



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados de Rondônia - AGERO

Presidência - AGERO-PRES

RESOLUÇÃO N. 99/2026/AGERO-PRES

Dispõe sobre a aprovação do Manual de Fiscalização e Sancionamento dos Serviços Públicos de Saneamento Básico da AGERO, abrangendo os eixos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE RONDÔNIA – AGERO, no uso das atribuições que lhe são conferidas e seu Regimento Interno;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 11.445/2007 e suas alterações dadas pela Lei nº 14.026/2020, que estabelecem as diretrizes nacionais para o saneamento básico e a competência das entidades reguladoras para a fiscalização dos serviços;

CONSIDERANDO a Norma de Referência nº 04/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), que dispõe sobre a governança das entidades reguladoras e as diretrizes para as atividades de fiscalização;

CONSIDERANDO que a fiscalização técnica e operacional deve atuar como indutora da eficiência e da melhoria contínua dos serviços prestados, assegurando o cumprimento das metas de universalização e os padrões de qualidade em benefício do usuário;

CONSIDERANDO a necessidade de integrar a fiscalização de campo aos processos de regulação econômica, de modo que a prudência dos investimentos e o desempenho operacional fundamentem as revisões e reajustes tarifários;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer procedimentos para a apuração de irregularidades e aplicação de sanções, previsto no art. 23, XIII, da Lei Federal nº 11.445, de 2007, com a redação alterada pela Lei Federal nº 14.026, de 2020, ficam regulamentados, por esta Resolução, as irregularidades, os procedimentos de apuração e a aplicação de penalidades aos prestadores de serviços saneamento básico regulados pela AGERO.

RESOLVE:

Art. 1º. Fica aprovado, conforme texto anexo, o Manual de Fiscalização e Sancionamento dos Prestadores de Serviços de Saneamento Básico da AGERO, o qual se encontra no item Anexo I desta resolução.

Art. 2º. As penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, desde que não impliquem mais de uma sanção para uma mesma infração.

CAPÍTULO I DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Seção I Das disposições gerais

Art. 3º As infrações às disposições desta Resolução, bem como às normas legais aplicáveis, sujeitarão o infrator, conforme a sua natureza, às seguintes penalidades:

I - advertência; e

II - multa.

Art. 4º A aplicação de sanção pela AGERO não exime o prestador de serviços de efetuar as ações que visem ao cumprimento das medidas necessárias à regularização das não conformidades constatadas, bem como à reparação dos efeitos sobrevindos das infrações.

Art. 5º Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração, as penalidades correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente, sendo vedado o *bis in idem*.

Art. 6º Verifica-se a reincidência quando o prestador de serviços comete nova infração idêntica à qual se aplicou penalidade anterior, em caráter definitivo.

§1º Consideram-se idênticas as infrações que tenham sido objetivamente descritas no mesmo dispositivo normativo.

§2º A penalidade em caráter definitivo será assim considerada a partir da data em que não couber recurso acerca da decisão final da AGERO.

§3º Não se caracterizará a reincidência se, entre a data da decisão em caráter definitivo relativa à penalidade precedente e a data de emissão do *bis in idem* do Termo de Adequação dos Serviços (TAS) que identificar a nova infração, tiver decorrido período de tempo superior a 1 (um) ano, ressalvado o caso de prática reiterada da infração.

Seção II Das infrações

Art. 7º É infração do Grupo 1, de natureza leve, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – disponibilizar ao usuário estrutura adequada nos locais de atendimento, inclusive no site institucional do prestador de serviços:

- a) espaço para registros como pedidos de: informação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio;
- b) as normas e padrões do prestador de serviços;
- c) a tabela com as tarifas vigentes;
- d) a tabela com os serviços cobráveis (preços públicos) e prazo para sua execução;
- e) tabela com as infrações e irregularidades sujeitas à multa;
- f) as resoluções da AGERO; e
- g) o número de telefone do prestador de serviços e da AGERO;

II - manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, os valores faturados e o histórico de consumo dos últimos 5 (cinco) anos, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei, contrato de programa ou

concessão, ou regulamento dos serviços;

III - manter atualizado junto a AGERO e ao titular dos serviços o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is) e o endereço completo, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador de serviços;

IV - entregar a fatura ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos na legislação aplicável;

V - constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

VI - prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;

VII - prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato de programa ou concessão;

VIII - disponibilizar número de telefone para atendimento das solicitações de seus serviços, consoante estabelecido na legislação aplicável, nos contratos ou nas normas de regulação;

IX – remeter a AGERO, na forma e nos prazos estabelecidos, todos os dados e informações solicitados, inclusive para os procedimentos de reajuste e revisão tarifária;e

X – encaminhar a AGERO, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras, inclusive quanto aos procedimentos de Ouvidoria, definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais.

Art. 8º É infração do Grupo 2, de natureza média, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - atender às solicitações de serviços nos prazos e condições estabelecidas na legislação e/ou no contrato de programa ou concessão, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador de serviços e o usuário;

II - comunicar previamente aos usuários do corte do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com breve exposição de motivos;

III - comunicar imediatamente a AGERO e aos órgãos competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços ou causem transtornos à população;

IV - cumprir as normas relacionadas ao aviso prévio para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

V - restituir ao usuário os valores recebidos de forma indevida, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação;

VI - utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições atuais, adequadas e em quantidades suficientes, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário;

VII - manter as instalações do sistema sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, em bom estado de limpeza e organização;

VIII - responder as reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos

IX – suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da AGERO, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

X - encaminhar a AGERO as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da quantidade e qualidade dos serviços sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, e econômico-financeiros na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;

XI - manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, horário, o nome do atendente, o nome do usuário e o objeto da reclamação ou solicitação;

XII - cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das

instalações dos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

XIII – instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos previstos em lei, regulamento ou contrato de programa ou concessão;

XIV- realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com a legislação aplicável, o contrato de concessão ou programa ou as normas regulatórias;

XV- apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas, as despesas e os custos de todas as etapas dos serviços sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, observadas as normas contábeis, societárias e regulatórias;

XVI- operar os sistemas de abastecimento de água com a instalação de macromedição adequada;

XVII- manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e das condições estabelecidas nas normas vigentes;

XVIII - realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição de água, de acordo com a legislação aplicável e as normas técnicas;

XIX - obter no prazo adequado junto às autoridades competentes as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, ressalvadas as situações devidamente justificadas;

XX - executar as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos nas normas municipais ou nos regulamentos;

XXI - cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção;

XXII- dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da limpeza das unidades da estação de tratamento de água, dos reservatórios e das estações de tratamento de esgoto;

XXIII – efetuar o pagamento no respectivo vencimento, de qualquer das obrigações relativas às parcelas mensais do repasse de regulação a AGERO; e

XXIV – realizar a contabilidade regulatória sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico.

Art. 9º É infração do Grupo 3, de natureza alta, sujeita a penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação e/ou normas técnicas específicas da autoridade de saúde;

II - comunicar de forma imediata aos usuários, a AGERO e aos demais órgãos públicos competentes, qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população;

III - comunicar de imediato a AGERO e as autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta tão logo o prestador tomar conhecimento;

IV - assegurar o fornecimento de água, em caráter permanente, à população, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, observadas as excepcionalidades legais.

V- implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos planos de saneamento básico editados pelo titular dos serviços e nos contratos de programa ou concessão;

VI- efetuar nas instalações do sistema de sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, consideradas de caráter urgente;

VII - manter registro, controle e inventário físico dos bens e das instalações relacionados à atividade desenvolvida e zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do titular dos serviços, em regime especial de uso;

VIII - facilitar à fiscalização da AGERO o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

IX- atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das estações de tratamento de esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente;

X - efetuar a cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens somente com a prévia autorização do titular dos serviços, nos termos definidos em contrato de concessão ou de programa;

XI - conservar documentação de interesse da AGERO por 5 (cinco) anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares e em contrato de concessão ou programa;

XII - elaborar planos de emergência e contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais;

XIII - realizar auditoria e certificação de investimentos sempre em conformidade com as normas, procedimentos, disposições contratuais e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

XIV- estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sempre com prévia autorização da AGERO;

XV - fornecer informação idônea a AGERO, ao titular dos serviços ou ao usuário;

XVI- praticar valores de tarifas e outros preços públicos observando as deliberações da AGERO;

XVII – registrar, em separado, as atividades que não sejam objeto do contrato de delegação da prestação do serviço;

XVIII - cumprir qualquer determinação da AGERO, na forma e no prazo estabelecido;

XIX – informar a AGERO, o prestador, prévia ou concomitantemente ao início, os procedimentos de licitação, concessão e permissão e de contratação ou de aditamento ou extinção contratual, em relação à prestação dos serviços públicos de sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, regulados de sua iniciativa; e

XX – possibilitar a participação da AGERO em todo o processo administrativo de licitação, concessão e permissão e de contratação ou de aditamento ou extinção contratual em relação à prestação dos serviços públicos de sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, regulados, incluindo no conceito de participação a presença em reuniões, apresentações e eventos de qualquer natureza.

Seção III

Da advertência

Art. 10. A penalidade de advertência poderá ser imposta pela AGERO desde que no ano anterior não exista sanção de mesma natureza.

§1º Por simples culpa compreende-se as situações em que a conduta irregular seja praticada, por omissão ou comissão, com negligência, imperícia ou imprudência do prestador de serviços, em circunstâncias que não acarretem grave prejuízo aos usuários.

§2º Deverá ser aplicada a penalidade de multa nas hipóteses de infrações de natureza média e alta, descumprimento da penalidade de advertência e reincidência, independentemente da lavratura de novo procedimento de apuração da infração, cujos valores serão determinados mediante utilização de percentual sobre o valor das tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração, correspondente às receitas de

sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, relativas à exploração dos serviços outorgados e/ou delegados.

Seção IV

Da multa

Art. 11. A multa deverá observar o percentual máximo definido nos instrumentos contratuais entre o titular e o prestador ou, nos casos omissos, os percentuais e valores estabelecidos nesta Resolução. Parágrafo único. As transgressões que não forem corrigidas no prazo estabelecido pelo órgão regulador serão acrescidas de multa diária no valor correspondente a 3,33% do valor da multa atribuída ao Grupo 3, por dia de atraso.

Art. 12. Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art. 13. A pena de multa será aferida em duas etapas:

I - primeiramente, proceder-se-á a fixação da pena-base;

II – posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, se houver, de modo a determinar o valor final da penalidade

Art. 14. A pena-base será calculada aplicando-se a alíquota correspondente a gravidade da não conformidade/infração, da seguinte forma:

I – R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo 1.

II – R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), se a infração for de natureza média, correspondente ao Grupo 2.

III – R\$ 70.000,00 (setenta mil reais), se a infração for de natureza alta, correspondente ao Grupo 3.

Art. 15. A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica aumento de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o prestador de serviços reincidente, exceto se a punição anterior aplicada tenha sido advertência;

II - decorrer da infração riscos à saúde ou ao meio ambiente; e

III - ter o prestador de serviços agido com dolo.

Art. 16. A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - ter o prestador de serviços adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração;

II - ter o prestador de serviços comunicado à AGERO, voluntariamente, a ocorrência da infração;

III - a ocorrência de equívoco justificável na compreensão das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes à infração, claramente demonstrado em processo.

Art. 17 A multa diária será aplicada sempre que as transgressões não forem corrigidas no prazo estabelecido pelo órgão regulador.

§1º Constatada a situação prevista no caput, o Termo de Adequação dos Serviços (TAS) deverá indicar que a não correção da transgressão no prazo estabelecido pelo órgão regulador resultará na aplicação da multa diária.

