

PORTARIA AGEMS Nº 319, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2025.

Revoga as disposições da Portaria nº 226, de 24 de junho de 2022, e estabelece condições gerais para os procedimentos de avaliação das metas de universalização e indicadores operacionais, da regulação por exposição de resultados e procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de Saneamento Básico no âmbito dos municípios regulados pela Agência de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul.

O **DIRETOR-PRESIDENTE** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS, com base nas atribuições que lhe são conferidas no art. 4º, inciso I, alínea “g” da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no art. 19, inciso I do Decreto Estadual nº 15.796, de 27 de outubro de 2021, e

CONSIDERANDO as competências da AGEMS de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de Saneamento Básico no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios;

CONSIDERANDO as competências delegadas à AGEMS através dos Convênios de Cooperação firmados entre o Estado de Mato Grosso do Sul, AGEMS e Municípios Regulados;

CONSIDERANDO o disposto no art. 2º, inciso IX, da Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, segundo o qual os serviços públicos de saneamento básico serão prestados com base no princípio da transparência das ações, baseado em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;

CONSIDERANDO o disposto no art. 25 da Lei nº 11.445/2007, segundo o qual os Prestadores de Serviços públicos de saneamento básico deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais;

CONSIDERANDO que é objetivo da regulação estabelecer padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, conforme Lei Federal nº 11.445/2007, art. 22, inciso I;

CONSIDERANDO o disposto no § 2º do art. 16 da Norma de Referência nº 8/2024 da ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 192, de 8 de maio de 2024, segundo o qual o Prestador de Serviços públicos deve fornecer as informações para o acompanhamento das metas progressivas de universalização ao Titular dos Serviços públicos, à entidade reguladora infranacional, ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico – SINISA, aos demais órgãos de controle externo e à sociedade civil;

CONSIDERANDO a Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, na qual aprova a Norma de Referência nº 9/2024, que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO as premissas de economicidade dos recursos públicos, e eficiência nas fiscalizações, tendo como um dos itens de verificação, os indicadores de monitoramento;

CONSIDERANDO o monitoramento como uma etapa que antecede a fiscalização programada, ou que pode ensejar uma fiscalização eventual, e

CONSIDERANDO a deliberação da Diretoria-Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória nº 054, de 27 de novembro de 2025,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Estabelece as condições gerais para os procedimentos de avaliação das metas de universalização e indicadores operacionais, da regulação por exposição de resultados e procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de Saneamento Básico no âmbito dos municípios regulados pela AGEMS.

Parágrafo único. A atuação da AGEMS será orientada pelos princípios da transparência, legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência, dentre outros, observadas as demais disposições da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

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

I – Saneamento Básico: conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de:

- a) abastecimento de água potável: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações necessárias operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;
- b) esgotamento sanitário: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de, infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final para a produção de água de reuso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;
- c) limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos: constituídas pelas atividades, e pela disposição e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais de coleta, varrição manual e mecanizada, asseio e conservação urbana, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares e dos resíduos de limpeza urbana; e
- d) drenagem e manejo das águas pluviais urbanas: constituídos pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de drenagem urbana de águas pluviais, de transporte, retenção ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas nas áreas urbanas, contempladas a limpeza e a fiscalização preventiva das redes.

II – Serviço Adequado: cumprimento de atividade que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

III – Ação Isolada de Abastecimento de Água ou Esgotamento Sanitário: ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de Prestador de Serviços públicos de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário;

IV – Área de Abrangência da Prestação de Serviços: área geográfica, conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legalmente admitido, na qual o Prestador de Serviços obriga-se a prestar os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta;

V – Conexão Factível: situação na qual a edificação não esteja interligada ao sistema público a despeito de haver disponibilidade de rede de distribuição de água ou rede coletora de esgoto e viabilidade técnica e econômica da ligação;

VI – Domicílio: local estruturalmente separado e independente, onde:

- a) as pessoas naturais estabelecem suas residências, particulares permanentes ocupado, vago ou de uso ocasional ou particular improvisado.

São considerados domicílios particulares permanentes: casa, casa de vila ou em condomínio, apartamento, habitação em casa de cômodos ou cortiço, habitação indígena sem paredes ou maloca, estrutura residencial permanente degradada ou inacabada.

São considerados domicílios particulares improvisados: domicílios localizados em edificações que não tenham dependências destinadas exclusivamente à moradia, em estruturas comerciais ou industriais degradadas ou inacabadas, em calçadas, praças ou viadutos e abrigos naturais, bem como as estruturas móveis: tenda ou barraca de lona, plástico ou tecido, dentro de um estabelecimento em funcionamento, estrutura improvisada em logradouro público, exceto tenda ou barraca; estrutura não residencial permanente degradada ou inacabada; veículos (carros, caminhões, trailers, barcos, etc); outros domicílios improvisados (abrigos naturais e outras estruturas improvisadas)

São considerados domicílios coletivos: é uma instituição ou estabelecimento onde a relação entre as pessoas que nele se encontram, são regidas por normas de subordinação administrativa: asilos ou outra instituição de longa permanência para idosos; clínica psiquiátrica, comunidade terapêutica e similar; hotel ou pensão; orfanato e similar; alojamento; penitenciária, centro de detenção e similar; unidade de internação de menores; abrigo, albergue ou casa de passagem para população em situação de rua; quartel ou outra organização militar; outro domicílio coletivo.

b) as pessoas jurídicas promovem o funcionamento de suas atividades ou estabelecem domicílio coletivo, nos termos de seus estatutos ou atos consecutivos.

