

991 - PROCEDIMENTO TÉCNICO REGULATÓRIO PARA FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

Marcelo Silva de Almeida⁽¹⁾

Engenheiro Civil e especialista em Engenharia de Saneamento Básico. Analista de Regulação da ARCE.

Alceu de Castro Galvão Júnior⁽²⁾

Engenheiro Civil. Mestre em Hidráulica e Saneamento e Doutor em Saúde Pública. Analista de Regulação da ARCE.

Alexandro Caetano da Silva⁽³⁾

Engenheiro Sanitarista e Civil. Analista de Regulação da ARCE.

Geraldo Basílio Sobrinho⁽⁴⁾

Engenheiro Civil, especialista em Engenharia de Saneamento Básico e mestre em Saneamento Ambiental. Analista de Regulação da ARCE.

Endereço⁽¹⁾: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa - Fortaleza - Ceará - CEP: 60822-325 - País - Tel: +55 (85) 5194-5600 - e-mail: marcelo.almeida@arce.ce.gov.br.

RESUMO

As agências reguladoras têm como incumbência editar normativos para a prestação adequada dos serviços, conforme dispõe a Lei Federal nº 11.445/2007 e suas alterações. Para além da edição das normas regulatórias, verificar sua observância pelos prestadores de serviços é um dos grandes desafios das equipes técnicas de qualquer agência reguladora.

Manuais que ensinam metodologias de fiscalização e sugerem modelo de questionários ou lista de checagem aplicáveis, conforme o caso, são instrumentos bastante utilizados pelas agências, para orientar seus técnicos em suas atividades fiscalizatórias.

Uma vez obtidos os dados e informações pelos técnicos da agência, estes terão que se debruçar e analisar tudo para concluir se algum dispositivo foi descumprido. Entretanto, na medida em que qualquer normativo está sujeito a margem de interpretação diversas, tanto pelos reguladores quanto pelas empresas prestadoras, qualquer subjetividade na interpretação pode trazer insegurança jurídica para a regulação.

Assim, aplicação de normativo sobre as condições de prestação dos serviços, após 20 anos, levou uma agência reguladora infranacional à necessidade de alinhamento do seu quadro técnico, a fim de evitar divergências de interpretação da norma e a discricionariedade na sua aplicação. Para tanto, instrumentos para orientações técnicas complementares que unificassem os entendimentos quanto à interpretação da norma foram elaborados com objetivo de reduzir a discricionariedade dos analistas. Intitulado de Procedimento Técnico Regulatório – PTR, seis destes instrumentos foram elaborados, abordando os seguintes temas: limpeza de reservatórios de água; continuidade e pressão; prazos de atendimento; operação e manutenção; sistemas de esgotos operados pelas prefeituras em áreas de delegação do prestador de serviços; e, vazamento nas redes de distribuição e adutoras.

A padronização de procedimentos técnicos para a regulação dos serviços de saneamento nivela o entendimento normativo, reduzindo a discricionariedade por parte dos analistas. Os PTRs proporcionam eficiência nas atividades de fiscalização, por meio da otimização da rotina de trabalho para coleta, análise e agilidade na obtenção dos dados e informações, junto ao prestador de serviços, contribuindo para a melhoria da prestação dos serviços.

PALAVRAS-CHAVE: padronizar procedimentos, saneamento básico, agência reguladora, segurança jurídica, eficiência.

Introdução

De acordo com o art. 23 da Lei nº 11.445/2007, atualizada pela Lei nº 14.026/2020, cabe às agências reguladoras, o estabelecimento de normas para a adequada prestação dos serviços. A edição destes normativos segue diversos ritos, como a observância às normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, a realização de audiências e consultas públicas, a análise de impacto regulatório, entre outros.

Mesmo editadas tais normas, ainda resta margem para interpretação dos dispositivos, seja por parte dos reguladores, seja por parte dos prestadores de serviços. E, considerando que uma das premissas básicas da função reguladora é a segurança jurídica, entende-se como relevante minimizar eventuais interpretações subjetivas aos normativos regulatórios.

Alguns dispositivos acessórios são desenvolvidos para auxiliar a prática regulatória a exemplo de manuais, entre outras produções técnicas. Neste sentido, experiência de uma agência reguladora infranacional, após 20 anos de aplicação de normativo sobre as condições de prestação dos serviços, levou à necessidade de alinhamento do seu quadro técnico, a fim de evitar divergências de interpretação da norma e a discricionariedade na sua aplicação, conforme verificado em alguns casos.