§2º A multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado regularizar a situação que deu causa à lavratura do auto de infração, desde que comprovada a regularização em até 15 dias úteis.

§3º Não comprovada a regularização em até 15 dias úteis, a multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado apresentar à AGERO documentos que comprovem a regularização da situação que deu causa à lavratura da infração.

§4º Caso se verifique que a situação que deu causa à lavratura da infração não foi regularizada, a multa diária voltará a ser imposta desde a data em que deixou de ser aplicada, sendo notificado o autuado, sem prejuízo da adoção de outras sanções previstas nesta Resolução.

§5º A penalidade, após o regular processo, será aplicada pela respectiva Diretoria, com possibilidade de recurso a Diretoria Colegiada, o qual deverá, em caso de procedência da autuação, decidir o período de sua aplicação e consolidar o montante devido pelo autuado, para posterior execução.

§6º O valor da multa será consolidado e executado após o julgamento final, nos casos em que a infração não tiver cessado.

CAPÍTULO II

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PARA A APLICAÇÃO DE PENALIDADE

Art. 18. Permanecendo não conformidades e não sendo atendidas as determinações e recomendações, será emitido Termo de Adequação dos Serviços (TAS), a partir do qual a fiscalização instaurará a fase punitiva mediante a lavratura do auto de infração.

Art.19. O auto de infração conterá:

I- identificação da AGERO e respectivo endereço;

II- identificação do prestador autuado e respectivo endereço;

III - descrição dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações;

IV- relação das não conformidades com sua respectiva fundamentação;

V - indicação do prazo de 30 (trinta) dias úteis para recolhimento da multa, se for o caso, ou apresentação de defesa administrativa;

VI - instruções para o recolhimento da multa; e

VII - local, data da lavratura, identificação do autuante e menção à possibilidade de apresentação de defesa administrativa à respectiva Diretoria.

§ 1º O auto de infração será entregue ou enviado mediante mensagem eletrônica, ou por outro meio que comprove o respectivo recebimento, ao representante designado pelo prestador de serviços.

§ 2º Uma cópia do auto de infração será remetida ou entregue, para efeito de comunicação, ao titular dos serviços.

Seção ÚNICA

Do Compromisso de Ajustamento de Conduta

Art. 20. Antes da instauração do processo administrativo, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da ciência, pelo prestador e pelo titular, do Termo de Adequação dos Serviços (TAS), o titular poderá solicitar à Diretoria Colegiada, com a concordância do prestador, alternativamente à imposição de penalidade a formalização de Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC) às disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, visando solucionar as pendências constantes no Termo de Adequação de Serviços (TAS).

§1º O CAC será submetido à aprovação da Diretoria Colegiada, após manifestação dos técnicos competentes, sobretudo os da área jurídica, econômica e de engenharia.

§2º O CAC explicitará as obrigações do prestador, particularizando as etapas de execução e respectivos prazos para cada elemento ou não conformidade a ser regularizada.

§3º As metas e compromissos objeto do termo referido neste artigo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas em lei, nos regulamentos e nos contratos que porventura tratem da prestação de serviços de saneamento básico.

§4º Do CAC constará, necessariamente, o estabelecimento de multa pelo seu descumprimento, cujos valores serão balizados por esta Resolução.

§5º A multa a que se refere o §4º poderá ser imposta antes do prazo final estabelecido no CAC na hipótese de descumprimento a etapas e prazos parciais de execução das obrigações assumidas.

§6º Constatado o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo prestador no CAC, a respectiva Diretoria emitirá declaração atestando a quitação.

§7º Caso ocorra cumprimento parcial do CAC, o valor da multa será atualizado com desconto dos valores relativos aos problemas já solucionados.

§8º Caso o CAC seja celebrado alternativamente à imposição de penalidade, o valor da multa a que se refere o §4º será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescida de 20% (vinte por cento).

§9º O CAC poderá ser revisto quando situações supervenientes imprevisíveis, de ordem extraordinária e extracontratual, acarretarem desequilíbrio financeiro que impeça a execução das obrigações originalmente assumidas pelo prestador.

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

§11. Havendo descumprimento total ou parcial do CAC, será dado prosseguimento ao procedimento de aplicação de penalidade, lavrando-se o auto de infração.

CAPÍTULO III

DA DEFESA ADMINISTRATIVA CONTRA O AUTO DE INFRAÇÃO

Art. 21. Da lavratura do auto de infração poderá a parte interessada apresentar defesa administrativa no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do seu recebimento.

Parágrafo único. A defesa administrativa será dirigida à respectiva Diretoria, que a julgará, mantendo ou não o Auto de Infração, no todo ou em parte, sempre fundamentando suas decisões.

CAPÍTULO IV

DO RECURSO ADMINISTRATIVO

Art. 22. Da decisão caberá recurso administrativo à Diretoria Colegiada, que terá efeito suspensivo, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da sua publicação ou por meio de seu representante legal, mediante mensagem eletrônica ou por outro meio que comprove o respectivo recebimento.

§1º O recurso administrativo deve ser apresentado por mensagem eletrônica, sendo dirigido à respectiva Diretoria, que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o encaminhará à Diretoria Colegiada, que poderá ratificar,

reformular ou anular, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

§2º A Diretoria Colegiada terá o prazo de até 2 (duas) reuniões para decidir sobre o recurso administrativo, contados a partir do recebimento dos autos pelo relator, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, desde que justificado.

§3º Será designado como relator, mediante sorteio, um dos membros da Diretoria Colegiada, para elaboração de relatório e voto.

§4º Da decisão da Diretoria Colegiada não caberá qualquer outro recurso.

§5º O prestador autuado deverá ser cientificado da data de julgamento do recurso, bem como da decisão do conselho, por meio do órgão oficial da AGERO.

§6º As penalidades previstas nesta Resolução aplicam-se sem prejuízo:

I - das sanções de natureza civil e penal;

II - das sanções administrativas específicas previstas na legislação setorial, incluindo normas da AGERO, desde que não impliquem mais de uma sanção de igual natureza para um mesmo fato gerador.

§7º Caso a Diretoria Colegiada não esteja composta pelos três empregados que a compõem, as vagas faltantes serão supridas, *pro tempore*, por outros empregados da AGERO.

Seção ÚNICA

Do Pagamento da Multa

Art. 23. Toda multa deverá ser paga mediante depósito bancário identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas na decisão de imposição da penalidade, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa.

Art. 24. Os valores das multas em razão da aplicação desta Resolução serão revertidos em favor de ações de saneamento e de educação ambiental em proveito de todos os regulados pela AGERO, em conformidade com as deliberações pela Diretoria Colegiada.

Art. 25. A omissão no recolhimento da multa no prazo estipulado no auto de infração, sem interposição de defesa ou recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente em dívida ativa em proveito da AGERO, com aplicação de juros e multa de mora.

§ 1º Os juros de mora serão calculados à taxa referencial do Selic (Sistema Especial de Liquidação e Custódia) acumulada mensalmente, a partir do primeiro dia do mês subsequente ao vencimento do prazo até o mês anterior ao do pagamento.

§ 2º A multa de mora será calculada à taxa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso; sendo que deve ser calculada a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento do prazo previsto para o recolhimento até o dia em que ocorrer o seu pagamento.

Art. 26. A aplicação da multa não afasta a obrigação do prestador em cumprir com as metas previstas na legislação ou nos contratos de programa ou concessão.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27. A qualquer momento poderá ser solicitada pela respectiva Diretoria ou pela Diretoria Colegiada a emissão de parecer jurídico sobre fato determinado que gere dúvida quanto à legalidade de ato administrativo expedido ou procedimento adotado pela AGERO.

Art. 28. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, iniciando-se e encerrando-se em dia útil da semana, devendo a contagem ser realizada sempre em dias úteis.

Art. 29. As infrações e penalidades específicas relativas aos eixos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos serão objeto de inclusão e detalhamento nesta Resolução em até 24 (vinte e quatro) meses após sua publicação.

Art. 30. As infrações e penalidades específicas relativas aos eixos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas serão objeto de inclusão e detalhamento nesta Resolução em até 24 (vinte e quatro) meses após sua publicação.

Art. 31. Esta Resolução entra em vigor a partir da data de publicação para novos procedimentos fiscalizatórios, revogando os dispositivos contrários para novos processos fiscalizatórios.

Porto Velho/RO, 23 de julho de 2026.

ANEXO I

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE RONDÔNIA – AGERO

APRESENTAÇÃO

Este manual tem por objetivo estabelecer os procedimentos administrativos internos da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO, na sua qualidade de ente regulador, para a realização das atividades de fiscalização junto aos prestadores de serviços de saneamento básico. A finalidade é regulamentar e padronizar o método de atuação fiscalizatória em todos os eixos do saneamento — abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo de águas pluviais — desde o planejamento inicial até a conduta das equipes em campo e a conclusão dos ritos administrativos.

As atividades regulatórias de avaliação e fiscalização dos serviços são estabelecidas conforme os planos de trabalho anuais, a agenda regulatória emitida pela Diretoria Colegiada e o acolhimento de demandas extraordinárias surgidas ao longo do exercício. Tais atividades observarão, obrigatoriamente, as especificidades dos contratos de concessão, contratos de programa, parcerias público-privadas e os respectivos Planos Municipais de Saneamento Básico, buscando sempre a convergência entre o cumprimento das metas contratuais e a melhoria efetiva da qualidade dos serviços entregues à população rondoniense.

Na fiscalização técnica e operacional dos sistemas que compõem o saneamento básico, a AGERO pautará sua atuação nos regulamentos de serviços vigentes e nas Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA). Adotar-se-ão, complementarmente, os procedimentos, definições, conceitos, métodos e terminologias estabelecidos pelas normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e demais normativos de conselhos profissionais, garantindo o rigor técnico

necessário para a indução da eficiência e da segurança operacional das infraestruturas reguladas.

TERMINOLOGIA

No âmbito deste manual, fica adotada a seguinte terminologia:

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

ADUTORA DE ÁGUA BRUTA: tubulação destinada a conduzir água de um manancial para uma estação de tratamento de água;

ADUTORA DE ÁGUA TRATADA: tubulação destinada a conduzir água tratada de uma estação de tratamento de água para um reservatório de distribuição, para uma unidade de bombeamento ou para uma rede de distribuição;

BOMBA DE ESGOTO: equipamento destinado a bombear o esgoto doméstico em instalações sanitárias situadas abaixo do nível da rede coletora de esgoto;

CADASTRO TÉCNICO DO SISTEMA: conjunto de elementos textuais, gráficos e outras formas de registro em mídia impressa ou digital, incluindo sua representação cartográfica em escala apropriada e georreferenciada, com as informações necessárias e suficientes para a perfeita individualização e caracterização dos elementos físicos dos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, afetos à prestação dos serviços, com sua atualização anual;

CAIXA DE INSPEÇÃO DE CALÇADA: dispositivo para conexão do(s) ramal(is) predial de esgoto com a instalação predial de esgoto;

CHORUME OU PERCOLADO: líquido gerado pela decomposição de substâncias contidas nos resíduos sólidos, tendo como características a cor escura, o mau cheiro e elevadas DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio) e DQO (Demanda Química de Oxigênio);

COLETA DOMICILIAR: coleta regular dos resíduos domiciliares, formados por resíduos gerados em residências, estabelecimentos comerciais, industriais, públicos e de prestação de serviços, cujos volumes e características sejam compatíveis com a legislação vigente;

COLETA SELETIVA: recolhimento diferenciado de resíduos sólidos previamente selecionados nas fontes geradoras, com o intuito de encaminhá-los para reutilização, reaproveitamento, reciclagem, compostagem, tratamento ou destinação final adequada;

COLETA: ato de recolher e transportar resíduos sólidos de qualquer natureza, utilizando veículos e equipamentos apropriados para tal fim;

