

**RESOLUÇÃO DE FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO – ARISB-MG Nº xxx, DE xx DE xxxxx DE 2019.**

*Dispõe sobre a definição de Não Conformidades a serem verificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, no âmbito dos municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG.*

**O DIRETOR GERAL DA ARISB-MG – AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 29ª, inciso III, e a Cláusula 30ª, incisos I e II, da 2ª Alteração do Contrato de Consórcio Público e o Artigo 19, incisos I e II do Estatuto da ARISB-MG, e;

**CONSIDERANDO:**

Que a Lei Federal nº 11.445/2007, estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e o Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, que a regulamenta.

Que a Lei federal nº 14.026, 15 de julho de 2020, atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento, a Lei nº 11.445/2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País e a Lei nº 12.305/2010, para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

Que o Decreto Federal nº 7.217/2010, nos termos do Art. 2º, inciso III, define que a fiscalização consiste nas atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

Que a Lei federal nº 8.078/1990, dispõe sobre a proteção do consumidor.

Que a Lei Federal nº 9.433/1997, que institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, nos termos do Art. 12 define os usos de recursos hídricos sujeitos à outorga.

Que a Lei Estadual nº 13.199/1999, institui a Política Estadual de Recursos Hídricos do Estado de Minas Gerais.

Que a Portaria do Instituto Mineiro de Gestão das Águas - IGAM nº 48/2019, dispõe sobre normas suplementares para a regularização dos recursos hídricos de domínio do Estado de Minas Gerais.

Que a Lei Federal nº 6.938/1981, que institui a Política Nacional do Meio Ambiente, nos termos do Art. 10 define a construção, instalação, ampliação e funcionamento de estabelecimentos e

atividades utilizadores de recursos ambientais, efetiva ou potencialmente poluidores ou capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental estão sujeitos à licenciamento ambiental.

Que o Anexo XX da Portaria de Consolidação do Ministério da Saúde nº 5/2017, (Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914/2011), dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano.

Que a Resolução CONAMA nº 357/2005, e a Resolução CONAMA nº 430/2011, dispõem sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes.

Que a Resolução CONAMA nº 237/1997, dispõe sobre licenciamento ambiental, a Deliberação Normativa COPAM nº 217/2017, estabelece critérios para definição das modalidades de licenciamento ambiental, e a Deliberação Normativa COPAM nº 165/2011, dispõe sobre laboratórios de medições ambientais e estabelece diretrizes para relatórios do Programa de Automonitoramento das fontes efetiva ou potencialmente poluidoras do meio ambiente.

Que o Decreto Estadual nº 47.383/2018, estabelece normas para licenciamento ambiental, tipifica e classifica infrações às normas de proteção ao meio ambiente e aos recursos hídricos e estabelece procedimentos administrativos de fiscalização e aplicação das penalidades no âmbito do Estado de Minas Gerais

Que a Norma Regulamentadora NR-6 e suas alterações e atualizações, emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, regulamenta a Utilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI);

Que a Norma Regulamentadora NR-8 e suas alterações e atualizações, emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, regulamenta Edificações;

Que a Norma Regulamentadora NR-10 e suas alterações e atualizações, emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, regulamenta a Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;

Que a Norma Regulamentadora NR-15, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, dispõe sobre as Atividades e Operações Insalubres;

Que a Norma Regulamentadora NR-23, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, apresenta as regulamentações sobre Proteção contra Incêndios;

Que a Instrução Técnica nº 16, emitida pelo Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), define o sistema de proteção por extintores de incêndio a ser observado em edificações e/ou áreas de risco, e a Instrução Técnica nº 27 define as medidas de segurança para produtos perigosos.

Que as normas emitidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, relacionadas ao abastecimento de água e esgotamento sanitário e instalações elétricas, são mais especificamente as NBR 5.410/2004, NBR 12.208/1992, NBR 12.209/2011, NBR 12.212/2017, NBR 12.213/1992, NBR 12.214/1992, NBR 12.215/1992, NBR 12.216/1992, NBR 12.217/1992, NBR 12.244/2006, NBR

13.035/1993, NBR 13.295/2015, NBR 14.039/2005 e NBR 14.725-4/2014, além da NBR ISO 10012-1/1993, relacionada a garantia da qualidade para equipamento de medição.