Desta forma, a Agência Reguladora entendeu pela necessidade elaborar orientações técnicas complementares que unificassem os entendimentos quanto à interpretação da norma, reduzindo a discricionariedade dos analistas, as quais foram intituladas de Procedimento Técnico Regulatório – PTR.

A partir do resultado de suas fiscalizações, relatórios e Termos de Notificação, foram levantados seis temas para elaboração dos primeiros PTRs, a saber: limpeza de reservatórios de água; descontinuidade e níveis de pressão no fornecimento de água; prazos de atendimento aos serviços; operação e manutenção de estações elevatórias e de tratamento de esgotos; sistemas de esgotamento sanitário operados pelas Prefeituras Municipais em áreas de delegação do Prestador de Serviços; vazamento nas redes de distribuição de água e adutoras.

Os PTRs detalham cada etapa a ser seguida na fiscalização da prestação dos serviços, seja previamente, na preparação da atividade, seja durante ou posterior aos trabalhos de campo, quanto da elaboração dos Termos de Notificação e têm como objetivos o nivelamento do entendimento normativo, a otimização da rotina de trabalho, com a padronização dos procedimentos técnicos para a regulação dos serviços de saneamento. A adoção dos PTRs demonstrou ser salutar para a eficiência da atuação das agências reguladoras nas atividades de fiscalização.

Objetivo(s)

Estabelecer a padronização dos procedimentos técnicos executados durante as ações fiscalizatórias, trazendo a descrição das atividades envolvidas no fluxo do processo de trabalho, bem como, nivelar o entendimento técnico sobre a aplicação das normas em temas relevantes da fiscalização da prestação dos serviços.

Metodologia Utilizada

Inicialmente, com base nos Relatórios de Fiscalização do ano de 2022, foram identificadas algumas situações para as quais a equipe técnica de fiscalização precisaria ser nivelada, conforme as duas exemplificações apresentadas a seguir.

O primeiro exemplo diz respeito às não conformidades relacionadas com “operação e manutenção da infraestrutura”, cujo prazo estabelecido para a correção pode variar em função das intervenções necessárias a serem executadas. Assim, o prazo poderá variar de um valor mínimo até o valor máximo, a depender do entendimento do analista. Conforme apresentado na **Figura 1**, foram estabelecidos prazos diferenciados para o mesmo problema de “limpeza dos reservatórios”, cujos prazos aplicados foram de 120 dias quando há várias não conformidades envolvidas e de imediato, quando não havia outras não conformidades envolvidas. Importante ressaltar que na ocorrência de um conjunto de não conformidades de mesma correspondência, deverá ser emitido uma só notificação para todas elas, pois se trata de uma mesma infração.

3. Descrição dos Fatos Apurados	
Determinação:	D4 (RF/CSB/023/2022)
Constatações:	<p>- Segundo os comprovantes enviados, a última limpeza foi realizada em 23/03/2022, enquanto a anterior data de 29/11/2016. Portanto, o período decorrido entre as duas limpezas ultrapassou o tempo mínimo de seis meses exigido pela norma.</p> <p>- A operação e a manutenção das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água não estão sendo realizadas de forma adequada, de forma a garantir a conservação e integridade das infraestruturas, bem como a segurança dos funcionários. Cita-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Infraestruturas operando de forma precária, obras em reforma ou recuperação em andamento nos Escritório, PT-Rosário, PT-08, PT-09, PT-10 e RAP-01; > Instalações elétricas inadequadas, sem luminárias e/ou luminárias queimadas, componentes danificados e/ou fiação exposta ou improvisada tipo "gambiarra" nos Booster-01, PT-02, PT-04 e PT-06; > Manutenção / recuperação precárias do isolamento da área nos PT-01, PT-02 e PT-04; > Manutenção / recuperação ou limpeza precárias das casas de abrigo nos Booster-01, PT-01, PT-02, PT-04 e PT-06; > Drenagem inexistente e área alagada nos PT-06 e RAP-01; > Caixas de proteção de componentes (registros, macromedidores, entre outros) sem tampa ou com tampas quebradas e/ou sem vedação hermética e/ou com componentes soterrados ou semi-soterrados nos PT-02, REL-01 e RAP-02; > Há sinais de extravasamentos no RAP-02; > Manutenção e limpeza precárias das bombas da elevatória EEAT-01.
Orientação:	A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C4.
Prazo (dias):	120
Fundamento Legal:	Art. 2º da Res. nº 130/2010 da ARCE - Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o
3. Descrição dos Fatos Apurados	
Determinação:	D2 (RF/CSB/018/2022)
Constatações:	-A CAGECE não realizou limpeza dos reservatórios RAP-01, RAP-02, RAP-03, REL-01, REL-02, REL-03, REN-01, RSE-01 e RSE-02 do SAA de Acopiara.
Orientação:	A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C2.
Prazo (dias):	1
Fundamento Legal:	<p>Art. 2º da Res. nº 130/2010 da ARCE - Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão e de programa de cada município.</p> <p>-</p> <p>Art. 119 da Res. 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.</p> <p>§1º - No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o prestador de serviços deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.</p> <p>§2º - No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.</p> <p>-</p> <p>Art.126 da Res. 130/2010 da ARCE - Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 6 (seis) meses.</p> <p>§1º - A realização da limpeza dos reservatórios deve ser registrada em documento</p>

