditivos, se houver, em meio digital.
- iv. Relatório comprobatório do atendimento/cumprimento dos seguintes itens indicados no PMSB, até a data atual:
 - a. Metas estabelecidas;
 - b. Objetivos
 - c. Programas, Projetos e ações elencadas;
 - d. Planos de Investimento
- v. Relatório de acompanhamento dos resultados dos indicadores definidos no PMSB e o atendimento às respectivas metas, caso existam.
- vi. Relatório comprobatório do atendimento/cumprimento dos seguintes itens indicados no contrato de programa e/ou concessão, até a data atual:
 - a. Metas estabelecidas;
 - b. Objetivos
 - c. Programas, Projetos e ações elencadas;
 - d. Planos de Investimento
- vii. Relatório de acompanhamento dos resultados dos indicadores definidos no contrato de programa e/ou concessão e o atendimento às respectivas metas, caso existam. "

6.3.2. Organização e Avaliação das Informações Recebidas

As informações recebidas sobre a prestação dos serviços devem ser analisadas pela equipe da ARSP responsável pela fiscalização, antes da saída para a visita, de forma a identificar os pontos de destaque a serem observados durante as inspeções.

6.3.3. Envio de data de fiscalização para o Prestador de Serviços

Deverá ser realizada comunicação por e-mail ao prestador de serviços informando a data da fiscalização e os servidores da Agência que participarão das inspeções. Nesta comunicação deverá ser solicitado o nome do representante do prestador de serviços que acompanhará as inspeções realizadas pela Agência.

6.3.4. Comunicação com o Titular dos Serviços

Deverá ser encaminhado ofício à Prefeitura Municipal para comunicar a realização da fiscalização (conforme ANEXO G), colocando a equipe da agência à disposição para averiguar eventuais questões levantadas pelos usuários municipais acerca do serviço

prestado e se de interesse da prefeitura, a mesma poderá indicar um representante para acompanhar a fiscalização.

6.3.5. Plano de Ação para Saída a Campo

A elaboração de um planejamento para as visitas é imprescindível para que se possa alocar adequadamente a carga de trabalho aos fiscais, prever as informações adicionais a serem solicitadas, os materiais e equipamentos necessários, as despesas com diárias e transporte, dentre outras.

A equipe fiscalizadora deve estabelecer um plano de ação próprio que envolva os seguintes pontos preliminares:

- Análise das informações recebidas;
- Organização e estudo das peculiaridades da visita;
- Análise do Contrato de Programa e do Plano Municipal de Saneamento para definição dos pontos a serem observados *in loco*;
- Definição das atribuições da equipe para a execução da fiscalização;
- Estratégia de desenvolvimento dos trabalhos (início, duração da jornada, etc.);
- Contato antecipado, em data próxima ao início dos trabalhos, com o representante previamente indicado pelo Prestador de Serviços para o acompanhamento da equipe.

6.3.6. Instruções para a Execução da Fiscalização

Na execução dos trabalhos de campo, é recomendável que a equipe de fiscalização siga as instruções e os procedimentos descritos abaixo:

(a) Postura

- Manter uma postura discreta, mas independente;
- Manter postura consoante com o Código de Ética dos Servidores Cíveis do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo;
- Propiciar condições favoráveis para ouvir manifestações do Prestador de Serviços;

- Evitar emitir juízo de valor, sempre que possível, durante a execução do diagnóstico;
- Registrar, de forma discreta, as não conformidades e os pontos notáveis;
- Registrar fatos e informações significativas.

(b) Procedimento nas Reuniões com o Prestador de Serviços

Nas reuniões de abertura e fechamento, deve ser observado o seguinte procedimento:

- Colocar os presentes à vontade;
- Explicar o objetivo do diagnóstico;
- Apresentar a equipe de trabalho;
- Apresentar a sistemática de trabalho;
- Definir a sequência de atividades do diagnóstico.

(c) Procedimento na Aplicação das Entrevistas

- Colocar o entrevistado à vontade;
- Conduzir os questionamentos necessários de forma profissional;
- Avaliar em tempo real o planejamento feito, comparando-o com o andamento da atividade;
- Extrair uma conclusão preliminar.

7. ESTADIA, VEÍCULOS E EQUIPAMENTOS

O Gerente de Saneamento Básico, junto com os fiscais responsáveis pela realização da fiscalização, deverá definir possível data em que a fiscalização será realizada.

Após, a definição da data da fiscalização, os fiscais responsáveis pela realização de inspeção, deverão solicitar as diárias, conforme as regras estabelecidas no Decreto Nº 3328-R, de 17 de junho de 2013. A prestação de contas, deverá ser realizada após o ato de fiscalização, conforme a seção II do referido decreto.

Caberá também ao Gerente de Saneamento Básico, comunicar ao Gabinete da Diretoria Colegiada, formalmente via e-mail a realização da fiscalização, solicitando motorista e veículos da Agência.

A equipe de fiscalização, para garantir sua segurança e conforto durante a realização das fiscalizações, deverá averiguar e transportar, os EPIs necessários, sendo no mínimo, os seguintes equipamentos relevantes:

- Capacete de Segurança;
- Bota de Segurança;
- Protetor Solar;
- Repelente Líquido;
- Capa de chuva;
- Luva de malha de algodão.

Os EPIs listados devem ser atualizados ao longo do tempo conforme as necessidades apresentadas pela equipe de fiscalização ao Gerente de Saneamento Básico.

8. EXECUÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

8.1. Apresentação na Unidade

A equipe de fiscalização deve se apresentar ao representante do Prestador de Serviços no local e horário previamente combinado. Em seguida, de acordo com a disponibilidade de tempo, deverá ser feita uma apresentação das atribuições da ARSP e das fiscalizações em curso, destacando os objetivos e os procedimentos que nortearão as atividades bem como a sistemática para execução dos trabalhos.

8.2. Apresentação do Prestador de Serviços

O Prestador de Serviços, a seu critério, também poderá fazer uma breve apresentação, procurando mostrar os aspectos técnicos e administrativos, destacando os indicadores de desempenho e as principais dificuldades na unidade.

