



**MANUAL DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL DOS PRESTADORES  
DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DA ARIS ZM**

## **APRESENTAÇÃO**

Por meio deste manual, objetiva-se estabelecer os procedimentos de fiscalização técnico-operacional da ARIS-ZM, nos termos do art. 23, incisos II e XIII, da Lei Federal 11.445/2007, para o bom desempenho das competências que lhe foram atribuídas pela Cláusula Sétima do Protocolo de Intenções da ARIS ZM, no tocante ao exercício das atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico.

As atividades de fiscalização e acompanhamento da prestação dos serviços de saneamento básico regulados, serão realizadas de acordo com as leis, contratos, planos, normas e regulamentos pertinentes. Também haverá a observância, conforme §1º, da Cláusula Sétima, do Protocolo de Intenções, aos padrões e indicadores de qualidade dos serviços regulados, aos requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas, às metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos, à avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados. Também serão considerados os padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação e às medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento.

Atentos aos citados propósitos, adota-se o presente Manual de fiscalização técnico-operacional, estabelecendo rotinas para o desenvolvimento das atividades de fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, sem, contudo, restringir o agente fiscalizador na sua prerrogativa legal de dirigir com autonomia técnica as suas ações.

Destaca-se que o presente Manual é instrumento em permanente modificação e adaptações às realidades dos prestadores e parâmetros regulatórios, buscando constante dinamismo e aperfeiçoamento.

Diretoria Executiva da ARIS-ZM

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	1
GLOSSÁRIO.....	2
TERMINOLOGIA.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
ABREVIATURAS.....	14
1 ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO .....	15
2 CICLO DE FISCALIZAÇÃO .....	15
3 PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO.....	15
3.1 Atividades Preliminares .....	16
3.1.1 Planejamento da Fiscalização .....	16
3.1.2 Envio de Ofício ao prestador de serviços .....	16
3.1.3 Dados e Documentos Solicitados pelo ARIS-ZM.....	17
3.2 Execução da Fiscalização .....	17
3.2.1 Reunião de abertura - Fiscalização Regular Direta .....	18
3.2.2 Efetivação da Fiscalização - Fiscalização Regular Direta.....	18
3.2.3 Encerramento da Fiscalização - Fiscalização Regular Direta .....	18
3.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) .....	19
3.3.1 Fiscalização Direta .....	19
3.3.2 Fiscalização Indireta .....	19
3.3.3 Publicação do Relatório Técnico de Fiscalização .....	20
3.4 Termo de Não Conformidades (TNC) .....	20
3.5 Manifestações do Prestador e Emissão de Pareceres .....	20
3.6 Acompanhamento da adequação dos serviços.....	22
3.7 Descumprimento do Termo de Não Conformidades .....	22
3.8 Compromisso de Ajustamento de Conduta - CAC.....	24
3.9 Conclusão do Processo de Fiscalização.....	26

## GLOSSÁRIO

No âmbito deste Manual, ficam adotadas as seguintes definições:

**ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores;

**ACONDICIONAMENTO:** Operação de envolver, conter ou embalar os resíduos de forma a facilitar operações seguras de manuseio, movimentação, armazenamento e transporte.

**ADUTORA DE ÁGUA NÃO POTÁVEL ou BRUTA:** tubulações do sistema de abastecimento público, destinadas a conduzir água não potável ou bruta dos mananciais às estações de tratamento, por recalque ou gravidade e, neste caso, em conduto forçado ou livre;

**ADUTORA DE ÁGUA POTÁVEL ou TRATADA:** tubulações do sistema de abastecimento público destinadas a conduzir água potável ou tratada, geralmente das estações de tratamento aos sistemas de reservação e/ou distribuição. Podem ser por recalque ou gravidade e sempre em conduto fechado;

**ÁGUA BRUTA:** água de mananciais antes de receber qualquer tratamento e imprópria para o consumo humano;

**ÁGUA POTÁVEL ou TRATADA:** água que foi submetida a qualquer processo de tratamento ou não, própria para consumo humano, cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade estabelecidos pelas autoridades competentes, e que não ofereça riscos à saúde;

**ÁREA DE CAPTAÇÃO:** área mínima do entorno do ponto de captação no manancial, necessária à preservação deste.

**ÁREA DE EXPANSÃO URBANA:** situada dentro do perímetro urbano, todavia ainda não loteada;

**ÁREA RURAL:** área integrante do limite territorial do município, localizada além dos limites do perímetro urbano;

**ÁREA URBANA:** localizada dentro dos limites do perímetro urbano do Município;

**CADASTRO DE USUÁRIOS:** conjunto de registros atualizados do PRESTADOR, utilizados para o faturamento, cobrança de serviços prestados, controle operacional, contábil, execução da

dívida ativa e planejamento;

**CAIXA DE INSPEÇÃO (CI):** dispositivo colocado no passeio, que permite a inspeção e desobstrução do ramal predial de esgoto e a interligação do ramal com a rede pública coletora de esgotos;

**CAIXA DE PASSAGEM (CP):** caixa de pequenas dimensões enterrada e utilizada nas mudanças de direção, de declividade, de diâmetro e de material;

**CAPTAÇÃO:** conjunto de estruturas e dispositivos construídos ou montados junto a um manancial, para suprir um serviço de abastecimento público de água destinada ao consumo humano;

**CAVALETE ou QUADRO:** dispositivo padronizado para instalação de limitador de consumo, integrante do ramal predial de água;

**CERTIFICADO DE DESTINAÇÃO OU DISPOSIÇÃO DE RESÍDUOS:** Documento emitido pelo destinador que atesta a destinação ambientalmente adequada de determinado resíduo, a ser fornecido para o gerador do resíduo.

