

PADRONIZAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO EM SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Marcelo Silva de Almeida¹

Engenheiro Civil pela Universidade Federal do Ceará. Especialista em Engenharia de Saneamento Básico. Analista de Regulação da ARCE.

Márcio Gomes Rebelo Ferreira²

Engenheiro Civil pela Universidade Federal de Pernambuco. Especialista e Engenharia de Saneamento Básico. Analista de Regulação da ARCE.

¹**Endereço:** Av. Santos Dumont, 1789, 14º andar – Aldeota – Fortaleza – Ceará – CEP: 60150-160 – Brasil – Tel: +55 (85) 3101-1013 – Fax: +55 (85) 3101-1014 – e-mail: marcelo.almeida@arce.ce.gov.br

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar procedimentos padrões utilizados na fiscalização de sistemas de abastecimento de água por agências reguladoras. Considerando a competência fiscalizadora das agências atribuída pela Lei 11.445/2007, faz-se necessário que esses entes disponham de instrumentos de fiscalização para maior eficiência em sua atuação.

O presente trabalho apresenta procedimentos de fiscalização para coleta de dados e informações em sistemas de abastecimento de água. A partir destes procedimentos obteve-se uma padronização dos Relatórios de Fiscalização (RF) e dos critérios de aplicação de Determinações e Recomendações para solução de não conformidades detectadas na prestação dos serviços.

Os procedimentos adotados na coleta de dados primários e secundários da prestação dos serviços iniciam-se pela solicitação de informações ao prestador de serviços, seguido pela fiscalização de campo, na qual são observados aspectos específicos de cada etapa e de áreas da prestação dos serviços, tais como: macromedição, tratamento, laboratório, casa de química, reservatórios, rede de distribuição, qualidade e controle, comercial, atendimento e gerencial. Como encaminhamento do Relatório de Fiscalização, são sugeridos prazos para atendimento às determinações, além do agrupamento das não conformidades dentro de um mesmo aspecto de infração, visando o enquadramento de penalidades.

O resultado esperado é o maior foco da fiscalização nos problemas mais específicos da prestação dos serviços.

Palavras-chave: relatório de fiscalização, padronização, abastecimento de água.

1. INTRODUÇÃO

Com a publicação da Lei 11.445/2007 que, dentre outros aspectos, estabeleceu a obrigatoriedade da regulação dos serviços de saneamento básico, compete às agências reguladoras, além da regulação econômica, a fiscalização da prestação dos serviços. De acordo com o art. 22 da referida lei, são objetivos da regulação estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários, além de garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas. Com efeito, tais objetivos regulatórios somente podem ser alcançados por meio da função de fiscalização da prestação dos serviços. A fiscalização consiste na atividade de regulação técnica exercida com vistas à verificação contínua dos serviços regulados, objetivando apurar se estão sendo efetivamente prestados de acordo com as normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes (Galvão Junior et al, 2006). Para o exercício da fiscalização, as agências devem estar preparadas com equipes técnicas e laboratórios, além de dispor de normas e procedimentos que embasem esses trabalhos. Ademais, se faz necessária a existência no marco legal, sejam contratos ou leis, de previsão para aplicação de penalidades em caso de não atendimento às determinações estabelecidas ao prestador de serviços pela agência reguladora.

Considerando o atual cenário de déficit e de inadequação na qualidade da prestação dos serviços do país, independente do modelo de prestação dos serviços, espera-se que a regulação, por meio de sua função fiscalizadora, contribua para uma melhor qualidade na prestação dos serviços e, conseqüentemente, uma maior satisfação dos usuários. Como exemplo, estudos apresentados pelo Plano Nacional de Saneamento Básico (Brasil, 2011) apontaram que no ano de 2008, 40.4 milhões de brasileiros receberam água de sistemas que apresentaram não conformidades com o padrão de potabilidade na rede de distribuição em, pelo menos, metade das amostras.

