

**PORTARIA Nº 042/2026**

Aprova o Manual de Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Cachoeiro de Itapemirim - ES, e dá outras providências.

A Diretora-Presidente da Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei nº 7.863/2020 e pelo Decreto nº 36.879/2026, demais normas aplicáveis,

**CONSIDERANDO** a competência institucional da AGERSA para regular, acompanhar, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos concessionados de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Cachoeiro de Itapemirim;

**CONSIDERANDO** a responsabilidade técnica e operacional da Diretoria Técnica II – Saneamento na condução das inspeções diretas (programadas e não programadas) e indiretas dos sistemas regulados;

**CONSIDERANDO** a necessidade de uniformizar os ritos procedimentais, as metodologias de amostragem, os fluxogramas dos processos administrativos e sancionatórios, bem como a emissão de Relatórios de Fiscalização, conferindo máxima eficiência e segurança jurídica aos atos regulatórios;

**CONSIDERANDO**, por fim, que a constante atualização das diretrizes de fiscalização é indispensável para a melhoria contínua da qualidade dos serviços e para o cumprimento das metas de universalização do saneamento básico, **RESOLVE:**

**Art. 1º** Fica aprovado o **Manual de Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário**, elaborado pela Diretoria Técnica II da AGERSA, na forma do anexo único que integra esta Portaria.

**Art. 2º** As normas, ritos operacionais e fluxos estabelecidos no referido Manual passam a ser de observância obrigatória por toda a equipe técnica e fiscalizatória vinculada à Diretoria Técnica II.

**Art. 3º** O Manual de Fiscalização aprovado por esta Portaria será disponibilizado na íntegra no sítio eletrônico oficial da AGERSA e inserido no Sistema de Gestão de Processos Administrativos do Município.

**Art. 4º** Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Cachoeiro de Itapemirim – ES, 1º de julho de 2026.

**Tatiana Aparecida Pirovani Rodrigues**

**Diretor-Presidente da AGERSA**

# ANEXO ÚNICO À PORTARIA 042/2026



## MANUAL DE FISCALIZAÇÃO

dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário  
DIRETORIA TÉCNICA II



## Sumário

1.	INTRODUÇÃO .....	4
2.	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DIRETORIA TÉCNICA II – SANEAMENTO .....	5
2.1.	COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA.....	5
2.2.	MODALIDADE DE FISCALIZAÇÃO .....	5
2.2.1.	FISCALIZAÇÃO DIRETA.....	6
2.2.1.1.	FISCALIZAÇÃO PROGRAMADA .....	6
2.2.1.2.	FISCALIZAÇÃO NÃO PROGRAMADA.....	6
2.2.2.	FISCALIZAÇÃO INDIRETA .....	6
3.	RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO .....	7
4.	UNIDADES FISCALIZADAS .....	7
5.	PROCEDIMENTOS INTERNOS DE FISCALIZAÇÃO E TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS .....	8
5.1.	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZAÇÃO.....	8
5.2.	PROCESSOS SANCIONATÓRIOS .....	10
6.	ESTRUTURA DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO .....	10
6.1.	FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS .....	10
6.2.	ÍNDICE DE ATENDIMENTO .....	11
6.3.	REGULARIDADE FISCAL.....	11
7.	FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	12
7.1.	ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA .....	12
7.2.	FISCALIZAÇÃO NA QUALIDADE DO TRATAMENTO .....	13
7.3.	MONITORAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE ANÁLISE DA QUALIDADE DA ÁGUA .....	14
7.4.	MONITORAMENTO DOS NÍVEIS DE RESERVAÇÃO .....	14
8.	FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO .....	15
8.1.	ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO - ETE.....	15
8.2.	ACOMPANHAMENTO DAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS .....	16
8.3.	MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA E DO ESGOTO PELA AGERSA .....	17
9.	FISCALIZAÇÃO DOS BENS REVERSÍVEIS DA CONCESSÃO .....	18
10.	FISCALIZAÇÃO POR AMOSTRAGEM DAS ORDENS DE SERVIÇO .....	19
11.	FISCALIZAÇÃO OBRAS DE INVESTIMENTOS.....	20
11.1.	FISCALIZAÇÃO DIRETA.....	20
11.2.	FISCALIZAÇÃO INDIRETA .....	20
12.	FISCALIZAÇÃO DECORRENTE DE DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	21
13.	ACOMPANHAMENTO DO PLANO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO .....	21
14.	ANEXOS .....	24



AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE  
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM – AGERSA

Ana Beatriz Cunha Moraes

Carla Lage Duarte

Eugênio Holzmeister Neto

Felipe Pinto Gonçalves

Diretoria Técnica II - Saneamento



## 1. Introdução

A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Cachoeiro de Itapemirim é realizada por meio do Contrato de Concessão nº 029, firmado em 14 de julho de 1998 entre o Município e a concessionária responsável pela operação dos sistemas. O referido instrumento estabelece as condições de execução dos serviços, definindo metas, indicadores de desempenho, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e demais obrigações necessárias à adequada prestação dos serviços concedidos.

No exercício de suas competências regulatórias, a Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA promove ações contínuas de fiscalização, acompanhamento e controle dos serviços de saneamento básico, com o propósito de verificar a observância das exigências contratuais, legais e normativas aplicáveis ao setor.

As atividades desenvolvidas pela Agência compreendem, entre outras ações, a realização de inspeções técnicas em campo, a análise de documentos e relatórios encaminhados pela concessionária, o acompanhamento da execução de obras e investimentos, a verificação de indicadores operacionais e de qualidade, a avaliação da prestação dos serviços e o tratamento das demandas apresentadas pelos usuários. Também integram esse processo a fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pela concessionária e pelo Poder Concedente.

A condução dessas atividades compete à Diretoria Técnica II – Saneamento, que realiza o acompanhamento sistemático dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário por meio de procedimentos técnicos específicos. A atuação da Diretoria tem como objetivo identificar desvios e inconformidades, determinar medidas corretivas quando necessárias, acompanhar a implementação das providências exigidas e fornecer subsídios técnicos para a tomada de decisões regulatórias.

Diante desse contexto, o presente Manual de Fiscalização e Procedimentos de Controle foi elaborado para estabelecer diretrizes e uniformizar os procedimentos adotados pela Diretoria Técnica II, definindo metodologias, critérios técnicos, fluxos operacionais, formas de registro, mecanismos de monitoramento e instrumentos de controle das ações fiscalizatórias e de suas respectivas pendências.

Além de orientar a atuação dos servidores envolvidos nas atividades de fiscalização, este manual constitui importante instrumento de fortalecimento da governança regulatória, contribuindo para a padronização dos procedimentos, o aumento da eficiência administrativa, a transparência institucional e a segurança jurídica das decisões adotadas pela Agência.

O documento também está alinhado às disposições da Norma de Referência ANA nº 04/2024, atendendo aos requisitos relacionados ao planejamento e à organização das atividades regulatórias.

Nesse sentido, apresenta de forma estruturada os procedimentos fiscalizatórios adotados pela AGERSA, bem como os mecanismos de apuração de irregularidades, a classificação das infrações, as medidas corretivas cabíveis e os critérios para aplicação de sanções administrativas.

Ao longo dos capítulos são descritos os principais tipos de fiscalização executados pela Agência, seus fundamentos legais, os instrumentos utilizados em sua realização, os procedimentos operacionais correspondentes e os parâmetros empregados na avaliação da prestação dos serviços regulados.

Por fim, todas as atividades disciplinadas neste manual observam os princípios constitucionais do



devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa, garantindo que a atuação regulatória seja conduzida de forma técnica, imparcial, transparente e em conformidade com os princípios da legalidade, da razoabilidade e da segurança jurídica.

## **2. Estrutura Organizacional da Diretoria Técnica II – Saneamento**

### **2.1. Composição da Equipe Técnica**

A Diretoria Técnica II – Saneamento é a unidade da AGERSA responsável pela execução das atividades de regulação, acompanhamento, monitoramento e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário delegados pelo Município.