Que o Protocolo de Intenções da ARISB-MG, convertido em Contrato de Consórcio Público, prevê que através da subscrição do Protocolo de Intenções (mediante lei de ratificação) ou de Convênio de Cooperação firmado com Municípios não subscritores do Protocolo de Intenções, os Municípios transferem à Agência Reguladora ARISB-MG as competências para o exercício de regulação, fiscalização, inclusive poder de polícia, relativo aos serviços públicos de saneamento básico;

Que o Protocolo de Intenções da ARISB-MG, nos termos da Cláusula 63ª, confere à Agência Reguladora ARISB-MG poderes para expedição de normas regulamentares visando critérios de regulação e fiscalização, inclusive para o enquadramento da infração;

Que a Resolução de Fiscalização e Regulação CISAB-RC nº 013<sup>1</sup>, estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Tratada e de Esgotamento Sanitário, no âmbito dos municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG.

Que a Resolução de Fiscalização e Regulação CISAB-RC nº 020<sup>1</sup>, de 20 de dezembro de 2016, estabelece as não conformidades a serem verificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, no âmbito dos municípios vinculados à regulação e fiscalização da ARISB-MG.

Que a Resolução de Fiscalização e Regulação CISAB-RC nº 040, de 06 de novembro de 2017, estabelece o procedimento de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, sobre a aplicação de penalidades por infração administrativa, no âmbito dos municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG.

Que a Minuta desta resolução esteve em Consulta Pública no sítio eletrônico da Agência Reguladora no período de xx a xx de xxxxxxxxxx de 2020, para coleta de informações e sugestões dos interessados;

Que foi realizada Audiência Pública no dia xx de xxxxxxxxxx de 2020, local, para versar sobre o tema coleta de informações e sugestões dos interessados; e

Que, a Diretoria Executiva da ARISB-MG, reunida em XX de xxxxxxxx de 2020,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Definir a relação de Não Conformidades a serem consideradas e identificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto no âmbito dos Municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG e respectivos prazos de adequação, conforme Tabelas 1 a 10, do Anexo I desta Resolução.

---

<sup>1</sup> Resolução em revisão.

**Parágrafo único.** Constatada necessidade de ajuste na conduta ou na prestação dos serviços, não caracterizando Não Conformidade, deverá a equipe de fiscalização da ARISB-MG registrar e recomendar a adequação.

**Art. 2º** Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

- I - CONDIÇÕES ADEQUADAS: manutenção, operação e limpeza de unidades de acordo com as normativas vigentes, que não ofereçam risco à saúde e segurança das pessoas, bem como aos sistemas e unidades.
- II - CONSERVAÇÃO: conjunto de ações, normalmente realizada periodicamente, voltada para cuidados e consertos que são feitos com o intuito de preservar as unidades e instalações, ou ainda prevenir o surgimento de avarias e falhas.
- III - LIMPEZA: ausência de materiais indesejáveis (resíduos alimentares, sujeiras, microrganismos, incrustações, gorduras, dentre outros) em equipamentos, utensílios ou espaços físicos.
- IV - MANUTENÇÃO: conjunto de ações que ajudam no bom e correto funcionamento de unidades e instalações, normalmente relacionado com a conservação periódica, quando na manutenção preventiva, ou manutenção corretiva quando identificado anormalidades.

**Art. 3º** Procedimentos a serem adotados pela equipe de fiscalização da ARISB-MG nas visitas de fiscalização, relatórios, processo administrativo, recursos, dentre outras disposições são disciplinados pela Resolução de Fiscalização e Regulação CISAB-RC nº 040, de 06 de novembro de 2017, ou outra que venha a substituir.

**Art. 4º** As Não Conformidades serão enquadradas em 4 (quatro) grupos de infrações para a aplicação de penalidades:

- I - Grupo 1: infração leve;
- II - Grupo 2: infração média;
- III - Grupo 3: infração grave;
- IV - Grupo 4: infração gravíssima.

**Parágrafo único.** A classificação de cada não conformidade a ser verificada é apresentada no Anexo I da presente resolução.