Em geral, atividades relacionadas à fiscalização de serviços públicos, requerem uso intensivo de mão-de-obra qualificada para inspeções presenciais, haja vista que é insuficiente atestar a qualidade da prestação destes serviços somente por meio de informações disponibilizadas pelo Prestador dos Serviços. Apesar desta característica do processo de fiscalização, as agências reguladoras tem sido dimensionadas com reduzido quadro de pessoal, o que impõe a necessidade de otimização de processos e de procedimentos operacionais de fiscalização. Além disso, em função do recente período de existência da regulação setorial no país, não há uma cultura fiscalizadora e/ou procedimentos já consagrados, o que demanda esforço adicional destas agências na definição de metodologias de fiscalização. Diante do exposto, o presente trabalho objetiva apresentar procedimentos padrões de fiscalização em sistemas de abastecimento de água, para utilização das agências reguladoras, no sentido de contribuir para o estabelecimento de uma cultura de regulação no país, bem como, para aperfeiçoar os processos de fiscalização.

2. METODOLOGIA

Para definição dos procedimentos padrões foram analisados os Relatórios de Fiscalização (RF) elaborados por uma Agência Reguladora, no período de novembro de 2009 a março de 2011. A amostra foi composta de 109 (cento e nove) Relatórios de Fiscalização (RF) sobre serviços de abastecimento de água em sistemas com até 70 mil ligações.

A partir das análises dos Relatórios de Fiscalização, foram estabelecidos procedimentos a serem seguidos nas Fiscalizações e na elaboração desses Relatórios, além da definição de critérios de aplicação de Determinações e Recomendações para solução de não-conformidades detectadas na prestação dos serviços. Os procedimentos foram categorizados conforme as etapas e áreas da prestação dos serviços de abastecimento de água, a saber: Macromedição; Micromedição; ETA / Laboratório / Casa de Química; Reservatórios; Elevatórias; Aduadoras; Rede de Distribuição; Qualidade e Controle; e Comercial.

3. RESULTADOS/DISCUSSÃO

Após a análise dos Relatórios de Fiscalização, foi observada a necessidade de padronizar os procedimentos de fiscalização, tanto no aspecto formal como, no conteúdo e na abordagem dos assuntos contemplados. Portanto, na realização da fiscalização e elaboração do Relatório de Fiscalização, a Equipe Técnica da Agência Reguladora deverá observar, além dos aspectos gerais, normalmente verificados, os seguintes pontos específicos:

3.1. Solicitação de Informações

VII Congresso Brasileiro de Regulação

Os serviu-se que as informações prévias, solicitadas ao Prestador de Serviços, constavam de 5 (cinco) itens apenas, descritos a seguir:

- Laudos de Qualidade da água bruta, da saída da ETA e da distribuição, dos últimos 12 (doze) meses;
- Ficha Técnica do Sistema – RASO;
- Croqui esquemático do Sistema;
- Relatório de Ocorrências operacionais – RECOP, dos últimos 12 (doze) meses);
- Relatório de Atendimento Comercial dos últimos 12 (doze) meses.

Muitas informações eram conseguidas no ato da fiscalização, com consequência no tempo de finalização da ação, com a emissão do relatório. Além do mais, cada Equipe de Fiscalização solicitava a informação da maneira que lhe atendesse, sem se preocupar com uma padronização.

Recomendou-se, então, incluir na solicitação de informações preliminares, outros itens importantes que eram conseguidos durante a fiscalização, no campo, visando reduzir a assimetria de informações do Prestador de Serviços e o intervalo de tempo para a conclusão da fiscalização, com a emissão do respectivo relatório. Desta forma, com base nas informações coletadas, será possível identificar, antes da visita da Equipe Técnica ao sistema de abastecimento de água, alguns aspectos da realidade da prestação dos serviços. A Equipe Técnica, através da análise dessas informações, vai ao campo com uma visão geral do sistema e poderá focar a fiscalização nos aspectos, por ela considerados, mais importantes.