Figura 1 – Recorte de duas notificações com exemplos de prazos de atendimento de não conformidades relacionadas com “operação e manutenção da infraestrutura”.

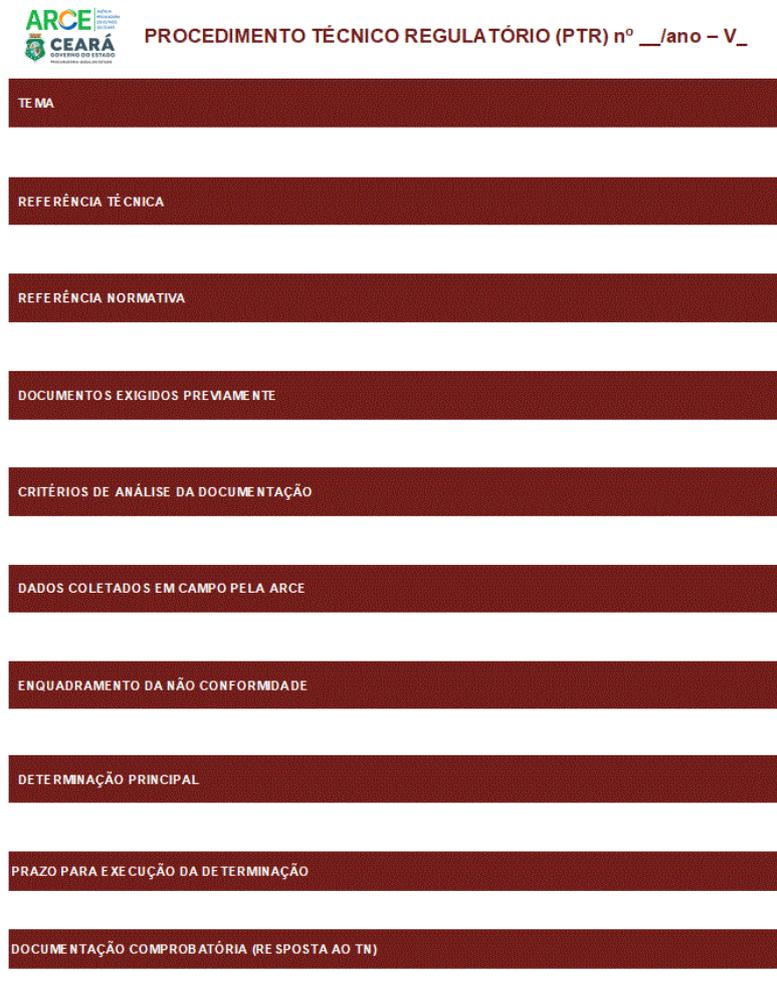
Outra situação identificada foi em relação ao tema níveis de pressão e continuidade do abastecimento de água. Este é um caso peculiar, na medida em que níveis de pressões abaixo do mínimo exigido, porém positivos, significa continuidade do abastecimento de água. Desta forma, a notificação focará apenas nos níveis de pressão. Já a descontinuidade ocorre, necessariamente, com pressões nulas, configurando-se, também, em

níveis de pressão inadequados. Neste último caso, poderemos ter uma notificação que envolva ambas as não-conformidades de continuidade e de pressão, ou emitir duas notificações diferentes para cada não conformidade.

Avaliando e identificando situações como as supracitadas, foram elaborados procedimentos técnicos padronizados para 6 (seis) PTR's, com os seguintes temas:

- PTR 1 - Limpeza de Reservatórios de Distribuição de Água.
- PTR 2 - Falta de Continuidade e/ou Baixa Pressão no Fornecimento de Água Tratada;
- PTR 3 - Prazo de atendimento aos serviços relevantes;
- PTR 4 - Operação e manutenção de Estações Elevatórias e de Tratamento de Esgotos;
- PTR 5 - Sistemas de Esgotamento Sanitário operados pelas Prefeituras Municipais em áreas de delegação do Prestador de Serviços;
- PTR 6 - Vazamento nas Redes de Distribuição de Água e Adutoras.