COLETOR: tubulação destinada à recepção de esgoto sanitário em qualquer ponto ao longo de sua extensão;

COMPOSTAGEM: processo de decomposição biológica da fração orgânica biodegradável dos resíduos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições controladas de aerobiose e demais parâmetros;

CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO: delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

CONSTATAÇÃO: descrição de procedimento(s) ou fato(s) proveniente(s) de ações do prestador inerentes à prestação de serviços de sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: instrumento celebrado pelo município titular tendo por objeto atividades e etapas relacionadas à prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (terceirização), sem que haja a delegação;

CONTROLE SOCIAL: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações,

representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico;

DESTINAÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA: destinação de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes do Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama), do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (Suasa), entre elas a disposição final, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais;

DETERMINAÇÃO: ação que deve ser cumprida pelo prestador, por determinação do ente regulador, em razão de não-conformidade constatada quando da fiscalização; destina-se a corrigir procedimentos que acarretem prejuízo aos usuários ou ineficiências dos sistemas;

DISPOSIÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA: distribuição ordenada de rejeitos em aterros, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

EMISSÁRIO: tubulação do sistema de esgoto sanitário, destinado ao transporte dos esgotos coletados para a estação de tratamento de esgotos ou para o ponto de lançamento final, recebendo contribuições apenas na extremidade de montante (entrada);

ESGOTO DOMÉSTICO: despejo líquido resultante do uso da água para higiene e necessidades fisiológicas humanas;

ESGOTO INDUSTRIAL: despejo líquido resultante dos processos industriais, respeitados os padrões de lançamento estabelecidos;

ESGOTO SANITÁRIO: despejo líquido constituído de esgotos doméstico e industrial, água de infiltração e a contribuição pluvial parasitária;

ESTAÇÃO DE BOMBEAMENTO DE ESGOTO: conjunto de obras civis, equipamentos elétricos e hidráulicos utilizados para elevação do gradiente hidráulico do esgoto para transporte até estação de tratamento ou para disposição final por meio de emissário;

ESTUDO DE CONCEPÇÃO DE SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de elementos técnicos, econômicos e financeiros apresentados pelo prestador e aplicáveis à definição do sistema público de abastecimento de água com amplitude suficiente para permitir o desenvolvimento do projeto de todas ou qualquer das partes constituintes do sistema, sua ampliação e/ou aproveitamento do sistema existente, observada a legislação e a regulamentação ambiental aplicável e as demais determinações do Plano Municipal de Saneamento Básico, observada ainda a norma NBR-ABNT 12.211/92 ou outra(s) que a substituir e demais normas correlatas;

ESTUDO DE CONCEPÇÃO DE SISTEMAS PÚBLICOS DE ESGOTO SANITÁRIO: conjunto de elementos técnicos, econômicos e financeiros desenvolvidos pelo prestador de serviços para a escolha da solução proposta para o sistema de esgoto sanitário, com amplitude suficiente para permitir o desenvolvimento do projeto de todas ou qualquer das partes que o constituem, observada a regulamentação ambiental aplicável e as demais determinações do Plano Municipal de Saneamento Básico, observada ainda a norma NBR-ABNT 648/86 ou outra(s) que a substituir e demais normas correlatas;

FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA: atividades de verificação do atendimento às condições gerais de prestação dos serviços de saneamento, em conformidade com as diretrizes, políticas públicas e legislações nacionais, estaduais e municipais, bem como às normas específicas da entidade reguladora, através da avaliação indireta de indicadores e metas operacionais e econômicas;

GERADORES DE RESÍDUOS SÓLIDOS: pessoas físicas ou jurídicas que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo;

GESTÃO DE CONTRATOS PÚBLICOS: atividade técnica, administrativa e financeira inerente ao contratante público, que engloba o acompanhamento, o controle e a fiscalização sistemática de todas as etapas previstas no contrato, atestando as medições, liberando os pagamentos, aplicando penalidades e tomando todas as providências necessárias para que o objeto do contrato seja executado nos prazos e condições fixadas no instrumento contratual;

GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS: conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável;

HIDRANTE: elemento da rede de distribuição cuja finalidade principal é a de fornecer água para combate a incêndio;

HIDRÔMETRO: aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água utilizado;

IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO: imóvel não conectado ao sistema público e situado em logradouro provido de rede de água e/ou esgoto sanitário;

IMÓVEL POTENCIAL DE LIGAÇÃO: imóvel urbano situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgoto sanitário;

IMÓVEL: unidade predial ou territorial urbana;

INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos, localizados internamente no imóvel, até a caixa de inspeção de calçada;

INTERCEPTOR: tubulação destinada a coletar o esgoto transportado pelos coletores, de modo a evitar que desaguem em área a ser protegida e evitando descargas diretas de esgoto no ambiente aquático;

LIMPEZA URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS: conjunto de atividades previstas no art. 7º da Lei Federal nº 11.445, de 2007;

NÃO-CONFORMIDADE: procedimento ou constatação que esteja em desacordo com os dispositivos legais, contratuais, regulamentares ou estabelecidos pela AGERO que disciplinam a prestação dos serviços públicos de sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e/ou o cumprimento de obrigações, por parte do prestador, junto à AGERO.

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP): é o contrato administrativo de concessão, na modalidade patrocinada (quando envolver, adicionalmente à tarifa cobrada dos usuários, contraprestação pecuniária do parceiro público ao parceiro privado) ou administrativa (em que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva execução de obra ou fornecimento e instalação de bens);

PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO: documento editado pelos titulares dos serviços nos termos do art. 19 da Lei 11.445, de 2007, contendo diagnóstico da situação, os objetivos e metas de curto, médio e longo prazos para a universalização dos serviços, assim como os programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas estabelecidas para o(s) município(s); para o caso dos serviços prestados de forma associada e regionalizada o plano de saneamento básico poderá ser elaborado para o conjunto de municípios atendidos pelo mesmo prestador;

POÇO DE VISITA: elemento de inspeção da rede coletora de esgoto;

PRESSÃO NA REDE: pressão de água em que é submetida a rede de distribuição, medida em bar (ou kgf/cm²);

RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade do prestador dos serviços;

RECICLAGEM: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes;

RECOMENDAÇÃO: ação que, segundo entendimento do ente regulador, é desejável que o prestador atenda, em vista da melhoria dos serviços prestados e da sua eficiência;

REDE COLETORA DE ESGOTO SANITÁRIO: tubulação destinada a coletar esgoto doméstico derivado dos imóveis, transportando-o até o coletor;

REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA: tubulação de onde é realizada a derivação do ramal predial de água;

REJEITOS: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que

não a disposição final adequada;

RESERVATÓRIO DE ÁGUA BRUTA: elemento do sistema de abastecimento de água destinado a acumular água bruta, não tratada, o qual pode ser construído através de barramento no curso d'água onde é realizada a captação de água bruta;

RESERVATÓRIO DE DISTRIBUIÇÃO: elemento do sistema de abastecimento de água destinado a acumular água para regularizar as diferenças entre o abastecimento e o consumo, os quais se verificam em um dia, promovendo as condições de abastecimento contínuo;

RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas, originários de atividades domésticas em residências urbanas, da varrição, limpeza de logradouros e vias públicas, bem como aqueles resultantes de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços, caracterizados como não perigosos que, em razão de sua natureza, composição ou volume, podem ser equiparados aos resíduos domiciliares pelo poder público municipal;

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de instalações e equipamentos, que tem por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água potável;

SISTEMA DE ESGOTO SANITÁRIO SEPARADOR: conjunto de condutos, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar somente esgoto sanitário a uma disposição final conveniente, de modo contínuo e higienicamente seguro.

SISTEMA DE MACROMEDIÇÃO: conjunto de instrumentos de medição, permanentes ou portáteis, empregados para a obtenção de dados de vazões e pressões em pontos significativos de um sistema de abastecimento de água;

SISTEMA DE MICROMEDIÇÃO: conjunto de instrumentos e atividades relacionadas com a instalação, operação e manutenção de hidrômetros;

SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTO MISTO: conjunto de condutos compartilhados para coleta e transporte de esgoto sanitário e do deflúvio superficial urbano destinado a acondicionar e encaminhar o efluente misto a instalações e equipamentos de tratamento de esgotos convenientemente projetados, garantindo uma disposição final adequada, de modo contínuo e higienicamente seguro, de acordo com a legislação ambiental aplicável; e

TRATAMENTO DOS RESÍDUOS: processo destinado à redução de massa, volume, periculosidade ou potencial poluidor dos resíduos sólidos, que envolve alteração das propriedades físicas, químicas ou biológicas;

TRIAGEM: atividade relacionada ao reuso e à reciclagem de resíduos, em que se realiza a separação criteriosa dos materiais visando a sua destinação final ambientalmente adequada;

USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público de saneamento básico.

1. ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO

O Manual de Fiscalização abrange os sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, bem como obrigações do prestador junto à AGERO, considerando a autonomia e atribuições do titular e do prestador de serviço. Por fiscalização, entendem-se duas formas:

- a) Fiscalização Direta: realizada através de inspeções físicas, com a presença da equipe de técnicos *in loco*, nos componentes de sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e atendimento comercial;
- b) Fiscalização Indireta: realizada através de monitoramento à distância por meio de uso de indicadores de desempenho e demais informações da prestação de serviços ou de cumprimento de obrigações do prestador junto à AGERO, proporcionando uma avaliação direta e contínua de sua eficiência e eficácia.

Este Manual abrange a fiscalização de forma direta, dividida em dois tipos:

- a) Fiscalização Direta Sob Demanda: Realizada através de demandas não programadas, originadas por meio de Ouvidoria, denúncias, Ministério Público, Diretoria Colegiada, informações de mídias, legislativos municipais, necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante outras fiscalizações, dentre outras origens congêneres;
- b) Fiscalização Direta Regular: Realizada periodicamente nas instalações do prestador dos serviços de saneamento, atendendo a um calendário previamente estabelecido. Trata-se de um procedimento proativo do ente regulador.

Quanto às ações, conforme a tipologia da fiscalização, compreende-se:

- a) Ação Eventual: Ocorrerá de forma casual, por iniciativa do ente regulador ou por provocação externa;
- b) Ação Emergencial: Ocorrerá em situações emergenciais, quando fatos extraordinários forem identificados junto ao sistema;
- c) Ação Inicial: Refere-se ao primeiro ato fiscalizatório regular em relação à prestação de serviços de saneamento básico e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERO; objetiva inspecionar a estrutura e funcionamento da unidade, identificando não-conformidades;
- d) Ação de Acompanhamento: Realizada com a visão de identificar se as não conformidade foram solucionadas;
- e) Ação de Controle: refere-se ao controle do sistema de saneamento básico, desde a área comercial até indicadores.

A abrangência de cada uma é descrita na Tabela 1.

Modalidade	Tipo	Abrangência	Ação	Periodicidade
Direta	Sob demanda	Sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, e atendimento comercial, focado no fato de origem e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERO	Eventual Emergencial	Eventual
Direta	Regular	Instalações dos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERO	Inicial Acompanhamento Controle	Programada

2. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Neste tópico, são descritas as etapas que compõem os procedimentos gerais para a realização da fiscalização dos serviços sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, a ser executada e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERO.

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

abrangência.

2.1 Atividades Preliminares

2.1.1 Planejamento da Fiscalização

O planejamento da fiscalização inicia-se pelo acolhimento e identificação das demandas registradas, principalmente, no Sistema de Ouvidoria, referentes ao prestador e por município e pelo acompanhamento do Cronograma de Fiscalização Regular estipulado anualmente pela Diretoria Colegiada.

Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de abertura de processo de ação de fiscalização, que deverá ser aberto/recebido/reaberto, conforme cada caso, e encaminhado à respectiva Diretoria, a qual direcionará o processo para o setor competente. No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da AGERO avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.

Para fiscalização direta regular é necessário, previamente, analisar os resultados das fiscalizações anteriores e os relatórios anuais do prestador com os indicadores de desempenho previstos nos contratos e/ou os demais elementos informativos apresentados pelo município e pelo prestador, enfatizando aqueles aspectos apontados como deficientes, e para os quais o prestador deveria ter adotado medidas para melhoria da qualidade dos serviços ou da sua eficiência. Para fiscalização direta sob demanda, quando necessário, conforme a matriz da demanda, a fiscalização deverá analisar resultados de fiscalizações anteriores, verificando o histórico de reincidência de fatos e manifestação das partes.

Além deste manual, a fiscalização da AGERO deverá, previamente, analisar a legislação aplicável, em especial a Lei Federal nº 11.445, de 2007, e suas alterações posteriores, o Decreto Federal nº 7.217, de 2010, e suas alterações posteriores, a PRC nº 5, de 28 de setembro de 2017, os contratos de programa ou os contratos de concessão, conforme o caso, além dos planos municipais de saneamento básico e demais instrumentos de planejamento, visando atualizar os critérios e exigências a serem adotados nos procedimentos de fiscalização.

2.1.2 Envio de Ofício ao Prestador

No início do ciclo de fiscalização, a AGERO enviará um ofício para a alta direção do prestador a ser fiscalizado, informando o período dos trabalhos, os participantes da fiscalização e o respectivo coordenador, bem como a documentação e os recursos que deverão ser disponibilizados previamente e durante os procedimentos de fiscalização. A emissão do ofício deve ser feita com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

Para fiscalizações regulares, além de encaminhamento de ofício para o prestador de serviço, também será enviado ofício para o município no qual será realizada a fiscalização, informando o período dos trabalhos e solicitando o acompanhamento de um representante municipal durante o ato fiscalizatório.

Nos casos de fiscalização sob demanda que exigirem urgência no ato fiscalizatório, ou naquelas que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERO ou em relação aos usuários, o envio de ofício preliminar é dispensável, bem como informativos ao prestador/solicitante referenciando-se ao ato. Entende-se por fiscalização com urgência casos de denúncias, situações emergenciais de abastecimento e esgotamento, desastres ambientais e calamidades, interrupções dos serviços, irregularidade na cobrança e disponibilidade de serviço, ocorrências excepcionais nos serviços e toda e qualquer ocorrência excepcional e imprevisível que necessite de pronto e imediato atendimento.

2.1.3 Dados e Documentos Solicitados pela AGERO

Em anexo ao ofício, será encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização, conforme modelo constante neste manual. Uma parte dos documentos listados nessa relação deverá ser encaminhada previamente pelo prestador à agência de regulação, e a parte restante deverá ser disponibilizada no próprio prestador quando da execução da fiscalização. O prazo para recebimento das informações solicitadas previamente da realização da fiscalização é fixado em 10 (dez) dias úteis previamente ao início das atividades de campo.

2.1.4 Análise das Informações Recebidas

No conjunto das informações remetidas pela empresa, a equipe fiscalizadora deverá registrar os pontos de destaque a serem considerados e anotar todos os aspectos relevantes para a garantia do bom andamento

dos trabalhos durante a fiscalização.

2.1.5 Elaboração do Plano de Ação Para Saída a Campo

A fiscalização da AGERO deverá estabelecer um plano de ação próprio e que envolverá os seguintes pontos preliminares:

- 1) definição e distribuição dos participantes da equipe para a execução da fiscalização;
- 2) os acertos da agenda com os envolvidos no ato fiscalizatório sobre os últimos detalhes da visita;
- 3) contato antecipado, próximo ao início dos trabalhos, com o representante previamente indicado pelo prestador para o recebimento da equipe de fiscalização, exceto para fiscalização sob demanda com urgência;
- 4) preparação da apresentação da equipe de fiscalização, com definição dos principais pontos a serem observados *in loco*, buscando a otimização dos recursos, em especial combustível e otimização do uso dos veículos, na tendência ESG;
- 5) estratégia de desenvolvimento dos trabalhos (início, duração da jornada, dentre outros pontos);
- 6) método para elaboração do relatório preliminar; e
- 7) definição do local e da data da reunião de encerramento, caso seja necessário.

Este tópico não se aplica nos procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERO, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2 Saída a campo

2.2.1 Execução da Fiscalização

Durante a fiscalização, a equipe técnica deverá avaliar a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais empregados pela área técnica do prestador, além dos elementos técnicos da infraestrutura dos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, identificando fatores que estão prejudicando ou que possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços de sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, e do atendimento ao consumidor, nos termos da legislação em vigor, do(s) contrato(s) de prestação de serviços, caso existentes, do Regulamento dos Serviços, do contrato de fornecimento dos serviços, do(s) plano(s) municipal(is) de saneamento e do Plano Estadual de Saneamento, quando for o caso. Para fiscalizações sob demanda, deverá ser dada ênfase aos fatores específicos que geraram a ocorrência.

Deve ser verificada a regularização de não conformidades e avaliado o cumprimento das recomendações e determinações constantes de relatórios de fiscalização anteriores.

Na execução da fiscalização, deve ser observado o procedimento detalhado adiante. Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERO, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.2 Reunião de abertura

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

A equipe de fiscalização deve apresentar-se ao prestador, descrever o objeto da fiscalização e seu escopo e esclarecer eventuais dúvidas dos representantes da prestadora em relação à fiscalização. Em caso de pendência de informações, a fiscalização deve solicitá-las antes do início da atividade de campo, definindo um prazo final para a entrega respectiva.

O prestador deve apresentar a equipe que irá acompanhar a fiscalização e informar informações gerais pertinentes e da área de operação, manutenção e expansão, destacando seus pontos principais e as maiores dificuldades ou problemas registrados no período imediatamente anterior ou objeto da fiscalização. Ainda, deve esclarecer eventuais dúvidas da equipe de fiscalização sobre a concepção e operação do sistema fiscalizado.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERO, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.3 Detalhamento do Cronograma/Checklist

Ainda na sede do prestador ou em outro local previamente determinado, e em conjunto com os seus representantes, faz-se o detalhamento do cronograma/*checklist* de trabalho previamente elaborado e adaptado conforme características específicas da motivação do ato fiscalizatório.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERO, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.4 Efetivação da Fiscalização

As atividades de fiscalização compreendem entrevistas com as equipes normativas e executoras, em sendo o caso, nas suas respectivas áreas de trabalho e visitas às instalações do prestador com o objetivo de:

- 1) aferir informações previamente recebidas;
- 2) conhecer os procedimentos e relacionamentos das áreas normativas e executoras;
- 3) verificar a adequação e coerência com os procedimentos especificados pelas áreas normativas; e
- 4) verificar o cumprimento da legislação em vigor, em especial o(s) contrato(s) firmado(s) entre o prestador e o(s) município(s), caso existentes, o Regulamento dos Serviços, o contrato de fornecimento dos serviços, e o(s) plano(s) municipal(is) e Estadual de Saneamento, quando for o caso.

A execução da fiscalização poderá ser acompanhada por representantes do prestador e do município. Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERO, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.5 Encerramento da Fiscalização

A equipe de fiscalização apresenta-se à direção ou órgão competente designado do prestador, quando presentes, para comunicar o encerramento dos trabalhos e apresentar um comentário geral e informal do que foi observado.

2.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)

Deverão constar no Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) o objetivo, a metodologia, a abrangência, as constatações, as não-conformidades, as determinações, as recomendações e as conclusões da equipe de fiscalização. Todos os elementos do relatório deverão ser baseados em evidências técnicas e científicas, consolidados para refletir a real situação dos itens fiscalizados a partir das informações coletadas. Neste documento, será obrigatória a inclusão de registro fotográfico dos componentes e estruturas relevantes visitadas, contendo os dados de geolocalização e o horário de cada captura.

Deve ser observado no RTF que o processo de fiscalização empregado se caracteriza pela avaliação de aspectos julgados de maior relevância ou, conforme o caso, de objeto específico da fiscalização. Ressalte-se que, para efeito de constatação de não-conformidades na prestação do serviço público de saneamento, a observação de um único item ou de uma única ocorrência já constitui inobservância às normas e aos regulamentos formais.

Da mesma forma, a existência de temas avaliados para os quais não se constate a ocorrência de não-conformidades não significa que não haja desvios em relação aos padrões e normas vigentes, não eximindo o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

2.3.1 Encaminhamento do Relatório Técnico de Fiscalização ao Prestador e Órgão Solicitante

A AGERO enviará o Relatório Técnico de Fiscalização:

- 1) nos casos de fiscalização regular, para o prestador e para o titular dos serviços;
- 2) nos casos de fiscalização sob demanda, para o órgão solicitante, para o prestador e para o município.

O relatório deverá seguir anexado ao respectivo ofício emitido, apontando a necessidade de regularizar as

não-conformidades, conforme Termo de Não Conformidades (TNC), e atender às determinações e recomendações apontadas. A emissão do RTF por parte do ente regulador deverá obedecer ao prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias.

2.3.2 Termo de Não Conformidades (TNC)

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

- a) Identificação do ente regulador e do prestador dos serviços de saneamento básico;
- b) Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- c) Descrição das inconformidades apuradas, com as especificações pertinentes ao ocorrido;
- d) Determinações com prazos para atendimento;
- e) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TNC;
- f) Data e local da emissão do TNC; e
- g) Informação de penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGERO.

2.4 Auto de Infração

A emissão do auto de infração seguirá o disposto na resolução que institui o Manual de Fiscalização de Saneamento da AGERO, aplicáveis aos prestadores de serviços de saneamento básico, ou alterações posteriores.

A AGERO ao final dos prazos estabelecidos no TNC e diante da não-comprovação da conclusão e/ou resolução da não conformidade aberta no processo fiscalizatório.

A comprovação deverá ser feita por meio de evidências encaminhadas pela prestadora de serviço, que podem ser no formato de registros fotográficos com geolocalização, documentos, certificados, vídeos, entre outras formas das quais seja possível, por meio da fiscalização indireta, concluir que a não conformidade foi resolvida, sendo este apenas um rol exemplificativo.

A comprovação da resolução da não conformidade deverá ser realizada conforme especificado neste manual e a ausência de evidências, sejam obtidas direta ou indiretamente pela equipe de fiscalização, ou casos as evidências enviadas pelo prestador sejam consideradas insatisfatórias, devem ser emitidas as penalidades cabíveis.

A análise das comprovações da resolução das não conformidades será realizada no prazo de até 10 (dez) dias úteis após o vencimento dos prazos estabelecidos no termo de não conformidades, e a respectiva Diretoria aplicará o auto de infração ao Prestador de Serviço, no caso de ausência ou não adequação ao mínimo necessário.

A prestadora de serviço receberá por meio do ofício informativo as não conformidades que foram encerradas por meio da fiscalização indireta, sendo que, caso algum procedimento de tratamento das não-conformidades não previsto neste manual, poderá resultar em Auto de Infração (advertência ou multa) por determinação da respectiva Diretoria. Logo que haja comprovação da resolução das NC nos prazos estabelecidos, a NC será encerrada.

O prestador de serviço deverá atender às definições do auto de infração e resolver a NC no prazo de 30 (trinta) dias, caso não solicite recurso administrativo ou caso o recurso administrativo seja indeferido, ficando esta passível de reincidência caso não seja sanada com as devidas evidências da resolução. Este prazo pode ser postergado na reunião da Diretoria Colegiada.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERO, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.5 Recurso e Plano de Ação Regulatório

O Prestador de Serviço terá o prazo de 30 (trinta) dias para submeter recurso ao auto de infração à Diretoria Colegiada, que deverá realizar suas análises, publicizando ou repassando o resultado aos prestadores de serviço no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias. Este último prazo pode ser postergado em virtude da alta demanda de recursos.