Assim, antes do início da Fiscalização, a agência reguladora solicitará, através de ofício, além das citadas acima, outras informações sobre o sistema a ser fiscalizado, descritas a seguir:

- Registros dos dados de vazão dos macromedidores instalados no sistema, dos últimos seis meses e balanço hídrico do sistema;
- Cronograma de limpeza e desinfecção dos reservatórios, assim como, o registro das limpezas realizadas;
- Quantidade e localização dos pontos de descarga da rede de distribuição, bem como, o registro das descargas realizadas;
- Relatório consolidado de serviços solicitados e reclamações (presencial e por telefone) e de serviços atendidos no prazo e fora do prazo, dos últimos 3 meses;
- Histórico das chamadas para o telefone 0800, por localidade, que indique o nº de protocolo, o serviço solicitado ou a reclamação realizada, além das OS's geradas;
- Análise de consumo de 10 inscrições, com consumo superior a 10m³, aleatoriamente distribuídas em todo o sistema e relação de usuários ativos - não medidos, com consumo acima de 20m³;
- Calendário de leitura do sistema, referente aos últimos seis meses;
- Relatório de pagamentos em duplicidade e ainda não ressarcidos aos usuários;
- Contrato de concessão ou de programa;
- Licença de Operação;

A Equipe Técnica deverá informar-se sobre a existência de processos de ouvidoria (arquivados ou em andamento), junto à Ouvidoria da agência, referentes à localidade a ser fiscalizada. Havendo processos de ouvidoria, os mesmos deverão ser apensados ao processo de fiscalização e ser motivo de parecer, se for o caso, pois o assunto poderá ser objeto de análise no próprio Relatório de Fiscalização.

A Equipe Técnica deverá observar se o Prestador dos Serviços está informando à agência todas as situações de emergência que possam resultar na interrupção dos sistemas ou que causem transtornos à população. Deverá verificar, também, se o croqui e o Relatório de Análise da Situação Operacional do sistema estão atualizados e, se são compatíveis com todas as unidades operacionais do mesmo. Havendo diferenças, descrevê-las. O croqui define a abrangência da fiscalização que deverá envolver tudo aquilo que compõe o sistema, de forma integrada, e que é responsabilidade direta do núcleo fiscalizado.

3.2. Macromedição

É preocupação atual, de toda a sociedade, a busca do melhor aproveitamento do recurso hídrico, e o gerenciamento desse recurso implica no equacionamento entre vazão disponível e vazão de demanda. Um dos instrumentos para esse

gerenciamento é a macromedição.

A macromedição é o conjunto de medições realizadas no sistema de abastecimento de água, tanto nos sistemas produtores, quanto nos setores de abastecimento, como: água bruta captada, água tratada produzida, entrada nos setores de abastecimento, água tratada entregue por atacado a outros sistemas públicos.

A quantificação desses volumes é fundamental para o adequado monitoramento e gerenciamento do sistema de abastecimento de água, pois somente através de dados confiáveis é que se pode elaborar um programa efetivo de redução e controle de perdas de água. É necessário que os macromedidores estejam aferidos, em perfeito funcionamento e dentro dos limites de precisão, de modo que os valores medidos sejam corretos e sem desvios. Esse monitoramento é importante para a regulação em decorrência do controle e redução de perdas que refletirá, diretamente, na eficiência da prestação dos serviços com reflexo no valor da tarifa.

Observou-se que nas ações de fiscalização não eram verificados os volumes macromedidos dos sistemas, em virtude da ausência, na maioria dos casos, de macromedidores instalados. Atualmente, o Prestador de Serviços, por força das determinações da Agência, vem, paulatinamente, dotando os sistemas de abastecimento de água, de macromedidores.

Deste modo, considerando a existência de macromedição, passaram a ser abordados pela fiscalização, entre outros aspectos, os seguintes:

- Havendo macro-medidores instalados no sistema, a Equipe Técnica deve localizá-los, fotografá-los e verificar se foram fornecidos (do contrário, obter) os registros de vazão dos mesmos, referentes aos últimos seis meses;
- Em adutoras, verificar os dados de vazão de montante e jusante;
- Os volumes de macromedição, quando disponíveis para a entrada na rede, deverão ser analisados em conjunto com os volumes faturados e micromedidos, relatados no Balanço Hídrico;
- Se houver macromedição na entrada do reservatório de distribuição, poderá ser aceito como na entrada da rede, desde que exista controle dos volumes que não se destinam à distribuição (lavagem de filtros e outros equipamentos, lavagem do próprio reservatório, descarga de fundo, etc), e que haja controle de nível para garantia da não ocorrência de extravasamentos.