Em conformidade com as competências estabelecidas na Lei Municipal nº 7.863, de 30 de dezembro de 2020, a Diretoria Técnica II atua no acompanhamento da prestação dos serviços regulados, promovendo a verificação do cumprimento das obrigações contratuais, legais e regulatórias assumidas pela concessionária e demais agentes envolvidos na prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

A estrutura da Diretoria Técnica II é composta pelos seguintes cargos:

- Diretor(a) de Regulação;
- Analista Ambiental;
- Engenheiro Civil;
- Técnico(a) em Regulação.

### **2.2. Modalidade de Fiscalização**

As atividades de fiscalização desenvolvidas pela Diretoria Técnica II – Saneamento são executadas por meio de ações de fiscalização direta e indireta, com o objetivo de acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais, regulatórias, operacionais e legais relacionadas à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.





### 2.2.1. Fiscalização Direta

A fiscalização direta compreende as atividades executadas pela equipe técnica mediante inspeções, vistorias, levantamentos de campo, análises técnicas e demais ações presenciais realizadas nas unidades operacionais, sistemas e estruturas vinculadas à concessão.

No âmbito da fiscalização direta, são contempladas as seguintes modalidades:

#### 2.2.1.1. Fiscalização Programada

Consiste nas ações de fiscalização previamente planejadas pela Diretoria Técnica II, realizadas conforme cronograma estabelecido ou periodicidade definida, visando avaliar as condições operacionais, estruturais e funcionais dos sistemas e ativos vinculados à prestação dos serviços.

#### 2.2.1.2. Fiscalização Não Programada

Consiste nas ações fiscalizatórias realizadas em decorrência de demandas emergenciais ou extraordinárias, tais como reclamações de usuários, solicitações da Ouvidoria, denúncias, demandas dos órgãos de controle, solicitações do Poder Concedente, ocorrências operacionais relevantes ou quaisquer situações que exijam atuação imediata da Agência.

### 2.2.2. Fiscalização Indireta

A fiscalização indireta compreende as atividades de acompanhamento contínuo da prestação dos serviços regulados, realizadas por meio da análise de indicadores, relatórios técnicos, sistemas de monitoramento, dados operacionais e demais informações encaminhadas pela concessionária em atendimento às disposições contratuais, aos instrumentos regulatórios e às Resoluções Normativas editadas pela AGERSA, bem como em decorrência de solicitações formuladas pela Agência no exercício de suas competências de regulação, controle e fiscalização.

No âmbito da fiscalização indireta, são executadas as seguintes atividades:



- Monitoramento dos Níveis de Reservação;
- Monitoramento da Qualidade da Água;
- Monitoramento do Efluente Tratado;
- Fiscalização dos Indicadores.

### 3. Relatórios de Fiscalização

Toda Fiscalização Programada, Fiscalização Não Programada ou ação de fiscalização indireta deverá resultar na elaboração de relatório técnico, destinado ao registro das atividades desenvolvidas, das evidências coletadas, das análises realizadas e das conclusões obtidas durante a ação fiscalizatória. O relatório constitui documento de fiscalização e poderá subsidiar a instauração ou instrução de processo administrativo, o acompanhamento de demandas regulatórias, a emissão de penalidade, a adoção de medidas fiscalizatórias ou o atendimento de demandas oriundas da Ouvidoria.

O relatório elaborado equipe técnica responsável pela fiscalização, observa os modelos padronizados adotados pela AGERSA para modalidade de fiscalização, **ANEXO I**.

O relatório de fiscalização deve conter, no mínimo:

- número e identificação do relatório;
- identificação da AGERSA;
- identificação da concessionária fiscalizada;
- local da fiscalização ou unidade fiscalizada;
- data da fiscalização;
- identificação da equipe técnica responsável;
- descrição da fiscalização realizada;
- fundamentação técnica, quando aplicável;
- registro das não conformidades identificadas;
- registros fotográficos e demais evidências coletadas;
- assinatura dos responsáveis técnicos.

### 4. Unidades Fiscalizadas

No âmbito das atividades de fiscalização da concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a AGERSA realiza o acompanhamento das unidades operacionais, administrativas e dos bens vinculados à prestação dos serviços, com o objetivo de verificar suas condições de operação, conservação, manutenção e conformidade com as disposições contratuais, regulatórias e normativas aplicáveis.

As ações fiscalizatórias abrangem os bens reversíveis e demais estruturas essenciais à prestação dos serviços, permitindo o monitoramento contínuo da infraestrutura utilizada pela concessionária e a verificação do adequado cumprimento das obrigações contratuais relacionadas à preservação e operação desses ativos.

Nesse contexto, são objeto de fiscalização:

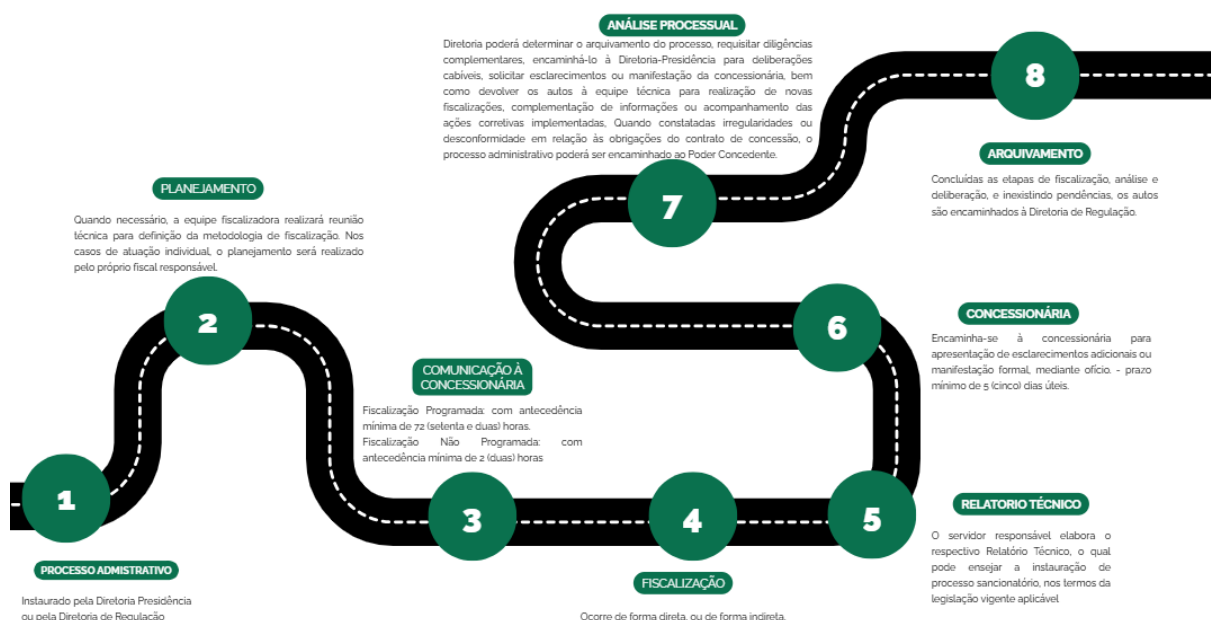
- Estações Elevatórias de Esgoto (EEE);
- Estações de Tratamento de Esgoto (ETE);
- Estações de Tratamento de Água (ETA);



- Reservatórios;
- Boosters;
- Imóveis operacionais;
- Imóveis administrativos;
- Demais estruturas classificadas como bens reversíveis, observando-se as características específicas de cada unidade e sua relevância para a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados à população.

## 5. Procedimentos Internos de Fiscalização e Tramitação dos Processos Administrativos

### 5.1. Processos Administrativos de Fiscalização



As atividades de fiscalização desenvolvidas pela Diretoria Técnica II – Saneamento são formalizadas por meio de processo administrativo próprio, instaurado pela Diretoria Presidência ou pela Diretoria de Regulação, conforme a natureza da ação fiscalizatória, demanda regulatória, planejamento de fiscalização, solicitação de órgãos de controle, demanda da Ouvidoria ou demais necessidades identificadas pela Agência.

Após a instauração do processo administrativo, é realizada análise preliminar da demanda e definição do escopo da fiscalização. Quando a atividade envolver mais de um servidor ou diferentes áreas de atuação, poderá ser realizada reunião técnica entre os membros da equipe fiscalizadora para definição da metodologia, distribuição das atribuições, cronograma de execução e documentos necessários ao desenvolvimento dos trabalhos. Nos casos em que a fiscalização for conduzida por um único fiscal, o planejamento das atividades poderá ser realizado diretamente pelo servidor responsável.