**Art. 5º** Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

**ANANIAS RIBEIRO DE CASTRO**  
**Diretor Geral da ARISB-MG**

**ANEXO I**
**TABELA 1 - NÃO CONFORMIDADES EM CAPTAÇÕES SUBTERRÂNEAS**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
1.1	Área não está devidamente cercada de forma a impedir o acesso de pessoas não autorizadas	Item 7.7.3 da NBR 12.244/2006 e Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	180 dias	Grave
1.2	Ausência ou acesso em condições inadequadas que impossibilitem ou dificultem a manutenção	Item 7.7.3 da NBR 12.244/2006 e Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	90 dias	Média
1.3	Ausência de identificação da área, contendo no mínimo: - Identificação da unidade - Identificação do Prestador - Restrição de acesso	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	60 dias	Leve
1.4	Condutores elétricos não isolados ou instalação elétricas em condições inadequadas.	Item 7.7.3 da NBR 12.244/2006 Item 4.1 da NBR 5.410/2004, Item 4.1.1 da NBR 14.039/2005	Imediato	Grave
1.5	Ausência de conjunto motobomba reserva em estoque	Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007	180 dias	Média
1.6	Captação de água sem outorga ou com outorga vencida	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997 e Art. 112 do Decreto Estadual nº 47.383/2018	180 dias	Leve
1.7	Ausência de laje de proteção sanitária	Item 7.4 da NBR 12.244/2006	30 dias	Grave
1.8	Ausência de macromedidor em funcionamento	Portaria IGAM nº 48, de 04 de outubro de 2019, e item 5.1.2 da NBR 12.212/2017	180 dias	Leve
1.9	Ausência de tubo de medição de nível	Portaria IGAM nº 48, de 04 de outubro de 2019, e Item 5.8.3 da NBR 12.212/2017	180 dias	Leve
1.10	Ausência de tomada de água para coleta	Portaria IGAM nº 48, de 04 de outubro de 2019	180 dias	Média
1.11	Existência de vazamentos aparentes	Item 7.7.4 da NBR 12.244/2006 e Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Média
1.12	Existência de gotejamento nas tubulações e conexões de saída do poço	Item 7.7.4 da NBR 12.244/2006 e Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Leve
1.13	Não realização de desinfecção na água distribuída	Portaria de Consolidação MS-GM nº 5 - Anexo XX (Portaria 2.914/2011)	Imediato	Gravíssima
1.14	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	30 dias	Média
1.15	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 2 - NÃO CONFORMIDADES EM CAPTAÇÕES SUPERFICIAIS**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
2.1	Área não está devidamente cercada de forma a impedir o acesso de pessoas não autorizadas	Item 5.6 da NBR 12.213/1992 e Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	180 dias	Grave
2.2	Ausência de acesso ou acesso em condições inadequadas que impossibilitem ou dificultem a manutenção	Item 5.1.6 NBR 12.213/1992 e Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	90 dias	Média
2.3	Ausência de identificação da área, contendo no mínimo: - Identificação da unidade - Identificação do Prestador - Restrição de acesso	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	60 dias	Leve