8.3. Execução da Fiscalização

A equipe reunir-se-á com profissionais da unidade para avaliar e discutir os documentos e procedimentos de operação e manutenção, buscando o preenchimento das planilhas previstas pelo escopo da fiscalização em curso.

8.4. Inspeção de Campo

A inspeção de campo deverá ser realizada pela equipe, em companhia de representantes do Prestador de Serviços, com o objetivo de fazer uma verificação minuciosa nas instalações da unidade, discutindo os procedimentos praticados e os documentos normativos. Sempre que possível, deverá relacionar as informações apresentadas nos manuais e documentos com a configuração e condições observadas no campo, além de identificar e destacar os pontos notáveis e os pontos fracos da própria unidade.

8.5. Registro Fotográfico

A equipe da agência deverá efetuar registros fotográficos, durante a inspeção, destacando os seguintes pontos:

- Vista geral da unidade;
- Pontos fracos da instalação;
- Pontos notáveis da instalação;
- Aspectos relacionados à qualidade, meio ambiente e segurança;
- Outros destaques.

9. RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO E TERMO DE NOTIFICAÇÃO

9.1. Relatório de fiscalização e prazos

Os relatórios deverão ser elaborados pela equipe de fiscalização conforme modelo apresentado no Anexo B. A avaliação terá que evidenciar as constatações, não conformidades, se houver, e as recomendações e/ou determinações, embasadas pela legislação, normas técnicas vigente e boas práticas do setor de saneamento básico.

O prazo para elaboração dos relatórios de fiscalização e consequente emissão do Termo de Notificação ao prestador de serviços levará em consideração a tabela a seguir, sendo a contagem de prazo iniciada a partir do envio dos dados ao servidor responsável pela fiscalização ou término da inspeção em campo. A contagem será suspensa em caso de solicitação de novas informações ao prestador de serviços, podendo ser alterado, em

casos específicos e devidamente justificados, em acordo com a gerência de saneamento básico:

Tabela 1. Prazos para elaboração dos Relatórios de Fiscalização e Temos de Notificação

Bloco	Nº de ligações	Prazo (dias úteis)
01	Até 5.000	3
	De 5.001 a 10.000	4
	De 10.001 a 20.000	5
	De 20.001 a 50.000	6
	Acima de 50.000	7
02	Até 5.000	1
	De 5.001 a 10.000	2
	De 10.001 a 20.000	3
	De 20.001 a 50.000	4
	Acima de 50.000	5
03	Até 5.000	2
	De 5.001 a 10.000	4
	De 10.001 a 20.000	6
	De 20.001 a 50.000	8
	Acima de 50.000	14
04	Até 5.000	2
	De 5.001 a 10.000	4
	De 10.001 a 20.000	6
	De 20.001 a 50.000	8
	Acima de 50.000	14
05	-	2
06	Até 5.000	2
	De 5.001 a 10.000	3
	De 10.001 a 20.000	4
	De 20.001 a 50.000	5
07	Acima de 50.000	6
	-	8

9.2. Definições dos Termos dos Relatórios

CONSTATAÇÃO: fato ou situação verificada pela fiscalização. Pode haver a constatação de um **serviço adequado**, inclusive como ponto notável da unidade, como também a constatação de uma **não conformidade**.

SERVIÇO ADEQUADO: serviço que satisfaz as condições de confiabilidade, regularidade, continuidade, eficiência, segurança e conservação.

NÃO CONFORMIDADE: refere-se a um procedimento ou fato, proveniente de ações do Prestador de Serviços, que se encontra em desacordo com os dispositivos legais que

regulamentam a Concessão, podendo estar também em desobediência às normas técnicas, aos procedimentos e às instruções, que são adotados como boa prática pelo Setor e pelo próprio Prestador de Serviços, exigindo uma ação para regularização dentro do prazo fixado pela agência fiscalizadora. As não conformidades dão origem a uma **recomendação** ou a uma **determinação**.

RECOMENDAÇÃO: corresponde a uma ação ou procedimento cujo atendimento pelo Prestador de Serviços é desejável, do ponto de vista de melhorias quanto às condições de atendimento técnico ou de segurança de instalações e pessoas, e que resguardará eventuais responsabilidades decorrentes de possível inadequação técnica/funcional.

DETERMINAÇÃO: corresponde a uma ação solicitada pela agência reguladora e que deve ser cumprida pelo Prestador de Serviços no prazo especificado.

9.3. Termo de Notificação

Após a conclusão do Relatório de Fiscalização, caso sejam observadas Não-conformidades, os especialistas da agência deverão dar abertura ao procedimento de imposição de penalidades ao prestador de serviços, conforme estabelecido no artigo 19 da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018. O Modelo de Termo de Notificação consta no Anexo B e o mesmo deverá ser enviado ao prestador de serviços no prazo limite estipulado no item 8 (TABELA 1).

10. DEFESA PRÉVIA

Após emissão do Termo de Notificação o servidor ou o gerente responsável pela fiscalização enviará o processo para o Gabinete da Diretoria Colegiada, visando acompanhar o recebimento da documentação de Defesa Prévia encaminhada pelo prestador de serviços bem como a análise da tempestividade, seguindo os prazos do artigo 20 da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018.

Nos casos de apresentação da Defesa Prévia e nas situações em que o prestador de serviços solicitar prorrogação de prazo, o Gabinete da Diretoria Colegiada deve fazer o encaminhamento para o Diretor de Saneamento Básico visando a avaliação da defesa,

da tempestividade e/ou da prorrogação, seguindo os procedimentos do §4º, do artigo 20, da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018.

11. PARECER TÉCNICO

O acompanhamento do atendimento das Recomendações e Determinações identificadas no Termo de Notificação ou Auto de Infração será feito através de Parecer Técnico, conforme modelo no Anexo C e seguindo os procedimentos do artigo 21 da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018.

11.1. Parecer Técnico da Gerência de Saneamento Básico

Quando envolver questões afetas à gerência de saneamento básico, o prazo para elaboração dos pareceres técnicos será estipulado pelo gerente deste setor, observando-se o nível de dificuldade, a quantidade das constatações e as demandas prioritárias do setor.