**COLETOR DE ESGOTO SANITÁRIO:** tubulação pública, em conduto livre, que recebe contribuição de esgoto lançado pelos usuários em qualquer ponto, ao longo de seu comprimento;

**COLETOR PREDIAL:** trecho de tubulação compreendido entre a última inserção de sub coletor, ramal de esgoto ou de descarga e o coletor público ou sistema particular;

**COLETOR TRONCO:** tubulação que recebe os efluentes dos coletores de esgotos, conduzindo-os a um interceptor, unidade depuradora, emissário ou ETE (Estação de Tratamento de Esgotos);

**CONSUMO DE ÁGUA:** volume de água utilizado em um imóvel, fornecido pelo PRESTADOR ou produzido por fonte própria;

**CONTA MENSAL DE CONSUMO:** documento hábil para pagamento e cobrança de débito contraído pelo usuário e que corresponde à fatura de prestação de serviços;

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** contrato padronizado de prestação de serviços de saneamento básico, firmado com todos os usuários, que disciplina as condições para a prestação dos serviços, em conformidade com o modelo elaborado pelo PRESTADOR e aprovado pela Agência Reguladora, não podendo seu conteúdo ser modificado;

**CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA:** conjunto de atividades executadas pelo PRESTADOR, com o objetivo de obter e manter a potabilidade da água, consistentes, basicamente, em identificar, evitar e eliminar as causas reais ou potenciais que possam comprometer, direta ou indiretamente, a potabilidade da água a ser fornecida, atendendo os preceitos da legislação vigente;

**CORTE DE FORNECIMENTO:** suspensão ou interrupção do fornecimento de água, pelo PRESTADOR, depois de notificado o usuário, em virtude de inadimplência ou por inobservância às normas legais ou regulamentares;

**DEMANDA:** volume de água necessário ao consumo de uma ou mais economias, que o PRESTADOR deve dispor em potencial;

**DERIVAÇÃO CLANDESTINA:** extensão do ramal predial de água e esgoto, executada sem autorização ou conhecimento do PRESTADOR;

**DERIVAÇÃO EXTERNA DE ÁGUA ou RAMAL PREDIAL DE ÁGUA:** tubulação compreendida entre o PRESTADOR ou limitador de consumo, ou, na ausência destes, o alinhamento do imóvel e a rede pública de abastecimento;

**DERIVAÇÃO EXTERNA DE ESGOTO ou RAMAL PREDIAL DE ESGOTO:** tubulação compreendida entre o dispositivo de inspeção do PRESTADOR (caixa de inspeção de esgoto) e a rede pública de esgoto;

**DESPERDÍCIO:** volume de água mal utilizado ou consumido de forma não racional em uma instalação;

**DESTINAÇÃO AMBIENTALMENTE ADEQUADA:** Operações realizadas a partir do descarte dos resíduos que incluem reutilização. A reciclagem, a compostagem, a recuperação, a eliminação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes, entre elas a disposição.

**ECONOMIA:** todo imóvel ou subdivisão independente caracterizada como unidade autônoma, com numeração própria, identificada como unidade de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal predial próprio, ou compartilhado com outras economias e que seja devidamente hidrometrada para efeito de medição de consumo;

**EDIFICAÇÃO:** construção destinada à residência, indústria, comércio, serviço e outros usos;

**EFLUENTES INDUSTRIAIS:** resíduos líquidos que compreendem resíduos orgânicos ou inorgânicos, podendo conter materiais tóxicos provenientes de atividades industriais;

**EMISSÁRIO:** coletor que recebe o esgoto de um interceptor e nenhum outro tipo de lançamento, e o encaminha a um ponto final de despejo ou de tratamento;

**ESGOTO, DESPEJO ou EFLUENTE:** qualquer tipo líquido que flui por um sistema de coleta, de transporte, tais como tubulações, canais, reservatórios, elevatórias, ou de um sistema de tratamento ou disposição final, com estações de tratamento e corpos de água;

**ESGOTO PLUVIAL:** resíduo líquido, proveniente de precipitações atmosféricas, que não se enquadra como esgoto industrial ou sanitário;

**ESGOTO TRATADO:** esgoto submetido a tratamento parcial ou completo, para a remoção de substâncias indesejáveis e a mineralização da matéria orgânica;

**ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ÁGUA (E.E.A.):** conjunto de bombas e acessórios que possibilitam a elevação da cota piezométrica da água transportada nos serviços de abastecimento público;

**ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ESGOTOS (E.E.E.):** conjunto de estruturas e equipamentos destinados a energizar os esgotos para a sua elevação de nível e compensar as perdas de carga na linha;

**ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA):** Conjunto de unidades destinado a adequar as características da água aos padrões de potabilidade;

**ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTOS (ETE):** conjunto de instalações e equipamentos destinados a alterar as características físicas, químicas ou biológicas dos esgotos coletados, para torná-los adequados à sua destinação final;

**EXTRAVASOR ou LADRÃO:** tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água dos reservatórios ou das caixas de descarga;

**FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO:** qualquer meio de suprimento de água diferente da rede pública de abastecimento;

**FOSSA SÉPTICA:** tanque de sedimentação e digestão, no qual se deposita o lodo constituído pelas matérias insolúveis das águas residuárias que por ele passam e se decompõem pela ação de bactérias anaeróbias;

**GERAÇÃO DE RESÍDUOS:** Ato, realizado pelo gerador, de designar para descarte um material, substância, bem ou objeto sem propósito de uso para sua atividade produtiva ou consumo.

**GERADOR DE RESÍDUOS:** Aquele que deu origem ao resíduo.

**GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS:** Conjunto de operações realizadas para a destinação de resíduos, visando promover a conservação dos recursos naturais e proteger a saúde humana e o meio ambiente.

**HIDRÔMETRO:** aparelho destinado a medir e indicar, continuamente, o volume de água consumido pela economia, nela instalado, segundo as normas do PRESTADOR;

**IDENTIFICAÇÃO DO RESÍDUO:** Conjunto de informações que permite o reconhecimento da origem do resíduo, suas propriedades e periculosidade, de maneira a fornecer as informações necessárias para o gerenciamento.