No indeferimento do recurso deve-se atender ao auto de infração conforme estabelecido no capítulo 2.3. No deferimento do recurso poderá a Diretoria Colegiada definir pelo encerramento da NC ou pela elaboração do Plano de Ação Regulatório – PAR pelo Prestador de Serviços.

O Prestador de Serviços deverá elaborar o PAR enviando à Diretoria Colegiada no prazo de 15 (quinze) dias. Neste deverão estar especificadas as ações, os prazos e os responsáveis para a resolução da NC, não podendo os prazos de resolutividade das NCs serem superiores a 120 (cento e vinte) dias. O Prestador de Serviços deverá enviar as evidências que comprovam a resolução da NC no máximo em 10 (dez) dias após o término dos prazos especificados no PAR.

A equipe de fiscalização avaliará as evidências encaminhadas pela prestadora de serviço referente ao cumprimento do PAR. Logo que comprovada a resolução da NC, será encerrada a NC pela equipe de fiscalização. Caso não sejam enviadas as evidências ou sejam enviadas evidências insatisfatórias, o prestador deverá atender ao auto de infração, no qual solicitou recurso. As situações que não tiveram envio de evidências deverão ser interpretadas como reincidências para futuras aberturas de NC.

2.6 Conclusão do Processo de Fiscalização

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

- 1) ao(s) município(s) regulados(s), por meio de suas administrações diretas, para conhecimento e eventuais providências;
- 2) ao órgão do Ministério Público competente, seja em nível estadual especializado, seja em nível de comarca, quando se fizer necessário.

No caso de aplicação de eventuais penalidades contratuais ou legais por parte do(s) município(s) regulado(s), a fiscalização da agência reguladora poderá solicitar, a qualquer tempo, informações e comprovações documentais acerca dos procedimentos de aplicação.

3. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de abastecimento de água e esgoto sanitário de responsabilidade do prestador dos serviços. Cabe a equipe de fiscalização informar ao prestador de serviços a necessidade de envio das informações destacadas neste capítulo.

3.1 Organograma do Prestador

A fiscalização deverá ter ciência da estrutura organizacional do prestador apresentada através do respectivo organograma, com descrição de cargos e nomes dos ocupantes.

3.2 Configuração dos Sistemas de Abastecimento de Água

Para o caso de novos sistemas, de reestruturação de sistemas existentes ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de abastecimento de água demonstrando os arranjos escolhidos sob o ponto de vista qualitativo e quantitativo das diferentes partes do sistema, organizadas de modo a formarem um todo integrado, justificando a escolha da solução adotada sob os pontos de vista técnico, econômico, financeiro e social, considerando, quando for o caso, os contratos de programa ou contratos de concessão.

Os Estudos de Concepção devem atender às condições gerais elencadas nos itens 4 e 5 da NBR-ABNT 12.211/94 e seus anexos A, B e C, no que couber.

Para o caso de novos sistemas ou de sistemas existentes deverão ser apresentadas, além das exigências previstas acima, as demais informações relativas aos projetos de acordo com as normas NBR 12212 - Projeto de Poço para Captação de Água Subterrânea - e NBR 12216 - Projeto de Estação de Tratamento de Água para Abastecimento Público.

3.3 Configuração do Sistema de Esgoto Sanitário

Para o caso de novos sistemas, de reestruturação de sistemas existentes ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de esgoto sanitário adotado com amplitude suficiente para permitir identificar todas ou qualquer das partes que o constituem segundo os procedimentos da NBR-ABNT 9648, observado o que determina o Plano Municipal de Saneamento Básico.

3.4 Mercado Consumidor

A fiscalização deverá avaliar a evolução do mercado consumidor do prestador, através da análise das informações detalhadas a seguir.

3.4.1 Sistemas de Distribuição de Água Tratada

O prestador deverá apresentar o volume produzido e faturado de água tratada nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, por sistema de abastecimento, no município, ou para os municípios pertencentes a um mesmo sistema quando for o caso.

3.4.2 Sistemas de Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários

O prestador deverá apresentar os volumes coletados e tratados de esgotos sanitários nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, por sistema de esgotos sanitários, no município, ou para os municípios pertencentes a um mesmo sistema quando for o caso.

3.4.3 Plano de Obras e Investimentos

A fiscalização deverá receber os relatórios das obras realizadas nos últimos 12 (doze) meses e demais investimentos do prestador no(s) município(s), incluindo os projetos executivos em meio digital (formato DWG, ou compatível) e os cronogramas físico- financeiros (em formato Excel, ou compatível), comparando-os com os compromissos constantes nos contratos de concessão ou nos contratos de programa, se existentes, bem como os existentes nos planos municipais de saneamento básico e Plano Estadual de Saneamento. No caso da gestão associada e regionalizada, o prestador deverá informar os municípios cujos contratos de programas/concessão ou planos municipais contêm os planos de investimentos apresentados.

O prestador também deverá apresentar o plano de obras e investimentos previstos e realizados nos últimos 48 (quarenta e oito) meses, bem como os previstos para os próximos 24 (vinte e quatro) meses para o(s) município(s). Esses planos serão apresentados em planilhas distintas para os sistemas de distribuição de água tratada e os sistemas de coleta e tratamento de esgotos sanitários.

A partir da análise destas informações serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do próprio prestador com conhecimento das operações em nível local.

Para o caso da gestão associada e regionalizada, a escolha das obras a serem fiscalizadas terá como base a relevância e abrangência destas para o conjunto do sistema relativamente ao valor dos investimentos, o número de municípios e a população beneficiada, avaliadas a cada ciclo de fiscalização pelo ente regulador, dando-se ênfase para aquelas obras previstas nos contratos de programa ou de concessão, nos planos municipais, nos planos regionais e no Plano Estadual de Saneamento.

Durante as fiscalizações, devem ser verificados os itens relacionados no *check-list*. Todos os aspectos apontados no relatório de fiscalização deverão ser identificados, documentados através de fotografias e localizados, em planta, de preferência com o uso de equipamento GPS (*Global Positioning System*), bem com registro do respectivo endereço quando necessário.

3.4.4 Operação dos Sistemas

A fiscalização deverá avaliar a estrutura operacional dos sistemas de abastecimento de água tratada e de coleta e tratamento de esgotos sanitários, a qual deverá ser apresentada de forma documentada em meio digital (no formato Excel ou compatível), contendo no mínimo:

- 1) o número de funcionários que atuam na área de operação, por cargo e função, alocados no(s) município(s);
- 2) a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas em cada sistema de distribuição de água,

elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 (doze) meses, conforme o caso;

3) a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas em cada sistema de coleta e tratamento de esgotos sanitários, elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 (doze) meses, conforme o caso;

4) estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de abastecimento de água, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses; e

5) estatística das causas das falhas operacionais registradas em cada sistema de esgoto sanitário, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses.

3.4.5 Programas de Monitoramento da Operação dos Sistemas

A fiscalização deverá avaliar os programas de monitoramento da operação dos sistemas de distribuição de água tratada e de coleta e tratamento de esgotos sanitários, a qual deverá ser apresentada pelo prestador, tais como:

1) programas de controle das pressões nas redes de distribuição;

2) programas de macromedição;

3) Plano de Segurança da Água – PSA;

4) programas de combate a vazamentos;

5) programas de redução de perdas e eficiência energética;

6) programas de emergência e contingência;

7) programas de segurança das barragens;

8) programas de monitoramento da qualidade da água distribuída;

9) programas de monitoramento da qualidade das captações;

10) programas de monitoramento da qualidade dos efluentes das estações de tratamento de esgoto sanitário;

11) programas de monitoramento dos mananciais junto aos locais de lançamento dos esgotos tratados; e

12) programas de monitoramento dos reservatórios de barragens para captação.

3.4.6 Programas de Monitoramento da Operação dos Sistemas

A fim de analisar a efetividade das atividades de operação dos sistemas de abastecimento de água e de esgoto sanitário, deverão ser realizadas vistorias *in loco* nos sistemas situados no(s) município(s) regulado(s).

A partir da análise da relação de ocorrências (falhas) operacionais informadas pelo prestador, serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do prestador. Para o caso dos municípios com gestão associada e prestação regionalizada a escolha dos sistemas a serem fiscalizados terá como base a frequência das falhas registradas nos 12 (doze) meses anteriores à fiscalização.

3.4.7 Programas de Monitoramento da Operação dos Sistemas

A fiscalização deverá analisar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de distribuição de água tratada e de coleta e tratamento de esgotos sanitários, previstos e executados nos últimos 12 (doze) meses. Para tal, o prestador deverá informar, para cada sistema e para o(s) município(s) regulado(s), no mínimo:

1) as ações previstas e realizadas;

2) os custos previstos e custos incorridos e a origem dos recursos; e

3) as principais dificuldades para o cumprimento dos programas de manutenção planejados.

4. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE MANEJO DE

RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS E DE LIMPEZA URBANA

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de manejo de resíduos sólidos urbanos e de limpeza urbana de responsabilidade do titular e do prestador dos serviços. Cabe à equipe de fiscalização informar ao prestador de serviços a necessidade de envio das informações destacadas neste capítulo.

4.1 Organograma do Prestador

A fiscalização deverá ter ciência da estrutura organizacional do titular e do prestador apresentada através do respectivo organograma, com descrição de cargos e nomes dos ocupantes.

4.2 Do Acondicionamento

O gerador de resíduos domiciliares é responsável pelo acondicionamento adequado dos resíduos sólidos, bem como sua disposição para coleta até o momento do recolhimento pelo prestador.

Cabe ao titular e ao prestador de serviços realizar esforços para conscientização da população quanto ao acondicionamento da melhor maneira do resíduo gerado em cada domicílio, observando os seguintes critérios:

- a) atender às condições sanitárias;
- b) não ter aspecto repulsivo ou desagradável;
- c) ter capacidade para conter o resíduo gerado durante o intervalo entre uma coleta e outra;
- d) permitir uma coleta rápida, visando o aumento da produtividade do serviço;
- e) evitar a ocorrência de vazamentos, rupturas e espalhamento de resíduos, bem como o acesso de animais;
- f) possibilitar uma manipulação segura por parte da equipe de coleta.

A disponibilização de resíduos domésticos e equiparados, conforme a forma de coleta, poderá ser realizada nos seguintes locais:

- a) em frente ao imóvel, em regiões em que a coleta for executada porta a porta;
- b) em ponto de coleta de uso comum, quando a coleta for executada ponto a ponto;
- c) em Pontos de Entrega Voluntária (PEVs); e
- d) em outros locais definidos pelo titular e prestador de serviço, em comum acordo com a comunidade local, no caso de áreas de difícil acesso aos veículos coletores, comunidades rurais ou áreas de invasão.

4.3 Da Coleta e Transporte

O titular e o prestador devem estabelecer um sistema de coleta de resíduos domiciliares regular com dias e horários determinados, de pleno conhecimento da população, sendo que as informações devem ser repassadas aos usuários por meio de canais abertos de comunicação, bem como nas diversas plataformas de mídia e publicidade digitais. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados pode ser realizada nas modalidades indiferenciada ou seletiva.

Para estabelecimento do sistema de coleta devem ser observados os seguintes aspectos:

- a) características topográficas e sistema viário urbano;
- b) caracterização do tipo de pavimentação das vias, declividade, sentido e intensidade de tráfego;
- c) definição das zonas de ocupação da cidade, observando os usos predominantes, concentrações comerciais, setores industriais, áreas de difícil acesso e/ou baixa renda;
- d) dados sobre a população total urbana, quantidade média de moradores por residência e, caso exista, o número expressivo de moradores temporários;
- e) a geração e a composição dos resíduos;
- f) os costumes da população, onde deverão ser destacados os mercados e feiras livres, exposições

permanentes ou em certas épocas do ano, festas religiosas e locais preferidos para prática de lazer; e
g) a disposição final dos resíduos.