3.3. ETA/Laboratório/Casa de Química

O Tratamento de Água é um conjunto de procedimentos físicos e químicos que são aplicados na água para que esta fique em condições de potabilidade. Com o objetivo de garantir que a água para abastecimento público não ofereça riscos à saúde, deve-se reforçar o controle da qualidade e intensificar a cobrança dos responsáveis pelo cumprimento dos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria nº 518/2004 do Ministério da Saúde. Neste contexto, a inspeção na ETA, englobando todo o processo de tratamento ou a simples desinfecção, deverá observar os equipamentos fixos e móveis, inclusive a calibração e manutenção periódica dos equipamentos do laboratório e da casa de química.

Na análise dos Relatórios de Fiscalização foi observado que pouco se falava sobre fluoretação, controle de calibração dos equipamentos, validade dos produtos químicos, licença de operação da entidade de controle do meio ambiente, treinamento do operador da ETA, proteção individual e coletiva e descarte de resíduos.

A partir dessas observações, passou a ser função da Equipe Técnica, além de verificar se a água tratada encontra-se de acordo com os padrões da Portaria nº 518/2004, avaliar o processo de tratamento de água, observando se as condições operacionais e de segurança estão de acordo com a boa técnica. Desta forma, além dos aspectos já observados na fiscalização, passaram a ser destacados os seguintes aspectos:

- Verificar a última data de calibração dos equipamentos do laboratório e se existe o controle da calibração dos mesmos. Se houver, apresentar no relatório, planilha onde constem os equipamentos verificados e suas respectivas datas de calibração;
- Na existência de sistema de fluoretação, deverão ser identificadas as respectivas datas de instalação e de operação. Caso tenham ocorrido paralisações no sistema, as datas e motivos das mesmas deverão ser registradas;
- A validade dos reagentes e produtos químicos deverá ser registrada e, pelo menos, a etiqueta de um deles deverá ser fotografada;

- Verificar a existência de disco colorimétrico para a determinação da dosagem do cloro residual livre com leitura acima de 3,0 mg/l. Na falta, fazer a recomendação. Verificar se o operador sabe fazer a diluição da amostra.
- Verificar a Licença de Operação da ETA e suas condicionantes;
- Examinar a adequação dos dosadores de cloro, fábrica de cloro, bombas e cilindros;
- Verificar a existência de EPI's para os operadores, bem como, Kit de emergência para vazamento de cloro gasoso;
- Se na ETA existir leito de secagem, verificar o destino final dos resíduos sólidos (lodo e outros resíduos).

3.4. Reservatórios

Os reservatórios são unidades de acumulação e passagem de água situados em pontos estratégicos do sistema de modo a atenderem a garantia da quantidade de água; garantia de adução com vazão e altura manométrica constantes; menores diâmetros no sistema; e melhores condições de pressão.

O gerenciamento adequado dos reservatórios garante a qualidade da água, controla as perdas e mantém a continuidade do sistema. Essas condições são objeto de uma ideal operação do sistema de abastecimento de água e, as não conformidades encontradas são motivos de reclamações dos usuários junto às entidades de regulação.

Os Relatórios de Fiscalização citavam aspectos físicos dos reservatórios, como pintura e identificação, tubulação de ventilação, aberturas de inspeção, para-raios, vazamentos, segurança e acessibilidade, limpeza e desinfecção. Observou-se que pouco se falava em cronograma de limpeza, registros das limpezas realizadas para verificação dos intervalos, medição e controle de nível.

A partir das observações acima, determinou-se que a Equipe Técnica, além dos itens já inspecionados anteriormente, deverá verificar as seguintes condições dos reservatórios:

- A existência de cronograma de limpeza e desinfecção, bem como, o registro dos serviços realizados, seja no livro de ocorrências ou outros meios;
- Se o reservatório situar-se em área vizinha a estrutura mais alta dotada de iluminação de obstáculo, desconsiderar a necessidade desse equipamento;
- Verificar a existência de sistema de medição e controle de nível;
- Havendo controle remoto de vazão e dos níveis dos reservatórios, solicitar os dados dos últimos seis meses.

3.5. Rede de Distribuição

A principal função da rede de distribuição é transportar a água até os pontos de tomada das instalações prediais, ou os pontos de consumo público, sempre de forma contínua, com nível de pressão adequado e segura quanto à qualidade.