**IMÓVEL:** área de terreno com ou sem edificação;

**INSPEÇÃO:** procedimento fiscalizatório da unidade usuária, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do PRESTADOR, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

**INTERCEPTOR:** tubulação de esgoto à qual são ligados, transversalmente, coletores secundários, que não recebe ligação de ramais prediais, utilizada, por exemplo, junto a lagos, praias, reservatórios e fundo de vales, para protegê-los e evitar descargas diretas;

**INTERRUPÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** suspensão temporária dos serviços de abastecimento de água, pelo PRESTADOR, nos casos determinados em Regulamento, ou por motivos de força maior;

**JUSANTE:** posicionamento relativo de um ponto ao longo de um curso de água, situado em direção à foz, o contrário de montante;

**LACRE:** dispositivo que assegura a inviolabilidade do PRESTADOR;

**LIGAÇÃO DE ÁGUA ou ESGOTO:** derivação para abastecimento de água ou coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do usuário;

**LIGAÇÃO ATIVA:** imóvel com ligação de água e/ou esgoto conectada à rede pública e com cadastro regular junto ao PRESTADOR;

**LIGAÇÃO INATIVA:** imóvel com a ligação de água e/ou esgoto suprimida, permanecendo no cadastro do Prestador de serviço;

**LIGAÇÃO CLANDESTINA:** conexão de instalação predial à rede de distribuição de água ou

coletora de esgoto sem autorização ou conhecimento do PRESTADOR;

**LOTE:** é a parcela de terreno contida em uma quadra e com frente para via pública com área superior a 125m<sup>2</sup> (cento e vinte e cinco metros quadrados) e frente mínima de 5 (cinco) metros, estabelecida nos termos da Lei Federal nº 6.766/79;

**LOTEAMENTO:** é a subdivisão de gleba em lotes estabelecida nos termos da Lei Federal nº 6.766/79 e destinados à edificação com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamentos, modificações ou ampliação de vias existentes;

**MANANCIAL DE ABASTECIMENTO PÚBLICO:** corpo hídrico, superficial ou subterrâneo, utilizado para captação de água para abastecimento público;

**MEDIÇÃO:** processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água e de esgoto;

**MONTANTE:** na direção da nascente, para o lado da nascente. Aquele que está mais próximo do início de um curso d'água;

**MULTA:** é uma sanção administrativa pecuniária decorrente da prática de infração administrativa ou inobservância das normas estabelecidas na legislação ou regulamento detectados junto ao imóvel;

**NÍVEL DINÂMICO - ND (m):** profundidade do nível da água em um poço, bombeando a uma dada vazão, medida relativamente à superfície do terreno no local;

**NÍVEL ESTÁTICO - NE (m):** profundidade do nível da água de um poço em repouso, isto é, sem bombeamento, medida relativamente à superfície do terreno no local;

**PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA:** conjunto de elementos do ramal predial de água constituído pela Caixa Padrão do PRESTADOR (CPH) ou cavalete, registro e dispositivos de proteção e de controle e/ou de medição de consumo, que interliga a rede de água à instalação predial do imóvel;

**PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO:** forma construtiva da entrada do ramal predial de esgoto constituída de caixa de inspeção (CI) no passeio, e seus acessórios (tubos, conexões, tampa etc.);

**PADRÃO DE POTABILIDADE:** conjunto de valores máximos permissíveis, das características de qualidade da água destinada ao consumo humano;

**PLANO DE INVESTIMENTOS:** programação de investimentos do PRESTADOR,

estabelecido para um determinado período;

**PERÍMETRO URBANO:** é a linha de contorno que delimita a área urbana e de expansão;

**POÇO DE VISITA:** poço destinado a permitir a inspeção, limpeza e desobstrução das tubulações de esgotamento sanitário. É, também, utilizado como elemento para junção de coletores, mudanças de direção, de declividade, de diâmetro ou profundidade;

**POÇO TUBULAR PROFUNDO:** obra hidrogeologia de acesso a um ou mais aquíferos, para captação de água subterrânea, executada com sonda perfuratriz mediante perfuração vertical;

**PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA:** é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do PRESTADOR em relação ao serviço de abastecimento de água;

**PONTO DE COLETA DE ESGOTO:** é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do PRESTADOR em relação ao serviço de esgotamento sanitário;

**PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA (PEV):** Estrutura fixa ou itinerante instalada em local adequado para a entrega voluntária, ou por catadores, de resíduos específicos disponíveis para pessoa física/ Consumidor final, incluídos os pertencentes aos sistemas de logística reversa, onde são feitos o acondicionamento e armazenagem temporária dos resíduos coletados com a finalidade de consolidar cargas de resíduos e viabilizar sua destinação;

**PROPRIETÁRIO:** pessoa física ou jurídica titular do domínio do bem imóvel;

**QUALIDADE DA ÁGUA:** características químicas, físicas e biológicas que devem ser atendidas conforme o uso que se fará dela;

**RAMAL DE DESCARGA:** tubulação que recebe diretamente efluentes de aparelhos sanitários, nas instalações prediais de esgoto sanitário;

**RAMAL DE ESGOTO:** tubulação que recebe efluente de ramais de descarga nas instalações prediais de esgotos sanitários;

**RAMAL PREDIAL DE ÁGUA:** É o conjunto de tubulações, conexões e peças especiais, que permitam a comunicação da rede de distribuição com o cavalete ou quadro, inclusive.