O PTR consiste em uma ficha com vários campos (**Figura 2**), que especifica desde a temática a ser abordada, como os documentos a serem solicitados ao prestador e os critérios de análise da documentação. Na parte superior do PTR, é informada a versão do documento, para que, caso necessário, seja atualizado ao longo de sua aplicação. Importante, ainda, salientar que, nem todos os campos são aplicáveis aos diferentes PTRs, haja vista as particularidades de cada temática.



ARCE ARQUITETURA, REGULAÇÃO E CONTROLE DE ENGENHARIA
CEARÁ GOVERNO DO ESTADO
REGULADOR DE ENGENHARIA

PROCEDIMENTO TÉCNICO REGULATÓRIO (PTR) n° __/ano - V_

TE MA

REFERÊNCIA TÉCNICA

REFERÊNCIA NORMATIVA

DOCUMENTOS EXIGIDOS PREVIAMENTE

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

DADOS COLETADOS EM CAMPO PELA ARCE

ENQUADRAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE

DETERMINAÇÃO PRINCIPAL

PRAZO PARA EXECUÇÃO DA DETERMINAÇÃO

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA (RESPOSTA AO TN)

Figura 2 – Matriz padrão dos PTRs

Resultados Obtidos ou Esperados

As figuras 3 a 8, a seguir, trazem representação dos seis PTRs editados, conforme temáticas abordadas na metodologia do trabalho.



PROCEDIMENTO TÉCNICO REGULATÓRIO (PTR) nº 1/2022 - V1

TEMA

LIMPEZA DE RESERVATÓRIOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

REFERÊNCIA TÉCNICA

**Portaria GM/MS Nº 888,
de 4 de maio de 2021**

Art. 14 Compete ao responsável por SAA ou SAC:

IXVII - proporcionar mecanismos para recebimento de reclamações, e manter registros atualizados sobre a qualidade da água distribuída e sobre as limpezas de reservatórios, sistematizando-os de forma compreensível aos consumidores e disponibilizando-os para pronto acesso e consulta pública, em atendimento às legislações específicas de defesa do consumidor e acesso à informação;

REFERÊNCIA NORMATIVA

Resolução ARCE 130/2010 Artigos 2º, 119 e 126;

Cód. de Defesa do Consumidor Artigo 22.

DOCUMENTOS EXIGIDOS PREVIAMENTE

Relatório de limpeza e desinfecção dos reservatórios Período relativo aos últimos 12 meses anteriores. A documentação deverá ser encaminhada em forma de Ordem de Serviço (OS) concluída, registrando o nome do reservatório, a data da limpeza e o responsável.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

Quanto ao prazo: Limpeza realizada até 6 meses anteriores ao comunicado da fiscalização;

Quanto a abrangência: Limpeza ter sido realizada em todos os reservatórios em operação do sistema;

Quanto a formalidade da documentação: No formato de Ordem de Serviço (OS) executada;

Quanto a existência de Plano de Segurança da Água (PSA): Para esta situação, o prazo de limpeza poderá ser aceito com até 2 anos.

DADOS COLETADOS EM CAMPO PELA ARCE

Verificação visual sobre as condições externas de limpeza do reservatório.

ENQUADRAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.07: Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

Gravidade: Grupo II – Infração de Natureza Média

DETERMINAÇÃO PRINCIPAL

A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando corrigir as não conformidades.

PRAZO PARA EXECUÇÃO DA DETERMINAÇÃO

90 dias

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA (RESPOSTA AO TN)

Ordem de Serviço (OS) executada e com data, após a realização da fiscalização de campo e até o prazo final da determinação expedida no TN. Caso conveniente, a CAGECE poderá anexar a OS, fotos do procedimento de limpeza.

Figura 3 - PTR 1: Limpeza de reservatórios de distribuição de Água

PROCEDIMENTO TÉCNICO REGULA TÓRIO (PTR) nº 2/2022 - V1

TEMA

Falta de Continuidade e/ou Baixa Pressão no Fornecimento de Água Tratada

REFERÊNCIA TÉCNICA

Art. 14 - Compete ao responsável por SAA ou SAC:

Art. 25 A rede de distribuição de água para consumo humano deve ser operada sempre com:

Portaria GM/MS Nº 888/2021

I - pressão positiva em toda sua extensão;

II - regularidade de fornecimento evitando situações de paralisação e intermitências; e

NBR 12.218 - Projeto de rede de distribuição de água para abastecimento público

5.4 - Zonas de pressão

5.4.1 - A pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras deve ser de 500 kPa, e a pressão dinâmica mínima, de 100 kPa.