A falta de continuidade e baixa pressão são as não conformidades mais sentidas pelos usuários, portanto, as que geram maiores reclamações junto às agências reguladoras. Além dessas reclamações, outra que dispensa muita atenção, por parte dos operadores, é o vazamento na rede ou no ramal predial.

Nos Relatórios de Fiscalização analisados, verificou-se que não havia uma regra estabelecida para verificação dos registros de descarga instalados, bem como, a anotação em documento próprio, das descargas realizadas e sua quantificação de volume. A quantidade de registros de descarga inspecionados era estabelecida pela Equipe Técnica no ato da fiscalização. Não eram entrevistados os usuários sobre a falta de água e baixa pressão. Havia informações sobre a verificação da pressão contínua na rede com intervalo abaixo de 24 (vinte e quatro) horas. O nível de hidrometração era verificado sobre as ligações reais. Não era analisado o percentual de reclamações de falta de água para instrução da constatação de descontinuidade. A verificação da atualização cadastral da rede referia-se apenas à data, não observando se havia ampliação não cadastrada. Sobre a cobertura do sistema, não se verificava pedidos ligação pendentes por falta de rede no local.

A partir das observações relatadas, a Equipe Técnica passou a observar, além dos itens comumente verificados, os seguintes:

- Para a verificação dos registros de descarga da rede de distribuição, deverão ser inspecionados, no mínimo, a quantidade de registros estabelecidas a seguir: **a)** para sistemas com mais de 8 registros instalados – inspecionar 8 (oito) registros, e **b)** para sistemas com menos de 8 registros instalados – inspecionar todos os registros. A Equipe Técnica deverá verificar se as descargas realizadas são registradas em documento próprio;
- Durante a realização de medição instantânea de pressão, os usuários (do ponto de verificação ou de vizinhos) devem ser questionados sobre os problemas com pressão disponível na torneira de entrada e descontinuidade no abastecimento. O questionário poderá ser resumido a três perguntas: **a)** se o imóvel tem caixa d'água; **b)** se ocorre falta de água; e **c)** quando ocorreu a última falta de água. Se o imóvel tiver caixa d'água, encerrar a entrevista e passar para outro imóvel. Anotar o endereço de todos os entrevistados.
- Para verificação contínua de pressão, o equipamento deverá ser instalado por períodos de tempo correspondentes a ciclos completos de 24 horas (24, 48, 72.....);
- Verificar também o percentual de reclamações de falta de água nos últimos 3 meses para instrução da ocorrência de descontinuidade. Fazer inspeção sobre os procedimentos da empresa, no caso de paralisação emergencial;
- Examinar se o cadastro técnico (planta) da rede está atualizado. Anotar a data de atualização. Observar que a data, por si só, não encerra o questionamento sobre a atualização do cadastro. É preciso verificar se houve alteração na rede que não tenha sido incluída na planta, mesmo que a data da atualização seja recente;
- Para o nível de hidrometração do SAA, considerar apenas o nº de hidrantes instalados e o nº de ligações ativas;
- Verificar se existe pedido de ligação não atendido por falta de rede no local.

3.6. Qualidade e Controle

A qualidade da água é fundamental para a saúde humana e deve ser distribuída em atendimento aos padrões de potabilidade da Portaria nº 518/2004 do Ministério da Saúde. Deverá ser observada, ainda, a quantidade e frequência das análises realizadas pelo Prestador dos Serviços, para aferição do cumprimento das exigências da legislação.

Nos relatórios analisados verificou-se que não eram abordados os seguintes aspectos sobre a qualidade da água distribuída: a divulgação dos níveis de qualidade da água à população, conforme estabelecido no Decreto nº 5.440/2005 da Presidência da República; se o Prestador de Serviços estava controlando todos os parâmetros estabelecidos pela Portaria 518/2004; ocorrência pontual de alta turbidez na saída do tratamento; e distribuição semanal das amostras na rede de distribuição.