VII – Economias: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VIII – Economias Residenciais: moradias e apartamentos numa determinada edificação, que são atendidas pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

IX – Economias Residenciais Ativas: moradias e apartamentos existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e se encontram em pleno funcionamento;

X – Economias Residenciais Inativas: moradias e apartamentos existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário não estando, porém, em pleno funcionamento, por terem sido suspensas a pedido ou por inadimplência de pagamento, mesmo assim sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos, decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura;

XI – Economias Residenciais Factíveis: economias residenciais, com conexão factível à rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário. São as economias residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos com rede pública, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção;

XII – Economias Não Residenciais Factíveis: economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, com conexão factível à rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário. São as economias não residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos com rede pública, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção;

XIII – Setor Censitário: unidade territorial estabelecida para fins de controle cadastral, formado por área contínua, situada em um único quadro urbano ou rural, com dimensão e número de domicílios que permitam o levantamento por um recenseador, com as seguintes características:

a) são classificados em urbanos e rurais, considerando-se as características da ocupação, os usos do território e a situação de concentração e dispersão dos domicílios;

b) são diferenciados por suas unidades de coleta e divulgação quanto à existência de situações específicas de coleta: aglomerados subnormais, agrupamentos indígenas e quilombolas, agrovilas, alojamentos, acampamentos, quartéis, dentre outros; e

c) são também diferenciados quanto à sua localização em recortes territoriais específicos,

como Terras Indígenas, Territórios Quilombolas e Unidades de Conservação.

XIV – Solução Alternativa: método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, exceto em domicílios improvisados, considerado adequado, conforme normativo específico da AGEMS, em locais sem disponibilidade de rede pública;

XV – Meta: valor do indicador que se quer atingir em um determinado período de referência e numa determinada área;

XVI – Morador de Domicílio Particular Permanente: é a pessoa, ou grupo de pessoas, que tem o domicílio como local permanente de residência;

XVII – Morador de Domicílio Coletivo: é a pessoa que tem o domicílio como local habitual de residência;

XVIII – Universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluídos o tratamento e a disposição final adequados dos esgotos sanitários;

XIX – Informação Primária: dado primário de responsabilidade do Prestador de Serviços, resultado de contagem, estimativa ou medição, transformado em representações unitárias e específicas, relacionado a um período de referência e a uma determinada área;

XX – Indicador: resultado de cálculo entre informações, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços de saneamento conforme as metas previstas no art. 11-B da Lei Federal nº 11.445/2007 e deverão prever meios para aferição e comprovação de seu atingimento, por meio do acompanhamento periódico dos seguintes indicadores:

- a) indicador de universalização do abastecimento de água: índice de economias residenciais com rede de abastecimento de água;
- b) indicador de universalização de tratamento de esgotos sanitários: índice de economias residenciais com rede coletora de esgoto;
- c) indicador de universalização de tratamento de esgotos: índice de economias residenciais com rede coletora e tratamento de esgotos;
- d) indicador de não intermitência no abastecimento: índice de continuidade do serviço de abastecimento de água;
- e) indicador de redução de perdas: índice de perdas por ligação
- f) indicador de melhoria no processo de tratamento de água: Incidência das análises de coliformes totais dentro do padrão estabelecido;
- g) indicador de melhoria do processo de tratamento de esgotos: incidência das análises de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão estabelecido;

XXI – Ficha do Indicador: ficha que detalha o indicador, suas informações componentes, unidades de medida, forma de cálculo, periodicidade de apuração, padrões de referência e formas de consolidação das informações;

XXII – Padrão de Referência: valor de excelência definido nas Fichas dos Indicadores Nível I;

XXIII – Regulação por Exposição (Regulação Sunshine): objetiva divulgar o resultado de indicadores que reflitam o desempenho dos Prestadores de Serviços, qualificando os níveis de transparência e de controle social sobre os serviços de saneamento básico, na medida em que mensura e traduz dados complexos, recebidos dos Prestadores de Serviços de saneamento básico, em informações simplificadas, mais facilmente assimiladas e interpretadas pela sociedade;

XXIV – Monitoramento: procedimento adotado para o acompanhamento contínuo de metas e indicadores avaliados pela equipe de fiscalização, de obrigatoriedade de encaminhamento regular pelo Prestador de Serviços, ou quando solicitadas;

XXV – Notificação: procedimento utilizado para informar ao Prestador de Serviços a respeito de irregularidade detectada;

XXVI – Fiscalização Programada: atividade de fiscalização com periodicidade predeterminada, mediante planejamento prévio da AGEMS, podendo haver solicitação de documentos ou qualquer informação relevante antes da vistoria, bem como de disponibilização de pessoal e/ou estrutura de apoio, de acordo com a estrutura e disponibilidade do Prestador de Serviços;

XXVII – Fiscalização Eventual: atividade fiscalizatória a ser realizada pela AGEMS que pode ou não ser informada ao Prestador de Serviços, a ser realizada de ofício pela agência ou motivada por denúncias recebidas em virtude do descumprimento de metas de contratos e/ou da legislação aplicável, ou, ainda, decorrentes de qualquer situação que possa comprometer a adequada prestação dos serviços públicos regulados;

XXVIII – Equipe de Fiscalização: servidores legalmente habilitados e/ou designados com a finalidade de adotar as medidas necessárias de fiscalização a eles incumbidas;

XXIX – Legislação do Setor de Saneamento Básico: leis federais, estaduais e municipais inerentes à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, resíduos sólidos e drenagem;

XXX – Normas do Setor de Saneamento Básico: decretos, resoluções, portarias e outros atos administrativos expedidos por órgãos públicos, assim como as regras pactuadas em contratos administrativos e as normas regulatórias expedidas pela AGEMS em relação à prestação dos serviços públicos de Saneamento Básico;

XXXI – Não Conformidades: procedimentos adotados pelo Prestador de Serviços que não estão de acordo com a legislação, com as normas do setor de saneamento básico e com os Contratos e/ou Convênios;

XXXII – Constatação: fato ou situação verificada pela fiscalização, podendo haver a constatação de um serviço adequado, inclusive como ponto notável da unidade, como também a constatação de uma não conformidade;

XXXIII – Recomendação: medida facultativa baseada em normas, legislações e boas práticas direcionada ao Prestador de Serviços, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, da qual não resulte desconformidade ou que venha a ser prejudicial à população;

XXXIV – Determinação: medida obrigatória a ser adotada pelo Prestador de Serviços, quando houver necessidade de ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, sempre que forem detectadas não conformidades pelo Agente Fiscalizador;