REFERÊNCIA NORMATIVA

Resolução ARCE 130/2010

Artigos 2º, 95, 112, 120, 122 e 154 ;

Cód. de Defesa do Consumidor

Artigo 22.

DOCUMENTOS EXIGIDOS PREVIAMENTE

Relatório consolidado de ocorrências operacionais dos últimos 12 meses

Período de 12 meses, com tipo de ocorrência (com inclusão de manobras), infraestruturas afetadas, datas dos registros inicial e final, previsão de equilíbrio do sistema (quando for o caso), outras informações que julgarem necessárias;

Listagem do faturamento discriminado por usuário

Período de 12 meses, trazendo a listagem do faturamento discriminado por usuário, relativos aos últimos 12 (doze) meses, incluindo os volumes micromedidos e faturados do mesmo período (em planilha excel ou similar);

Balanco hídrico

Balanco hídrico consolidado por Localidade dos últimos 12 meses;

Monitoramento Continuidade

Dados de monitoramento da EPZ;

Solicitações de Serviços de Falta de Água / Baixa Pressão

Relatório analítico geral de solicitações de serviços de Falta de Água / Baixa Pressão, relativo aos últimos 12 (doze) meses, constando no mínimo a inscrição do imóvel, o endereço e a data da reclamação;

Emergência e contingência

Plano de emergência e de contingência, incluindo medidas de racionamento de água, quando pertinentes

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

Quanto as informações e indicadores:

Índice de reclamações de falta de água e/ou baixa pressão; quantidade de paralisações não programadas no sistema; volume médio de água por ligação inferior a 10 m³ (demanda reprimida); tempo de equilíbrio do sistema; número de ligações impactadas; existência de plano de emergência e de contingência, e dados fornecidos pela EPZ.

Quanto a abrangência:

Observar se ocorre de forma localizada ou difusa em todo o sistema;

Quanto ao tipo de abordagem dos dados:

Realizar análise conjunta e cruzada das não conformidades.

DADOS COLETADOS EM CAMPO PELA ARCE

Realizar monitoramento 24h pelo datalogger e fazer medições de pressão instantâneas; Entrevistar moradores.

ENQUADRAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE

Falta de Continuidade

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.03: Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação; Gravidade: Grupo IV – Infração de Natureza Gravíssima

Baixa Pressão

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.05: Fornecer água em desacordo com os limites estabelecidos pela ARCE; Grupo III – Infração de Natureza Grave.

Faturamento pelo Consumo Real (Demanda Reprimida)

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 02.02: Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis; Grupo III – Infração de Natureza Grave.

DETERMINAÇÃO

Falta de Continuidade

A CAGECE não deve interromper indevidamente a prestação dos serviços e deve restabelecer o serviço quando exigido pela legislação, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação Crº.

Baixa Pressão

A CAGECE deve fornecer água com pressão de acordo com os limites estabelecidos pela ARCE, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação Crº.

Faturamento pelo Consumo Real (Demanda Reprimida)

- A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários pelo consumo real (micromedido), até que se comprove a normalidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação Crº.
- Devolução dos valores cobrados (cobrança indevida) a maior (diferença entre os volumes mínimo de 10 m³ e efetivamente medido) aos usuários desde quando comprovada a não conformidade, limitada a um período de 12 meses.

PRAZO PARA EXECUÇÃO DA DETERMINAÇÃO

Até 180 dias, a depender do tipo de determinação.

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA (RESPOSTA AO TN)

Documentos que atestem de forma inequívoca a continuidade do abastecimento, os níveis de pressão adequados, e ainda, faturamento pelo micromedido e devolução de valores, quando for o caso.

Figura 4 - PTR 2: Falta de continuidade e/ou baixa pressão no fornecimento de água tratada

TEMA

Prazo de atendimento aos serviços relevantes

REFERÊNCIA TÉCNICA

Não há

REFERÊNCIA NORMATIVA

Resolução ARCE 130/2010 Artigos 31 a 36 e 145.
Cód. de Defesa do Consumidor Artigo 22.

Norma de Referência da ANA Norma que trata das condições de prestação dos serviços, a ser editada.

