



## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 10/2021

Dispõe sobre os procedimentos de prestação de informações eventuais e periódicas a serem fornecidas pelo prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, para a regulação técnica.

**O PRESIDENTE DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – AMAE/RIO VERDE**, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Complementar nº 130/2018, e;

**Considerando** o inciso LXXVIII do art. 5º da Constituição Federal que assegura a todos, judicial e administrativo, a razoável duração do processo e aos meios que garantam a celeridade na tramitação.

**Considerando** a Lei nº 130, de 03 de julho de 2018, que cria a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE, cometendo-lhe poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação de serviços públicos municipais de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Considerando** a Resolução Normativa nº 01 de novembro de 2019, que aprova o regimento interno da AMAE/RIO VERDE.

**Considerando** o princípio da continuidade do serviço público, o qual determina que os serviços públicos não devem ser interrompidos, dada a sua natureza e relevância, pois são atividades essenciais a coletividade.

**Considerando** a condição de cortesia na prestação dos serviços, ou seja, a civilidade e urbanidade no trato com os usuários, de modo que assegure o amplo acesso para a apresentação das reclamações;

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 1º** Esta Resolução dispõe sobre os procedimentos de prestação de informações eventuais e periódicas a serem fornecidas pelo prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, para a regulação técnica dos serviços.



§ 1º O atendimento às prestações eventuais não exige o prestador de serviços da obrigação de fornecer informações mediante solicitação da AMAE/RIO VERDE, mesmo que se refiram ao mesmo objeto.

§ 2º Os prazos começam valer a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 3º Os prazos expressos em meses ou anos contam de data a data.

§ 4º A contagem de prazo em dias, computar-se-ão somente os dias úteis.

**Art. 2º** Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I – Evento Não-programado: evento que ocorre quando não for possível a previsão e que motivem a interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

II – Evento Programado: evento planejado que motive a interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

III – Interrupção não programada no abastecimento de água: suspensão no abastecimento de água causada por eventos não planejados, tais como vandalismos, incêndios, falhas no suprimento de energia, falhas em equipamentos mecânicos, contaminação do manancial por acidente com produtos químicos, entre outros;

IV – Interrupção programada no abastecimento de água: suspensão no abastecimento de água por necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza no sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, precedida de ampla divulgação, de acordo com os termos desta Resolução;

V – Plano de Emergências e Contingências: documento que define um conjunto de procedimentos que permite ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prevenir e, diante de ocorrências de eventos, providenciar soluções adequadas às situações de emergências ou estados de calamidades, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas mapeados em sua área geográfica de abrangência;

VI – Prestador de Serviços: órgão ou entidade responsável pela execução das obras e instalações, a operação e a manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o esgotamento sanitário, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional dos serviços;

VII – Relatório Analítico de Atendimento aos Usuários: documento, que num período pré determinado, consolida as informações sobre as reclamações recebidas de usuários e as



providências adotadas, relativas aos serviços regulados pela AMAE/RIO VERDE;

VIII – Relatório Anual de Atendimento ao Plano Municipal de Saneamento Básico: documento que anualmente reúne as ações e os programas realizados para atender as diretrizes, as estratégias e as metas (prazos) estabelecidas no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) ou nos Planos de Esgotamento Sanitário (PES) e de Abastecimento de Água (PAA) do município;

IX – Relatório de Análise de Acidentes: documento que relata os acidentes ocorridos em decorrência das atividades de prestação de serviços regulados pela AMAE/RIO VERDE, que possam afetar a segurança e saúde dos trabalhadores e usuários dos sistemas e a qualidade de meio ambiente, bem como danos ao patrimônio público e particular;

X – Relatório de Avaliação de Eventos Programados: documento que relata as ações realizadas nos eventos programados pela prestadora;

XI – Usuários: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

## **CAPÍTULO II**

### **DOS PROCEDIMENTOS DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES PERIÓDICAS**

#### **Seção I**

##### **Das informações sobre novos contratos de delegação, subdelegação e atualizações**

**Art. 3º** O prestador de serviços deverá enviar a AMAE/RIO VERDE, em até 30 (trinta) dias da data de assinatura do contrato que delegue ou subdelegue a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cópias dos seguintes documentos:

I – Contrato de Concessão, de Programa, de Subdelegação ou entre atividades interdependentes, conforme o caso, que estabeleceu as condições para a prestação de serviços regulados pela AMAE/RIO VERDE;

II – Plano Municipal de Saneamento Básico ou os Planos Municipais de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, elaborados nos termos do artigo 19 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e a respectiva Lei que aprova o Plano, se houver;

III – Estudo de Viabilidade Econômico-Financeira no qual foi baseado o contrato;

IV – Inventário de bens e direitos afetos a prestação dos serviços, incluindo, entre outras informações, a titularidade;



V – Lei Municipal autorizando a delegação da prestação dos serviços contratados, e;

VI – Informações necessárias para o cálculo dos repasses para custeio da atividade de regulação, nos termos legais e regulamentares pactuados.