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
2.4	Existência de locais em que ocorram trânsito de pessoas com guarda-corpos ou escadas em situação inadequada	Item 5.6 da NBR 12.213/1992	90 dias	Grave
2.5	Captação de água sem outorga ou com validade vencida	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997 e Art. 112 do Decreto Estadual nº 47.383/2018	180 dias	Leve
2.6	Ausência de gradeamento ou crivo	Item 6.2 NBR da 12.213/1992	120 dias	Leve
2.7	Ocorrência de erosões nas estruturas de barramento ou auxiliares	Item 5.1.2 NBR 12.213/1992	Imediato	Grave
2.8	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Média
2.9	Existência de infiltrações aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	90 dias	Leve
2.10	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	30 dias	Média
2.11	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 3 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ÁGUA**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
3.1	Área não está devidamente cercada de forma a impedir o acesso de pessoas não autorizadas	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	180 dias	Grave
3.2	Ausência de acesso ou acesso em condições inadequadas que impossibilitem ou dificultem a manutenção	Item 5.10 da NBR 12.214/1992	120 dias	Média
3.3	Ausência de identificação da área, contendo no mínimo: - Identificação da unidade - Identificação do Prestador - Restrição de acesso	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	60 dias	Leve
3.4	Condutores elétricos não isolados ou instalação elétricas em condições inadequadas	Item 4.1 da NBR 5.410/2004 e item 4.1.1 da NBR 14.039/2003	Imediato	Grave
3.5	Ausência de extintor de incêndio com manutenção vigente	Item 5.2.2.11 da IT 16 do CBMMG, Item 10.9 da NR 10, item 23.1 da NR 23 e item 5.13.4 da NBR 12.214/1992	Imediato	Grave
3.6	Existência de locais em que ocorram trânsito de pessoas com guarda-corpos ou escadas em situação inadequada	Item 5.13.1 da NBR 12.214/1992	90 dias	Média
3.7	Ausência de conjunto motobomba reserva	Item 5.3.2 da NBR 12.214/1992	180 dias	Média
3.8	Drenagem inadequada da água de lubrificação de gaxetas, das águas de lavagem e de vazamentos	Itens 5.5.2.1 e 5.12.3 da NBR 12.214/1992	90 dias	Leve
3.9	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Grave
3.10	Existência de gotejamento nas tubulações e conexões	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Leve
3.11	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Item 5.13 da NBR 12.214/1992	30 dias	Média
3.12	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 4 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA)**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
4.1	Área não está devidamente cercada de forma a impedir o acesso de pessoas não autorizadas	Item 5.2.3.3 da NBR 12.216/1992	180 dias	Grave
4.2	Ausência de identificação da área, contendo no mínimo: - Identificação da unidade - Identificação do Prestador - Restrição de acesso	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	60 dias	Leve
4.3	Existência de locais em que ocorram trânsito de pessoas com guarda-corpos ou escadas em situação inadequada	Item 5.21.1 da NBR 12.216/1992	Imediato	Grave
4.4	Condutores elétricos não isolados ou instalação elétricas em condições inadequadas.	Item 4.1 da NBR 5.410/2004 e Item 4.1.1 da NBR 14.039/2005	Imediato	Grave
4.5	Ausência de extintor de incêndio com manutenção vigente	Item 5.2.2.11 da IT 16 do CBMMG, Item 10.9 da NR 10 item 23.1 da NR 23	Imediato	Grave
4.6	Ausência de EPIs para utilização pelos colaboradores (óculos, luvas, etc.)	Item 5.9 da IT 27 CBMMG, NR 6 e NR 15	Imediato	Grave
4.7	Ausência de chuveiros de emergência e lava olhos próximo aos locais onde há manipulação e dosagem de produtos químicos	item 5.21.4 da NBR 12.216/1992	30 dias	Grave
4.8	Ausência de fichas técnicas dos produtos químicos com instruções para armazenamento, manuseio e descarte dos produtos.	Item 5.3 da IT 27 CBMMG e NBR 14.725-4/2014	Imediato	Média
4.9	Ausência de treinamento e kits de emergência adequados, se utilizado Cloro gás	Item 5.9 da IT 27 CBMMG, NBR 13.295/2015, NR 6 e NR 15	Imediato	Gravíssima
4.10	Disponer de área de dosagem de cloro gasoso que não ofereça condições de segurança (ventilação, espaço livre para circulação e isolamento).	Item 5.19 da NBR 12.216/1992, Item 6 da IT 27 CBMMG, NBR 13.295/2015, NR 6 e NR 15	Imediato	Gravíssima
4.11	Estocagem inadequada de produtos químicos, inclusive ausência de dique de contenção de vazamentos em tanques de armazenamento de produtos químicos perigosos líquidos.	Item 5.7 da IT 27 CBMMG	180 dias	Grave
4.12	Ausência de macromedidor de entrada	Item 5.6.6 da NBR 12.215/1992	180 dias	Grave
4.13	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	90 dias	Média
4.14	Existência de gotejamento nas tubulações e conexões	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Leve
4.15	Existência de infiltrações aparentes pela falta de estanqueidade de estruturas	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	90 dias	Leve
4.16	Não realização de desinfecção na água tratada	Portaria de Consolidação MS-GM nº 5 - Anexo XX (Portaria 2.914/2011)	Imediato	Gravíssima
4.17	Ausência de laboratório de processos devidamente instrumentado para realização do controle de qualidade da água	Art. 5.15.3 da NBR 12.216/1992	90 dias	Média
4.18	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Item 5.21 da NBR 12.216/1992 e Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	30 dias	Média
4.19	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 5 - NÃO CONFORMIDADES EM LABORATÓRIOS E CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
5.1	Deixar de manter responsável técnico pelo laboratório legalmente habilitado.	Art. 23 do Anexo XX da Portaria de Consolidação MS-GM nº 5 (Portaria 2.914/2011)	90 dias	Grave
5.2	Ausência de chuveiros de emergência e lava olhos	Item 5.18.3 da NBR 13.035/1993 e item 5.21.4 da NBR 12.216/1992	30 dias	Grave
5.3	Ausência de EPIs para utilização pelos colaboradores (óculos, luvas, etc.)	Item 5.18.5 da NBR 13.035/1993, Item 5.9 da IT 27 CBMMG, NR 6 e NR 15	Imediato	Grave
5.4	Ausência de extintor de incêndio com manutenção vigente	Item 5.18.1 da NBR 13.035/1993, item 10.9 da NR 10 e item 23.1 da NR 23	Imediato	Grave
5.5	Deixar de realizar a calibração dos equipamentos de análises laboratoriais ou não manter etiqueta com data de calibração ou documento que comprove a calibração dos equipamentos.	Item 4.10 da NBR ISO 10012-1/1993	60 dias	Médio
5.6	Não realização do controle de parâmetros mínimos do processo (alcalinidade, alumínio residual, Cloro Residual Livre, cor, Fluoreto, pH e Turbidez)	Item 5.20.1.3 da NBR 12.216/1992	Imediato	Gravíssima
5.7	Não realizar as análises para verificar o atendimento aos padrões de potabilidade estabelecidos na Portaria de Consolidação MS-GM nº 5 - Anexo XX (Portaria 2.914/2011)	Portaria de Consolidação MS-GM nº 5 - Anexo XX (Portaria 2.914/2011)	Imediato	Grave
5.8	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	item 5.21 da NBR 12.216/1992	Imediato	Grave
5.9	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 6 - NÃO CONFORMIDADES EM RESERVATÓRIOS DE ÁGUA TRATADA**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
6.1	Área não está devidamente cercada de forma a impedir o acesso de pessoas não autorizadas	Item 5.16.8 da NBR 12.217/1994	180 dias	Grave
6.2	Ausência de identificação da área, contendo no mínimo: - Identificação da unidade - Identificação do Prestador - Restrição de acesso - Capacidade de reservação	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	60 dias	Leve
6.3	Existência de locais sem guarda-corpos ou em situação inadequada	Item 5.16 da NBR 12.217/1994	90 dias	Grave
6.4	Existência de locais sem escadas ou em situação inadequada	Item 5.16 da NBR 12.217/1994	90 dias	Grave
6.5	Cobertura do reservatório não impede a entrada de água, animais e corpos estranhos	Item 5.12.1 da NBR 12.217/1994	Imediato	Grave
6.6	Cobertura do reservatório não proporciona escoamento natural das águas pluviais	Item 5.12.1 da NBR 12.217/1994	120 dias	Médio
6.7	Ausência de tampas de inspeção em boas condições (oxidadas, sem vedação adequada ou quebradas)	Item 5.13 da NBR 12.217/1994	Imediato	Grave
6.8	Reservatório sem dispositivo indicador de nível	Item 5.15.1 da NBR 12.217/1994	120 dias	Leve