XXXV – Relatório de Fiscalização: documento que apresenta o resultado final das fiscalizações programada e eventual realizadas pela equipe de fiscalização descrevendo as constatações, não-conformidades, recomendações e determinações, devendo o relatório de fiscalização ser acompanhado do termo de notificação;

XXXVI – Termo de Vistoria (TV): documento elaborado nos moldes estabelecidos pela AGEMS quando necessário e que relata, resumidamente e de forma clara, a fiscalização realizada in loco;

XXXVII – Termo de Diligência (TD): instrumento mediante o qual o servidor solicita os elementos necessários para a elaboração do seu trabalho;

XXXVIII – Termo de Notificação (TN): documento através do qual o Prestador de Serviços é cientificado a respeito do resultado da fiscalização;

XXXIX – Auto de Infração (AI): documento lavrado de ofício por agente público, através do qual se imputa penalidade ao Prestador de Serviços, pelo cometimento de infração à legislação ou às normas do setor de saneamento básico;

XL – Território de Abrangência da Universalização: Compõe as áreas urbanas e não urbanas, de caráter coletivo e de interesse público;

XLI – Área de Abrangência do Prestador de Serviços: área geográfica, definida em contrato ou outro instrumento legal, na qual a empresa ao qual o Titular dos Serviços tenha delegado a prestação de serviços, se compromete em prestar os serviços de saneamento.

CAPÍTULO III

DAS METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO PARA ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção I Da Abrangência

Art. 3º Conforme disposto na Norma de Referência nº 8/2024 da ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 192, de 8 de maio de 2024, as metas progressivas de universalização devem ser avaliadas no âmbito municipal, quando exercida a titularidade de maneira independente, ou no âmbito da prestação regionalizada, quando aplicável.

Parágrafo único. Os Titulares dos Serviços e a AGEMS avaliarão conjuntamente, o cumprimento das metas de universalização em seus municípios de forma a garantir que as políticas públicas municipais e as metas, mesmo no caso da prestação regionalizada, sejam atingidas também para cada município e distritos, individualmente.

Art. 4º A expansão do acesso com a efetiva prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário deve buscar a integralidade do conjunto de atividades de infraestruturas e instalações operacionais definidas no inciso I, alíneas "a" e "b" do art. 3º da Lei Federal nº 11.445/2007.

Art. 5º A prestação adequada dos serviços de abastecimento da água potável atenderá padrões de potabilidade, segundo regulamentação do Ministério da Saúde e as Resoluções Conjuntas estabelecidas pela Secretaria Estadual de Saúde e AGEMS, que dispuser sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.

Art. 6º Os processos de tratamento de esgotos devem resultar em efluentes tratados em conformidade com as normas pertinentes e em conformidade com as metas estabelecidas nos Contratos de Programa e instrumentos equivalentes, bem como de acordo com as respectivas legislações, outorgas e autorizações federais, estaduais, municipais e distritais de recursos hídricos e meio ambiente.

Seção II Da Universalização

Art. 7º A universalização do acesso ao abastecimento de água potável e esgotamento sanitário é de responsabilidade do Titular dos Serviços no território de abrangência, e deve ser entendida como a ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados em todo o conjunto de seus serviços e suas atividades, infraestruturas e instalações operacionais.

Parágrafo único. A AGEMS poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, os domicílios que sejam atendidos por métodos alternativos e descentralizados por ela autorizados, para os serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto em áreas rurais, remotas ou em núcleos urbanos informais consolidados.

Art. 8º Para fins de monitoramento e avaliação do alcance das metas de universalização, consideram-se a cobertura e o atendimento de 99% (noventa e nove por cento) dos domicílios

com água potável e a cobertura e o atendimento de 90% (noventa por cento) dos domicílios com coleta e tratamento de esgotos, até 31 de dezembro de 2033, em cada município, conforme indicadores desta resolução.

§ 1º Quando os estudos para a licitação da prestação regionalizada apontarem para a inviabilidade econômico-financeira da universalização na data referida no caput, mesmo após o agrupamento de municípios de diferentes portes, fica permitida a dilação do prazo, desde que não ultrapasse 1º de janeiro de 2040 e haja anuência prévia da AGEMS, que, em sua análise, deverá observar a modicidade tarifária.

§ 2º Não constitui serviço público a ação de saneamento executada por meio de soluções individuais, desde que o usuário não dependa de terceiros para operar.

Seção III Das Responsabilidades do Titular dos Serviços e da AGEMS

Art. 9º O Titular dos Serviços, é o responsável por formular a respectiva política pública de saneamento básico, e deve:

I – Elaborar ou atualizar os planos de saneamento básico, nos termos da Lei nº 11.445/2007, bem como estabelecer metas e indicadores de desempenho e mecanismos de aferição de resultados, a serem obrigatoriamente observados na execução dos serviços prestados de forma direta, por delegação ou por concessão;

II – Anuir ao plano de investimentos do Prestador de Serviços, que incorpore as metas de expansão dos serviços e o cronograma para a universalização do acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as metas e prazos estabelecidos na legislação vigente;

III – Delegar à regulação e fiscalização à Agência Reguladora cadastrada pela Agência Nacional de Águas, dotada de independência, com autonomia financeira, administrativa e decisória, garantida por mandatos fixos dos seus dirigentes, e atuação técnica e imparcial na regulação, fiscalização e normatização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a qual deverá regular e fiscalizar todo o município, independentemente da modalidade de prestação dos serviços.

Art. 10 A AGEMS e o Titular dos Serviços são responsáveis pela verificação do cumprimento das condições e metas dos contratos e planos de saneamento básico por parte dos Prestadores de Serviços, mesmo que seja por prestação direta, na forma das disposições legais, regulamentares e contratuais.

Art. 11 As metas de universalização a serem alcançadas serão definidas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico, convênio e plano de trabalho de delegação da regulação e fiscalização, quando se tratar de operação pela administração direta ou indireta.

Seção IV Das Responsabilidades do Usuário

Art. 12 É responsabilidade do responsável pelo imóvel, morador, responsável familiar, inquilino ou do proprietário de domicílio não conectado às redes públicas disponíveis, solicitar ao Prestador de Serviços, que atue na localidade, a sua conexão às redes públicas de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário disponíveis em seu logradouro.