11.1.1. Inspeção de Acompanhamento

Poderá ser realizada, a critério do especialista, fiscalização in loco para averiguar se as constatações apontadas na notificação foram solucionadas. O servidor também poderá solicitar relatório de evidências ao prestador, de forma que fique comprovado o atendimento às determinações apontadas, para posterior elaboração de Parecer Técnico.

11.2. Parecer Jurídico

A Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária da ARSP, poderá solicitar a emissão de parecer jurídico sobre fato determinado que gere dúvida quanto informações existentes na Defesa Prévia, visando apurar a legalidade de ato administrativo ou os procedimentos adotados pela Agência.

Da mesma forma, os servidores lotados na Gerência de Saneamento Básico, solicitarão a análise jurídica ao Gerente de Saneamento Básico, no qual o mesmo, repassará a demanda a Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária.

12. AUTO DE INFRAÇÃO OU SANEAMENTO DO PROCEDIMENTO

Após a elaboração do Parecer Técnico, nos casos em que se verificar que as não conformidades não foram resolvidas e/ou que as justificativas apresentadas pelo prestador de serviço não foram suficientes, o Diretor de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária, conforme inciso II, do artigo 22, da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018, emitirá Decisão devidamente fundamentada e o Auto de Infração.

Também será emitido Auto de Infração pelo Diretor de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária nas situações de intempestividade ou omissão da Defesa Prévia, conforme inciso III, do artigo 22, da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018.

Nas situações em que o Parecer Técnico indicar a conformidade dos serviços, o Diretor de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária emitirá Decisão acolhendo a Defesa Prévia, dará ciência para a Diretoria Colegiada e enviará os autos para arquivamento.

O modelo do Auto de Infração consta no Anexo E, seguindo o artigo 23 da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018.

13. DEFESA PARA A DIRETORIA COLEGIADA

Frente ao Auto de Infração aplicado cabe defesa por parte do prestador de serviços no prazo de 15 dias úteis, a qual deverá ser destinada à Diretoria Colegiada e conter os requisitos mínimos apresentados no artigo 25, da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018. A Defesa será avaliada, através da emissão de parecer técnico (conforme modelo no ANEXO C) seguindo o item 11.1, se houve apresentação de fatos novos pelo prestador de serviços.

Nas situações em que o prestador de serviços cumprir a penalidade de multa, será concedido desconto de 30% (trinta por cento), sendo renunciando expressamente ao direito de interpor a defesa.

13.1. Do julgamento da defesa pela Diretoria Colegiada

O processo, instruído e saneado, deverá ser encaminhado pelo Diretor de Regulação do Saneamento Básico e Infraestrutura Viária da ARSP, com seu relatório e voto, para julgamento pela Diretoria Colegiada da ARSP.

A Diretoria Colegiada da ARSP deverá julgar as autuações aplicadas com base no artigo 27, da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018.

Nas circunstâncias em que a Diretoria Colegiada da ARSP acatar a defesa e julgá-la procedente, o Diretor de Regulação de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária da ARSP deverá comunicar o autuado da decisão, dando-se por encerrada a autuação. Já nas situações em que a Diretoria Colegiada julgar improcedente a defesa apresentada, o Diretor de Regulação de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária da ARSP, deverá informar o autuado da decisão da Diretoria Colegiada, para o cumprimento da penalidade ou interposição do recurso, contendo cópia da decisão.

A comunicação da decisão da Diretoria Colegiada da ARSP ao autuado, a ser realizada pelo Diretor de Regulação de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária da ARSP, será por meio de remessa postal com Aviso de Recebimento ou protocolo.

14. DO RECURSO PARA O CONSELHO CONSULTIVO

Da decisão da Diretoria Colegiada da ARSP caberá recurso ao Conselho Consultivo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência do autuado.

O recurso a ser apresentado pelo prestador de serviços será interposto perante a Diretoria Colegiada da ARSP, que o encaminhará ao Conselho Consultivo, para julgamento. O referido recurso deverá conter os requisitos previstos no artigo 25, da Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018 e sua avaliação seguirá as regras definidas na Resolução ARSI Nº 037, de 02 de fevereiro de 2016.

Nas circunstâncias em que o Conselho Consultivo acatar o recurso interposto, o Diretor Geral da ARSP deverá comunicar o autuado da decisão. Já nas situações em que o Conselho Consultivo julgar improcedente a defesa apresentada, o Diretor Geral da ARSP, deverá informar o recorrente, da advertência ou do pagamento da multa aplicada, no

prazo previsto, sob pena de inscrição em dívida ativa e cobrança judicial por execução fiscal.

A comunicação da decisão da Conselho Consultivo ao recorrente, a ser realizada pelo Diretor Geral da ARSP, será por meio de remessa postal com Aviso de Recebimento ou protocolo.

A figura seguinte, representa todo o processo sancionador desta Agência de Regulação, conforme determina a Resolução ARSP nº018/2018, de 30 de maio de 2018.

Figura 1. Processo Sancionador conforme Resolução ARSP nº018/2018.



15. DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS RELATÓRIOS E DEMAIS DECISÕES

O Relatório de Fiscalização e o respectivo Termo de Notificação emitidos pela equipe da GSB deverão ser encaminhados para o Prestador de Serviços via correspondência eletrônica, com controle de aviso de recebimento. Já o Auto de Infração (se for o caso) será emitido pelo Diretor de Saneamento e Infraestrutura Viária via ofício (ANEXO D).

Visando dar publicidade as atividades da agência e atender as exigências do Art. 26 e 27 da Lei Federal 11.445/2007, do Art. 33 do Decreto Federal 7.217/2010 e do Art. 38 e 39

da Lei Estadual 9.096/2008, os relatórios, decisões e instrumentos equivalentes também deverão ser disponibilizados para consulta no sítio da ARSP na rede mundial de computadores (www.arsp.es.gov.br).