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
6.9	Reservatório sem tubo extravasor	Item 5.10 da NBR 12.217/1994	180 dias	Média
6.10	Reservatório sem descarga de fundo	Item 5.11 da NBR 12.217/1994	180 dias	Média
6.11	Reservatório sem tubulação de ventilação	Item 5.14 da NBR 12.217/1994	180 dias	Média
6.12	Inexistência de telas de proteção contra entrada de insetos e pequenos animais nas tubulações de ventilação e aberturas	Item. 5.14 da NBR 12.217/1994	Imediato	Grave
6.13	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	90 dias	Grave
6.14	Existência de gotejamento nas tubulações e conexões	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Leve
6.15	Existência de infiltrações aparentes pela falta de estanqueidade de estruturas	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007 e item 5.15.4 da NBR 12.217/1994	90 dias	Leve
6.16	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	30 dias	Média
6.17	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 7 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ESGOTO**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
7.1	Área não está devidamente cercada de forma a impedir o acesso de pessoas não autorizadas	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	180 dias	Grave
7.2	Ausência de acesso ou acesso em condições inadequadas que impossibilitem ou dificultem a manutenção	Item 5.6, 5.7 e 5.10 da NBR 12.208/1992	120 dias	Média
7.3	Ausência de identificação da área, contendo no mínimo: - Identificação da unidade - Identificação do Prestador - Restrição de acesso	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	60 dias	Leve
7.4	Condutores elétricos não isolados ou instalação elétricas em condições inadequadas	Item 4.1 da NBR 5.410/2004 e item 4.1.1 da NBR 14.039/2005	Imediato	Grave
7.5	Ausência de extintor de incêndio com manutenção vigente	Item 5.2.2.11 da IT 16 do CBMMG, item 10.9 da NR 10 e item 23.1 da NR 23	Imediato	Grave
7.6	Existência de locais em que ocorram trânsito de pessoas com guarda-corpos ou escadas em situação inadequada	Item 5.10 da NBR 12.208/1992	90 dias	Média
7.7	Ausência de conjunto motobomba reserva	Item 4.2.3.4 da NBR 12.208/1992	180 dias	Média
7.8	Ausência de gradeamento grosseiro ou em condições inadequadas de operação	Item 5.3 da NBR 12.208/1992	60 dias	Grave
7.9	Existência de vazamentos aparentes ou extravasamentos	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Grave
7.10	Existência de gotejamento nas tubulações e conexões	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Leve
7.11	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	30 dias	Média
7.12	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 8 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETE)**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
8.1	Área não está devidamente cercada de forma a impedir o acesso de pessoas não autorizadas	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	180 dias	Grave
8.2	Ausência de acesso ou acesso em condições inadequadas que impossibilitem ou dificultem a manutenção	Item 5.7 da NBR 12.209/2011	120 dias	Média
8.3	Ausência de identificação da área, contendo no mínimo: - Identificação da unidade - Identificação do Prestador - Restrição de acesso	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	60 dias	Leve
8.4	Existência de locais em que ocorram trânsito de pessoas com guarda-corpos ou escadas em situação inadequada	item 8.3 da NR 8	Imediato	Grave
8.5	Ausência de extintor de incêndio com manutenção vigente	Item 5.2.2.11 da IT 16 do CBMMG Item 10.9 da NR 10 e Item 23.1 da NR 23	Imediato	Grave
8.6	Ausência de EPIs para utilização pelos colaboradores (óculos, luvas, etc.)	NR 6 e NR 15	Imediato	Grave
8.7	Deixar de atender à Frequência Mínima de Monitoramento da estação de tratamento de esgoto estabelecida pelas normas vigentes.	Art. 24 da CONAMA 430/2011 e Art. 84 do Decreto Estadual nº 47.383/2018 e art. 3º da DN COPAM 165/2011	90 dias	Média
8.8	Ausência de macromedidor de entrada e/ou saída	Item 5.5 NBR da 12.209/2011	180 dias	Leve
8.9	Ausência de tratamento e/ou destinação correta do lodo	Item 5.9 da NBR 12.209/2011	180 dias	Grave
8.10	Ausência de tratamento e/ou destinação correta dos gases provenientes do tratamento	Item 5.9 da NBR 12.209/2011	180 dias	Grave
8.11	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	180 dias	Grave
8.12	Existência de gotejamento nas tubulações e conexões	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Grave
8.13	Existência de infiltrações aparentes pela falta de estanqueidade de estruturas	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	120 dias	Média
8.14	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	30 dias	Média
8.15	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas ou ao meio ambiente	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