§ 1º Os domicílios não conectados às redes públicas disponíveis estão sujeitos ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços.

§ 2º A disponibilidade de rede pública depende de viabilidade técnica e econômica para ligação ao serviço público, que deverá ser efetivada mediante solicitação de ligação do usuário para

fornecimento do serviço e eventual adequação nas instalações prediais.

§ 3º Na ausência de disponibilidade de rede pública, o domicílio poderá ser atendido com solução alternativa adequada conforme normativo específico publicado pela AGEMS.

§ 4º O responsável pelo imóvel, poderá ter a recusa da ligação, desde que motivada pelo Prestador de Serviços, seja pela dependência de conclusão da obra ou pela liberação da mesma, para a efetivação das ligações. Devendo o usuário, acompanhar junto ao Prestador de Serviços, para que possa se conectar à rede, com a maior brevidade.

Seção V

Das Responsabilidades do Prestador de Serviço de Água e Esgoto

Art. 13 Os Prestadores de Serviços devem atender à legislação do setor, às previsões contratuais e normativas com vistas ao atendimento dos normativos da ANA e da AGEMS, bem como o alcance das metas pactuadas nos Contratos de Programa, Convênios de Regulação e Planos de Trabalho, bem como à universalização do atendimento com abastecimento de água potável e esgotamento sanitário.

§ 1º O Prestadores de Serviços públicos deve atender ao estabelecido:

I – Nos contratos firmados com o Titular dos Serviços;

II – No Plano Municipal de Saneamento Básico ou no Plano Regional de Saneamento Básico e no que tange o objeto contratual pactuado com o Prestadores de Serviços;

III – Nos normativos da AGEMS;

IV – Nas normas de referência da ANA; e

V – No caso de operação pela administração direta ou indireta, o cumprimento dos planos de trabalho, parte indissociável dos convênios de delegação de regulação e fiscalização.

§ 2º O Prestador de Serviços públicos deve fornecer as informações para o acompanhamento das metas progressivas de universalização:

I – Ao Titular dos Serviços públicos;

II – À AGEMS;

III – Ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico SINISA;

IV – Aos demais órgãos de controle externo, sempre que requerido; e

V – Aos usuários e à sociedade civil.

§ 3º O Prestador de Serviços públicos de saneamento básico deve disponibilizar infraestrutura de rede até os respectivos pontos de conexão necessários à implantação dos serviços nas edificações e nos empreendimentos relacionados à incorporação imobiliária e de parcelamento de solo urbano, de acordo com o plano de expansão pactuado em contrato ou no Plano Municipal de Saneamento Básico ou no Plano Regional de Saneamento Básico.

Art. 14 O Prestador de Serviços públicos realizará o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área coberta com serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e repassará aos Titulares dos Serviços e à AGEMS a relação das edificações que não se conectaram às redes públicas e os casos em que o prazo para conexão tenha sido descumprido.

Art. 15 Na ausência de disponibilidade de redes públicas de abastecimento de água ou

esgotamento sanitário, são admitidas, para fins de universalização, soluções alternativas adequadas, executadas por meio de ação ou prestação, conforme normativo específico publicado pela AGEMS.

Art. 16 O Prestador de Serviços que estiver em fase de estudos para concessão administrativa ou por meio de Parceria Público-Privada, deverá comunicar o regulador e inserir nos processos que antecedem a licitação, a presença e a participação do regulador.

Art. 17 Quanto aos processos de Parcerias Público-Privadas em andamento, a AGEMS deverá receber e acompanhar os trabalhos dos Verificadores Independentes.

Art. 18 Quanto aos processos de Parcerias Público-Privadas em andamento, a AGEMS é o regulador competente para regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico.

Seção VI **Das Características de Uso e Ocupação do Território – Recortes Geográficos**

Art. 19 Os setores censitários, classificados em urbanos e rurais pelo IBGE, em consonância com as leis municipais podem ser utilizados na identificação dos recortes geográficos integrantes do município para avaliar seu percentual de cobertura e de atendimento e possíveis soluções de expansão para domicílios regularizados ou não.

Parágrafo único. Deve ser considerada a definição dos ambientes urbano e rural, constantes de Plano Diretor Municipal ou Plano Municipal de Saneamento Básico, e na ausência desta definição, devem ser considerados conforme classificação de setores censitários definidos pelo IBGE.

Seção VII **Dos Indicadores de Cobertura e de Atendimento**

Art. 20 Os indicadores de universalização da cobertura e do atendimento, no município com abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, devem ser calculados e demonstrados pelo Prestador de Serviços, com a avaliação pela AGEMS e o Titular dos Serviços.

Parágrafo único. Os indicadores de cobertura e de atendimento são calculados conforme as fichas dos indicadores do Anexo I.

Art. 21 Para medir a cobertura e o atendimento devem ser adotados os seguintes indicadores:

- I – IAA: Índice de atendimento de abastecimento de água;
- II – ICA: Índice de cobertura de abastecimento de água;
- III – IAE: Índice de atendimento de esgotamento sanitário; e
- IV – ICE: Índice de cobertura de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Os indicadores de cobertura e de atendimento de que tratam os incisos I a IV compõem os demais indicadores estabelecidos no CAPÍTULO IV que dispõe sobre indicadores e padrões da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 22 Os indicadores de cobertura e de atendimento de abastecimento de água e esgotamento sanitário devem ser calculados e demonstrados pelo Prestador de Serviços, com a avaliação pela AGEMS para as seguintes áreas de abrangência da ação ou prestação:

I – Por município, mesmo em casos de delegação parcial e/ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo território do município, para fins de avaliação de desempenho municipal;

II – Por área urbana do município para avaliação do plano de saneamento básico, no que concerne aos indicadores de atendimento;

III – Por área rural do município para avaliação do plano de saneamento básico e do Programa Nacional de Saneamento Rural, no que concerne aos indicadores de atendimento;

IV – Por contrato de prestação de serviços no município, incluindo delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

V – Por prestação regionalizada, quando for o caso, para fins de avaliação de desempenho regional e avaliação contratual; e

VI – Por Prestador de Serviços, sempre que este atender a mais de um Titular dos Serviços na área de atuação da AGEMS, para fins de comparação entre Prestadores de Serviços.