Por fim, em atendimento à Resolução ARSP 018, de 30 de maio de 2018, as penalidades aplicadas em caráter definitivo, consoante conceitua o artigo 5º, § 2º, desta Resolução, deverão ser divulgadas mediante publicação do extrato resumido da decisão final, o que se fará obrigatoriamente no Diário Oficial e no sítio oficial da ARSP na Internet, sem prejuízo de outros meios, a critério da Diretoria Colegiada.

16. INDICADORES DE DESEMPENHO DAS FISCALIZAÇÕES

Ao final do ano subsequente ao da realização do cronograma de fiscalização, estabelecido neste manual, a equipe da Gerência de Saneamento Básico (GSB), realizará a avaliação dos indicadores de desempenho das fiscalizações, visando mensurar quantitativamente os aspectos de fiscalização realizados naquele ano.

O processo de avaliação de desempenho observará os seguintes indicadores:

- Processos em abertos no ano;
- Relatórios de Fiscalização, Termos de Notificação, Parecer Técnico, Decisões, Autos de Infração, Votos e Constatações;
- Processos em análise no total, na GSB (Defesa Prévia e Defesa), na DS (Defesa Prévia e Defesa), na DC e no CC e em Acompanhamento;
- Quantidade de municípios fiscalizados;
- Histórico das fiscalizações.

Após avaliação dos indicadores, deverá ser preenchida as tabelas a seguir:

Tabela 2. Total de Processos em análise.

Nº	ASSUNTO/ GSB	PROCESSO	ASSUNTO/ DS	PROCESSO	ASSUNTO/ DC	PROCESSO	ASSUNTO/ CC	PROCESSO	ASSUNTO/ ACOMPANHAMENTO	PROCESSO
TOTAL										

Tabela 3. Quantidade de Relatórios de Fiscalização, Termos de Notificação, Parecer Técnico, Decisões, Autos de Infração, Votos e Constatações.

Nº	PROCESSO	BLOCO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PARECER TÉCNICO	DECISÃO DS	AUTO DE INFRAÇÃO	VOTO DS	CONSTATAÇÕES
TOTAL									

Tabela 4. Histórico das Fiscalizações.

Nº	MUNICÍPIO	ANO	PROCESSO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	CONSTATAÇÕES	STATUS

17. EQUIPE TÉCNICA

- **Elaboração**

Louise Bussolotti – *Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental*

Priscila Ribeiro Spala – *Especialista em Regulação e Fiscalização*

Jéssica Novelli – *Gerente de Saneamento Básico*

- **Coordenação e Revisão**

Kátia Muniz Côco – *Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária*



ANEXO A – MINUTA DE OFÍCIO DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

OF/ARSP/DS Nº XXX/201X

Vitória, XX de XX de 2012

Prezado Senhor,

Dada a competência da ARSP de regular, controlar e fiscalizar os serviços de saneamento básico de abastecimento de água e esgotamento sanitário delegados ao Governo do Estado, conforme Lei Complementar nº 827, de 30 de junho de 2016, alterada pela lei complementar nº 954 de 02 de setembro de 2020), e considerando Convênio ARSP XXX firmado entre a Agência e o município de XXX, com interveniência da XXX (*Informar o prestador de Serviços*), comunicamos a realização de fiscalização periódica da prestação dos serviços prestados neste município, em data a ser definida pela Agência e informada ao prestador com a devida antecedência.

A fiscalização verificará (*ITENS A SEREM FISCALIZADOS E LEGISLAÇÃO, NORMA, OU SIMILAR ONDE CONSTAM OS CRITÉRIOS, EX: verificará o sistema de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e comercial, do município XX, bem como o atendimento das legislações e normas pertinentes*).

A fim de garantir celeridade às atividades da equipe de fiscalização, torna-se imprescindível que o *Prestador de Serviços* efetue o envio prévio, em formato digital, de dados, informações e documentos que serão utilizados na fiscalização, separados por blocos, conforme listagem abaixo. São eles:

BLOCO 1 – QUALIDADE DA ÁGUA TRATADA E DISTRIBUÍDA

i. *Análise Físico-Química na Saída do Tratamento: Ver anexo.*

ii. *Análise Físico-Química na Rede de Distribuição**

Mês/Ano	TURBIDEZ		COR APARENTE		CLORO RESIDUAL LIVRE	
	Análises Realizadas	Amostras em Conformidade com o Padrão	Análises Realizadas	Amostras em Conformidade com o Padrão	Análises Realizadas	Amostras em Conformidade com o Padrão

**Se for o caso, informar o resultado das análises dos parâmetros organolépticos (Anexo 11) que ultrapassaram o VMP.*

iii. *Análise Microbiológica na Saída do Tratamento*

Mês/Ano	Coliformes Totais		Escherichia Coli	
	Análises Realizadas	Amostras em Conformidade com o Padrão	Análises Realizadas	Amostras em Conformidade com o Padrão

iv. *Análise Microbiológica na Rede de Distribuição*

Mês/Ano	Coliformes Totais		Escherichia Coli	
	Análises Realizadas	Amostras em Conformidade com o Padrão	Análises Realizadas	Amostras em Conformidade com o Padrão

v. *Análise Microbiológica na captação**

Data	Escherichia Coli		Cianobactérias
	PA/100 mL	Média Geométrica	Densidade de Cyanobacterias CYA cel/mL

*Se for o caso, informar o resultado das análises das cianotoxinas microcistinas, saxitoxinas e cilindrospermopsinas.