O prestador de serviços deve dispor de plano de trabalho indicando a periodicidade da coleta e os bairros em que a coleta será diária e alternada, não podendo haver intervalo superior a 72 (setenta e duas) horas entre duas coletas, salvo situações excepcionais justificadas que não tragam riscos à saúde pública.

Para a definição da frequência de coleta, devem ser observados os seguintes fatores:

- a) tipos de resíduos gerados;
- b) condições climáticas locais;
- c) recursos materiais e humanos à disposição do prestador de serviço; e
- d) limitação do espaço necessário ao armazenamento do resíduo pelo usuário em sua casa ou negócio.

A coleta domiciliar deverá ser executada em todas as vias abertas no município em condições de circulação de veículos. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados deverá ser realizada nas áreas urbanas e rurais conforme estabelecido no plano operacional de prestação dos serviços.

A coleta dos resíduos originários da limpeza urbana pode ser realizada de forma separada ou em conjunto com os resíduos domésticos e equiparados.

Os resíduos da coleta indiferenciada deverão ser encaminhados para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final adequadas para o processamento destes tipos de resíduos, nos termos definidos pelo órgão ambiental competente.

Nas áreas de difícil acesso com imóveis habitados, deve ser prevista solução alternativa de coleta dos resíduos conforme viabilidade técnica do prestador e respeitando os contratos vigentes.

Para definição do método de coleta devem ser observados os seguintes fatores:

- a) forma de utilização da mão de obra;
- b) tipo de recipientes usados pela população no acondicionamento do resíduo;
- c) densidade populacional da área; e
- d) condições de acesso existentes.

Os veículos coletores de resíduos domiciliares devem apresentar as seguintes características:

- a) não permitir derramamento do resíduo ou do chorume na via pública;
- b) apresentar altura de carregamento no máximo a 1,20m de altura em relação ao solo;
- c) possibilitar esvaziamento simultâneo de, pelo menos, dois recipientes por vez;
- d) possuir carregamento traseiro, de preferência;
- e) dispor de local adequado para transporte dos trabalhadores;
- f) possuir compartimento de carregamento (vestíbulo) com capacidade para, no mínimo, 1,5 m³;
- g) possuir capacidade adequada de manobra e de vencer aclives;
- h) distribuir adequadamente a carga no chassi do caminhão;
- i) apresentar capacidade adequada para o menor número de viagens ao destino, nas condições de cada área;
- j) estar em perfeitas condições de manutenção e conservação e em concordância com as normas técnicas pertinentes;
- k) constar na lateral dos veículos uma identificação contendo nome e logomarca do prestador dos serviços, telefone para contato, número de identificação do veículo, tipo de resíduo transportado, identificação do município e os telefones do Serviço de Atendimento ao Usuário;
- l) tacógrafos providos de disco/diagrama;
- m) sistema de iluminação e sinalização em consonância com as normas de trânsito;

n) sensor traseiro ativado automaticamente quando acionada a marcha à ré, com emissão de sinais sonoros; e

o) tanque com água e sabão para higienizar os trabalhadores na coleta.

No planejamento das rotas para execução da coleta e transporte dos resíduos sólidos, o prestador deverá estabelecer itinerários de coletas de forma a minimizar os percursos improdutivos, ao longo dos quais não haja coleta.

Para definição e/ou otimização dos itinerários devem ser observados os critérios:

a) utilização ao máximo da capacidade de carga dos veículos coletores evitando as viagens com carga incompleta;

b) aproveitamento integral da jornada normal de trabalho da mão de obra;

c) redução dos trajetos improdutivos onde não é realizada coleta;

d) distribuição equilibrada da carga de trabalho para cada dia e também para todas as guarnições;

e) priorização do início de um itinerário próximo à garagem e o término próximo ao local de destino;

f) em vias de topografia com declives muito acentuados, o caminhão deve, se possível, circular pelas ruas perpendiculares às de grande declividade, com a guarnição (garis) levando os resíduos até as esquinas; e

g) coleta em ambos os lados da rua simultaneamente, sempre que possível, mediante trajetos com poucas voltas;

É aconselhável a coleta primeiro de um lado e depois do outro em ruas muito largas ou de trânsito intenso.

É aconselhável a escolha em horários em que a rua esteja mais desimpedida (horário noturno para as áreas comerciais e diurno para áreas residenciais) quando esta servir de estacionamento para muitos veículos e/ou possuir trânsito intenso.

Não é recomendável a entrada dos caminhões coletores em travessas de curta extensão ou em ruas sem saída.

O prestador tomará as precauções necessárias para evitar a queda de resíduos ou derramamentos de líquidos nas vias públicas durante a coleta e o transporte dos resíduos.

Os coletores deverão recolher imediatamente os resíduos e recolocá-los no veículo, caso ocorra derramamento nas vias.

Deverão ser adotadas providências para limpeza imediata da área afetada por derramamento de líquidos nas vias.

O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente poderá ser feito em local definido nas instalações do prestador ou em local autorizado pelo órgão ambiental competente, garantindo a destinação ambientalmente adequada.

O transporte dos resíduos sólidos urbanos deverá ser feito por meio de equipamentos e veículos devidamente identificados e licenciados. Durante a atividade de transporte deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar a entrada de águas pluviais e o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

4.4 Do Transbordo

O prestador de serviços deverá instalar unidades de transbordo sempre que as distâncias a serem percorridas pelos veículos de coleta até as instalações de tratamento ou disposição final assim o justificarem.

As unidades de transbordo devem ser submetidas aos processos de licenciamento ambiental de acordo com a legislação vigente.

A carga de resíduos sólidos que não atenda às condições de recepção, em razão de sua origem ou periculosidade, não poderá ser recepcionada na unidade de transbordo.

O transporte dos resíduos depositados nas unidades de transbordo deve ser feito por meio de veículo

adequado aos tipos de resíduos transportados, obedecendo-se às regulamentações pertinentes, sob responsabilidade do prestador de serviços.

Os veículos e contêineres utilizados devem operar dentro das capacidades adequadas.

Cabe ao prestador de serviço identificar e registrar todas as cargas de resíduos recebidas nas unidades de transbordo com informações sobre sua origem, composição, dia e hora de entrada e respectivo peso registrado em balança.

A cobertura da carga deverá ser feita imediatamente após o carregamento, de forma a impedir o derramamento de resíduos sólidos e protegendo-os contra intempéries.

As unidades de transbordo deverão ter condições operacionais e administrativas de mensurar a quantidade mássica ou volumétrica de resíduos que entram nas unidades, bem como sua origem e destino.

Para o efetivo funcionamento das unidades de transbordo, estas deverão obedecer a todas as normas legais ambientais e outras aplicáveis, bem como dispor e instalar:

- a) sistema de isolamento que impeça o acesso de pessoas estranhas;
- b) sinalização de segurança e identificação dos resíduos armazenados;
- c) acessos internos e externos que permitam a sua utilização sob quaisquer condições climáticas;
- d) medidas que minimizem a ação dos ventos;
- e) sistema de impermeabilização da base do local de armazenamento;
- f) equipamentos de segurança necessários aos tipos de emergência possíveis de ocorrer; e
- g) registro de armazenamento e movimentação de resíduos.

A estocagem de RSU nas unidades de transbordo não deve ultrapassar o prazo máximo de 48 horas, conforme Diretriz Técnica nº 06/2021 – DIRTEC da Fepam, ou as suas atualizações ou instrumentos normativos que a sucederem.

4.5 Da Coleta Seletiva, da Triagem e do Tratamento

O sistema de coleta seletiva será implantado pelo titular ou pelo prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos e deverá estabelecer, no mínimo, a separação em duas frações (resíduos secos e resíduos úmidos) e, progressivamente, ser estendido para a segregação dos resíduos em suas parcelas específicas, segundo metas estabelecidas nos respectivos planos, conforme estabelecido pelo titular.

Para a definição do modelo ideal de coleta seletiva devem ser realizados estudos, em conformidade com os planos municipais e o mercado de compra de resíduos recicláveis, estabelecendo assim a forma implantação.

Recomenda-se a implantação por meio de projetos pilotos, melhorados e ampliados gradativamente, até atingir a universalidade do serviço.

Caberá aos titulares dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos adotar a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais como forma de tratamento e destinação adequada dos resíduos sólidos, conforme estabelecido em disposições legais e regulamentares e nos PMSBs e nos PGIRS e normas do regulador.

Os resíduos coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem ou de tratamento cadastradas, incluindo as de compostagem.

O sistema de coleta seletiva de resíduos sólidos deve priorizar a participação de organizações de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas em cooperativas, ou outras formas de associação de catadores, que agregam pessoas de baixa renda e, de modo geral, sem qualificação profissional.

Nos termos definidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), deverão ser apoiadas prioritariamente a formação, capacitação e desenvolvimento das cooperativas de catadores e recicladores por parte dos titulares dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos.

Caberá ao titular e ao prestador de serviços envolvido promover a divulgação, educação ambiental, eficácia e eficiência e sustentabilidade dos programas de coleta seletiva e reciclagem implantados.

As operações de tratamento dos resíduos sólidos urbanos devem ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

Em qualquer tipo de unidade, devem ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e de segurança do trabalho.

Deve ser estimulada a instalação de unidades de compostagem ou de biodigestão, como forma de evitar a disposição da fração orgânica nos aterros sanitários, aumentando assim a sua vida útil.

A implantação de unidades de compostagem deve ser objeto de estudos técnicos e econômicos levando em conta o mercado para o composto e os custos de implantação.

A usina de triagem e compostagem deve ser composta por um conjunto de estruturas físicas edificadas como galpão de recepção e triagem dos resíduos, pátio de compostagem, galpão para armazenamento de recicláveis, unidades de apoio e sistema de tratamento dos efluentes gerados, os quais devem possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) a área de recepção dos resíduos deve possuir piso impermeabilizado, cobertura e sistema de drenagem para águas pluviais e efluentes;
- b) a altura de cobertura deve possibilitar a descarga dos resíduos, inclusive quando for realizada por caminhão basculante;
- c) a via de acesso do caminhão coletor até a área da recepção deve ser, preferencialmente, pavimentada e permitir manobras do veículo coletor;
- d) o funil de descarga deve, preferencialmente, ser construído em nível superior ao da triagem, deve ser metálico ou de concreto, com paredes lisas e inclinadas, que permitam o escoamento dos resíduos até a mesa de triagem;
- e) a mesa ou bancada de triagem pode ser de concreto ou metal, preferencialmente com esteira mecanizada, devendo ter altura aproximada de 90 cm para possibilitar aos funcionários uma posição confortável durante a operação;
- f) as unidades devem prever silos ou depósitos adequados com capacidade para o processamento de, pelo menos, um dia;
- g) os materiais triados devem ser armazenados em recipientes do tipo tambores metálicos ou bombonas de plástico, que devem estar localizados próximos aos funcionários de forma a facilitar o seu manejo;
- h) as baias de recicláveis devem possuir cobertura fixa e devem ser construídas, preferencialmente, em estrutura de alvenaria, com espaço adequado para o desenvolvimento das atividades de prensagem e enfardamento dos recicláveis;
- i) os fardos devem estar separados por tipo de material e empilhados de maneira organizada nas respectivas baias; essa área deve ser posicionada em local de fácil acesso aos veículos que coletam os materiais para comercialização;
- j) as unidades de reciclagem devem ser providas de balança, devendo ser realizado o controle do quantitativo de resíduos;

O pátio de compostagem deve ter piso impermeabilizado, possuir sistema de drenagem pluvial e cobertura, conforme Diretriz Técnica nº 07/2021 – DIRTEC da Fepam, ou as suas atualizações, ou instrumentos normativos que a sucederem;

- a) a estocagem do composto maturado deve ser feita em local coberto e sobre piso pavimentado, visando resguardar a sua qualidade; e
- b) as unidades de apoio compreendem as instalações e os equipamentos do escritório (mesas, cadeiras, armários e congêneres), copa/cozinha (pia, fogão, geladeira, bebedouro/filtro, mesa e cadeiras para refeições e congêneres), vestiários (chuveiros, instalações sanitárias, lavatórios e armários individuais para os funcionários, dentre outras instalações congêneres) e área de serviço (tanque e secador/varal).