VII – Regulação contratual pelas Parcerias Público-Privadas, em conformidade com as cláusulas contratuais vigentes.

Seção VIII Das Metas Progressivas de Expansão

Art. 23 O Titular dos Serviços públicos deve prever as metas progressivas de expansão nos Planos Municipais e Regionais de Saneamento Básico com vistas ao atingimento dos valores estabelecidos para a universalização de abastecimento de água e esgotamento sanitário até, no máximo, 31 de dezembro de 2033.

Parágrafo único. A AGEMS deve atuar junto ao Titular dos Serviços no sentido de que sejam contempladas as metas progressivas de universalização na elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos municipais ou regionais de saneamento básico.

Art. 24 Só deve ser considerada atingida a meta de universalização no componente abastecimento de água potável do município, quando os indicadores de atendimento, IAA, e de cobertura, ICA, calculados conforme as fichas do Anexo II desta Portaria para a abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores à 99% (noventa e nove por cento).

Art. 25 Só deve ser considerada atingida a meta de universalização no componente esgotamento sanitário do município quando os indicadores de atendimento, IAE, e de cobertura, ICE, calculados conforme as fichas do anexo desta resolução para a abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores à 90%.

CAPÍTULO IV DOS INDICADORES OPERACIONAIS PARA ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção I Da Abrangência

Art. 26 Conforme disposto na Norma de Referência nº 9/2024 da ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, a avaliação operacional da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário tem por objetivo uniformizar e sistematizar a forma de análise e o reporte de resultados dos serviços prestados.

Parágrafo único. São previstos dois tipos de avaliação operacional:

I – Avaliação segundo as metas estabelecidas e os resultados alcançados pelos indicadores Nível I; e

II – Avaliação por comparação que considera os resultados alcançados pelos indicadores Nível I e Nível II, e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.

Art. 27 Os componentes da avaliação operacional da prestação dos serviços são:

I - Indicadores Nível I;

II - Indicadores Nível II; e

III – Metas.

SEÇÃO II DOS INDICADORES NÍVEL I

Art. 28 Os indicadores Nível I estão relacionados às metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamentos sanitário, à garantia de não intermitência do abastecimento, à redução de perdas e à melhoria dos processos de tratamento, conforme disposto no art. 11-B da Lei Federal nº 11.445/2007.

§ 1º Os indicadores Nível I devem ser associados a metas progressivas e avaliados conforme os dois tipos de avaliação operacional previstos nos incisos I e II do parágrafo único do art. 26.

§ 2º Os indicadores Nível I são de adoção obrigatória pela AGEMS e, quando a prestação de serviços for formalizada por contrato, devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais e planos de trabalho anexos aos convênios de regulação e fiscalização:

Art. 29 Os indicadores Nível I são os seguintes:

I – Os indicadores de cobertura e de atendimento estabelecidos na Norma de Referência nº 8/2024 que dispõe sobre metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme disposto no CAPÍTULO III:

- a) IAA - Índice de atendimento de abastecimento de água;
- b) ICA - Índice de cobertura de abastecimento de água;
- c) AE - Índice de atendimento de esgotamento sanitário;
- d) ICE - Índice de cobertura de esgotamento sanitário.

II – Nível I - 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação;

III – Nível I - 02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido;

IV – Nível I - 03: Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido;

V – Nível I - 04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água;

VI – Nível I - 05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário; e

VII – Nível I - 06: Índice da Qualidade da Água - IQA (Conforme Resolução Conjunta nº 01/2023/SES-MS/AGEMS).

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de excelência de cada um dos indicadores Nível I mencionados nos incisos II a VI, estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores.

Seção III Dos Indicadores Nível II

Art. 30 O conjunto de indicadores Nível II devem ser avaliados conforme inciso II do parágrafo único do art. 23 e são de adoção obrigatória pela AGEMS.

Art. 31 Os indicadores Nível II são os seguintes:

I – Nível II - 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água;

II – Nível II - 02: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água;

III – Nível II - 03: Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;

IV – Nível II - 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água;

V – Nível II - 05: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração e forma de obtenção de cada um dos indicadores Nível II estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores (Anexo II).

Seção IV Das Metas Progressivas

Art. 32 As metas devem ser definidas no plano municipal ou regional de saneamento básico, aprovado por ato do Titular dos Serviços ou pela estrutura de prestação regionalizada.

§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:

I – Ser anuais, específicas e progressivas, aplicáveis, nos termos desta Portaria, aos indicadores Nível I e, de maneira facultativa, aos indicadores Nível II, quando possuírem metas definidas;

II – Ser definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

III – Ser exequíveis, mensuráveis, comparáveis e, facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.

§ 2º A AGEMS atuará junto ao Titular dos Serviços no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos municipais ou regionais de saneamento básico.

Art. 33 Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Art. 34 As metas de redução de perdas de água na distribuição devem ser compatíveis com a Portaria MCID nº 788, de 1º de agosto de 2024, do Ministério das Cidades, que estabelece os procedimentos gerais para o cumprimento do disposto no inciso IV do caput do art. 50 da Lei nº 11.445/2007, e no inciso IV do caput do art. 7º do Decreto nº 11.599, de 12 de julho de 2023, ou instrumento que a substitua.

Seção V Das Diretrizes para Avaliação Operacional, Coleta das Informações e Cálculo dos Indicadores

Art. 35 O cumprimento das metas dos indicadores Nível I será verificado anualmente pela AGEMS.

Art. 36 O Prestador de Serviços é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela AGEMS.