vi. *Análise de Turbidez após filtração*

Mês/Ano	Total de análises	Análises <0,5 NTU	Análises <1 NTU

vii. *Potabilidade para substâncias químicas que representam risco à saúde*

Data	Parâmetro*	
	Resultado	Média Móvel

*Parâmetros constantes no anexo 9 da Portaria 888/2021

BLOCO 2 – QUALIDADE DO TRATAMENTO DE ESGOTO

i. *ETE Dados do Efluente Tratado Ver anexo.*

BLOCO 3 – INFRAESTRUTURA E OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- i. *Relatórios Operacionais e de Qualidade do Sistema: **Ver anexo.***
- ii. *Relatório das paralisações (programadas e não programadas) no período de **(Data da última fiscalização) a (Data Atual)**, identificando a duração do evento, data e hora da comunicação à população e descrição da comunicação à população. Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- iii. *Croqui esquemático dos componentes do SAA, identificando a tipologia, as vazões, a descrição das partes constituintes, etc.;*
- iv. *Captação e adução:*
 - a. *Identificação dos mananciais e Bacias hidrográficas em que estão inseridos;*
 - b. *Cópia da Portaria de Outorga de captação;*
 - c. *Cópia da Licença ambiental do barramento de regularização de vazão, se houver;*
 - d. *Quantitativo de captações de poços subterrâneos, profundidade e vazões de projeto, se houver;*
 - e. *Extensão e diâmetros da adução.*
- v. *Estação elevatória de água bruta:*
 - a. *Quantitativo de conjuntos motobombas;*
 - b. *Período de funcionamento das EEAB e indicar se há utilização de equipamento para controle operacional (p. ex. inversor de frequência, telemetria).*
- vi. *Estação de tratamento de água:*
 - a. *Vazão de projeto;*
 - b. *Tipo de tratamento adotado, com descrição da tecnologia de cada componente (ex: mistura rápida em calha Pashal com sulfato de alumínio, floculador de chicanas verticais, etc.);*

- c. *Frequência de limpeza das unidades da ETA (floculador, decantador, filtros, etc.)*
 - d. *Tempo de funcionamento;*
 - e. *Cópia da Licença Ambiental de Operação.*
- vii. *Reservatórios:*
 - a. *Quantitativo de reservatórios e capacidade de reserva de cada;*
 - b. *Bairros/localidades atendidas por cada unidade.*
 - c. *Histórico, referente ao período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual), e Cronograma de limpeza e desinfecção dos reservatórios;*
 - d. *Registros de extravasamentos nos reservatórios no período (Data da última fiscalização) a (Data Atual).*
- viii. *Estação elevatória de água tratada/booster:*
 - a. *Quantitativo de conjuntos motobombas em cada unidade;*
 - b. *Bairros/localidades atendidas por cada unidade;*
 - c. *Período de funcionamento de cada EEAT e indicar se há utilização de equipamento para controle operacional (p. ex. inversor de frequência, telemetria).*
- ix. *Redes de distribuição e adutoras:*
 - a. *Extensão por diâmetro de rede;*
 - b. *Registros de vazamentos nas adutoras e redes no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual): especificação do local, data e hora de ciência do vazamento e data e hora de término do reparo. Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável;*
 - c. *Quantidade e localização dos registros de descarga, ventosas, registros de manobras, válvulas redutoras de pressão e macromedidores das redes e adutoras de água bruta e tratada;*
- x. *Endereço e Coordenadas Geográficas da (s) Captação (s), EEAB (s), ETA, Reservatórios, EEAT (s) e Escritório de Atendimento. Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável;*
- xi. *Índice de perdas de cada SAA;*
- xii. *Indicar se há setorização do sistema e presença de macromedidor na entrada de cada setor, bem como apresentar mapa com setores de abastecimento;*

- xiii. *Apresentar Programa de Controle e redução de perdas no SAA do município, se houver.*

BLOCO 4 – INFRAESTRUTURA E OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- i. *Cadastro técnico operacional do sistema de esgotamento sanitário em formato .dwg.*
- ii. *Registros de extravasamento nas redes de esgoto e ramais no período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual): especificação do local, data e hora de ciência do extravasamento e tempo do reparo. Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável;*
- iii. *Croqui esquemático do SES identificando a tipologia, as vazões, a descrição das partes constituintes, etc.;*
- iv. *Relatório das paralisações (programadas não programadas) nas estações de tratamento no período de abril de (Data da última fiscalização) a (Data Atual), identificando o motivo e o tempo de duração do evento. Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável.*
- v. *Dados atuais relativos a:*
- a. *Vazões de esgoto coletado, faturado e tratado;*
 - b. *Quantitativo de ligações ativas, inativas e factíveis e Economias ativas, inativas e factíveis.*
- vi. *Rede coletora:*
- a. *Extensão da rede por diâmetro;*
 - b. *Programa de detecção de despejos não permitidos na rede.*
 - c. *Programa e periodicidade de limpeza das redes.*
- vii. *Estação de tratamento de esgoto:*
- a. *Bairros ou distritos atendidos por cada unidade;*
 - b. *Vazão de projeto;*
 - c. *Eficiência pretendida do projeto;*
 - d. *Tipo de tecnologia adotada;*
- e. *Tempo de funcionamento;*
- f. *Cópia da Licença de Operação da(s) ETE(s)*

- xxi. *Idade média do parque de medidores de volume e Número de hidrômetros instalados com mais de 8 (oito) anos de uso;*
- xxii. *Registros de Atendimento Comercial: Dados consolidados de reclamações e solicitações de serviços no município, presencial e por telefone, referente ao período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual). Obs: enviar os dados em extensão “.xls” (Excel) em formato editável:*
 - a. *Relatório Mensal das Atividades do Call Center;*
 - b. *Relatório de atividades do Atendimento presencial:*
 - i. *Número de atendimentos;*
 - ii. *Número de atendentes;*
 - iii. *Tempo médio de espera;*
 - iv. *Tempo médio de atendimento;*
 - v. *Tempo médio total;*
- xxiii. *Índice de cobertura de água e Índice de cobertura de esgoto;*
- xxiv. *Índice de atendimento de água e Índice de atendimento de esgoto;*
- xxv. *População atendida de água e de esgoto*
- xxvi. *Cópia dos Termos de Ocorrência de Irregularidades emitidos no abril de (Data da última fiscalização) a (Data Atual).*

BLOCO 6: MONITORAMENTO DA PRESSÃO DE ABASTECIMENTO

- xiv. *Relação das estações de monitoramento de pressão existentes no SAA.*
- xv. *Relação das áreas críticas de abastecimento de água, informando quantitativo de economias pertencentes a cada região.*
- xvi. *Indicação de n (vezes 2) pontos para instalação de equipamentos para monitoramento da pressão da água. (Os pontos indicados devem ser estratégicos e estar localizados dentro das áreas críticas de abastecimento, como, pontas de rede, dentro de área de influência de elevatórias, ponto mais baixo da cidade, ponto mais elevado da cidade, áreas com abastecimento deficitário, área de influência de VRP's etc). Podem ser direto na rede de distribuição ou em residência.*