**RAMAL PREDIAL DE ESGOTO:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública coletora de esgotos e a caixa de inspeção (CI), instalada no passeio, incluído esta;

**RECICLAGEM:** Processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de

suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas para sua utilização como insumo, matéria-prima ou substância em um processo produtivo equivalente ao que deu origem ao resíduo, ou de outra natureza;

**RECUPERAÇÃO ENERGÉTICA:** Processo de utilização da energia térmica gerada a partir da oxidação térmica de resíduos destinados aos processos de combustão, gaseificação e/ou pirólise, que fundamentalmente utiliza energia térmica para fins industriais ou de geração de eletricidade, executado sob condições controladas e com o devido controle e monitoramento ambiental;

**REDE COLETORA:** conjunto de tubulações, compreendendo coletores, coletores tronco, interceptores e emissários de coleta de esgoto pertencente ao sistema público;

**REDE DE DISTRIBUIÇÃO:** conjunto de tubulações e partes acessórias destinadas a distribuir água pertencente ao sistema público;

**REDE PÚBLICA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** conjunto de tubulações e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

**REDE PÚBLICA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO:** conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos locais de despejo, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

**REDUÇÃO NA FONTE:** Processo ou operação que reduz ou evita a geração de resíduos na origem;

**RESÍDUOS DOMICILIARES:** Resíduos originários de atividades domésticas em residências urbanas;

**RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS:** Resíduos domiciliares e resíduos originários dos serviços públicos de limpeza urbana;

Nota 1 : São considerados RSU os resíduos provenientes de serviços de limpeza urbana, como serviços de varrição, capina, roçada, poda e atividades correlatas em vias e logradouros públicos; asseio de túneis, escadarias, monumentos, abrigos e sanitários públicos; raspagem e remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em logradouros públicos; desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos; limpeza de logradouros públicos onde se realizam feiras públicas e outros eventos de acesso aberto ao público; e outros eventuais serviços de limpeza urbana.

**RESÍDUOS SÓLIDOS:** Material, substância, objeto ou bem descartado resultante de

atividades humanas em sociedade, a cuja destinação se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível;

**REGISTRO:** peça instalada no cavalete destinada ao controle e interrupção do fluxo de água;

**RESERVATÓRIO DE DISTRIBUIÇÃO:** elemento do sistema de distribuição de água destinado a regularizar as diferenças entre o abastecimento e o consumo, que se verificam em um dia, a promover condições de abastecimento e a condicionar as pressões nas redes de distribuição;

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:** Profissional devidamente habilitado, que responde como responsável por uma ou mais operações de gerenciamento dos resíduos realizada por pessoas físicas ou jurídicas;

**SEGREGAÇÃO:** Operação de separação dos resíduos na origem, de acordo com suas características, realizada para possibilitar o correto acondicionamento e evitar contaminação cruzada;

**SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA:** conjunto de atividades, instalações e equipamentos destinados a fornecer água potável a uma comunidade;

**SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL:** constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;

**SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO:** constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, ao transporte, ao tratamento e à disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final para produção de água de reuso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;

**TRATAMENTO DE ÁGUA:** conjunto de ações destinadas a alterar as características físicas, químicas e biológicas da água;

**TRATAMENTO PRIMÁRIO DE ESGOTO:** operações unitárias, com vistas principalmente à remoção e estabilização de sólidos em suspensão, tais como sedimentação, digestão de lodo

e remoção da umidade do lodo;

**TRATAMENTO QUÍMICO:** qualquer processo envolvendo a adição de reagentes químicos para obtenção de um determinado resultado;

**TRATAMENTO SECUNDÁRIO DE ESGOTO:** operações unitárias visando principalmente à redução de carga orgânica dissolvida, geralmente por processos biológicos de tratamento;

**TRATAMENTO TERCIÁRIO DE ESGOTO:** operações unitárias que se desenvolvem após o tratamento secundário, com o fim de aprimorar a qualidade do efluente, tais como desinfecção, remoção de fosfatos e de outras substâncias;

**TRIAGEM:** Operação de gerenciamento de resíduos na qual ocorre a seleção e divisão de uma carga de resíduo realizada com base em uma ou mais de suas propriedades;

**TRANSPORTADOR:** Operador que realiza as atividades de transporte dos resíduos sólidos ao longo das etapas do gerenciamento de resíduos;

**TRANSBORDO DE RESÍDUOS:** Operação de transferência de carga realizada com a finalidade de otimizar a logística de transporte do resíduo;

**TRANSPORTE DE RESÍDUOS:** Operação de gerenciamento de resíduos que inclui a coleta e movimentação de resíduos sólidos;

**TRATAMENTO DE RESÍDUOS:** Operação de gerenciamento de resíduos na qual se realiza a alteração das propriedades físicas, físico – químicas ou biológicas dos resíduos sólidos com vistas à redução dos riscos à saúde pública e ao meio ambiente.

**USUÁRIO:** pessoa física ou jurídica, proprietária do imóvel ou legalmente habilitada para a sua utilização; que solicita ao PRESTADOR a prestação dos serviços de saneamento básico, mediante contrato firmado ou de adesão, e é a pessoa responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

**VAZÃO:** quantidade volumétrica ou mássica de um fluido que escoar através de uma seção de uma tubulação ou canal por unidade de tempo;

**VOLUME FATURADO:** volume correspondente ao valor especificado na fatura mensal de serviços;

**VOLUME MEDIDO:** volume correspondente a medição efetuada no período de faturamento, calculada através da diferença entre os valores lidos no medidor de volume (PRESTADOR) no período anterior e no atual;

**VOLUME PRODUZIDO:** volume medido ou calculado na saída da estação de tratamento, ou na saída do sistema de captação, quando esta não existir, descontando-se o volume perdido na produção.

## **ABREVIATURAS**

SAA – Sistema de Abastecimento de Água

SES – Sistema de Esgotamento Sanitário

ANA – Agência Nacional das Águas e Saneamento Básico

CDTO - Coordenadoria de Fiscalização Operacional

DTO - Diretoria Técnica Operacional

RTF – Relatório Técnico de Fiscalização

TNC – Termo de Não Conformidade

RMA - Relatório de Manifestação e Ajustamento

AR – Aviso de Recebimento

PMP – Parecer sobre Manifestação do Prestador

TCAC – Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta

## 2 ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO

O Manual de Fiscalização abrange os serviços públicos de saneamento básico, bem como as obrigações do prestador junto à ARIS-ZM, considerando as atribuições do titular e do prestador de serviço. A Tabela 1 mostra os tipos, modalidades, abrangência, ação e periodicidade das fiscalizações.