Parágrafo único. O Prestador de Serviços e a administração direta ou indireta que opere os Serviços Autônomos de Abastecimento de Água devem fornecer à AGEMS, por meio do Relatório Gerencial, de periodicidade mensal, as informações primárias relativas à sua área de abrangência da prestação de serviços:

I – De forma individualizada para cada município ou área do município atendida, e para área urbana e rural no caso dos indicadores de atendimento da universalização, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e

II – Por componente do serviço: abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 37 O período de referência de apuração das informações é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro, com as informações consolidadas na data-base do mês de dezembro do ano de referência.

Parágrafo único. As informações deverão ser prestadas pelo Titular dos Serviços e/ou Prestador de Serviços anualmente ao SINISA e a AGEMS realizará o monitoramento e a avaliação de confiança e exatidão sobre as informações prestadas pelos relatórios gerenciais e pela inserção de dados nos sistemas nacionais.

Art. 38 O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços deve conter diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à AGEMS, observando a metodologia para auditoria e certificação das informações do SINISA, instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

Parágrafo único. A avaliação de confiança das informações será realizada apenas para os indicadores e fórmulas idênticas ao SINISA que já possuam testes de controle definidos no guia de certificação das informações do SINISA.

Seção VI

Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores

Art. 39 A AGEMS é responsável pela certificação e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados, por meio da delegação pelos Titulares dos Serviços conforme os convênios para os respectivos serviços de saneamento.

Parágrafo único. A AGEMS garantirá ao Prestador de Serviços e ao Titular dos Serviços a manifestação do contraditório, a fim de esclarecer as informações primárias e os indicadores calculados nos prazos e procedimentos correspondentes aos mecanismos de fiscalização regulados pela AGEMS.

Art. 40 Os indicadores Nível I e Nível II serão calculados e avaliados pela AGEMS de acordo com os seguintes recortes:

I – Por município, mesmo em casos de delegação parcial ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo território do município, para fins de avaliação municipal;

II – Por contrato de prestação de serviços, inclusive por delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

III – Por prestação regionalizada, quando for o caso, para fins de avaliação regional e avaliação contratual; e

IV – Por Prestador de Serviços, sempre que este atender a mais de um Titular dos Serviços na área de atuação da AGEMS, para fins de comparação entre Prestadores de Serviços.

§ 1º No caso de delegação parcial, a AGEMS consolidará os resultados por município, considerando os dados recebidos de cada Prestador de Serviços atuante no município por meio da soma das informações primárias de cada um dos indicadores.

§ 2º No caso de prestação regionalizada ou Prestador de Serviços que atenda a mais de um município os indicadores são calculados somando as informações primárias de cada município atendido, para posteriormente calcular o indicador agrupado.

Art. 41 Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano:

I – Se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, a AGEMS classificará como insatisfatório e indicará: "Insatisfatório por falta de informações para avaliação";

II – Se devido a inconsistências, à não conformidade das informações primárias ou ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, devidamente comprovado, a AGEMS classificará como insatisfatório e indicará: "Insatisfatório por falta de condições de avaliação"; e

III – Se devido a motivos não circunscritos ao Prestador de Serviços, a AGEMS validará o motivo apresentado e indicará: "Não avaliado por motivos externos e alheios à vontade do Prestador de Serviços".

Art. 42 Os resultados dos indicadores são sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

Seção VII

Do Relatório de Avaliação Operacional da Prestação dos Serviços

Art. 43 O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores (Relatório Anual de Avaliação de Performance - RAAP), deverão ser publicados no site oficial da AGEMS, resguardados os dados protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados e Sigilo Fiscal e em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

Art. 44 O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços (Relatório Anual de Avaliação de Performance - RAAP), contém os indicadores Nível I, inclusive os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na Norma de Referência nº 8/2024 que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação, os indicadores Nível II e os indicadores complementares definidos pela AGEMS.

Seção VIII

Do Sistema de Monitoramento dos Indicadores

Art. 45 A AGEMS adotará sistema de monitoramento dos indicadores sociais, ambientais, econômicos e de governança que permita:

I – O acompanhamento anual;

II – A alimentação por recortes dos Titulares dos Serviços e Prestador de Serviços de modo a integrá-los a um todo;

III – O cálculo de indicadores a partir de dados básicos ou informações nele inseridos; e

IV – A apresentação dos indicadores conforme as áreas de abrangência.

Art. 46 Os dados e os sistemas para o monitoramento serão geridos pela AGEMS, que subsidiará o relatório de avaliação do cumprimento das metas progressivas de universalização e o Relatório Anual de Avaliação de Performance (RAAP).

CAPÍTULO V DO MONITORAMENTO E DA REGULAÇÃO POR EXPOSIÇÃO (*SUNSHINE*)

Art. 47 O procedimento de monitoramento e da regulação por exposição compreende a aplicação de mecanismos de comparação, através dos resultados dos indicadores e tem por objetivos:

I – Analisar dados e indicadores de metas de atendimento, operacionais e de qualidade do serviço de Saneamento Básico prestado nos Municípios Conveniados;

II – Monitorar a evolução dos indicadores, comparando-os com outros municípios e Prestadores de Serviços;

III – Acompanhar as metas estabelecidas nos Planos e Políticas Municipais de Saneamento Básico e/ou constantes nos Planos Municipais de Gerenciamento de Resíduos;

IV – Identificar achados e propor auditorias operacionais;

V – Auxiliar a gestão dos Titulares dos Serviços de saneamento básico e resíduos sólidos, emitindo alertas sempre que houver distorções que necessitem de intervenção;

VI – Subsidiar a elaboração de relatórios de desempenho por meio da análise da evolução dos indicadores de performance, análise e interpretação dos resultados, comparação entre municípios e prestadores, análise da evolução histórica do Prestador de Serviços, e avaliação da concretização das recomendações anteriores, e que possam subsidiar novas recomendações;

VII – Subsidiar os planos de fiscalização programada e eventual;

VIII – Realizar a Regulação por exposição (*Sunshine*), divulgando anualmente em site oficial, os dados abertos, resultados dos indicadores que reflitam as condições socioeconômicas, de saúde pública, de vulnerabilidade, e desempenho dos Prestador de Serviços, demonstrando os índices de acordo com os critérios de:

Indicadores Nível I

- 1) IAA - Índice de atendimento de abastecimento de água;
- 2) ICA - Índice de cobertura de abastecimento de água;
- 3) AE - Índice de atendimento de esgotamento sanitário;
- 4) ICE - Índice de cobertura de esgotamento sanitário.
- 5) Índice de perdas de água na distribuição por ligação;
- 6) Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido;
- 7) Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido;
- 8) Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água;
- 9) Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário; e
- 10) Índice da Qualidade da Água – IQA.