DOCUMENTOS EXIGIDOS PREVIAMENTE

Relatório consolidado de ocorrências operacionais Por localidade operada, período dos últimos 12 meses. Mesmo que o serviço não tenha sido demandado no período supracitado, o mesmo deverá ser informado no Relatório consolidado.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

Com base nos serviços julgados e estabelecidos como relevantes pela ARCE:

Abastecimento de Água		Esgotamento Sanitário	
020	Verificação de Serviços Solicitado e não Executado	017	Suspensão de Faturamento de Esgoto
021	Verificação do Consumo Medido	065	Ligação de Esgoto
071	Substituição de Hidrômetro – Manutenção	077	Desobstrução da Rede de Esgoto
073	Substituição do Registro Geral	098	Desobstrução na Ligação de Esgoto
076	Reclamação de Falta de D'água no Imóvel	186	Verificação de interligação de esgoto
083	Corte Solicitado		
084	Religação de Água		
106	Descarga na Rede de Água		
262	Ligação de Água com Instalação de Hidrômetro		
285	Verificação de Retirada de Vazamento Oculto		
303	Verificação de Baixa Pressão		
372	Conserto de Vazamento		
		Serviços Comuns	
		096	Recuperação do pavimento
		097	Recuperação do passeio

O atendimento aos prazos dos serviços relevantes será determinado em função do atendimento cumulativo aos seguintes critérios:

Critério Geral: $\frac{\text{Quant. dos Serviços Relevantes atendidos Fora do Prazo para os últimos 12 meses}}{\text{Quant. total dos Serviços Relevantes atendidos (dentro ou fora de prazo) para os últimos 12 meses}} = 5\%$ (cinco por cento)

Critério Específico (analisado para todos os Serviços Relevantes): $\frac{\text{Quant. do Serviço Relevante atendido Fora do Prazo para os últimos 12 meses}}{\text{Quant. total do Serviço Relevante atendido (dentro ou fora de prazo) para os últimos 12 meses}} = 25\%$ (cinco por cento)

DADOS COLETADOS EM CAMPO PE LA ARCE

Inspeção visual no campo, percorrendo algumas ruas na cidade, no sentido de verificar problemas de vazamento e de recuperação de pavimento, previamente identificados na documentação encaminhada pela CAGECE.

ENQUADRAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.08: Não cumprir prazos para atendimento - Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços; Gravidade: Grupo II – Infração de Natureza Média.

DETERMINAÇÃO

A CAGECE deve cumprir os prazos estabelecidos para a execução de serviços e não deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C.nº.

PRAZO PARA EXECUÇÃO DA DETERMINAÇÃO

Até 120 dias em função da exigência de prazo da documentação comprobatória.

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA (REPOSTA AOTN)

Para comprovação do atendimento da Determinação, a CAGECE deverá enviar os Relatórios Consolidados dos 3 (três) meses subsequentes à emissão do Termo de Notificação.

Figura 5 - PTR 3: Prazos de atendimento aos serviços relevantes

TEMA

Operação e manutenção de Estações Elevatórias e de Tratamento de Esgotos.

REFERÊNCIA TÉCNICA

NBR 12.218: Projeto de estações de tratamento de esgoto sanitário.

REFERÊNCIA NORMATIVA

Resolução ARCE 130/2010: Artigos 2º, 119, 126 e 154.

Cód. de Defesa do Consumidor: Artigo 22.

DOCUMENTOS EXIGIDOS PREVIAMENTE

- Cópias dos relatórios de ocorrências operacionais;
- Cadastro técnico operacional, identificando a tipologia, as vazões, a descrição das partes constituintes, etc;
- Croqui esquemático do SES;
- Documento que comprove a localização para disposição final dos resíduos de serviços de saneamento (lodo e areia) da ETE e EEEs;
- Registro com data da última limpeza da área da ETE.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

- Em geral, as condições de operação e manutenção da ETE são identificadas quando da fiscalização de campo. Apesar do exposto, não conformidades nos laudos do efluente tratado podem fornecer indícios a serem ratificados no campo, notadamente em relação ao fluxo do esgoto;
- Os documentos acerca da localização da disposição dos resíduos de serviços de saneamento podem indicar não conformidade anterior à visita de campo.

DADOS COLETADOS EM CAMPO PELA ARCE

Para ETEs:

- Irregularidade na caixa de divisora de vazão e/ou obstrução de entradas e saídas de lagoas de estabilização, provocando curto-circuito no fluxo hidráulico e, conseqüentemente, redução no tempo de detenção;
- Queda e/ou inexistência de placas de proteção dos taludes das lagoas de estabilização e/ou erosão do talude onde se encontra a placa;
- Presença de camada espessa de algas nas saídas das lagoas provocadas por curto-circuito hidráulico, direção predominante dos ventos e falta de manutenção;
- Disposição de lodo das EEEs e da caixa de areia da ETE na área da própria estação;
- Conservação e limpeza dos taludes e áreas das bordas das lagoas de estabilização;
- Presença de animais na área da ETE;
- Para o caso de reatores anaeróbios, observar sistema de monitoramento para retirada de amostras do efluente nas diferentes profundidades do reator, e sistema de distribuição do fluxo do esgoto a fluente (no caso de rosetas).