**TABELA 9 - NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
9.1	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários (espaço adequado, organizado e acessível)	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	90 dias	Grave
9.2	Não dispor de empregados devidamente identificados nos locais de atendimento ao público.	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Leve
9.3	Não dispor de atendimento preferencial, com sinalização de atendimento prioritário	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.4	Não realizar o cadastro com as informações mínimas das unidades usuárias	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.5	Não responder a reclamações de usuários em até 10 dias úteis quando não for possível uma resposta imediata	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
9.6	Não fornecer número do protocolo ou da ordem de serviço ao usuário, quando no registro da solicitação	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Média
9.7	Deixar de manter atualizado o registro das ocorrências de reclamações e solicitações dos usuários, com anotação do motivo e das datas de solicitação e atendimento	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Grave
9.8	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação quanto aos itens apresentados nos artigos 30 e 31 da Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Média
9.9	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário, quando solicitado	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	90 dias	Média
9.10	Quando no parcelamento de débitos, deixar de firmar o Termo de Confissão de Dívida com o usuário.	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.11	Não ter manual ou regulamento de prestação dos serviços homologado pela ARISB-MG	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	90 dias	Grave
9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços nos locais de atendimento ao usuário de fácil visualização e acesso	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Leve
9.13	Não ter a Tabela de Serviços, Preços e Prazos homologada pela ARISB-MG	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	60 dias	Grave
9.14	Não disponibilizar a Tabela de Serviços, Preços e Prazos nos locais de atendimento ao usuário de fácil visualização e acesso	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Leve
9.15	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços nos locais de atendimento ao usuário de fácil visualização e acesso	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Leve
9.16	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário de fácil visualização e acesso	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Leve
9.17	Não disponibilizar Resolução FR-CISAB-RC nº 013*, no atendimento ao usuário de fácil visualização e acesso	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Leve
9.18	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços constantes na Tabela Preços e Prazos de Serviços	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.19	Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.20	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria e/ou número de economia da unidade usuária	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.21	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.22	Não realizar a notificação/comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.23	Fornecimento de água com intermitência	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Gravíssima
9.24	Não dar publicidade sobre interrupções programadas com antecedência mínima de 72 horas	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.25	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.26	Deixar de divulgar aos usuários e à ARISB-MG situação de emergência ou de calamidade pública.	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Gravíssima