Indicadores de Nível II:

- 1) Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água;
- 2) Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água;
- 3) Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;
- 4) Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água;
- 5) Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de esgotamento sanitário.

Indicadores e Informações Complementares:

- 1) População urbana e não urbana (n^ohab.);

- 2) Média de Habitantes por domicílio (hab/dom);
- 3) Frequência Média Mensal de Interrupção dos Serviços (por 1000 ligações);
- 4) Número anual de reclamações registrados na Ouvidoria da AGEMS;
- 5) Reclamações anuais sobre qualidade da água (por 100.000 usuários/ano);
- 6) Volume de águas de reuso (por m³);
- 7) Índice de inundações ocorridas no período;
- 8) volume produzido de água, por poços, por 100.000 habitantes;
- 9) Extensão de rede de água e de esgoto: em km;
- 10) Reservação: em m³;
- 11) Índice de Oferta: Volume produzido em m³/ano por habitante;
- 12) Índice de hidrometração (%);
- 14) Consumo médio por economia (m³/econ.);
- 15) Ticket médio por economia (R\$/economia);
- 16) Tarifa Média de Água (R\$/m³);
- 17) Tarifa Fixa (R\$/economia);
- 18) Investimento Anual realizado em Sistemas de Abastecimento de Água por habitante;
- 19) Investimento Anual realizado em Esgotamento Sanitário, por habitante;
- 20) % População urbana atendida com coleta de lixo;
- 21) Frequência semanal média de coleta;
- 22) % de pessoas em domicílios com abastecimento de água e esgotamento sanitário inadequados;
- 23) Nº de novas ligações de água por município;
- 24) Nº de novas ligações de esgoto por município
- 25) Índice de Desenvolvimento Humano Municipal IDH-M (unidade);
- 26) Número de Responsáveis Familiares beneficiados pela Tarifa Social, por município;
- 27) Renda per capita média por município;
- 28) Índice de perdas de água, por município (litros/hab/dia)

§ 1º O monitoramento consiste no acompanhamento contínuo das atividades desempenhadas pelo Prestador de Serviços, auxiliando diagnósticos prévios com efeito preventivo, cujo Relatório Anual de Avaliação de Performance (RAAP) será publicado no *website* da AGEMS, para acesso ao público.

§ 2º Na etapa de monitoramento, podem ser emitidas notificações preventivas para correção de falhas na prestação dos serviços, em caráter de urgência.

§ 3º Os indicadores e informações estabelecidos no art. 47 desta Portaria, servirão para avaliar a evolução da prestação de serviços, por município, e oferecer dados abertos, quantitativos e qualitativos, os quais serão avaliados nos seguintes níveis:

I – Muito insatisfatório: Abaixo de 50% da referência considerada como meta;

II – Insatisfatório: Entre 51 e 75% da referência considerada como meta;

III – Satisfatório: Meta cumprida e/ou resultados ideais em conformidade com a referência considerada como meta;

IV – Bom: Acima da meta em até 25%;

V – Excelente: Acima da meta em mais de 26%.

Art. 48 O procedimento de monitoramento será realizado pela AGEMS, através da análise dos dados e documentos encaminhados anualmente pelo Prestador de Serviços e de dados abertos e/ou recebidos de órgãos públicos em que a AGEMS mantenha termo de cooperação, convênio ou outro instrumento.

§ 1º As informações a serem monitoradas deverão ser encaminhadas mensalmente pela prestadora de serviços.

§ 2º Caso sejam detectadas não conformidades nos procedimentos adotados pela Prestadora de Serviços durante o monitoramento das metas contratuais e/ou estabelecidas em normas e legislações do saneamento, a AGEMS:

I – Poderá motivar a abertura de uma Fiscalização Eventual, nos termos estabelecidos nesta Portaria, e/ou

II – Encaminhará ofício ao Prestador de Serviços, para a regularização, indicando as não conformidades e as formas de resolução.

CAPÍTULO VI DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art. 49 O processo administrativo de fiscalização deverá ser aberto nos termos estabelecidos pelas legislações estaduais vigentes e normativos definidos pela AGEMS.

Seção I Da Fiscalização Programada

Art. 50 A Fiscalização Programada tem por objetivos:

I – Verificar as instalações, os instrumentos e os procedimentos utilizados pelos Prestador de Serviços regulados de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, drenagem e manejo de águas pluviais e resíduos sólidos domiciliares urbanos;

II – Zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada, primando pela regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação dos serviços públicos;

III – Verificar as condições de atendimento aos usuários dos serviços públicos fiscalizados, inclusive concernente ao suporte telefônico, eletrônico, digital e presencial relacionado às dúvidas, reclamações e solicitações;

IV – Identificar as não-conformidades relativas ao descumprimento da legislação ou das normas do setor de saneamento básico; e

V – Acompanhar e fiscalizar as metas previstas em contrato e/ou normas e legislações setoriais.

Parágrafo único. Cabe à Diretoria de Regulação e Fiscalização – Saneamento Básico e Resíduos Sólidos da AGEMS designar a equipe de fiscalização, a responsabilidade pela ação de fiscalização, incumbindo à equipe, em conjunto com a coordenação da Câmara Técnica de Saneamento e a respectiva Diretoria de Saneamento Básico, aprovar os Planos de Fiscalização, os quais serão implementados pela equipe designada, visando a condução isenta, imparcial, célere e tecnicamente adequada, dos procedimentos administrativos, as eventuais comunicações, notificações, autuações e análises das manifestações do Prestador de Serviços, relativas à fiscalização aplicada.