## **Seção II**

### **Da comunicação de ocorrência operacionais**

**Art. 4º** O prestador de serviços deverá comunicar através dos meios de contato indicados pela AMAE/RIO VERDE, a ocorrência de eventos que possam implicar em:

I – Interrupções programadas ou não programadas da prestação dos serviços;

II – Risco significativo ou dano ao meio ambiente, a saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros; ou,

III – Ocorrência de fatalidades ou ferimentos em pessoal próprio, prepostos, prestadores de serviços e outras pessoas.

**Art. 5º** A mensagem de comunicação da ocorrência de evento a que se refere o Art. 4º desta Resolução deverá conter ao menos:

I – Número de ordem, conforme código definido pelo próprio prestador de serviços, que permita identificar univocamente cada evento;

II – O funcionário ou preposto do prestador de serviços responsável pela informação, com respectivo contato;

III – A(s) localidade(s) afetada(s), conforme o caso;

IV – A data e hora do início da ocorrência;

V – A descrição sucinta da ocorrência e de seus impactos;

VI – A descrição sucinta das ações a serem adotadas, acompanhado da designação do Plano de Emergência e Contingência acionado, quando couber;

VII – A data e hora prevista para conclusão das ações, bem como a data e hora prevista para retomada do equilíbrio do sistema, quando couber.

**Art. 6º** Nos casos em que julgar necessário, a AMAE/RIO VERDE solicitará da prestadora de serviços as seguintes informações:

I – a data e hora de conclusão, acompanhado do respectivo número de ordem;



II – quando couber, a data e hora de quando foi estabelecido o reequilíbrio do sistema;

III – os dados que permitam identificar a campanha de comunicação aos usuários, no caso de eventos que afetem a qualidade da água ou que ocasionem interrupção dos serviços, tais como datas e páginas dos avisos em jornal, identificação das estações, frequência, dias e horários de mensagens veiculadas em rádio, etc.

§ 1º No caso de furto ou roubo que produza os eventos citados no Art. 4º a prestadora de serviço deverá apresentar cópia do Boletim de Ocorrência (BO).

§ 2º Quando solicitadas, as informações deverão ser apresentadas em prazo estipulado pela AMAE/RIO VERDE, podendo ser prorrogado por igual período quando justificado pelo prestador.

**Art. 7º** A AMAE/RIO VERDE, caso julgue necessário, poderá solicitar à prestadora de serviços a apresentação do Relatório de Análise de Acidente (RAA) e do Relatório de Avaliação de Evento Programado (RAEP), que deverão conter no mínimo:

I – A classificação do evento, sendo abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

II – A identificação e caracterização do evento;

III – A caracterização da lesão humana/evento (no caso do RAA);

IV – A perda ou dano a propriedade;

V – A investigação com metodologia apropriada;

VI – Os registros fotográficos, e;

VII – A prevenção de novas ocorrências.

**Art. 8º** As ocorrências programadas devem ser comunicadas pelo prestador de serviços à AMAE/RIO VERDE no mínimo 2 (dois) dias de antecedência e as ocorrências não programadas devem ser comunicadas imediatamente após conhecimento do evento e abertura do respectivo registro de ocorrência pelo prestador de serviços.

**Parágrafo único.** Quando as ocorrências não-programadas acontecerem em feriados, finais de semana, horários fora do expediente, a comunicação imediata de que trata o *Caput* deste artigo poderá ser realizada via e-mail.