A atividade de triagem poderá ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, compatível com os tipos de resíduos sólidos que serão processados e para o fim projetado.

Os resíduos sólidos urbanos passíveis de tratamento serão aqueles que tenham esgotadas as possibilidades locais de reutilização e reciclagem.

Após a devida triagem, e quando nenhuma outra alternativa técnica demonstrar viabilidade econômico-financeira para tratamento e recuperação do material coletado, os rejeitos oriundos das atividades que integram os serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser dispostos em aterros sanitários devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente.

4.6 Da Disposição Final dos Rejeitos

A disposição final dos rejeitos deve ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

O prestador de serviços públicos deverá atender às metas progressivas para redução da disposição de resíduos sólidos em aterros sanitários, definidas no PMSB e no PGIRS, e contratos.

O responsável pela operação dos aterros sanitários deve executar os serviços em estrita conformidade com a legislação, normas e especificações técnicas aplicáveis. O aterro sanitário deve operar de modo a garantir proteção ao meio ambiente, evitando a contaminação das águas subterrâneas pelo chorume e o acúmulo do biogás resultante da decomposição anaeróbia dos resíduos no interior do aterro.

Quando da existência de unidade que trate resíduos de saúde pública, esta unidade deve estar isolada e devidamente identificada, seguindo-se as determinações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

São proibidas, nas áreas de disposição final de rejeitos, as seguintes atividades:

- a) a utilização de resíduos sólidos como alimentação;
- b) a catação de resíduos sólidos em qualquer hipótese;
- c) a criação de animais domésticos; e
- d) a fixação de habitações temporárias ou permanentes.

Para disposição final dos rejeitos, deve ser priorizada a iniciativa de soluções consorciadas ou compartilhadas com vistas à elevação das escalas de aproveitamento e à redução dos custos envolvidos.

A recuperação energética dos resíduos sólidos urbanos está condicionada à comprovação de sua viabilidade técnica, ambiental e econômico-financeira e à implantação de programa de monitoramento de emissão de gases tóxicos aprovado pelo órgão ambiental competente, nos termos da legislação em vigor.

4.7 Da Varrição, Asseio e Conservação Urbana

Os serviços de varrição, asseio e conservação urbana têm por objetivo evitar problemas sanitários para a comunidade, interferências perigosas no trânsito de veículos, riscos de acidentes para pedestres, prejuízos ao turismo e inundações das ruas pelo entupimento dos ralos. Os resíduos originários dos serviços de limpeza urbana deverão ser dispostos nos logradouros públicos afastados de dispositivos de drenagem das águas pluviais urbanas, devidamente acondicionados para coleta, de modo a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos.

Os serviços de varrição de vias e logradouros públicos consistem na operação manual ou mecanizada da varrição na superfície dos passeios pavimentados, sarjetas, canteiros centrais, dos locais de grande circulação de pedestres e onde se realizem feiras públicas e outros eventos de acesso aberto ao público, bem como no esvaziamento das lixeiras públicas (papeleiras) e acondicionamento dos resíduos recolhidos.

O prestador de serviços deve elaborar e manter atualizado plano de varrição contemplando minimamente os seguintes itens:

- a) determinação do nível de serviço;
- b) definição do método de varrição;
- c) velocidade de varrição;
- d) extensão de sarjeta a ser varrida;
- e) mão de obra direta para varredura; e

f) itinerário.

A frequência da varrição deverá observar o uso e ocupação do solo, fluxo de pessoas e veículos, áreas com vocação turística, áreas com maior suscetibilidade a enchentes e tipo de arborização existente.

A varrição das calçadas será limitada àquelas definidas no plano operacional de prestação dos serviços. Assim, os serviços de varrição deverão ser executados nas vias e logradouros públicos elencados no plano de varrição, de acordo com as frequências e horários determinados para cada local. A atividade de varrição pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Os resíduos originários da atividade de varrição deverão ser acondicionados e disponibilizados para coleta, de forma a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento desses resíduos, em pontos que não comprometam o trânsito de pessoas e veículos e a estética urbana. Os resíduos da varrição deverão ser transportados até sua unidade de destinação para triagem dos materiais que possam ter seu aterramento evitado.

As papeleiras ou lixeiras públicas devem:

- a) ser instaladas em áreas públicas para disposição de pequenas quantidades de resíduos, para uso dos pedestres;
- b) possuir tamanho adequado para não atrapalhar o trânsito de pedestres pelas calçadas;
- c) ser duráveis, de bom aspecto e integradas com os equipamentos urbanos já existentes;
- d) ser possíveis de usá-las evitando o contato manual;
- e) ser fáceis de esvaziar diretamente nos equipamentos auxiliares dos varredores; e
- f) atender aos padrões definidos pelo titular dos serviços públicos e estar localizadas de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes.

Os resíduos das lixeiras públicas deverão ser acondicionados e disponibilizados para a atividade de coleta de resíduos sólidos urbanos.

Os serviços de asseio compreendem a limpeza e lavagem de equipamentos urbanos e bens públicos, como monumentos, abrigos de ônibus, sanitários públicos e escadarias, entre outros.

Para a execução dos serviços de asseio, o prestador deverá priorizar a utilização de água de reúso e manter esses locais livres de resíduos e odores desagradáveis.

A limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos tem por objetivo garantir o perfeito escoamento das águas pluviais e impedir que o material sólido, retido durante as chuvas, seja levado para os ramais e galerias.

A limpeza de bocas de lobo ou caixas de ralo é uma atividade que deve ser executada regularmente, sendo intensificada nos seguintes locais e/ou situações:

- a) cotas mais baixas;
- b) áreas próximas a morros e favelas; e
- c) períodos chuvosos e após chuvas fortes.

Os resíduos resultantes das atividades de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos devem ser encaminhados para local de destinação final ambientalmente adequada, respeitada sua natureza e composição e em concordância com o PMSB, PGIRS e demais normas municipais.

A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos poderá ser realizada pelo prestador do serviço público de drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

Os serviços de limpeza de logradouros públicos onde se realizam feiras livres compreendem a coleta dos resíduos sólidos pelo prestador dos serviços, bem como a varrição e posterior higienização das vias.

Para executar uma limpeza eficiente é recomendado:

- a) iniciar o serviço tão logo a feira termine;
- b) varrer toda a área utilizada, e não, como frequentemente ocorre, apenas a faixa das sarjetas;

- c) varrer o resíduo do passeio e do centro da rua para as sarjetas, de onde será removido (feiras instaladas em ruas);
- d) recolher o resíduo, à medida que for varrendo, através de equipamento adequado (caminhão basculante, por exemplo);
- e) lavar o logradouro após a varredura e remoção (quando o piso for pavimentado); e
- f) aplicar desodorizante no setor de venda de peixe.

A manutenção, a conservação e a limpeza da área de uso individual serão de responsabilidade dos feirantes. Os feirantes deverão segregar os resíduos gerados em sua atividade em, no mínimo, úmidos e secos, e disponibilizá-los para coleta em local indicado pelo prestador de serviços. Os recipientes destinados ao recolhimento segregado dos resíduos gerados pelos consumidores deverão estar dispostos em espaços visíveis e acessíveis ao público.

Os resíduos resultantes de serviços de capina, roçagem, poda e supressão de árvores em áreas públicas, bem como aqueles de limpeza corretiva, devem ser destinados para unidades de compostagem ou outras unidades de tratamento, bem como de destinação adequada. Os resíduos sólidos gerados da atividade de poda devem ser acondicionados de forma segregada de outros resíduos para disponibilização ao SMRSU. Os resíduos recolhidos em áreas verdes públicas devem ser acondicionados de forma segregada e igualmente encaminhados para unidades de tratamento.

As deposições irregulares, conhecidas como pontos viciados ou pontos de descarte irregular, caracterizam-se pelo acúmulo de conjunto heterogêneo de resíduos (entulho, resíduos volumosos inservíveis e resíduos domiciliares), misturados e dispostos em locais impróprios, sem nenhum tipo de controle, que se transformam em ambientes de criação de vetores de doenças e risco de acidentes, e degradam a paisagem urbana, demandando um processo continuado de limpeza corretiva por parte do titular e, em caso de outorga ou delegação, do prestador dos serviços, caso a área seja de sua competência.

O prestador de serviços públicos deverá programar a limpeza corretiva priorizando as deposições irregulares que comprometam o sistema de drenagem de águas pluviais, os mananciais utilizados nos serviços públicos de abastecimento de água e aquelas de maior porte e persistência.

As atividades de capina, raspagem e roçada podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Pode ser incluída na atividade de roçada a limpeza de margens e calhas de cursos d'água em leito natural ou em canal aberto em áreas urbanas. A atividade de roçada de áreas particulares quando executada pelo prestador de serviço deverá ser remunerada pelos proprietários dos imóveis.

A atividade de remoção de resíduos em logradouros públicos consiste no recolhimento, limpeza e transporte de resíduos sólidos ali depositados. As atividades de remoção de resíduos em logradouros públicos podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local, da quantidade de resíduos e da eficiência na prestação.

Quando possível, a remoção de resíduos sólidos em logradouros públicos deverá ser executada de forma seletiva, com triagem preliminar dos diferentes tipos de resíduos presentes no local, visando à sua recuperação e a redução da disposição de resíduos em aterros. Os resíduos sólidos dispostos em locais irregulares deverão ser coletados e as suas localizações deverão ser mapeadas e informadas ao titular e ao regulador. Os resíduos sólidos recolhidos em vias e logradouros públicos, constituídos principalmente por resíduos da construção civil ou volumosos, deverão ser encaminhados para as respectivas unidades de transbordo, triagem e reciclagem.

4.8 Do Atendimento aos Usuários

O prestador de serviço deve dispor de atendimento telefônico e eletrônico, acessível a todos os usuários, que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios quanto à prestação dos serviços. O prestador deve atender aos prazos de resposta e de espera para atendimento do usuário, conforme definição do regulador.

O prestador de serviço deverá informar o prazo máximo para o atendimento das solicitações feitas pelos usuários. Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema ou formulário próprio, com números de protocolo que serão disponibilizados aos usuários, independente de solicitação. O prestador de serviço

deve disponibilizar as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços. O prestador de serviço deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos usuários.

Deverão ser disponibilizados de forma digital, nos canais eletrônicos, ou de forma física, nos locais de atendimento presencial, em ponto de destaque e de fácil acesso, cópias do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário previsto neste manual, do Código de Defesa do Consumidor e de demais normas do regulador que versem sobre os direitos e deveres dos usuários.