BLOCO 7 – PMSB E CONTRATOS

- i. *Cópia do PMSB do município e respectivas revisões, quando houver, em meio digital.*
- ii. *Cópia do PMSB regionalizado, quando houver, e respectivas revisões, em meio digital.*
- iii. *Cópia do Contrato de Programa ou de concessão vigente no município, e posteriores aditivos, se houver, em meio digital.*
- iv. *Relatório comprobatório do atendimento/cumprimento dos seguintes itens indicados no PMSB, até a data atual:*
 - a. *Metas estabelecidas;*
 - b. *Objetivos*
 - c. *Programas, Projetos e ações elencadas;*
 - d. *Planos de Investimento*
- v. *Relatório de acompanhamento, do período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual), dos resultados dos indicadores definidos no PMSB e o atendimento às respectivas metas, caso existam.*
- vi. *Relatório comprobatório do atendimento/cumprimento dos seguintes itens indicados no contrato de programa e/ou concessão, até a data atual:*
 - a. *Metas estabelecidas;*
 - b. *Objetivos*
 - c. *Programas, Projetos e ações elencadas;*
 - d. *Planos de Investimento*
- vii. *Relatório de acompanhamento, do período de (Data da última fiscalização) a (Data Atual), dos resultados dos indicadores definidos no contrato de programa e/ou concessão e o atendimento às respectivas metas, caso existam.*

Ressaltamos a importância de tais informações estarem disponibilizadas para a ARSP em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento deste comunicado. Qualquer necessidade de alteração no prazo exigido deverá ser pactuada com as servidoras da ARSP aqui indicadas.

Solicitamos a colaboração de V. Sa. no sentido de que seja concedida aos técnicos desta Agência, autorização de livre acesso às dependências e instalações em questão e, ainda, a indicação de representante da Cesan para acompanhar a equipe de fiscalização. (Nome e cargo do Técnico Responsável) está à disposição para prestar eventuais

esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, pelo telefone *(telefone)* ou email *(email)*.

Atenciosamente,

NOME DO DIRETOR TÉCNICO
Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária

Ilmo Senhor

DESTINÁRIO

Cargo que Ocupa

Nome do Prestador de Serviços



DESCRIÇÃO	UNID.	VALOR NORMAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Volume Aduzido Total	m ³													
Volume Produzido Macromedido	m ³													
Volume Produzido Estimado	m ³													
Volume Produzido Total	m ³													
Nível de Utilização do Sistema (sobrecarga)	%													
Nível de Utilização do Tratamento	%													
Perdas na Produção	%													
Cor Fora do Padrão (ETA)	%													
Turbidez Fora do Padrão (ETA)	%													
Turbidez da Água Filtrada														
Turbidez Máxima	NTU													
Turbidez Média	NTU													
Número de Análises realizadas	un													
Número Análise com Turbidez < 0,5 NTU	un													
Número Análise com Turbidez < 1 NTU	un													
Quantidade de Filtros Existentes	un													
Vazão de Projeto	l/s													
Vazão Média Mensal	l/s													
Tempo de operação diário	horas													
Abrangência do Abastecimento														
População Abastecida	hab.													
Número de Ligações	unid.													
Número de Economias	unid.													
Consumo Total	m ³													
Indicadores Per Capita														
Volume Aduzido per capita	L/habxdia													
Volume Produzido per capita	L/habxdia													

Consumo Total per capita	L/habxdia													
Indicadores da Localidade														
Volume Distribuído	m³													
Índice de Micromedicação em relação vol.distribuido	%													
Índice de Hidrometração das ligações	%													
Consumo Residencial por economia	m³/mês													
Índice de Perdas na distribuição (acumul. 12 meses)	%													
Índice de Perdas no faturamento (acumul. 12 meses)	%													
Índice de Perdas totais por ligação (acumul. 12 meses - GER)	L/Lig x dia													
Número de vazamentos na rede	un													
Número de vazamento no ramal	un													
Número de vazamento no cavalete	un													
Número total de vazamentos	un													
Vazamentos na rede por km de rede	vaz./km													
Vazamentos no ramal por km de rede	vaz./km													
Vazamentos no cavalete por km de rede	vaz./km													
Total de vazamentos por km de rede	vaz./km													
Número de extravasamento de esgoto	un													
Duração do extravasamento de esgoto	horas													
Número de desobstruções no ramal de esgoto	un													
Número de desobstruções na rede de esgoto	un													
Número de desobstruções totais	un													



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/XXX/202X
(Processo: XXX)

Município: XXX

Assunto: XXXX

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO – GSB
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA
VIÁRIA - DS

Vitória – ES
XXX/202X

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO	X
2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	X
3. OBJETIVO	X
4. METODOLOGIA	X
5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS E NÃO CONFORMIDADES	X
6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP	X



1. IDENTIFICAÇÃO

ARSP: Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo.

Endereço: Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 – Enseada do Suá – CEP: 29050-335, Vitória/ES.

Telefone: (27) 3636-8500

Prestadora de Serviços

Endereço: XXXX

Telefone: XXXX

2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo de Fiscalização Ex: Sistema de Esgotamento Sanitário	
Tipo de fiscalização e o município Ex: Sistema de Esgotamento Sanitário do Município de XX.	
Representantes encarregados de acompanhar a vistoria pela Cesan Ex: Encarregados de acompanhar a vistoria pela CESAN: citar representantes da Cesan	
Comunicação à Empresa: Ofício em que foi comunicado à fiscalização ao prestador de serviços e a data do recebimento do referido ofício Ex: OF/ARSP/DS/Nº003/2022, recebido em 06 de Janeiro de 2022.	
Data da Inspeção: XXX	
Legislação: Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 9.096/2008; Lei Federal nº 8.078/1990; Lei Federal nº 8.987/1995; Lei Estadual nº 5.720/1998;	Lei Complementar nº 827/2016; Lei complementar nº 954/2020; Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010; Resolução ARSP Nº018/2018;

3. OBJETIVO

Este relatório detalha a ação de **campo ou fiscalização** realizada no Município de XXX em cumprimento aos termos estabelecidos na Lei Federal Nº 11.445/07, Lei Estadual Nº 9.096/08, Lei Complementar nº 827/2016, Lei complementar nº 954/2020 e demais normativos vigentes.