**Tabela 1 - Modalidades e periodicidade das ações de fiscalização.**

<b>Tipo</b>	<b>Modalidade</b>	<b>Verificação</b>	<b>Ação</b>
Regular	Direta	Diagnóstico do serviço prestado	Programada
		Acompanhamento de não conformidades	
	Indireta	Acompanhamento de Não-conformidades	
		Indicadores de eficiência	
	Indicadores de qualidade		
Sob Demanda	Direta	Verificação do fato gerador	Eventual
	Indireta		

Fonte: ARIS-ZM, 2023

## 3 CICLO DE FISCALIZAÇÃO

O ciclo de fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, compreende o período entre a 1ª fiscalização (constatação da Não-Conformidade) e a resolução da Não-Conformidade ou a aplicação de penalidade, sendo limitado a uma duração máxima de 5 (cinco) anos. Nos casos em que não forem constatadas Não-Conformidade, o ciclo de fiscalização compreende o período entre a visita ou verificação inicial e a emissão do relatório de fiscalização.

O ciclo de fiscalização dos sistemas de saneamento básico deve preferencialmente ser sincronizado ao ciclo de revisão econômico-financeiro.

## 4 PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Neste tópico, são descritas as etapas que compõem os procedimentos gerais para a realização da fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico a serem executadas e/ou demais obrigações do prestador junto à ARIS-ZM.

Cada etapa se diferencia conforme a tipologia da fiscalização e, em casos específicos, de acordo com sua abrangência.

## **4.1 Atividades Preliminares**

### ***4.1.1 Planejamento da Fiscalização***

O planejamento da fiscalização inicia-se pela identificação das demandas registradas, principalmente, através do Cronograma de Fiscalização Regular estipulado anualmente pela regulação e da ouvidoria da ARIS ZM.

Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de processo administrativo automaticamente gerado pelo sistema interno de tramitação de processos, que deverá ser aberto/recebido/reaberto, conforme cada caso. No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.

### ***4.1.2 Envio de Ofício ao prestador de serviços***

Antes da realização da fiscalização a ARIS-ZM enviará um ofício para o prestador a ser fiscalizado e ao titular dos serviços, informando:

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

A emissão do ofício deve ser feita com antecedência mínima de 15 (quinze) dias em relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

Nos casos de fiscalização sob demanda que exigirem urgência no ato fiscalizatório, o envio de ofício preliminar é dispensável.

Entende-se por fiscalização sob demanda os casos de denúncias, situações emergenciais de abastecimento e esgotamento, desastres ambientais e calamidades, interrupções dos serviços, irregularidade na cobrança e disponibilidade de serviço, ocorrências excepcionais nos serviços e toda e qualquer ocorrência excepcional e imprevisível que necessite de pronto e imediato atendimento.

### **4.1.3 Dados e Documentos Solicitados pelo ARIS-ZM**

Em anexo ao ofício, será encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização. Os documentos listados nessa relação deverão ser encaminhados previamente pelo prestador ao regulador.

O prazo para recebimento das informações solicitadas previamente à realização da fiscalização do tipo regular, modalidade direta, é fixado em 10 (dez) dias prévios ao início das atividades de campo.

O prazo para recebimento das informações solicitadas da realização da fiscalização do tipo regular, modalidade indireta, é fixado em 30 (trinta) dias em relação ao recebimento da solicitação.

Ainda nos casos de da fiscalização do tipo regular, modalidade indireta, poderão ser definidas frequências de envio de informações pelo prestador apenas com a solicitação inicial pela ARIS ZM.

## **4.2 Execução da Fiscalização**

Durante as fiscalizações **regulares, modalidade direta**, a equipe técnica deverá avaliar:

- A organização, métodos e processos;
- Recursos humanos e materiais empregados pela área técnica do prestador;
- elementos técnicos da infraestrutura dos serviços prestados;
- fatores que estão prejudicando ou que possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços prestados e do atendimento ao consumidor.

A avaliação deverá seguir os termos da legislação em vigor, da resolução de condições mínimas, do Regulamento dos Serviços, dos contratos de prestação dos serviços e/ou do(s) plano(s) municipal(is) de saneamento.

Para fiscalizações **regulares indiretas**, devem ser verificadas ao menos a regularização de Não-Conformidades, o cumprimento das recomendações, dos prazos, das determinações constantes de relatórios de fiscalização anteriores e/ou indicadores e metas definidos nos contratos de prestação dos serviços e/ou planos de saneamento básico, normas e legislação vigentes e diretrizes decorrentes de normas de referência emitidas pela Agência Nacional de

Águas e Saneamento Básico - ANA.

Para fiscalizações **sob demanda**, deverá ser dada ênfase aos fatores específicos que geraram a ocorrência.

#### ***4.2.1 Fiscalização Regular/Sob Demanda Direta***

##### ***4.2.1.1 Reunião de Abertura***

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

Na reunião de abertura, devem estar presentes os representantes da ARIS-ZM e ao menos um representante do Prestador, podendo ainda participar representantes do Poder Concedente. Nesta, a ARIS-ZM:

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

Em caso de pendência de informações, a fiscalização deve solicitá-las antes do início da atividade de campo, definindo prazo final para a entrega daquelas quando necessário.

##### ***4.2.1.2 Efetivação da Fiscalização***

A Fiscalização seguirá, preferencialmente, a logística definida na reunião de abertura, coletando as informações relativas ao sistema inspecionado, verificando possíveis Não-Conformidade, fatores de risco e ajustes na conduta e/ou prestação de serviço.