### **Seção III**

#### **Das Informações Sobre Atendimentos de Reclamações dos Usuários**



**Art. 9º** O prestador de serviços deverá enviar à AMAE/RIO VERDE, até o último dia do mês de março de cada ano, o Relatório Analítico de Atendimento aos Usuários, referente ao exercício anterior, consolidando as informações sobre as manifestações de usuários e as providências adotadas, contendo ao menos:

I – O total de manifestações recebidas;

II – As manifestações por classificação (denúncia, reclamação, solicitação de informação, sugestão e elogio);

III – As manifestações por forma de atendimento (telefone, correio eletrônico, presencial, etc.);

IV – As manifestações por sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

V – As manifestações classificadas por motivo, tais como falta de água, vazamento externo de água ou esgoto, comportamento de empregado, consumo medido, qualidade da água, cobrança indevida, etc.;

VI – As manifestações por bairro;

VII – Prazo médio de encerramento dos Registro de Ocorrência.

#### **Seção IV Da Avaliação de Desempenho**

**Art. 10** O prestador de serviços deverá enviar à AMAE/RIO VERDE em meio digital os dados anuais enviados ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), ou ao sistema nacional de informações em saneamento básico que vier a sucedê-lo, no âmbito do município de Rio Verde.

§ 1º O envio expresso no *caput* desse artigo deverá ser realizado até o primeiro dia útil do mês de junho do exercício seguinte ao ano de referência das informações.

§ 2º Caso o sistema nacional de informações divulgue cronograma para coleta de dados do ano anterior até a data prevista no parágrafo anterior, prevalecerá a data definida pelo sistema nacional de informações.

§ 3º O formato e o *layout* dos dados enviados à AMAE/RIO VERDE pode ser compatível com os formatos exportados pelo sistema nacional de informações em saneamento básico, desde que os dados sejam estruturados e preferencialmente arquivados digitalmente em formatos não proprietários, tais como *Comma-Separated Values* (CSV), *Open Document Spreadsheet* (ODS) ou *Extensible Markup Language* (XML).

**Art. 11** A AMAE/RIO VERDE aplicará a metodologia para auditoria e certificação de



informações do Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento (SNIS) definida pela Portaria n° 719 – Ministério das Cidades, de 12 de dezembro de 2018 e atualizações dessa.

**Art. 12** A AMAE/RIO VERDE deverá divulgar anualmente, por meio da internet, os resultados do processo de avaliação e certificação.

### **Seção V** **Do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB)**

**Art. 13** A prestadora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário deve apresentar o Relatório Anual de Atendimento às Diretrizes e Metas estabelecidas no Plano Municipal de Saneamento Básico de Rio Verde (PMSB).

**Parágrafo Único.** Na inexistência de um PMSB consolidado, com todas as vertentes do saneamento básico (abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais), a prestadora poderá embasar o relatório nos Planos Municipais de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, devidamente revisados.

### **Seção VI** **Do Plano de Emergências e Contingências**

**Art. 14** A prestadora de serviços deverá apresentar a cada três anos o Plano de Emergências e Contingências (PEC) em atividades que possam causar riscos à saúde da população, ao meio ambiente e interrupção do serviço, contendo no mínimo as seguintes informações:

- I – Identificação e avaliação dos riscos;
- II – Definição das estratégias de mitigação dos riscos;
- III – Metodologia de aplicação do Plano de Contingência;
- IV – Estratégia de treinamento;
- V – Avaliação e desempenho.

§ 1º O PEC deve ser apresentado à AMAE/RIO VERDE até o dia 30 de janeiro do ano de exercício, para análise e considerações da Agência.

§ 2º Em caso de mudança no cenário referido no *caput*, deverá ser realizada comunicação imediata à AMAE/Rio Verde.

**Art. 15** A prestadora deverá adotar procedimentos lógicos, técnicos e administrativos, estruturados de forma a propiciar uma resposta rápida e eficiente em situações emergenciais, abordando no mínimo ações de prevenção, mitigação, preparo, alerta, resposta, reabilitação e



construção.

### **CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 16** O não atendimento das obrigações estabelecidas nesta Resolução, especialmente quanto a obrigação do prestador de serviços de fornecer informações verdadeiras e tempestivas, estará sujeita às sanções previstas em Resolução específica que trata da aplicação de penalidades.

**Parágrafo Único.** Eventuais indícios de infrações devem ser apurados em ação de fiscalização própria, observando os procedimentos estabelecidos em Resolução específica que trata de procedimentos de fiscalização e aplicação de penalidades.

**Art. 17** Os documentos de caráter eventual e periódico a serem apresentados à AMAE/RIO VERDE pela prestadora de serviços regulados estão descritos no Anexo Único.

**Parágrafo Único.** São partes integrantes do Anexo Único todos os documentos previstos no Contrato de Programa nº 1.287/2011 e Contrato de Subdelegação nº 1.327/2013 a serem apresentados pela prestadora de serviços à AMAE/RIO VERDE.