Quando a fiscalização for programada, o início do acompanhamento será comunicado à concessionária com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. Nos casos em que não se tratar de fiscalização programada, mas houver necessidade de acompanhamento em campo, a comunicação à concessionária será realizada com antecedência mínima de 2 (duas) horas.



Concluída a etapa de planejamento, inicia-se a execução da fiscalização, que poderá ocorrer de forma direta, mediante inspeções e vistorias em campo, ou de forma indireta, por meio da análise de documentos, relatórios, indicadores, sistemas de monitoramento, dados operacionais e demais informações relacionadas à prestação dos serviços regulados.

Ao término das atividades fiscalizatórias, o servidor responsável elabora o respectivo Relatório Técnico, ANEXO I. O relatório é inserido no processo administrativo correspondente, passando a compor formalmente os registros da fiscalização.

Quando constatadas irregularidades ou descumprimentos das obrigações contratuais, legais, regulatórias ou normativas, o fiscal responsável poderá promover a lavratura dos instrumentos fiscalizatórios cabíveis, observando os procedimentos, competências e penalidades previstos nas Resoluções Normativas da AGERSA vigentes, especialmente aquelas que disciplinam o processo sancionador e a aplicação de penalidades aos prestadores de serviços regulados.

Após a emissão do relatório técnico e, quando aplicável, dos instrumentos sancionatórios, o processo administrativo segue o rito previsto na legislação vigente. Quando não houver aplicação de medida sancionatória, o processo é encaminhado à Diretoria de Regulação para análise e deliberação.

Nessa fase, a Diretoria poderá, quando necessário, encaminhar à concessionária para apresentação de esclarecimentos adicionais ou manifestação formal. A comunicação será realizada por meio de ofício, com prazo definido no próprio documento, assegurando-se o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para resposta.

Nos casos em que forem estabelecidas determinações, recomendações, notificações ou penalidades, a equipe técnica realiza o acompanhamento do cumprimento das providências exigidas, podendo promover novas análises documentais ou inspeções em campo para validação das ações executadas.

Quando constatadas irregularidades ou situações de desconformidade em relação às obrigações do contrato de concessão, o processo administrativo é encaminhado ao Poder Concedente para ciência e deliberação.

Nessa etapa, a Diretoria poderá determinar o arquivamento do processo, solicitar diligências complementares, encaminhar os autos à Diretoria Presidência para providências adicionais, encaminhar a concessionária para esclarecimentos adicionais ou manifestação ou devolver o processo à equipe técnica para realização de novas fiscalizações, complementação de informações ou acompanhamento das medidas corretivas adotadas pela concessionária.

Concluídas todas as etapas de fiscalização, análise técnica, acompanhamento e deliberação administrativa, e não havendo pendências a serem apuradas, os autos são encaminhados à Diretoria de Regulação para encerramento e arquivamento do processo administrativo, mantendo-se o



respectivo registro para fins de controle, rastreabilidade, histórico regulatório e acompanhamento da prestação dos serviços públicos regulados.

## **5.2. Processos Sancionatório**

O processo de penalização e sanção desta Agência Reguladora é disciplinado por resolução normativa própria, atualmente vigente, qual seja a Resolução Normativa nº 002/2025, a qual estabelece de forma expressa os procedimentos a serem observados no âmbito do processo sancionador.

Conforme o ANEXO III, a referida norma define as etapas procedimentais, as hipóteses de infrações, bem como os respectivos prazos para apresentação de defesa e interposição de recursos, assegurando a regularidade, a transparência e o devido processo administrativo no âmbito da atuação regulatória.

## **6. Estrutura das Ações de Fiscalização**

A definição das fiscalizações programadas é realizada com base em critérios técnicos e regulatórios, considerando as características dos sistemas fiscalizados, o histórico de conformidade da concessionária, a complexidade operacional das unidades, os riscos identificados, as demandas institucionais e demais fatores relevantes ao exercício das atividades de regulação e fiscalização.

Com o objetivo de assegurar o acompanhamento contínuo da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as ações fiscalizatórias são planejadas e registradas em processo administrativo específico, podendo ser organizadas por meio de cronogramas anuais, trimestrais, mensais ou semanais, elaborados pela equipe técnica ou definidos pela Diretoria de Regulação, conforme a necessidade e a natureza das atividades a serem executadas.

Os cronogramas de fiscalização estabelecem as unidades a serem inspecionadas, os temas a serem avaliados, a periodicidade das ações, as prioridades de fiscalização e o escopo das atividades previstas, servindo como instrumento de planejamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Diretoria Técnica II.

Para fins de planejamento, execução, monitoramento e controle das atividades desenvolvidas pela Diretoria Técnica II, as ações fiscalizatórias são organizadas em três eixos principais de acompanhamento, observando as características dos serviços prestados e as obrigações estabelecidas nos instrumentos contratuais, regulatórios e normativos.

### **6.1. Fiscalização de Indicadores e Obrigações Contratuais**

O acompanhamento dos indicadores contratuais integra as atividades de fiscalização indireta desenvolvidas pela AGERSA e constitui importante instrumento de monitoramento sistemático do desempenho da concessão, permitindo avaliar a evolução da cobertura, da operação e da eficiência dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados no Município.

Os dados utilizados para o cálculo dos indicadores são encaminhados pela concessionária por meio do Sistema Municipal de Informações em Saneamento – SIMSA, instituído pela Resolução Normativa AGERSA nº 001/2022, que estabelece os dados, informações e indicadores a serem disponibilizados à



Agência para fins de acompanhamento regulatório. Conforme estabelecido na Resolução Normativa AGERSA nº 001/2016, a concessionária deve encaminhar trimestralmente os dados do SIMSA juntamente com o Relatório Parcial da Concessão, até o 20º (vigésimo) dia após o encerramento do trimestre de referência.

## **6.2. Índice de Atendimento**

Após o recebimento das informações, a equipe técnica da Diretoria Técnica II realiza a conferência dos dados apresentados, a verificação da consistência das informações e a análise dos indicadores contratuais estabelecidos no Nono Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 029/1998.

Os indicadores acompanhados pela fiscalização, sendo eles:

- **Índice de Abastecimento de Água da População Urbana (IN101)**

Indicador destinado a mensurar o percentual do esgoto coletado que efetivamente recebe tratamento antes de seu lançamento no meio ambiente. Sua apuração considera a relação entre o volume de esgoto tratado nas Estações de Tratamento de Esgoto e o volume total de esgoto coletado nas áreas urbanas do município.

- **Índice de Coleta de Esgoto da População Urbana (IN102)**

Indicador utilizado para avaliar o percentual da população urbana atendida pelos serviços de coleta de esgoto sanitário. O cálculo considera a relação entre as economias residenciais urbanas atendidas por rede coletora de esgoto e o total de economias residenciais urbanas existentes no município, observando os critérios estabelecidos contratualmente.

### **Índice de Tratamento de Esgoto da População Urbana (IN103)**

Indicador destinado a mensurar o percentual do esgoto coletado que efetivamente recebe tratamento antes de seu lançamento no meio ambiente. Sua apuração considera a relação entre o volume de esgoto tratado nas Estações de Tratamento de Esgoto e o volume total de esgoto coletado nas áreas urbanas do município.

### **Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição (IN105)**

Indicador utilizado para avaliar as perdas reais e aparentes ocorridas no sistema de abastecimento de água. O cálculo considera os volumes produzidos, disponibilizados ao sistema e efetivamente consumidos, permitindo mensurar a eficiência operacional da distribuição de água e acompanhar a evolução das ações de controle e redução de perdas.

As análises realizadas são registradas em relatórios técnicos específicos, que passam a integrar os processos administrativos de acompanhamento da concessão, servindo como instrumento de fiscalização, monitoramento do cumprimento das metas contratuais e avaliação da qualidade dos serviços prestados pela concessionária.

## **6.3. Regularidade Fiscal**

A fiscalização da regularidade fiscal é realizada pela AGERSA por meio da análise sistemática de documentação trimestral, anual e das respectivas comprovações de conformidade tributária, trabalhista, previdenciária e contábil, nos prazos estabelecidos no calendário regulatório vigente.