##### ***4.2.1.3 Encerramento da Fiscalização***

A equipe de fiscalização deverá se apresentar à direção ou órgão competente designado do prestador, quando presentes, para comunicar o encerramento dos trabalhos.

#### ***4.2.2 Fiscalização Regular/Sob Demanda Indireta***

A ação de fiscalização na modalidade indireta visa, assim como a modalidade direta, verificar se há Não-Conformidade no sistema fiscalizado em consonância com as legislações

vigentes e normas técnicas pertinentes, especialmente as Resoluções expedidas pela ARIS-ZM.

O analista deve verificar as informações pertinentes, observando os padrões e normas vigentes e relatar de forma clara no relatório de fiscalização a situação.

A fiscalização Regular ou sob demanda, na modalidade indireta, tem como base principal as informações contidas no banco de dados da ARIS-ZM, podendo gerar ação específica ou alertar para aspectos pontuais a serem considerados com maior atenção no acompanhamento periódico.

### **4.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)**

#### ***4.3.1 Fiscalizações do tipo Regular ou Sob demanda na modalidade Direta***

A ação de fiscalização será consubstanciada em Relatório Técnico de Fiscalização - RTF, o qual deverá ser emitido em até 60 (sessenta) dias, contados a partir do 1º dia útil após a conclusão das inspeções, podendo ser prorrogado mediante justificativa do Analista de Regulação e Fiscalização responsável, com prévia autorização da Coordenação de Fiscalização, e deve conter:

- Identificação da ARIS ZM e respectivo endereço;
- Identificação do prestador de serviços e respectivo endereço;
- Definição do objetivo da fiscalização programada ou não programada;
- Período de realização da fiscalização;
- Descrição dos fatos apurados;
- Relação das Não-Conformidades, com indicação das normas incidentes;
- Relação das determinações e recomendações;
- Identificação do responsável pela fiscalização, com seu cargo e função;
- Identificação de representante técnico do prestador, responsável pelo acompanhamento da fiscalização;
- Local e data do relatório.

#### ***4.3.2 Fiscalização do tipo Regular ou Sob demanda na modalidade Indireta***

A ação de fiscalização será consubstanciada em Relatório Técnico de Fiscalização -

RTF o qual deverá ser emitido em até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento completo dos dados solicitados, podendo ser prorrogado mediante justificativa do Analista de Regulação e Fiscalização responsável, com prévia autorização da Coordenação de Fiscalização, e deve conter:

- Identificação do prestador de serviços;
- Objetivos da fiscalização indireta;
- Fato gerador (Em caso de fiscalização sob demanda);
- Informações solicitadas;
- Breve descrição do sistema analisado;
- Descrição dos fatos levantados, constatações, Não-Conformidades, determinações e recomendações;
- Equipe técnica responsável pela análise.
- Local e data do relatório.

#### **4.4 Termo de Não-Conformidades (TNC)**

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

- Identificação do ente regulador e do prestador dos serviços de saneamento básico;
- Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- Descrição das inconformidades apuradas, com as especificações pertinentes ao ocorrido;
- Determinações com prazos para atendimento;
- Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TNC;
- Data e local da emissão do TNC.

#### **4.5 Publicidade do Relatório Técnico de Fiscalização**

A ARIS-ZM enviará o Relatório Técnico de Fiscalização, nos casos de fiscalização regular para:

- O prestador dos serviços; e
- O titular dos serviços.

Nos casos de fiscalização sob demanda acrescenta-se uma via para o órgão solicitante. Em todos os casos o relatório deverá ser publicado no sítio eletrônico da ARIS-ZM.

Quando identificadas inconformidades, o relatório deverá seguir com o respectivo Termo de Não-Conformidades (TNC) anexado.

#### **4.6 Manifestações do Prestador e Emissão de Pareceres**

##### ***4.6.1 Relatório de Manifestação e Ajustamento- RMA***

O prestador poderá encaminhar para a ARIS-ZM suas manifestações sobre o Relatório Técnico de Fiscalização - RTF e Termo de Não Conformidades - TNC, via Relatório de Manifestação e Ajustamento (RMA), tanto em meio físico quanto por meio digital, sendo que, para efeitos de serem consideradas entregues as manifestações, será considerado o protocolo em meio físico junto ao ente regulador, o que poderá ser dar por meio de AR dos Correios, em caso de manifestações por meio eletrônico a confirmação de recebimento se dará através do sistema de tramitação de processos administrativos disponibilizado pela ARIS ZM.

O RMA deverá ser protocolado na ARIS-ZM em um prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento do RTF e TNC.

No RMA devem ser apresentadas as providências a serem tomadas e/ou suas justificativas. Ainda, o RMA pode conter solicitações de dilação de prazos para resolução das inconformidades, com novos prazos, exequíveis para o prestador, com sua devida justificativa com embasamento legal e técnico.

##### ***4.6.2 Parecer sobre as manifestações do prestador – PMP***

O analista de regulação e fiscalização responsável pela emissão do RTF e TNC emitirá parecer sobre as manifestações do prestador – PMP, produzindo documento denominado Parecer Sobre as Manifestações do Prestador (PMP), no qual haverá conclusões objetivas sobre o acolhimento ou indeferimento das alegações do prestador, devidamente justificadas. Nos casos que houver solicitação de dilação de prazos para resolução de inconformidades, caberá a Diretoria Técnica Operacional – DTO analisar o RMA e emitir decisão sobre a aceitação ou não dos argumentos apresentados pelo prestador.

Esse parecer deverá ser emitido pela ARIS-ZM em até 15 (quinze) dias após o protocolo

do RMA e será devidamente entregue ao prestador, mediante recibo, acompanhado de ofício, podendo este ser substituído por AR dos Correios ou por meio de recebimento eletrônico.