4. METODOLOGIA

A metodologia para desenvolvimento da ação compreendeu os procedimentos de vistoria técnica, levantamentos em campo, análise e avaliação documental, obtenção de informações e dados gerais do sistema, conforme estabelecido no Manual de Fiscalização de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da ARSP.

4.1. Áreas e Segmentos Auditados

A seguir estão apresentadas as áreas auditadas, constando de todos os itens e segmentos, os quais orientaram os trabalhos de auditoria.

Exemplo: Fiscalização do Sistema de Esgotamento Sanitário

ÁREA	ITEM AUDITADO	SEGMENTO AUDITADO
Técnico-Operacional	• Rede Coletora	– Operação e manutenção – Limpeza e inspeção
	• EEEB	– Operação e manutenção – Limpeza e inspeção
	• ETE	– Segurança, operação e manutenção – Limpeza e inspeção – Corpo receptor

5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS E NÃO CONFORMIDADES

São listadas neste capítulo as constatações apuradas durante a inspeção de campo, como também, aquelas em função das informações fornecidas pela CESAN.

CONSTATAÇÃO C1: Fato ou situação verificada pela fiscalização, passível de não-conformidade.

Não conformidade NC1 – Item normativo que não está sendo cumprido. *Exemplo: Artigo 11, inciso V, da Resolução ARSP 018/2018. “Deixar de identificar as unidades operacionais e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive quanto ao horário de funcionamento dos postos de atendimento ao usuário”.*

Enquadramento legal: Cláusula XX e XX do Contrato de Programa nº XXX, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D1: Determinação referente ao normativo que não está sendo cumprido.
Exemplo: A CESAN deve identificar as unidades operacionais e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive quanto ao horário de funcionamento dos postos de atendimento ao usuário.

Prazo para atendimento: Prazo para atendimento da não conformidade.

6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

(COMPONENTES DA EQUIPE TÉCNICA)



TERMO DE NOTIFICAÇÃO

TN/DS/GSB/ESP N.º **XX/202X**

Município: **XX**

Objeto: Fiscalização **XXX**

1. DA NOTIFICADA

Notificada: Prestadora de Serviços

CNPJ: XX

Endereço: XX

2. DA NOTIFICANTE

Notificante: ARSP - Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo

CNPJ: 26.064.356/0001-82

Endereço: Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 - Sala 401, Enseada do Suá, Vitória/ES

3. DOS FATOS

Foi realizada ação de fiscalização nos arquivos do **Objetivo da Fiscalização** Ex: Sistema Comercial e de atendimento aos usuários da Cesan no município de **XXX**, referente ao período de **XXX** a **XXX**. Nesta, foram observados procedimentos que não estão em conformidade com a legislação aplicável, boas práticas do setor de saneamento e/ou normas técnicas vigentes. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da ARSP, através da Gerência de Saneamento Básico, estão detalhados no relatório RF/DS/GSB/0**XX/202X**, em anexo, e requerem ações urgentes e imediatas.

4. DAS AÇÕES A SEREM REALIZADAS PELA NOTIFICADA

A notificada deverá cumprir as Determinações descritas neste documento e terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento deste TN, para apresentar Defesa Prévia sobre o objeto do mesmo, conforme Artigo 20 da Resolução ARSP 018/2018, podendo inclusive juntar os comprovantes que julgar convenientes. Todos os documentos deverão ser anexados ao processo **XXXX**.

Conforme a Resolução ARSP n.º 018/2018, o não acolhimento da defesa prévia poderá ensejar a aplicação de penalidade de multa, conforme item 7 deste TN.

5. DO AGENTE FISCALIZADOR RESPONSÁVEL

Nome: **XXXX**

Matrícula: **XXX**

Assinatura/Carimbo: (assinado eletronicamente via e-docs)

Data:

Local:

Hora:

6. DA COMPROVAÇÃO DE RECEBIMENTO

Nome:

Matrícula:

Assinatura/Carimbo:

Data:

Local:

Hora:

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

TN/DS/GSB/ESP N.º **XX/202X**

Município: **XX**

Objeto: Fiscalização **XXX**

7. DAS CONSTATAÇÕES

CONSTATAÇÃO C1	Fato ou situação verificada pela fiscalização, passível de não-conformidade.		
ENQUADRAMENTO LEGAL	Cláusula XX e XX do Contrato de Programa nº XXX , Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, Art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, Art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, Art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.		
NÃO CONFORMIDADE - Resolução n.º 18/2018	XX	XX	XX
	Determinação referente ao normativo que não está sendo cumprido.		
PENALIDADE C1:	Penalidade Conforme Resolução ARSP nº 018/2018		

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

TN/DS/GSB/ESP N.º **XX/202X**

Município: **XX**

Objeto: Fiscalização **XXX**

8. DAS DETERMINAÇÕES

Determinação D1: Determinação referente ao normativo que não está sendo cumprido.

Prazo para atendimento: **XX**

9 ANEXOS

Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/0**XX/202X**.

ANEXO C – MODELO DE PARECER TÉCNICO

PARECER TÉCNICO – PT/DS/GSB Nº 0XX/202X

PROCESSO: XX

ASSUNTO: XX

DOS FATOS

Os resultados da fiscalização foram apresentados no Relatório de Fiscalização (*RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO*), que gerou o Termo de Notificação (*TERMO DE NOTIFICAÇÃO*). Estes foram enviados à (*PRESTADORA DE SERVIÇOS*), no dia (*DATA*), através do Ofício (*NOME DO OFÍCIO*).

A (*PRESTADORA DE SERVIÇOS*) enviou resposta às recomendações contidas no Termo de Notificação, no dia (*DATA*), através do Ofício (*NOME DO OFÍCIO*).