Assim, considerando as observações acima relatadas, durante a inspeção, a Equipe Técnica passou a observar os seguintes aspectos:

- Solicitar a um ou mais usuários, no mínimo, seis faturas de água, sendo uma para cada mês do semestre anterior à ação de fiscalização, devendo os resultados da qualidade de água, mostrados nas faturas, serem comparados com os laudos elaborados pelo controle de qualidade do Prestador dos Serviços. Verificar a informação do mês de referência dos resultados informados na fatura;
- Verificar se o Prestador dos Serviços está controlando todos os parâmetros na frequência e quantidade estabelecidos na Portaria nº 518/2004, do Ministério da Saúde. Relacionar o atestado de conformidade no Relatório de Fiscalização àqueles parâmetros analisados pela empresa;
- Turbidez na saída do tratamento – a ocorrência de um resultado não conforme pode ser consequência da lavagem dos filtros. Verificar a hora da lavagem e a hora de coleta especificada no laudo. Se for constatada que é devido a lavagem dos filtros, desconsiderar a não conformidade, principalmente se o resultado bacteriológico estiver conforme;
- Na avaliação da uniformidade da distribuição semanal das amostras, considerar-se-á o seguinte: 1) verificar o atendimento mínimo exigido mensalmente e, 2) dividir a quantidade de amostras por 4 e considerar aceitável a tolerância de +1 ou - 1, arredondando-se o mínimo para o inteiro anterior e, o máximo, para o inteiro posterior, conforme o caso.

3.7. Comercial

Um dos objetivos da regulação é a garantia da satisfação do usuário, do Poder Concedente e do Prestador dos Serviços,

VII Congresso Brasileiro de Regulação

ou seja o equilíbrio geral da prestação dos serviços. Dentro desse conceito, o usuário é o mais desprotegido, seja por causas culturais, educacionais, econômicas, dentre outras.

A inspeção comercial verifica como o usuário é atendido em seus direitos como cidadão e consumidor junto ao Prestador de Serviços.

Na análise dos Relatórios de Fiscalização, verificou-se que não havia padronização quanto à quantidade de Ordens de Serviços analisadas pela Equipe de Técnica; não se verificavam a disponibilidade do telefone 0800, a existência de divulgação do telefone da Agência reguladora, a oferta ao usuário, durante a solicitação de ligação, de 6 (seis) datas para vencimento da fatura, a existência de documentos fora do padrão do Prestador de Serviços, os intervalos de leitura, a existência de grandes consumidores e usuários ativos não medidos com consumo acima de 20m³.

A partir da verificação acima descrita, determinou-se que a Equipe Técnica verificasse os prazos de atendimento de serviços, leituras, faturamento e cobrança, informações, cadastro, loja de atendimento, orientando-se pelos tópicos citados a seguir, dentre outros comumente usados:

- Na inspeção à loja de atendimento ou escritório, deverá ser verificada a existência de *banner* ou cartaz com o telefone 0800 da Agência Reguladora. Fazer recomendação caso o mesmo não esteja disponível;
- A amostra mínima de ordens de serviços (OS) a ser verificada, deverá atender os seguintes critérios:
 - nº de ligações ativas menor ou igual a 10.000 – 20 OS's
 - nº de ligações ativas entre 10.000 e 20.000 – 30 OS's
 - nº de ligações ativas maior que 20.000 - 40 OS's
- As Ordens de Serviços devem estar distribuídas, nos últimos três meses anteriores à ação de fiscalização, de forma proporcional à quantidade de OS's;
- A amostragem de Ordens de Serviços deve observar o seguinte critério: selecionar os 3 (três) tipos de serviços mais solicitados nos últimos três meses, de acordo com a listagem fornecida, e em proporcionalidade semelhante. Para completar os 100% da quantidade de OS's, complementar com os demais serviços de menor ocorrência. Se houver registros de reclamação ou solicitação de serviços realizados diretamente no núcleo, a Equipe Técnica deve solicitar cópias;
- Para as Fiscalizações Comerciais, a quantidade de OS's deverá ser equivalente a 20 unidades para cada núcleo visitado;
- Caso sejam detectados, nos escritórios, documentos referentes à prestação dos serviços, fora do padrão do Prestador de Serviços, os mesmos deverão ser fotografados ou copiados;
- Deverão ser registrados, através de fotografias ou cópias, o informativo das seis datas de vencimento de faturas, ofertadas pelo Prestador dos Serviços aos usuários, no ato do pedido de ligação;
- Caso sejam detectadas não-conformidades com relação aos intervalos de leitura, no relatório de fiscalização deverá constar gráfico ou quadro com os resultados percentuais dos intervalos;
- Telefone 0800 – durante a ação de fiscalização, realizar uma chamada, diretamente do núcleo, orelhão ou outro meio, para verificar se há atendimento adequado. Esclarecer, se atendido, que se trata de inspeção da Agência Reguladora sobre o atendimento ao usuário. Observar no relatório o tempo de espera pelo atendimento;
- Usuários ativos não medidos acima de 20m³ – Inspeção Comercial: abordar o assunto, verificando as médias do sistema fiscalizado;
- Na existência de grandes consumidores, verificar a existência dos contratos de fornecimento de água.