No âmbito da **documentação trimestral**, são exigidos:



- Folha de pagamento (resumo consolidado mensal de cada mês do trimestre);
- Comprovantes de recolhimento das contribuições previdenciárias (INSS);
- Comprovantes de recolhimento do imposto sobre serviços (ISS);
- Comprovantes de recolhimento do FGTS;
- DCTFWeb.

No grupo de **documentação trimestral** relativa às demonstrações contábeis e regularidade fiscal, são exigidos:

- Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) analítica;
- Balancete patrimonial analítico;
- Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC) analítica;
- Certidões vigentes de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, incluindo:
  - Certidão Federal (RFB/PGFN),
  - Certidão Trabalhista (CNDT),
  - Certidão Estadual,
  - Certidão Municipal e Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), admitindo-se, quando aplicável, Certidões Positivas com Efeito de Negativa (CPEN).

No âmbito da **documentação anual**, são exigidos:

- Comprovante de publicação das Demonstrações Financeiras do exercício social correspondente.

## **7. Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água**

### **7.1. Estações de Tratamento de Água - ETA**

A fiscalização programada das Estações de Tratamento de Água (ETA) integra as atividades de fiscalização direta desenvolvidas pela AGERSA e é realizada em todas as unidades operadas pela concessionária, tanto na sede do município quanto nos distritos, com periodicidade bial ou sempre que identificada a necessidade pela equipe técnica.

O objetivo da fiscalização é verificar as condições operacionais, estruturais, ambientais, sanitárias e de segurança das unidades de tratamento, bem como avaliar a conformidade da prestação dos serviços com os instrumentos contratuais, regulatórios e normativos aplicáveis.

A fiscalização inicia-se pela avaliação geral da unidade, contemplando a verificação do licenciamento ambiental vigente, a identificação da estação, as condições de acesso, isolamento, conservação e limpeza da área, bem como a integração operacional da ETA com os demais componentes do sistema de abastecimento de água.

No que se refere ao processo de tratamento, são inspecionadas as unidades operacionais responsáveis pelas etapas de coagulação, floculação, decantação, filtração e desinfecção, verificando-se suas condições de operação, manutenção e conservação. A equipe técnica também analisa os registros operacionais da estação, os controles de processo e os resultados relacionados à qualidade da água produzida, avaliando a eficiência operacional do sistema.

Durante a fiscalização são verificadas as condições dos filtros, os procedimentos de limpeza e lavagem, a existência de mecanismos de reaproveitamento de água quando aplicáveis e as medidas adotadas



para proteção da água tratada contra possíveis fontes de contaminação.

A fiscalização contempla ainda a inspeção da casa de química, com avaliação das condições de armazenamento, acondicionamento, identificação e validade dos produtos químicos utilizados no tratamento, bem como das condições de limpeza, organização, segurança e dos registros de dosagem empregados na operação da unidade.

O laboratório da estação também é objeto de avaliação, sendo verificadas as condições da infraestrutura, organização, limpeza, conservação dos equipamentos, procedimentos de calibração e a execução das análises operacionais exigidas pela legislação vigente para controle da qualidade da água.

Os reservatórios vinculados à estação são inspecionados quanto às suas condições estruturais, operacionais e sanitárias, incluindo a avaliação da limpeza, segurança, acessibilidade, integridade das instalações hidráulicas, dispositivos de controle operacional, monitoramento dos níveis de reservação e mecanismos de proteção da água armazenada contra contaminações externas.

Como parte da fiscalização, são acompanhadas as análises realizadas pelos operadores da estação, incluindo a coleta de amostras e a execução de ensaios de bancada destinados à verificação dos parâmetros de controle operacional e da qualidade da água tratada.

As **fiscalizações programadas** são executadas com **frequência anual** e todas as informações obtidas durante as inspeções são registradas em relatório.

As **fiscalizações não programadas** das Estações de Tratamento de Água (ETA) são realizadas em decorrência de **demandas específicas**, reclamações registradas na Ouvidoria, denúncias, solicitações de órgãos públicos, ocorrências operacionais, resultados de monitoramentos, não conformidades identificadas pela equipe técnica ou quaisquer situações que demandem atuação imediata da AGERSA.

Essas fiscalizações têm por objetivo apurar fatos específicos, verificar as condições operacionais das unidades, avaliar a qualidade da água produzida e distribuída, bem como constatar o cumprimento das obrigações contratuais, regulatórias e normativas aplicáveis aos serviços de abastecimento de água.

Todas as informações obtidas durante as fiscalizações não programadas são registradas em relatório técnico, contendo as evidências coletadas, registros fotográficos, análises realizadas, eventuais não conformidades identificadas e as conclusões da equipe técnica.

## 7.2. Fiscalização na Qualidade do Tratamento

O monitoramento da qualidade da água integra as atividades de fiscalização indireta desenvolvidas pela AGERSA e tem por finalidade verificar a conformidade da água tratada e distribuída à população com os padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação vigente, bem como acompanhar o desempenho operacional dos sistemas de abastecimento de água operados pela concessionária.

Em atendimento à Resolução AGERSA nº 001/2016, a concessionária encaminha à AGERSA, até o 20º (vigésimo) dia após o encerramento do mês de referência, o Relatório Mensal da Qualidade da Água Tratada e Distribuída.

O relatório apresenta os resultados e as conclusões das análises físico-químicas e dos exames bacteriológicos realizados nas amostras coletadas nas entradas e ao longo dos diversos sistemas de distribuição operados pela concessionária, observando os procedimentos de controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e os padrões de potabilidade estabelecidos pela Anexo XX,



da Portaria de Consolidação nº 05/2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888/2021 e Portaria GM/MS nº 2472/2021 do Ministério da Saúde, legislação vigente.

O relatório contém, de forma individualizada por sistema de abastecimento de água, as informações referentes aos pontos de amostragem monitorados, à quantidade de coletas realizadas, aos parâmetros analisados, aos resultados laboratoriais obtidos e às conclusões técnicas quanto à qualidade da água distribuída. Também o laudo conclusivo assinado por profissional habilitado, atestando a potabilidade da água fornecida em cada sistema operado pela concessionária.

Após o recebimento da documentação, a equipe técnica da AGERSA realiza a análise das informações apresentadas, verificando o atendimento às exigências regulatórias, a frequência das amostragens, a abrangência dos pontos monitorados, a conformidade dos parâmetros analisados e a consistência dos resultados apresentados. Também são avaliadas possíveis ocorrências de não conformidades, tendências operacionais e demais aspectos relevantes para o acompanhamento da prestação dos serviços.

Os resultados da análise são registrados em relatório técnico elaborado pela equipe fiscalizadora, que passam a integrar os processos administrativos, contendo as constatações, observações, recomendações e eventuais apontamentos identificados, subsidiando as ações de monitoramento, fiscalização e controle da qualidade da água distribuída no município.

### **7.3. Monitoramento das Solicitações de Análise da Qualidade da Água**

A AGERSA também realiza o acompanhamento das solicitações de coleta e análise da qualidade da água formuladas pelos usuários dos sistemas de abastecimento operados pela concessionária. Nesses casos, são analisados os relatórios encaminhados pela concessionária contendo os resultados das amostras coletadas nos imóveis dos usuários ou nos pontos de abastecimento relacionados à reclamação apresentada. A equipe técnica verifica a conformidade dos parâmetros analisados com os padrões de potabilidade vigentes, bem como a adequação dos procedimentos adotados para atendimento da demanda.

Quando identificadas inconsistências nos resultados apresentados, dúvidas técnicas, recorrência de reclamações ou concentração de solicitações em determinada região do município, a AGERSA poderá incluir a localidade em seu plano próprio de monitoramento da qualidade da água.

Nessas situações, a Agência poderá realizar campanhas independentes de amostragem e análise por meio de laboratório especializado contratado, possibilitando a comparação dos resultados obtidos com aqueles apresentados pela concessionária e permitindo a verificação independente da qualidade da água distribuída à população.

As conclusões decorrentes das análises realizadas são registradas em relatórios técnicos específicos, que podem subsidiar ações de fiscalização, atendimento às demandas da Ouvidoria, instauração de processos administrativos, emissão de determinações regulatórias e demais providências cabíveis no exercício das competências da AGERSA.