**Art. 18** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Gabinete da Presidência da Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde, aos 23 de abril de 2021.**

**Bruno Botelho Saleh**  
**PRESIDENTE DA AMAE/RV**  
Decreto 1.574/2019



## ANEXO ÚNICO

Documentos que devem ser apresentados à AMAE/RIO VERDE pelo prestador dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do município de Rio Verde.

Item	Documento	Instrumento Legal	Prazo	Observação
1	Relatório de Análise de Acidentes (RAA)	Resolução Normativa nº 10/2021	Não aplicável	-
2	Relatório de Avaliação de Eventos Programados (RAEP)	Resolução Normativa nº 10/2021	Não aplicável	-
3	Relatório Anual de Atendimento ao Plano Municipal de Saneamento Básico (RPMS)	Resolução Normativa nº 10/2021	2 (dois) primeiros meses de cada ano civil	-
4	Relatório de Atendimento ao Usuário (RAU)	Resolução Normativa nº 10/2021	3 (três) primeiros meses de cada ano civil	-
5	Plano de Limpeza e Desinfecção dos Reservatórios de Água Potável (PLDR)	Resolução Normativa nº 10/2021	2 (dois) primeiros meses de cada ano civil	-
6	Relatório de Limpeza de Desinfecção dos Reservatórios de Água Potável (RLDR)	Resolução Normativa nº 10/2021	3 (três) primeiros meses de cada ano civil	-
7	Memorial de Cálculo do Índice de Reajuste Tarifário	Contrato de Programa nº 1.287/2011	2 (dois) meses antes da aplicação do reajuste	-
8	Documentos contábeis e financeiros necessários ao cálculo do Índice de Reajuste Tarifário	Contrato de Subdelegação nº 1.327/2013	No terceiro mês anterior ao mês de aplicação do reajuste	-
9	Proposta de Revisão Tarifária	Contrato de Programa nº 1.287/2011	No mês em que completa o quadriênio da última revisão tarifária ou quando for solicitada revisão extraordinária	Devidamente acompanhada dos documentos e dos dados técnicos
10	Licenças Ambientais dos Sistemas de Tratamento de Água e Esgotamento Sanitário, Atualizadas	Contrato de Programa nº 1.287/2011	Até 1 (um) mês após a emissão do documento pelo órgão competente	Manter as licenças ambientais atualizadas



<b>11</b>	Outorgas de Captação de Água	Contrato de Programa n° 1.287/2011	Até 1 (um) mês após a emissão do documento pelo órgão competente	Manter atualizadas as outorgas de uso da água (poço e captação superficial)
<b>12</b>	Documentação e Projetos básicos e executivos das obras necessárias à prestação de serviços	Contrato de Programa n° 1.287/2011	15 (quinze) dias de antecedência da data do início das obras e/ou intervenções	Quando houver a necessidade de obras e/ou intervenções necessárias à prestação de serviços
<b>13</b>	Justificativa para a desapropriação, servidão administrativa, bem como os bens imóveis necessários a execução e conservação dos serviços e obras vinculadas a exploração	Contrato de Programa n° 1.287/2011	2 (dois) meses de antecedência da data prevista para início das obras e/ou intervenções	Quando houver necessidade de desapropriação e servidão administrativa
<b>14</b>	Dar ciência sobre o andamento dos processos administrativos judiciais relativos à desapropriação	Contrato de Programa n° 1.287/2011	3 (três) primeiros meses de cada ano civil	Apresentar dados como valores relativos da indenização paga aos expropriados
<b>15</b>	Dar ciência sobre os valores relativos das indenizações já desembolsados para custeio das desapropriações	Contrato de Subdelegação n° 1.327/2013	3 (três) primeiros meses de cada ano civil	-
<b>16</b>	Relatório Anual da Qualidade da Prestação de Serviços	Contrato de Programa n° 1.287/2011	3 (três) primeiros meses de cada ano civil	-
<b>17</b>	Relatório Anual de Desempenho Econômico-Financeiro e Gerencial	Contrato de Programa n° 1.287/2011	2 (dois) primeiros meses de cada ano civil	-
<b>18</b>	Relatório Anual do Ativo Imobilizado	Contrato de Programa n° 1.287/2011	2 (dois) primeiros meses de cada ano civil	-
<b>19</b>	Plano de Emergência e Contingência	Resolução Normativa n° 10/2021	Primeiro mês de cada ano civil	-