Para EEEs:

- Inexistência de gerador e, mesmo quando presente, o equipamento pode não estar funcionando. Em caso de existência de ponto de ligação de gerador móvel, é dispensável a presença de gerador fixo;
- Ausência de cesto e/ou gradeamento para retenção de sólidos grosseiros na entrada do poço de sucção;
- Ausência de conjunto motobomba reserva;
- Disposição dos resíduos de serviços de saneamento (lodo e areia) na própria área da EEE.

ENQUADRAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.07: Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

Gravidade: Grupo II – Infração de Natureza Média

DETERMINAÇÃO PRINCIPAL

A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando corrigir as não conformidades.

PRAZO PARA EXECUÇÃO DA DETERMINAÇÃO

Até 120 dias, a depender do tipo de não conformidades e intervenções necessárias para correção.

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA (RESPOSTA AO TN)

Além das fotos, poderão ser aceitos vídeos que identifiquem o dia do registro, e a licença para disposição dos resíduos de serviços de saneamento na área da ETE.

Figura 6 - PTR 4: Operação e manutenção de estações elevatórias e de tratamento de esgotos

TEMA

Sistemas de Esgotamento Sanitário operados pelas Prefeituras Municipais em áreas de delegação da CAGECE.

REFERÊNCIA TÉCNICA

Não há.

REFERÊNCIA NORMATIVA

Contrato de prestação dos serviços Metas contratuais.

Lei Federal nº 11.445/2007, atualizada pela Lei 14.026/2020 Art. 11-B que trata das metas de universalização do Novo Marco Regulatório.

DOCUMENTOS EXIGIDOS PREVIAMENTE

- Contrato de prestação dos serviços de abastecimento de água e respectivos aditivos;
- Informações acerca da existência de projeto de engenharia, licenciamento e cronograma de execução do SES.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

- Previsão contratual para operação do SES;
- Existência de prazos para transferência do SES operado pela Prefeitura para a CAGECE;
- Metas contratuais da CAGECE para universalização.

DADOS COLETADOS EM CAMPO PELA ARCE

- Registro fotográfico dos SES como EEES e ETes, quando existentes;
- Verificação do ponto de lançamento do efluente das ETes e/ou esgoto in natura;
- Levantamento das coordenadas dos principais pontos do SES;
- Observar se, nos pontos de jusante do lançamento de esgotos, há captação de água para consumo humano em sistemas operados pela CAGECE, SISAR e por Associações, no território do município fiscalizado.

ENQUADRAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.07: Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

Gravidade: Grupo II – Infração de Natureza Média

DETERMINAÇÃO

Depende da análise do contrato de prestação dos serviços.
Porém, caso fique identificado poluição ambiental e não havendo possibilidade normativa de edição de determinação por parte da ARCE, a CSB deve encaminhar cópia do RF para a Prefeitura Municipal e SEMACE.

PRAZO PARA EXECUÇÃO DA DETERMINAÇÃO

Depende da análise do contrato de prestação dos serviços.

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA (RESPOSTA AO TN)

Além de fotos, poderão ser aceitos vídeos que identifiquem o dia do registro.

Figura 7 - PTR 5: Sistema de esgotamento sanitário operados pelas prefeituras municipais em áreas de delegação da CAGECE

TEMA

Vazamento nas Redes de Distribuição de Água e Adutoras.

REFERÊNCIA TÉCNICA

Não há.

REFERÊNCIA NORMATIVA

Resolução ARCE nº 130/2010: Artigos 2º e 119.

DOCUMENTOS EXIGIDOS PREVIAMENTE

- Relatório consolidado de serviços atendidos no prazo e fora do prazo, dos últimos 12 meses por localidade no tocante aos serviços "372 – Conserto de vazamento";
- Ordens de Serviço para conserto de vazamento na rede de distribuição nos últimos 12 meses em formato .xls ou similar, que identifiquem os pontos de vazamento na rede;
- Relatório simplificado de ocorrências operacionais dos últimos 12 meses em que os motivos estão relacionados a vazamentos e rompimentos das tubulações das adutoras e redes de distribuição;
- Planta de setorização da rede de distribuição de água e com as curvas de nível da rede de distribuição de água;
- Planta Cadastral da rede de distribuição de água, com identificação dos diâmetros e materiais das tubulações;
- Balanço hídrico do sistema.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

- Identificação das vias onde há maior ocorrência de vazamentos;
- Identificação dos pontos baixos da rede, onde há probabilidade de maiores pressões e vazamentos;
- Cruzamento dos pontos de ocorrência de vazamento com o cadastro da rede de distribuição (por exemplo, tubulação de cimento amianto).