DA ANÁLISE

Durante a análise observar as resoluções da agência, legislação vigente, normas técnicas, planos municipais de saneamento básico, entre outros.

CONCLUSÃO

Este é o parecer, s.m.j.

Vitória - ES, (*DIA*) de (*MÊS*) de (*ANO*).

Autor

Cargo

ANEXO D – MINUTA DE OFÍCIO DE ENCAMINHAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO

OF/ARSP/DS Nº XXX/201X

Vitória, XX de XX de 202X

Senhor Diretor,

Informamos que foi realizada análise da Defesa Prévia encaminhada pela **Prestadora de Serviços** no ofício nº xxxxxx, referentes à fiscalização da xxxxxx (Bloco xx) do município de xxxx, descrita no Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/0xx/202x e no Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP Nº 0xx/202x.

Conforme análise que consta na DECISÃO ARSP/DS/XXX/202X (anexo) informamos o seguinte:

- As constatações xxx sofrerão aplicação das respectivas penalidades conforme Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 0xx/2022 em anexo.

A autuada terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento deste ofício, para apresentar Defesa sobre o objeto do mesmo ou para cumprimento da penalidade.

Com votos de estima e consideração, nos colocamos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

NOME DO DIRETOR

Diretor de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária

Ilmo Senhor

DESTINÁRIO

Cargo que Ocupa

Nome do Prestador de Serviços

ANEXO E - MODELO DE AUTO DE INFRAÇÃO



AUTO DE INFRAÇÃO

AI/DS/GSB N. ° 0XX/202X

Municípios: **XXX**

Objeto: Fiscalização **XXX**

1. DA AUTUADA

Notificada: **Prestadora de Serviços**

CNPJ: **XXX**

Endereço: **XXX**

2. DA AUTUANTE

Notificante: ARSP - Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo

CNPJ: 26.064.356/0001-82

Endereço: Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 - Sala 401, Enseada do Suá, Vitória/ES

3. RESUMO DOS FATOS APURADOS

XXX.

4. DAS AÇÕES A SEREM REALIZADAS PELA AUTUADA

A autuada terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento deste Auto de Infração, para apresentar Defesa sobre o objeto do mesmo ou para cumprimento da penalidade.

A autuada deverá, ainda, regularizar as não conformidades apuradas e cumprir as determinações, conforme exposto no item 8 deste documento.

5. DO AGENTE AUTUANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

Nome: **Diretor(a) de Saneamento Básico**

Matrícula:

Assinatura/Carimbo: *(assinado eletronicamente via edocs)*

Data:

Local:

Hora:

6. DA COMPROVAÇÃO DE RECEBIMENTO PELO AUTUADO

Nome:

Matrícula:

Assinatura/Carimbo:

Data:

Local:

Hora:

Municípios: **XXX**

Objeto: Fiscalização **XXX**

7. DAS CONSTATAÇÕES

CONSTATAÇÃO C1	XXX		
ENQUADRAMENTO LEGAL	Cláusula XX e XX do Contrato de Programa nº XXX, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998 e Artigo 8º da Resolução ARSI nº008/2010.		
NÃO CONFORMIDADE - Resolução n.º 18/2018	XX	Artigo X	Inciso X
	Suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regimentos vigentes.		
PENALIDADE C1	XXX		

8. DAS DETERMINAÇÕES

XXX

9. ANEXOS

DECISÃO ARSP/DS/00X/2022 - Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária.

ANEXO F – CHECKLIST- PARA REGISTRO FOTOGRÁFICO EM CAMPO

ITEM	OK	OBSERVAÇÕES
Sinalização e Identificação		
Infraestrutura da unidade		
Limpeza das unidades		
Acondicionamento produtos químicos		
Tanque contenção		
Isolamento/Cercamento		
Iluminação		
Condições de acesso		
Manutenção de equipamentos		
Tratamento preliminar - SES		
Organização do Laboratório		
Validade de produtos		
Bomba reserva		
Local de análise da água filtrada		

ARSP
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO H – MODELO DE OFÍCIO COMUNICAÇÃO COM O TITULAR DOS SERVIÇOS

OF/ARSP/DP/Nºxxx/xxxx

Vitória (ES), xx de xxxx de xxxx.

Senhor Prefeito,

Comunicamos que a ARSP fiscalizará as instalações do prestador de serviços xxx no município de xxxx no dia xxxx. A Fiscalização verificará os sistemas de abastecimento de água, sistema de esgotamento sanitário e comercial do prestador de serviços xxxx no município, bem como o atendimento das legislações e normas pertinentes.

O processo de fiscalização visa a identificar não conformidades e recomendar medidas corretivas a serem adotadas nos procedimentos de operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujos serviços são prestados pelo prestador de serviços xxxx. Desta forma, procura-se garantir o bom desempenho técnico da prestação de serviços, prevenir eventuais discontinuidades e assegurar o adequado atendimento do usuário.

Neste sentido, por ocasião da existência de questões específicas, acerca dos serviços prestados pelo prestador de serviços xxxx, que o município tenha interesse em investigar, solicitamos que estas sejam comunicadas à Agência. Caso seja de interesse, a prefeitura poderá também indicar um representante para acompanhar a fiscalização, que ocorrerá no dia xxxx. Adicionalmente, solicitamos que o Município informe à Agência se houve alguma alteração na legislação municipal vigente atrelada à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (em especial, atrelado ao plano municipal de saneamento básico).

O Gerente de Saneamento Básico, xxxxx, está à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por telefone 27 3636 -8500 ou e-mail (xxxxxxx).

Atenciosamente,

XXXXXXXXXX

Diretor Presidente da ARSP

Exmo. Sr.

XXXXXXX

Prefeito Municipal de XXXXXXX



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 macromedicação? 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, spadins, metilorange, etc...)?		
	Ácido sulfúrico		
	Ácido zircônico		
	Arsenito de sódio		
	Azul de bromotímol		
	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. Outras			
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 macromedição 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	Ocorrem 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
1.	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

	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

	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?		