### **7.4. Monitoramento dos Níveis de Reservação**

O monitoramento dos níveis de reservação integra as atividades de fiscalização indireta desenvolvidas pela AGERSA e tem por finalidade acompanhar as condições operacionais dos reservatórios de água tratada, contribuindo para a identificação de eventuais situações de intermitência no abastecimento,



insuficiência de reservação, falhas operacionais e demais ocorrências que possam comprometer a continuidade da prestação dos serviços.

O acompanhamento é realizado por meio do acesso remoto ao sistema do Centro de Controle Operacional (CCO) da concessionária, permitindo à equipe técnica visualizar, em tempo real, informações operacionais relacionadas aos níveis dos reservatórios monitoradas pelo sistema de telemetria.

As atividades de monitoramento são executadas com **frequência semanal**, sendo os resultados **consolidados em relatórios mensais** elaborados pela equipe técnica. Durante a análise são avaliadas as variações dos níveis de reservação, interrupções operacionais, comportamentos atípicos dos sistemas e demais informações relevantes para a verificação da regularidade do abastecimento de água.

Os resultados obtidos são utilizados para subsidiar as atividades de fiscalização, acompanhamento dos indicadores operacionais, apuração de ocorrências de desabastecimento, análise de reclamações de usuários e adoção de medidas regulatórias quando identificadas situações de desconformidade.

O acesso da AGERSA ao sistema do Centro de Controle Operacional (CCO) está fundamentado na Resolução AGERSA nº 003/2024, que assegura à Agência o acesso às informações, dados e sistemas necessários ao exercício de suas competências regulatórias e fiscalizatórias, permitindo o acompanhamento remoto das informações operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário disponibilizadas pela concessionária.

## **8. Fiscalização do Sistema de Esgotamento Sanitário**

### **8.1. Estações de Tratamento de Esgoto - ETE**

A fiscalização das estações de tratamento do esgotamento sanitário integra as atividades de fiscalização direta desenvolvidas pela AGERSA, podendo ocorrer de forma programada ou não programada, conforme o planejamento da Diretoria Técnica II ou em decorrência de demandas específicas identificadas durante o acompanhamento da prestação dos serviços.

Essas fiscalizações têm por finalidade avaliar as condições operacionais, estruturais e funcionais das unidades que compõem o sistema de esgotamento sanitário, bem como verificar a conformidade da prestação dos serviços com as disposições contratuais, regulatórias e normativas aplicáveis, é realizada em todas as unidades operadas pela concessionária, tanto na sede do município quanto nos distritos.

As inspeções de campo abrangem as diversas unidades operacionais das Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), incluindo:

- elevatória de esgoto bruto;
- unidade de pré-tratamento;
- unidades de tratamento;
- unidades de tratamento de lodo;
- emissário de lançamento de esgoto tratado;
- unidade de operação e supervisão.

Durante as fiscalizações também são avaliados os registros operacionais e os controles de processo



mantidos pela concessionária, incluindo registros de monitoramento operacional, parâmetros de controle do tratamento, registros de manutenção, ocorrências operacionais e demais documentos relacionados à operação das unidades fiscalizadas.

Todas as fiscalizações realizadas, sejam programadas ou não programadas, resultam na elaboração de relatório de fiscalização, contendo o registro das verificações efetuadas, das evidências coletadas, das não conformidades identificadas, quando existentes, e das conclusões técnicas decorrentes da ação fiscalizatória.

As fiscalizações programadas das Estações de Tratamento de Esgoto são realizadas, ordinariamente, com periodicidade anual, conforme cronograma de fiscalização estabelecido pela Diretoria Técnica II. Complementarmente, poderão ser realizadas fiscalizações não programadas em decorrência de demandas operacionais, reclamações, denúncias, ocorrências relevantes ou necessidades identificadas pela equipe técnica.

No caso da Estação de Tratamento de Esgoto localizada na sede do município, são realizadas inspeções periódicas de acompanhamento, com frequência mensal, resultando na emissão de relatórios de fiscalização.

Para a execução das atividades fiscalizatórias são observados os requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão, nas Resoluções Normativas da AGERSA e demais instrumentos regulatórios aplicáveis, destacando-se a Resolução AGERSA nº 002/2022, que estabelece condições específicas para a prestação dos serviços públicos de esgotamento sanitário regulados, e a Resolução AGERSA nº 005/2024, que dispõe sobre infrações e penalidades aplicáveis no âmbito da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

## 8.2. Acompanhamento das Manutenções Preventivas

A fiscalização direta das redes coletoras de esgoto integra as atividades de fiscalização dos sistemas de esgotamento sanitário e pode ocorrer de forma programada ou não programada. Essas fiscalizações têm por finalidade verificar a regularidade, a eficiência operacional e a conformidade da prestação dos serviços de coleta e afastamento de esgoto, observando as condições de funcionamento, conservação e manutenção das estruturas integrantes do sistema.

As ações fiscalizatórias são realizadas principalmente em dispositivos de Tomada de Tempo Seco (TTS), Elevatórias de Esgoto Bruto, Caixas Grade e demais unidades associadas à operação dos sistemas de esgotamento sanitário, abrangendo tanto as estruturas integrantes do sistema separador absoluto quanto os dispositivos operacionais relacionados ao sistema de redes mistas existentes no Município. As **fiscalizações programadas** nas Tomadas de Tempo Seco e nas Elevatórias de Esgoto Bruto são realizadas com **frequência anual**, ocasião em que são verificadas as condições de funcionamento dos equipamentos, o estado de conservação das estruturas, as condições de limpeza, a ocorrência de extravasamentos, o acúmulo de resíduos e demais aspectos relacionados à adequada operação das unidades.

Como parte das atividades de **fiscalização programada**, a AGERSA também realiza o **acompanhamento anual** das manutenções preventivas executadas pela concessionária nos dispositivos integrantes do sistema de esgotamento sanitário. Esse acompanhamento ocorre por meio da análise da programação e dos registros encaminhados pela concessionária, bem como mediante vistorias em campo destinadas a verificar a efetiva execução dos serviços programados e sua compatibilidade com as rotinas operacionais desenvolvidas.



Durante as inspeções são avaliadas, a realização dos serviços de limpeza, desobstrução, conservação, remoção de resíduos e demais procedimentos de manutenção preventiva necessários ao adequado funcionamento das unidades operacionais. A fiscalização poderá ocorrer por inspeções in loco, permitindo à equipe técnica verificar as condições de conservação, limpeza, operação e manutenção dos ativos fiscalizados.

As **fiscalizações não programadas** são realizadas em decorrência de demandas específicas, reclamações registradas na Ouvidoria, denúncias, solicitações de órgãos públicos, ocorrências operacionais ou quaisquer situações que demandem atuação imediata da Agência.

O acompanhamento das manutenções preventivas e as demais ações de fiscalização das redes coletoras constituem importante instrumento para avaliação da conservação dos ativos, da efetividade das ações operacionais executadas pela concessionária, da prevenção de ocorrências operacionais e da melhoria contínua da prestação dos serviços, sendo seus resultados registrados em relatórios técnicos e demais documentos produzidos no âmbito das atividades fiscalizatórias da AGERSA.

Para a execução das atividades fiscalizatórias são observados os requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão, nas Resoluções Normativas da AGERSA e demais instrumentos regulatórios aplicáveis, destacando-se a Resolução AGERSA nº 002/2022, que estabelece condições específicas para a prestação dos serviços públicos de esgotamento sanitário regulados.

### **8.3. Monitoramento da Qualidade da Água e do Esgoto pela AGERSA**

As atividades de monitoramento do tratamento de esgoto sanitário e da qualidade da água integram o conjunto de ações de fiscalização indireta desenvolvidas pela AGERSA, com o objetivo de acompanhar de forma contínua a regularidade, a eficiência, a conformidade e a qualidade dos serviços prestados pela concessionária no âmbito dos sistemas de esgotamento sanitário e abastecimento de água.

Nesse contexto, a Agência, com recursos próprios e mediante processo licitatório, contrata empresa especializada responsável pela coleta e análise laboratorial de amostras de esgoto bruto (afluente) e esgoto tratado (efluente) em Estações de Tratamento de Esgoto previamente selecionadas pela equipe técnica.