Uma vez entregue o PMP ao prestador, este poderá, ainda, caso não concorde com o conteúdo do parecer, ingressar com recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, junto à Diretoria Colegiada da ARIS-ZM, sendo que os 15 (quinze) dias serão contados da data de recebimento do AR que encaminhou o parecer ou do recebimento eletrônico.

Protocolado o recurso junto à Diretoria Colegiada, esta terá o prazo de até 30 (trinta) dias para decidir sobre o acolhimento ou indeferimento, podendo, dentro desse mesmo prazo, realizar as diligências técnicas, inclusive junto à fiscalização, que entender necessárias.

A decisão da Diretoria Colegiada será devidamente entregue ao prestador, mediante recibo, podendo este ser substituído por AR dos Correios ou por meio eletrônico.

Caso ocorra acolhimento integral ou parcial dos recursos apresentados no RMA, caberá ao ente regulador retificar o TNC.

#### **4.7 Acompanhamento da adequação dos serviços**

Concluído o prazo de manifestações do prestador e/ou após a emissão do PMP, o regulador deverá dar início ao acompanhamento do cumprimento das determinações para a solução das inconformidades referenciadas no TNC.

O prestador deverá enviar a comprovação da resolução das não - conformidades listadas no TNC através de fotos, relatórios e outros documentos pertinentes, assim que findado o prazo acordado para sua resolução.

Durante o período de acompanhamento da adequação dos serviços, poderão ser realizadas fiscalizações, as quais deverão verificar se as inconformidades identificadas por meio de TNC foram solucionadas. Mesmo tendo a fiscalização de acompanhamento, o sentido de averiguar o cumprimento das determinações do TNC, poderá o ente regulador identificar novas questões de desconformidades, caso ocorram.

#### **4.8 Descumprimento do Termo de Não Conformidades**

##### **4.8.1 Auto de Infração**

O descumprimento total ou parcial do Termo de Não-Conformidades – TNC, implicará na emissão do auto de infração ao prestador de serviços. O documento em questão deverá informar as infrações cometidas e as penalidades cabíveis. No auto de infração deverá constar,

no mínimo, os seguintes dados:

- Identificação do ente regulador e do prestador dos serviços de saneamento básico;
- Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- Descrição das Não-Conformidades apuradas, com referência ao seu respectivo TNC;
- Determinações com prazos para manifestações;
- Informação das penalidades;
- Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão da notificação;
- Data e local da emissão do auto de infração.

O auto de infração deverá ser encaminhado para o prestador no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da finalização dos prazos previstos no TNC, quando não houver comprovação pelo prestador que a inconformidade foi solucionada. Com registro de recebimento por parte do representante do prestador dos serviços.

O prestador terá 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do auto de infração, para encaminhar ao regulador a manifestação e apresentação das justificativas quanto ao não atendimento do Termo de Não-Conformidades – TNC.

A ARIS-ZM terá o prazo de até 30 (trinta) dias para analisar as manifestações do prestador.

Após a manifestação do prestador, por iniciativa da ARIS-ZM ou do prestador, poderá ser celebrado um Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta - TCAC às disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis.

Caso o prestador não se manifeste no prazo estabelecido ou caso a manifestação do prestador seja indeferida, o auto de infração deverá ser encaminhado para a diretoria colegiada para abertura de processo administrativo de penalidades.

Para fins de conhecimento, a abertura de processo administrativo de penalidades será informada ao titular dos serviços e conforme a gravidade da infração o Ministério Público.

#### **4.9 Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta - TCAC**

Em caso de deferimento da manifestação do prestador sobre o auto de infração, por iniciativa da ARIS-ZM ou do prestador, poderá ser celebrado um Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta – TCAC, às disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, alternativamente à imposição de penalidade ou como medida preventiva de irregularidade ou dano futuro.

A celebração do TCAC deverá ser solicitada pelo prestador de serviços durante o período de manifestação sobre o auto de infração ou ainda sugerida pela ARIS-ZM após análise da manifestação do prestador.

O TCAC será submetido à aprovação da DTO, após manifestação da coordenadoria de Fiscalização.

Caso a DTO rejeite a celebração de TCAC, o processo administrativo de penalidades será iniciado, sendo o prestador de serviços informado de imediato da decisão e comunicada a diretoria colegiada.

Caso a DTO aprove a celebração de TCAC, o prestador de serviços será convocado para sua assinatura.

A DTO fará publicar o TCAC no site eletrônico, em até 15 (quinze) dias da sua assinatura.

O TCAC explicitará as obrigações do prestador, particularizando as etapas de execução e respectivos prazos para cada elemento ou não conformidade a ser regularizada.

As metas e compromissos objeto do termo referido deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas em lei, nos regulamentos e nos contratos que regem a prestação de serviços de saneamento básico.

Constatado o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo prestador no TCAC, a ARIS ZM emitirá declaração atestando a quitação.

Em caso de descumprimento do TCAC, o processo será encaminhado à Diretoria Colegiada para abertura de processo administrativo de penalidades.

A concessão de prazo para a regularização de não-conformidade não exime o prestador das responsabilidades pelos atos decorrentes de eventuais danos causados aos usuários ou terceiros durante a vigência do TCAC.

Não será admitido o requerimento de TCAC:

- Quando o prestador de serviços houver descumprido outro TCAC dentro do respectivo ciclo de fiscalização;
- Quando a proposta apresentada tiver por objetivo corrigir descumprimento de outro TCAC ou possuir o mesmo objeto e abrangência de TCAC ainda vigente;
- Quando, em avaliação de conveniência e oportunidade, devidamente fundamentada, não se vislumbrar interesse público na celebração do TCAC.