DADOS COLETADOS EM CAMPO PELA ARCE

- Visita aos pontos identificados nos critérios de análise

ENQUADRAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE

Resolução ARCE nº 147/2010, Anexo I, item 01.07: Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

Gravidade: Grupo II – Infração de Natureza Média

DETERMINAÇÃO

A CAGECE deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação Cnº.

PRAZO PARA EXECUÇÃO DA DETERMINAÇÃO

60 dias.

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA (RESPOSTA AO TN)

Deverão ser solicitados os documentos listados, a seguir, relativos aos 2 meses seguintes ao da emissão do Termo de Notificação:

- Relatório consolidado de serviços atendidos no prazo e fora do prazo por localidade no tocante aos serviços "372 – Conserto de vazamento";
- Ordens de Serviço para conserto de vazamento na rede de distribuição em formato xls, que identifiquem os pontos de vazamento na rede.

Figura 8 - PTR 6: Vazamentos em rede de distribuição e adutoras de água

Análise e Discussão dos Resultados

A edição dos PTRs propiciou a uniformização do entendimento em relação a temas importantes para a prestação dos serviços, bem como oportunizou a revisão de vários processos internos, resultando no aperfeiçoamento da fiscalização da prestação dos serviços. Considerando que o prestador foi informado, previamente, sobre os novos procedimentos, houve maior previsibilidade dos métodos adotados pela Agência Reguladora, bem como, permitiu uma maior preparação do prestador para recebimento das fiscalizações.

Para além da padronizar procedimentos, os PTRs proporcionaram revisão de critérios e requisitos, bem como das exigências a serem cumpridas pelo Prestador de Serviços. Este foi o caso dos serviços executados dentro e fora dos prazos. Antes do PTR, a Agência exigia que o serviço de emissão de 2ª via de fatura fosse computado como serviço relevante. Apesar da importância e da relevância deste serviço para o usuário, o fato de ser uma emissão automática e imediata resultava em nunca se ter tal serviço realizado fora do prazo. Desta forma, este serviço foi excluído e outros mais significativos foram inseridos, bem como o critério de análise para se constatar a existência de não conformidade foi redefinido.

Da mesma forma, foram inseridos no PTR novos documentos, bem como critérios para atestação e regularização da não conformidade e definição do período de avaliação mais adequado para comprovação do cumprimento da determinação. De fato, em algumas situações, o prazo de conformidade não era especificado e o prestador apresentava resultados de um só mês posterior à fiscalização, quando a base de análise desta havia sido por um período muito maior. Neste sentido, os prazos foram alongados para comprovação de conformidade em período similar ao da ação fiscalizatória, de tal forma que se fique evidenciado a real solução da não conformidade.

Ademais, os PTRs tiveram sua elaboração autorizada pelo Conselho Diretor da Agência, ficando demonstrado que se tratava de procedimentos que visavam esclarecer as normas já editadas pela Agência. Além disso, tais procedimentos foram apresentados ao prestador de serviços e encaminhados oficialmente.

E, a partir da formalização do PTR, as fiscalizações realizadas a partir desta data, passaram a vigorar conforme estabelecido no procedimento.

Conclusões/Recomendações

Diante da análise dos PTRs, é salutar que as Agências Reguladoras estabeleçam a padronização em seus procedimentos técnicos para a regulação dos serviços de saneamento. Tais instrumentos podem contribuir para a melhoria da prestação dos serviços, para o nivelamento do entendimento normativo, reduzindo a discricionariedade por parte dos analistas.

Os PTRs proporcionam eficiência nas atividades de fiscalização, por meio da otimização da rotina de trabalho para coleta, análise e agilidade na obtenção dos dados e informações, junto ao prestador de serviços. Ademais, seu formato, estruturado em modelo de formulário ou fichário, facilita tanto revisões quanto atualizações eventualmente necessárias por força da dinâmica regulatória.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARCE. Resolução 130 de 25 de março de 2010, que estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
2. ARCE. Termo de Notificação TN/CSB/0100/2022 disponível em https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2018/11/TN_CSB_0100_2022-1.pdf, acessado em 26/03/2023.
3. ARCE. Termo de Notificação TN/CSB/0135/2022, disponível em https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2018/11/TN_CSB_0135_2022.pdf, acessado em 26/03/2023.
4. BRASIL. Lei nº 11.455/2007, atualizada pela Lei nº 14.026/2020, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico; cria o Comitê Interministerial de Saneamento Básico; altera a Lei nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; e revoga a Lei nº 6.528, de 11 de maio de 1978.