4.9 Dos Planos de Trabalho e Manuais de Prestação de Serviço e de Atendimento ao Usuário

O plano operacional de prestação dos serviços é o instrumento que define as estratégias de operação e manutenção, bem como a execução dos investimentos prudentes e necessários para o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, para garantir a prestação adequada dos serviços. O plano operacional de ser aprovado pelo regulador. O plano operacional poderá ser único ou específico para cada serviço, e abrangerá, no mínimo:

- a) dimensionamento, localização e descrição dos serviços e atividades;
- b) detalhamento das instalações, da mão de obra a ser empregada e dos equipamentos com as suas condições de utilização, observando-se as exigências e requisitos contidos nas normas regulamentadoras;
- c) tipo e origem dos resíduos sólidos a serem geridos nas atividades;
- d) programação da execução dos serviços e atividades, contendo o mapeamento das vias e logradouros públicos, rotas, frequência e os horários que os serviços estarão disponíveis aos usuários, incluindo as áreas para varrição de calçadas;
- e) identificar os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa;
- f) ações e programas para a capacitação e treinamento da mão de obra;
- g) condições específicas das cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis para a atividade de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos;
- h) especificações técnicas, condições de instalação, operação e manutenção de lixeiras públicas;
- i) diretrizes específicas para serviços e atividades realizadas nas zonas urbanas e rurais com a apresentação detalhada dos itinerários de coleta para cada área;
- j) ações de comunicação quanto aos itinerários, dias e horários das coletas seletivas e indiferenciadas, à interrupção dos serviços, à programação dos serviços especiais de podas e roçadas, e às ações de educação ambiental com foco na gestão dos resíduos; e
- h) ações para emergência e contingência, que permitam a continuidade dos serviços para resguardar a saúde pública.

O plano operacional para as atividades de coleta seletiva e de triagem, para fins de reutilização ou reciclagem, priorizará a participação de cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas por pessoas físicas de baixa renda.

O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário é o instrumento dedicado a disciplinar a relação entre prestador de serviço e usuários. O prestador de serviço elaborará o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, que deverá ser encaminhado ao regulador para aprovação, que abrangerá, no mínimo:

- a) direitos e deveres dos usuários;
- b) regras sobre a prestação do serviço e atendimento destes;
- c) orientações aos usuários com vistas a utilização adequada dos serviços;
- d) dias e horários que os serviços serão prestados;
- e) soluções para problemas decorrentes de eventualidades, em casos de emergência e contingência, que possam prejudicar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, descrevendo as medidas a serem adotadas; e
- f) canais de atendimento ao usuário, detalhando dias e horários de atendimento. O manual de prestação do

serviço e de atendimento ao usuário deve ser apresentado de forma objetiva e adequada a sua compreensão, sendo as informações traduzidas em linguagem simples e acessível, quando possíveis por ilustrações e demais técnicas de comunicação visual, de modo a esclarecer as regras da prestação dos serviços. O regulador deverá dar conhecimento ao titular quanto à aprovação do manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário.

4.10 Da Educação Ambiental

A educação ambiental não formal deverá ser promovida pelo prestador de serviço com vistas a orientar os usuários sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos na cadeia de manejo de resíduos sólidos urbanos, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo titular ou pelo regulador. O prestador de serviço poderá desenvolver ações e projetos de educação ambiental voltado ao público escolar, em parceria com as instituições de ensino para disseminação do conteúdo.

4.11 Da Logística Reversa

Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos não integram o sistema de logística reversa, conforme previsto no art. 33 da Lei nº 12.305, de 2010, sendo responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes sua estruturação e implementação. Os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa deverão ser entregues pelos geradores nos locais adequados, destinados à sua recepção.

O prestador de serviço poderá executar atividades de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes nos sistemas de logística reversa dos produtos e embalagens, mediante contrato com a devida remuneração pelos custos desse serviço, observados os acordos setoriais e os termos de compromisso firmados entre o titular do serviço e o setor empresarial.

5. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS

A fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de drenagem urbana e manejo de águas pluviais de responsabilidade do prestador dos serviços. Cabe à equipe de fiscalização informar ao prestador de serviços a necessidade de envio das informações destacadas neste capítulo.

5.1 Organograma do Prestador

A fiscalização deverá ter ciência da estrutura organizacional do prestador apresentada através do respectivo organograma.

5.2 Configuração do Sistema de Drenagem e Manejo de Águas Pluviais Urbanas

Para o caso de novos sistemas, de reestruturação de sistemas existentes ou sua ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas demonstrando os arranjos escolhidos sob o ponto de vista qualitativo e quantitativo das diferentes partes do sistema, organizadas de modo a formarem um todo integrado, justificando a escolha da solução adotada sob os pontos de vista técnico, econômico, financeiro e social, considerando, quando for o caso, os contratos de programa ou contratos de concessão. Os Estudos de Concepção devem atender às condições gerais elencadas nos itens 4 e 5 da NBR-ABNT 12.211/94 e seus anexos A, B e C, no que couber. Para o caso de novos sistemas ou de sistemas existentes deverão ser apresentadas, além das exigências previstas acima, as demais informações relativas aos projetos de acordo com as normas específicas.

5.3 Mercado Consumidor

A fiscalização deverá avaliar a evolução do mercado consumidor do prestador através da análise das informações detalhadas a seguir, devendo o prestador apresentar, obrigatoriamente, o faturamento referente aos serviços de drenagem urbana e manejo de águas pluviais relativo aos últimos 24 (vinte e quatro) meses.

5.4 Plano de Obras e Investimentos

A fiscalização deverá receber os relatórios das obras realizadas nos últimos 12 meses e demais investimentos do prestador no(s) município(s), incluindo os projetos executivos em meio digital (formato DWG, ou compatível) e os cronogramas físico-financeiros (em formato Excel, ou compatível), comparando-os com os compromissos constantes nos contratos de concessão ou nos contratos de

programa, se existentes, bem como os existentes nos planos municipais de saneamento básico e Plano Estadual de Saneamento. No caso da gestão associada e regionalizada, o prestador deverá informar os municípios cujos contratos de programas ou planos municipais contêm os planos de investimentos apresentados.

O prestador também deverá apresentar o plano de obras e investimentos previstos e realizados nos últimos 48 meses, bem como os previstos para os próximos 24 meses para o(s) município(s). Esses planos serão apresentados em planilhas distintas para os sistemas de distribuição de água tratada e os sistemas de coleta e tratamento de esgotos sanitários.

A partir da análise destas informações serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do próprio prestador com conhecimento das operações em nível local.

Para o caso da gestão associada e regionalizada, a escolha das obras a serem fiscalizadas terá como base a relevância e abrangência destas para o conjunto do sistema relativamente ao valor dos investimentos, o número de municípios e a população beneficiada, avaliadas a cada ciclo de fiscalização pelo ente regulador, dando-se ênfase para aquelas obras previstas nos contratos de programa ou de concessão, nos planos municipais, nos planos regionais e no Plano Estadual de Saneamento. Durante as fiscalizações, devem ser verificados os itens afetos. Todos os aspectos apontados no relatório de fiscalização deverão ser identificados, documentados através de fotografias e localizados, em planta, de preferência com o uso de equipamento GPS (*Global Positioning System*), bem com registro do respectivo endereço quando necessário.

5.5 Operação do Sistema

A fiscalização deverá avaliar a estrutura operacional dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, a qual deverá ser apresentada de forma documentada em meio digital (no formato Excel ou compatível), contendo no mínimo:

- a) o número de funcionários que atuam na área de operação, por cargo e função, alocados no(s) município(s);
- b) a relação de ocorrências (falhas) operacionais registradas no sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, elencando os respectivos municípios e o número de consumidores atingidos, nos últimos 12 meses, conforme o caso;
- c) estatística das causas das falhas operacionais registradas no sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, nos últimos 24 meses.

5.6 Programas de Monitoramento

A fiscalização deverá avaliar os programas de monitoramento da operação dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, a qual deverá ser apresentada pelo prestador, tais como:

- a) programas de conservação do sistema;
- b) programas de educação ambiental;
- c) programas de controle e combate a enchentes;
- d) programas de controle de áreas de risco.

5.7 Vistorias

A fim de analisar a efetividade das atividades de operação dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais, deverão ser realizadas vistorias *in loco* nos sistemas situados no(s) município(s) regulado(s). A partir da análise da relação de ocorrências (falhas) operacionais informadas pelo prestador, serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de técnicos do prestador.

5.8 Manutenção do Sistema

A fiscalização deverá analisar os programas de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de drenagem urbana e manejo de água pluviais, previstos e executados nos últimos 12 meses. Para tal, o prestador deverá informar, para cada sistema e para o(s) município(s) regulado(s), no mínimo:

- a) as ações previstas e realizadas;
- b) os custos previstos e custos incorridos; e
- c) as principais dificuldades para o cumprimento dos programas de manutenção planejados.

5.9 Aspectos a serem observados no decorrer das fiscalizações *in loco*

As fiscalizações *in loco* serão realizadas com dois objetivos principais:

- a) verificar a execução das obras planejadas, em atendimento aos contratos de programa ou de concessão firmado(s) com o(s) município(s), se existentes, bem como dos planos municipais, planos regionais e Plano Estadual de Saneamento; e
- a) verificar as condições operacionais dos sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais.

Serão analisados, de forma amostral, alguns componentes dos sistemas não identificáveis visualmente, por estarem enterrados, ou ocultos, ou por não se dispor de informações técnicas e cadastrais que permitam a sua localização e individualização.

Tais fatos deverão ser apontados no relatório de fiscalização, pois implicam limitações da ação fiscalizadora. Deve-se salientar no relatório de fiscalização que a não constatação de não-conformidades a partir dos fatos observados não implica em atestar a inexistência de desvios em relação aos padrões e normas vigentes e não exime o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

Previamente às fiscalizações das obras, a equipe de fiscalização deverá analisar os respectivos projetos executivos requisitados ao prestador, os quais deverão ser confrontados, sempre que possível (e visíveis), com as obras executadas.

No caso de obras em andamento, verificar o cumprimento do cronograma físico, questionando as causas dos eventuais atrasos, e o cumprimento das normas de segurança do trabalho e da qualidade dos serviços executados confrontando-os com os relatórios de fiscalização eventualmente realizados por parte do poder concedente, se for o caso. A seguir, serão apontados os principais aspectos a serem analisados pela fiscalização em cada sistema a ser vistoriado.

5.9.1 Gestão e planejamento

Deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Plano diretor de desenvolvimento urbano e ambiental;
- b) Gestão econômico-financeira;
- c) Gestão de investimentos;
- d) Gestão operacional do sistema;
- e) Gestão de riscos do sistema;

5.9.2 Microdrenagem

Deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Cadastro das redes e componentes;
- b) Conservação dos sistemas;
- c) Pontos críticos dos sistemas;
- d) Ligações pelos usuários ao sistema;
- e) Tratamento da água coletada;
- f) Sistema de drenagem na fonte.

5.9.3 Macrodrenagem

Deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Cadastro das redes e componentes;

- b) Conservação dos sistemas;
- c) Pontos críticos dos sistemas;
- d) Tratamento da água coletada;
- e) Pontos de alagamento;

5.9.4 Manejo de águas pluviais

Deverão ser verificados os seguintes tópicos:

- a) Pontos de enchentes;
- b) Bacias de amortecimento;
- c) Áreas de risco;
- d) Área topográficas que favorecem enchentes;

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As definições não previstas neste manual de fiscalização da AGERO serão determinadas pela respectiva Diretoria, podendo o Prestador de Serviço solicitar recurso à Diretoria Colegiada, caso não esteja de acordo com a definição. As aplicações de não-conformidades, notificações, advertências e demais sanções serão realizadas pela respectiva Diretoria, conforme estatuto ou resolução específica do programa.

SILVIA LUCAS DA SILVA DIAS

Diretora Presidente

[Decreto 24021/2023 \(0042689157\)](#)



Documento assinado eletronicamente por **SILVIA LUCAS DA SILVA DIAS**, **Presidente**, em 27/07/2026, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **74750619** e o código CRC **E9360A73**.