No que se refere ao **monitoramento do tratamento de esgoto sanitário**, a atividade consiste na avaliação do desempenho operacional das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), por meio da análise de informações operacionais e de parâmetros físico-químicos e biológicos, com destaque para a Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO), verificando-se a conformidade com os padrões estabelecidos na legislação ambiental, nas resoluções normativas da AGERSA e nos instrumentos contratuais aplicáveis. Para a execução dessa atividade, são utilizados os dados de monitoramento encaminhados pela própria concessionária, em conformidade com a Resolução AGERSA nº 001/2016, bem como os resultados obtidos por meio de campanhas independentes de amostragem e análise contratadas pela AGERSA.

Para a execução dessas atividades, são observadas, ainda, as disposições constantes da Resolução CERH nº 002/2019, da Instrução Normativa AGERH nº 006/2020, das Portarias de Outorga de Lançamento de Efluentes emitidas para cada ETE, bem como das Resoluções AGERSA nº 002/2022 e nº 001/2016.

De forma complementar, o **monitoramento da qualidade da água** também integra as atividades de fiscalização indireta da AGERSA e tem por finalidade verificar a conformidade da água distribuída à



população com os padrões de potabilidade estabelecidos na legislação vigente, além de acompanhar o desempenho dos sistemas de abastecimento operados pela concessionária.

Em atendimento à Resolução AGERSA nº 001/2016, a concessionária encaminha mensalmente à AGERSA os Relatórios de Controle da Qualidade da Água, contendo informações sobre pontos de amostragem, parâmetros analisados, resultados laboratoriais e demais dados exigidos pelos instrumentos regulatórios aplicáveis.

Para a execução dessas atividades, são observadas, ainda, as disposições do controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e os padrões de potabilidade estabelecidos pela Anexo XX, da Portaria de Consolidação nº 05/2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888/2021 e Portaria GM/MS nº 2472/2021 do Ministério da Saúde, legislação vigente.

Quando identificadas inconsistências, recorrência de reclamações ou concentração de ocorrências em determinada região, a AGERSA poderá incluir os locais em seu programa próprio de monitoramento, realizando coletas e análises independentes por meio de laboratório especializado contratado pela Agência, também mediante licitação e com recursos próprios.

As campanhas de monitoramento são realizadas em **intervalos de dois a três meses**, conforme planejamento estabelecido pela fiscalização.

Nessas situações, os resultados obtidos são comparados com aqueles apresentados pela concessionária, permitindo a validação independente das informações e o aprofundamento das ações fiscalizatórias, quando necessário.

As conclusões decorrentes das análises realizadas são registradas em relatórios técnicos específicos e podem subsidiar a adoção de medidas regulatórias, ações de fiscalização, instauração de processos administrativos, atendimento às demandas da Ouvidoria e demais providências cabíveis no âmbito das competências da AGERSA.

## 9. Fiscalização dos Bens Reversíveis da Concessão

A fiscalização dos bens reversíveis da concessão integra as atividades de fiscalização direta desenvolvidas pela AGERSA e tem por finalidade acompanhar as condições de conservação, manutenção, integridade e funcionalidade dos ativos vinculados à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, os quais retornarão ao Município ao término do contrato de concessão.

As inspeções abrangem as estruturas operacionais e administrativas sob responsabilidade da concessionária, incluindo Estações Elevatórias de Esgoto (EEE), Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), Estações de Tratamento de Água (ETA), Reservatórios de Água Tratada, Boosters, imóveis operacionais, imóveis administrativos e demais instalações classificadas contratualmente como bens reversíveis.

As fiscalizações têm como objetivo verificar se os ativos estão sendo mantidos em condições adequadas de operação, conservação e segurança, observando-se os requisitos estabelecidos no contrato de concessão, nas normas técnicas aplicáveis, nos instrumentos regulatórios da AGERSA e nas demais disposições legais pertinentes.

No âmbito das atividades desenvolvidas pela Diretoria Técnica II, as inspeções concentram-se principalmente na avaliação das **condições físicas e estruturais** das unidades, contemplando a análise



dos elementos construtivos, das condições de manutenção civil e da preservação dos bens vinculados à concessão.

Durante as vistorias são avaliados, entre outros aspectos, as condições estruturais das edificações, a existência de manifestações patológicas, o estado de conservação das instalações e demais estruturas civis existentes nas unidades fiscalizadas.

As fiscalizações são realizadas conforme planejamento estabelecido pela Diretoria Técnica II, podendo ocorrer de forma programada, por meio de cronograma específico de acompanhamento dos ativos, ou de forma não programada, quando identificadas ocorrências que justifiquem atuação imediata da Agência.

As inspeções são executadas **em intervalos de um a dois anos** mediante vistorias presenciais nas unidades, acompanhadas de registros fotográficos e levantamentos técnicos que permitam documentar as condições observadas em campo. Também podem ser analisados relatórios técnicos, registros de manutenção, respostas encaminhadas pela concessionária e demais documentos relacionados aos ativos fiscalizados.

Todas as informações coletadas são consolidadas em relatório técnico, contendo a descrição das condições verificadas, os registros fotográficos, as não conformidades eventualmente identificadas, as recomendações técnicas e as conclusões da equipe fiscalizadora.

### **10. Fiscalização por Amostragem das Ordens de Serviço**

A fiscalização por amostragem das Ordens de Serviço (OS) integra as atividades de fiscalização direta desenvolvidas pela AGERSA e tem por finalidade verificar a efetiva execução dos serviços realizados pela concessionária, bem como avaliar a conformidade das intervenções executadas nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Para subsidiar essa atividade, a concessionária **encaminha semanalmente** à AGERSA, por meio de processo administrativo, a relação das Ordens de Serviço executadas no período, contendo informações relativas ao tipo de serviço realizado, local da intervenção, data de execução, características da área atendida, tipo de pavimento existente e demais informações operacionais pertinentes.

Com base nas informações recebidas, a equipe técnica realiza a seleção de uma amostra das Ordens de Serviço para verificação em campo, observando critérios técnicos, áreas de maior incidência de intervenções, complexidade dos serviços executados, histórico de ocorrências e demais aspectos considerados relevantes para a fiscalização.

As inspeções têm por objetivo verificar a efetiva realização dos serviços de recomposição do pavimento, avaliar a qualidade da execução das intervenções e analisar a conformidade dos serviços com os padrões técnicos, e prazos regulatórios aplicáveis. Também são verificadas as condições de recomposição de pavimentos, calçadas, vias públicas e demais áreas eventualmente afetadas pelas obras e manutenções executadas.

Durante a fiscalização são realizadas vistorias presenciais nos locais, acompanhadas de registros fotográficos e levantamentos técnicos que permitam documentar as condições observadas e a adequação dos serviços executados.



Todas as informações coletadas são registradas em relatório técnico específico, ANEXO II, contendo a identificação das Ordens de Serviço fiscalizadas, as evidências obtidas em campo, as análises realizadas, as eventuais não conformidades identificadas e as conclusões da equipe fiscalizadora.

Quando não forem constatadas irregularidades ou pendências, os resultados da fiscalização são registrados no respectivo processo administrativo para fins de controle e acompanhamento. Havendo identificação de inconformidades, o relatório técnico é submetido à Diretora Técnica de Regulação para adoção das providências cabíveis e encaminhamento das exigências à concessionária.

As manifestações e comprovações apresentadas pela concessionária são posteriormente analisadas pela equipe técnica, podendo ser realizadas novas inspeções para validação das correções executadas.

Persistindo as não conformidades, poderão ser adotadas medidas regulatórias adicionais, observados os procedimentos estabelecidos pela AGERSA e a regulamentação aplicável.

A execução dessa atividade observa as disposições constantes do Contrato de Concessão, das Resoluções Normativas da AGERSA, das normas técnicas aplicáveis aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e dos demais instrumentos regulatórios pertinentes.

## **11. Fiscalização Obras de Investimentos**

As obras de investimentos no âmbito dos serviços públicos delegados consistem no conjunto de intervenções estruturais dos sistemas de saneamento, incluindo abastecimento de água e esgotamento sanitário. Tais intervenções são estabelecidas pelo Poder Concedente no âmbito do contrato de concessão, podendo decorrer das obrigações originalmente pactuadas, de seus termos aditivos ou das metas e diretrizes previstas no Plano Municipal de Água e Esgoto (PMAE) ou instrumentos equivalentes de planejamento setorial.