3.8. Prazos para Atendimento às Determinações

Durante a análise dos Relatórios de Fiscalização, verificou-se que cada Equipe Técnica estabelecia prazos diferentes para atendimento às determinações com as mesmas características. Esse procedimento incorria na exigência da solução de não conformidade igual ou semelhante com prazos diferentes, em várias localidades. Assim, estabeleceu-se que os prazos iniciais a serem estabelecidos para o atendimento às determinações serão, conforme a tabela a seguir:

Característica da Determinação	Prazo para Atendimento (dias)
Identificação, pintura e limpeza	60
Desinfecção e limpeza de reservatórios	90
Conserto de vazamentos	30
Manutenção de equipamentos	60
Aquisição de equipamentos	120
Instalação de equipamentos	60
Sinalização e delimitação de área	120
Tampas, indicador de nível, ventilação	90
Micromedicação	120
Construção e recuperação de caixas de inspeção	120
Instalações elétricas, quadros	60
Obras e Serviços de Engenharia (Peq. porte)	150
Pressão e continuidade	180
Qualidade (desde que evidenciado que não envolva obras e serviços de engenharia)	imediatos
Controle de qualidade	imediatos
Atendimento ao usuário	30
Cadastros e plantas	30
Ordens de Serviços	imediatos

3.9. Constatações Preliminares

Na finalização da Ação de Fiscalização deverá ser emitido o Relatório de Constatações Preliminares, no sentido de que a empresa busque agilizar a correção de algumas não- conformidades incontestáveis.

3.10. Agrupamento de Não Conformidades

As ações que compõem as determinações deverão ser classificadas, por grupo, conforme o enquadramento aos itens de infrações previstas na resolução de penalidades, se houver. A cada grupo de não conformidades corresponderá uma determinação e um TN (Termo de Notificação).

3.11. Instruções Gerais

- Havendo vários itens de não conformidades inclusos na determinação, o prazo para atendimento total deverá ser o referente ao item que demanda maior tempo para solução, dentre os itens constatados;
- As constatações que não possam ser enquadradas nos itens da resolução de penalidades, se houver, sejam consideradas como recomendações;
- O SAA do município ou localidade deverá ser fiscalizado como um todo, ou seja, da captação até o padrão de ligação (entrada na unidade consumidora), incluindo bairros ou distritos afastados, desde que sejam integrados ao sistema e nele exerçam influência, quanto à pressão na rede, à continuidade, à qualidade da água distribuída, aos serviços comerciais e à operação, de maneira geral;
- Quando o sistema for integrado ou regional, a primeira fiscalização deverá incluir a captação e ETA. As fiscalizações posteriores, durante o período de 24 meses, limitar-se-ão aos demais componentes do sistema de cada município, individualmente, a partir da elevatória, se houver.

4. CONCLUSÃO

A partir das observações e implementação dos procedimentos, obteve-se como resultado final um maior foco da fiscalização nos problemas mais específicos da prestação dos serviços, bem como, a redução do tempo de elaboração dos Relatórios de Fiscalização, com impacto na qualidade do produto final esperado, que envolve o próprio Relatório e a resposta do Prestador dos Serviços, quanto ao atendimento das determinações da Agência Reguladora, de acordo com os prazos estabelecidos por esta.

BIBLIOGRAFIA

Brasil. Plano de Saneamento Básico Nacional (Plansab). Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental do Ministério das Cidades. *Proposta de plano*. Disponível em:

http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSNSA/PlanSaB/VP_Plansab13042011.pdf. Acesso em: maio 2011.

Galvão Júnior, A. C. *et al.* – Regulação: Procedimentos de Fiscalização em Sistemas de Abastecimento de Água - Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora Ltda./ ARCE, 2006.