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
9.27	Não apresentar na fatura o conteúdo mínimo definido na Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	60 dias	Média
9.28	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	60 dias	Grave
9.29	Não oferecer ao usuário no mínimo 6 datas de vencimento da fatura, distribuídas ao longo do mês	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	60 dias	Média
9.30	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, estando este à serviço do usuário durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	90 dias	Grave
9.31	Não dispor de endereço eletrônico (site)	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	90 dias	Grave
9.32	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico os endereços dos locais de atendimento presencial	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.33	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico as tabelas dos valores tarifários	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.34	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico a indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.35	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico as informações referentes ao padrão de ligação de água e de esgoto;	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.36	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico a tabela de preços e prazos de serviços devidamente homologada pela ARISB-MG;	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Média
9.37	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico meios de obtenção de segunda via de fatura	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Média
9.38	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico formulário para encaminhamento de reclamação de serviços	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Média
9.39	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico o modelo de contrato padrão de adesão devidamente homologado pela ARISB-MG	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.40	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico a cópia da Resolução FR CISAB-RC nº 013/2016*	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.41	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico a cópia da tabela de penalidades aplicáveis aos usuários	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.42	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico as informações acerca dos direitos e deveres do usuário	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Grave
9.43	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	30 dias	Média
9.44	Não disponibilizar em seu endereço eletrônico link para o site da ARISB-MG	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Imediato	Média
9.45	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário definidos na Resolução FR CISAB-RC nº 13/2016* não elencadas nos itens da Tabela 9 desta resolução.	Resolução FR CISAB-RC nº 013*	Variável até 180 dias, a critério da ARISB-MG	Variável, a critério da ARISB-MG

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
9.46	Problema operacional ou estrutural que ofereça risco iminente às pessoas	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato	Gravíssima

\* A Resolução FR CISAB-RC nº 013, que estabelece as Condições Gerais de Prestação de Serviços no âmbito dos municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG, encontra-se em revisão pela Agência Reguladora.

**TABELA 10 - NÃO CONFORMIDADES NAS INFORMAÇÕES PRESTADAS**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO	ENQUADRAMENTO
11.1	Não fornecer informações e/ou documentos solicitados pela ARISB-MG nos prazos estabelecidos	Resolução FR ARISB-MG nº 40	Imediato	Grave