Essas obras possuem natureza obrigacional vinculada ao contrato administrativo, integrando o conjunto de investimentos obrigatórios a serem executados pela concessionária ao longo do período contratual.

### **11.1. Fiscalização Direta**

A fiscalização direta das obras de investimentos no âmbito do contrato de concessão tem início a partir da comunicação formal de obras encaminhada pelo prestador dos serviços, conforme previsto na Resolução Normativa nº 003/2015. Essa comunicação é requisito para o acompanhamento institucional das intervenções programadas, deverá ser realizada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas antes do início previsto das intervenções.

A partir desse comunicado, a equipe técnica da AGERSA realiza o acompanhamento em campo de **forma periódica** durante a execução das obras, conforme o cronograma informado pela concessionária, verificando a conformidade das atividades e seus impactos operacionais. As inspeções realizadas são registradas em relatórios técnico de vistoria e devidamente inseridas nos processos administrativos correspondentes.

### **11.2. Fiscalização Indireta**

A fiscalização indireta compreende o acompanhamento das alterações promovidas nas redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo a implantação de novos trechos,



ampliações, substituições e demais intervenções executadas pela concessionária.

Para a realização desse monitoramento, são analisados os relatórios de conclusão de obras (as built), os relatórios periódicos de investimentos e os cadastros técnicos atualizados dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Com base nessas informações, são elaborados indicadores que permitem avaliar a evolução da infraestrutura dos sistemas fiscalizados. No caso do esgotamento sanitário, são acompanhados, entre outros aspectos, os percentuais de redes em sistema separador absoluto e em sistema unitário, bem como a destinação do esgoto coletado, considerando seu encaminhamento para tratamento, para TTS ou para lançamento direto em corpo hídrico.

O acompanhamento é realizado **semestralmente**, sendo os resultados consolidados em relatório técnico **anual**.

## **12. Fiscalização Decorrente de Demandas de Ouvidoria**

Compreende as ações fiscalizatórias instauradas a partir de reclamações, denúncias, solicitações de informação e demais manifestações registradas pelos usuários junto à Ouvidoria da AGERSA, bem como demandas encaminhadas por órgãos públicos, entidades de controle ou outros canais institucionais de atendimento.

A fiscalização de Ouvidoria caracteriza-se, em regra, como fiscalização não programada, destinada a verificar fatos específicos relacionados à prestação dos serviços regulados, avaliar a adequação das providências adotadas pela concessionária e apurar eventuais irregularidades apontadas pelos usuários.

Essas ações têm por objetivo assegurar que as manifestações recebidas sejam devidamente analisadas, que as respostas apresentadas pela concessionária sejam consistentes e tempestivas, e que as obrigações contratuais, regulatórias e normativas relacionadas ao atendimento dos usuários sejam efetivamente cumpridas.

Quando necessário, a fiscalização poderá envolver análise documental, solicitação de informações complementares, inspeções em campo, vistorias técnicas e demais procedimentos considerados adequados para a apuração dos fatos relatados.

Por meio dessa modalidade de fiscalização, busca-se garantir a efetividade dos mecanismos de participação social, a adequada proteção dos direitos dos usuários, a melhoria contínua da prestação dos serviços regulados e o fortalecimento das atividades de regulação e controle exercidas pela AGERSA.

## **13. Acompanhamento do Plano Municipal de Água e Esgoto**

O acompanhamento das metas, programas, projetos e ações previstos no Plano Municipal de Água, Esgoto e Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMAE/PMGIRS) é realizado por meio de processo contínuo de fiscalização, monitoramento e consolidação de informações técnicas relacionadas ao Contrato de Concessão.

Para a execução desse acompanhamento, a concessionária **encaminha trimestralmente**, por meio do Relatório Parcial da Concessão, informações e evidências referentes aos programas, projetos, investimentos e ações estabelecidos no PMAE/PMGIRS.



As informações recebidas são submetidas à análise técnica desta Agência, considerando os indicadores regulatórios, os investimentos executados, as obras implantadas, os resultados operacionais alcançados e a evolução das metas previstas no horizonte de planejamento do Plano.

Após a consolidação das informações, os resultados são formalizados por meio de processo administrativo e **reportados semestralmente** à Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMMA), em especial à Subsecretaria de Recursos Naturais e Saneamento Básico, unidade responsável por coordenar a operacionalização da Política Municipal de Saneamento Básico e acompanhar a implementação das diretrizes estabelecidas no PMAE/PMGIRS.

Esse fluxo de informações permite a integração entre os órgãos envolvidos na política pública de saneamento, garantindo o acompanhamento sistemático das metas estabelecidas, a identificação de eventuais desvios de execução e a adoção de medidas necessárias ao cumprimento dos objetivos definidos no planejamento municipal.

#### **14. Fiscalizações em Processo de Estruturação e Aperfeiçoamento Metodológico**

Além das rotinas de fiscalização já consolidadas neste Manual, a AGERSA encontra-se em fase de estruturação e aperfeiçoamento de procedimentos específicos voltados ao fortalecimento das atividades de controle, monitoramento e validação das informações relacionadas à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

##### **14.1. Fiscalização dos Dados Informados ao SNIS**

A AGERSA encontra-se estruturando procedimento específico para certificação e validação dos dados informados pela concessionária ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, utilizando como referência a metodologia ACERTAR – Auditoria e Certificação de Informações do Setor de Saneamento.

Embora a análise e a conferência de informações relacionadas aos indicadores operacionais e dados setoriais já integrem as atividades rotineiras de fiscalização da Agência, a nova metodologia busca estabelecer procedimentos padronizados de verificação, rastreabilidade e validação das informações declaradas pela concessionária aos sistemas oficiais de informação.

A implementação dessa rotina permitirá ampliar a confiabilidade dos dados utilizados para fins regulatórios, garantir maior transparência das informações setoriais e fortalecer os mecanismos de acompanhamento do desempenho da concessão.

##### **14.2. Fiscalização da Gestão e Destinação dos Resíduos Gerados nos Sistemas**

A AGERSA também está desenvolvendo procedimento específico destinado ao acompanhamento da geração, armazenamento, transporte e destinação final dos resíduos provenientes das atividades operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A rotina contemplará, entre outros aspectos, a verificação da destinação dos resíduos oriundos das Estações de Tratamento de Água (ETA), Estações de Tratamento de Esgoto (ETE).

Embora a fiscalização desses aspectos já ocorra de forma pontual durante as inspeções de campo e análises documentais, a nova metodologia tem por objetivo consolidar procedimentos específicos de controle, possibilitando o acompanhamento sistemático da conformidade ambiental, da



rastreabilidade dos resíduos gerados e do atendimento às exigências legais e regulatórias aplicáveis.

Após sua conclusão e validação interna, ambos os procedimentos passarão a integrar formalmente as rotinas permanentes de fiscalização da Diretoria Técnica II – Saneamento.



## 15. ANEXOS

### ANEXO I: RELATÓRIO TÉCNICO - VISTORIA



#### RELATÓRIO DE VISTORIA Nº **XXX** /20**XX**

##### 1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA

##### 2. IDENTIFICAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

##### 3. LOCAL DA VISTORIA

XXXXXXXXXX

Endereço:XXXXXXXX, nº XX – XXXXX

Cidade: Cachoeiro de Itapemirim – ES

Data:

##### 4. EQUIPE TÉCNICA

##### 5. DESCRIÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

##### 6. NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS

##### 7. REPRESENTANTE DA ENTIDADE FISCALIZADORA

XXXXXXXXXX

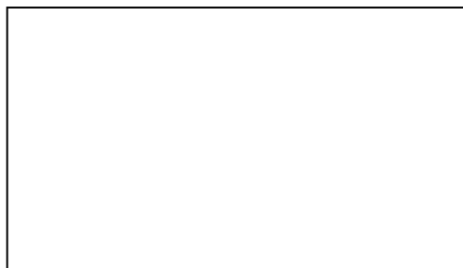
Mat:

Cachoeiro de Itapemirim, conforme data da assinatura eletrônica.