Deverá constar do TCAC:

- Identificação e endereço do prestador;
- Objeto da fiscalização;
- Descrição das infrações e respectivas sanções;
- Compromissos para a correção das não conformidades;
- Compromissos adicionais, se for o caso;
- Prazos e as etapas de execução dos compromissos pactuados;
- Mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos compromissos e prazos por parte da ARIS-ZM;
- Declaração do prestador de serviços de que assumirá todos os compromissos constantes do TCAC; e
- Sanções pelo eventual descumprimento dos compromissos assumidos, com a consequente retomada do processo sancionatório.

A qualquer tempo, a ARIS-ZM poderá realizar fiscalizações para verificar o atendimento do disposto no TCAC, que atestam o descumprimento total ou parcial do TCAC pelo prestador de serviços.

No caso de nova fiscalização realizada durante a vigência do TCAC, não será lavrado TNC ou notificação para infrações referentes às não conformidades que sejam objeto daquele Termo.

O TCAC poderá ser revisto quando situações supervenientes e imprevisíveis, de ordem extraordinária, acarretarem impossibilidade técnica que impeça a execução dos compromissos assumidos pelo prestador de serviços, devidamente justificados e documentados.

Verificado o cumprimento dos compromissos assumidos no TCAC pelo prestador de serviços, a ARIS-ZM encerrará o processo administrativo correlato e emitirá a declaração respectiva.

#### **4.10 Conclusão do Processo de Fiscalização**

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

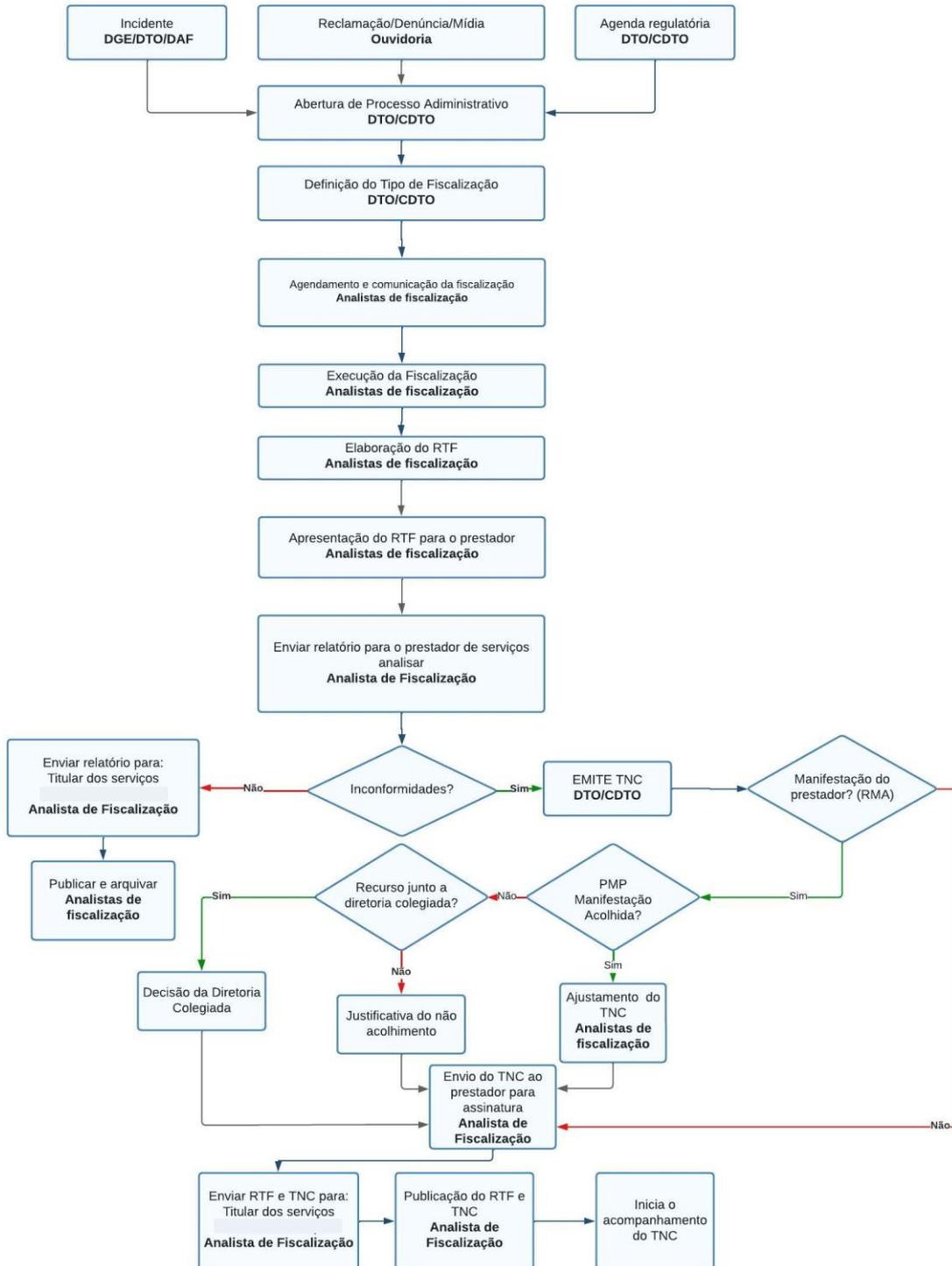
- Publicação e arquivamento do processo nos casos resolução de todas as Não-Conformidades; ou
- Encaminhamento à Diretoria Colegiada para abertura de procedimento administrativo para penalidades.

No caso de aplicação de eventuais penalidades legais por parte do(s) prestador(es) regulado(s), a fiscalização do ente regulador poderá solicitar, a qualquer tempo, informações e comprovações documentais acerca dos procedimentos de aplicação.

Todos os trâmites decorrentes desse manual devem ocorrer preferencialmente por meio eletrônico.

# ANEXO I – Fluxograma - Procedimentos da Fiscalização

Figura 1 – Procedimentos da Fiscalização



## ANEXO II – Fluxograma - Procedimentos de acompanhamento do TNC

Figura 2 – Procedimentos de acompanhamento do TNC