##### 8. RELATÓRIO FOTOGRAFICO

Seguem fotos da vistoria:

Foto 1 –



R. Prof. Quintillino de Azevedo, 816 Jardim  
Cachoeiro de Itapemirim - ES  
20600-808  
29 3511 7077

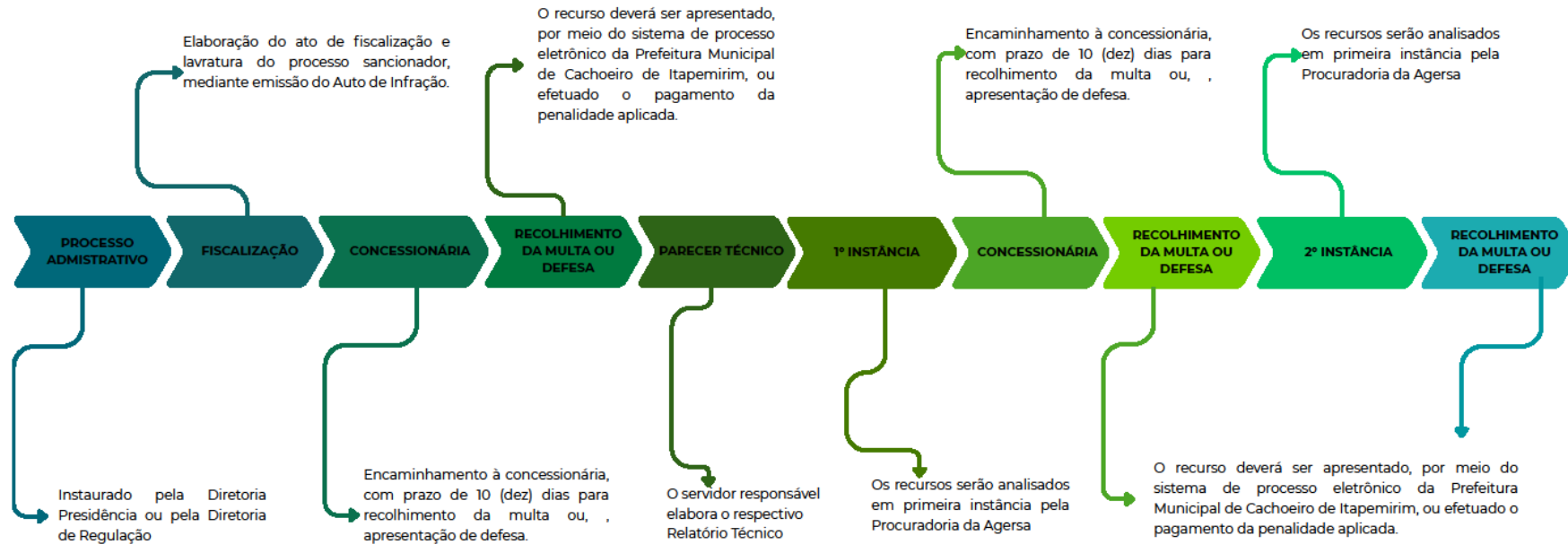


**ANEXO II: RELATÓRIO TÉCNICO - ORDEM DE SERVIÇO**

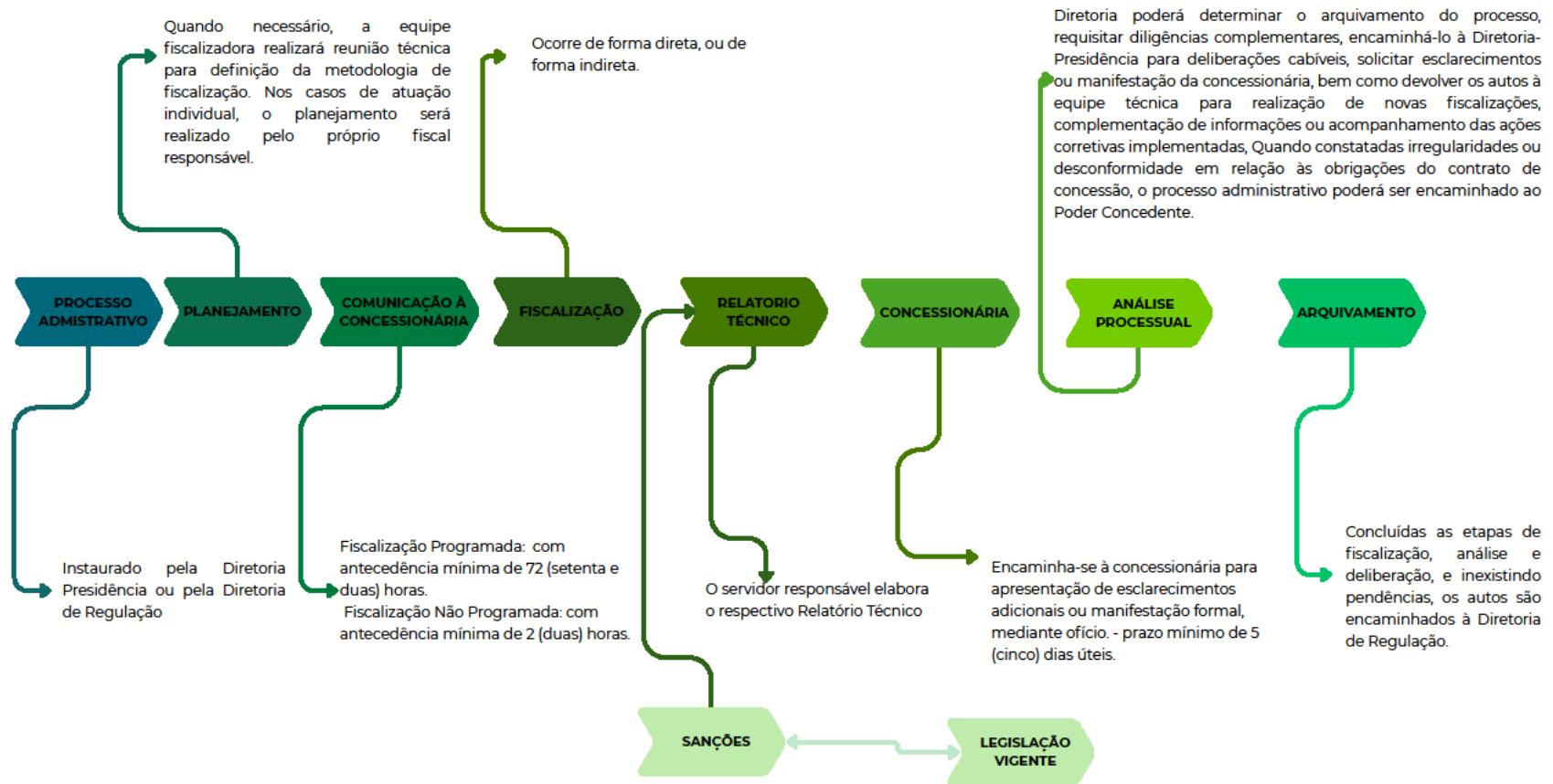

<b>VISTORIAS DE ORDEM DE SERVIÇO</b>		PERÍODO DE REALIZAÇÃO DAS VISTORIAS:	XX/XX/20XX
<b>RESUMO DA FISCALIZAÇÃO</b>			
<b>TIPOS DE RECOMPOSIÇÕES VISTORIADAS</b>	CONCRETO 0 ASFALTO 0 PASSEIO 0 BLOCO 0 PARALELEPÍPEDO 0		
<b>INFRAÇÕES ENCONTRADAS</b>	ATRASO NAS RECOMPOSIÇÕES 0 ABANDONO DE BAG's 0 MANIFESTAÇÃO PATOLÓGICA 0 OUTRAS: 0   DESCREVA:		
<b>OBSERVAÇÕES</b>			
0			
<b>SANÇÕES</b>			
<b>REGISTRO FOTOGRÁFICO</b>			
OS ----- RUA -----		OS ----- RUA -----	
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>	
Status		Status	
		Nome Cargo- Matrícula	



### ANEXO III: Fluxograma Processo Sancionatório



## ANEXO IV : Fluxograma Processo Administrativo





# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://processos.cachoeiro.es.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 31003900370038003900340039003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **ANA BEATRIZ CUNHA MORAES SARTORI** em **25/06/2026 18:26**

Checksum: **21DE4D43C9F96A9F06FF2D74A4A4FDD07AB696B4F6DCD6C1DBAAEBEA701D6208**