Art. 51 A Fiscalização Programada compreende as seguintes etapas:

I – Lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Programada, identificando o escopo da fiscalização, os Prestadores de Serviços a serem fiscalizados e a equipe responsável pela fiscalização;

II – Comunicação ao Prestador de Serviços e ao Titular dos Serviços, preferencialmente por meio eletrônico, digital e com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, podendo ser seguida de reunião de abertura, a critério da AGEMS;

III – Solicitação de informações e documentos ao Prestador de Serviços e ao Titular dos Serviços, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

IV – Realização de diligências, as quais, por sua vez, correspondem aos atos adotados pela equipe de fiscalização na busca de documentos, dados e informações e outros elementos de prova necessários à elaboração do relatório;

V – Vistorias técnicas, caracterizadas por inspeções das unidades e sistemas do Prestador de Serviços objeto da fiscalização, realizadas pela equipe de fiscalização da AGEMS, para verificação das condições físicas e operacionais e de atendimento dos serviços regulados;

VI – Registro de imagens das constatações, não conformidades e demais situações relevantes para o Relatório de Fiscalização;

VII – Aplicações dos procedimentos de fiscalização, medições e análises realizadas pela equipe de fiscalização ou terceiros, para verificação da regularidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados;

VIII – Solicitação de informações complementares e novos documentos ao Prestador de Serviços ou a órgãos públicos, a fim de respaldar as conclusões e do Relatório de Fiscalização, em prazo a ser estabelecido pela AGEMS e não inferior a 05 (cinco) dias úteis;

IX – Termo de Vistoria com as informações e evidências apuradas durante a atividade de fiscalização;

X – Elaboração do Relatório de Fiscalização, contendo todas as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a atividade de fiscalização, inclusive as constatações e não conformidades, com suas respectivas recomendações e determinações a serem adotadas pelos Prestadores de Serviços, e que poderão ser objeto da lavratura de Auto de Infração;

XI – Elaboração do Termo de Notificação (TN);

XII – Manifestação do Agente, contendo contraditório, ampla defesa e as evidências que comprovem os fatos alegados;

XIII – Relatório de Análise de Manifestação do Agente, elaborada pela equipe de fiscalização designada, acatando as alegações ou justificando as razões que motivam a manutenção da penalidade aplicada;

XIV – Lavratura do Termo de Arquivamento (TA) caso as alegações do agente sejam acatadas; ou

XV – Lavratura do Auto de Infração (AI), caso as alegações do agente não sejam acatadas.

§ 1º O Prestador de Serviços deverá designar entre seus quadros, um representante legal, responsável pelo recebimento de comunicações e envio de informações à AGEMS relativas à Ação de Fiscalização, devendo manter sempre os dados de contato atualizados, incluindo o nome do preposto do Prestador de Serviços, seu cargo, telefone, endereço eletrônico e outros meios disponíveis para contato, responsabilizando-se por mantê-lo permanentemente acessível.

§ 2º No caso de gozo de férias, o Prestador de Serviços deverá indicar o preposto substituto.

§ 3º O uso das imagens constantes dos Relatórios de Fiscalização produzidos pela AGEMS, deverão ser usados com referência à fonte, dentro do contexto do Relatório de Fiscalização, a fim de manter a veracidade e fidedignidade da informação.

§ 4º No Termo de Notificação, poderá a AGEMS recomendar e determinar, a qualquer tempo, sem prejuízo da apuração do cometimento de infração, a adoção ou suspensão de ações ou condutas, com o objetivo de regularizar constatações e não conformidades identificadas na fiscalização.

§ 5º Adotam-se os seguintes procedimentos de fiscalização, os quais podem ser utilizados de forma isolada ou combinada:

- I – Exame: a análise de livros, registros de transações e documentos;
- II – Vistoria: diligência, in loco, que objetiva a verificação e a constatação de situação, coisa ou fato, de forma circunstancial;
- III – Indagação: busca de informações mediante entrevista com conhecedores do objeto ou de fato relacionado à fiscalização;
- IV – Investigação: pesquisa que busca trazer o que está oculto por quaisquer circunstâncias;
- V – Arbitramento: determinação de valores, quantidades bem como a solução de controvérsia por critério técnico-científico;
- VI – Mensuração: é o ato de qualificação e quantificação de dimensões físicas de coisas, bens, direitos e obrigações;
- VII – Avaliação: é o ato de estabelecer o valor de coisas, bens, direitos, obrigações, despesas e receitas;
- VIII – Certificação: é o ato de atestar a informação trazida ao parecer, nota técnica ou relatório de fiscalização; e
- IX – Testagem: é a aplicação de métodos e critérios atualizados que asseguram aos interessados, a confiança e a credibilidade que o parecer, nota técnica ou relatório de fiscalização requer.

Art. 52 Na comunicação da Fiscalização Programada, a AGEMS informará ao Prestador de Serviços:

- I – Identificação do ente fiscalizador;
- II – Data do início da Ação de Fiscalização e data prevista para início e término de inspeções nas instalações do Prestador de Serviços fiscalizado;
- III – Local e descrição detalhada da Ação de Fiscalização;
- IV – Identificação da equipe, com nome completo, cargo e matrícula, e do Coordenador responsável, pela Ação de Fiscalização, com cargo, telefone e endereço eletrônico para contato; e
- V – Local e data da emissão da comunicação.

Parágrafo único. A AGEMS poderá, a seu critério, solicitar reunião prévia com o Prestador de Serviços para explicitar os objetivos e métodos a serem adotados pela equipe de fiscalização, bem como solicitar informações eventualmente necessárias à Ação de Fiscalização Programada ou Eventual.

Art. 53 Os prazos relativos ao envio, pelo Prestador de Serviços, das informações serão definidos pelo Coordenador da Fiscalização, que poderá prorrogá-los mediante solicitação do Prestador de Serviços, bem como solicitar, a qualquer tempo, complementações ou reiterar suas solicitações caso as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória.

Art. 54 A Ação de Fiscalização Programada resultará no Relatório de Fiscalização, que deverá conter, no mínimo:

- I – Identificação da AGEMS e respectivo endereço;
- II – Identificação do Prestador de Serviços e respectivo endereço;
- III – Definição do escopo da fiscalização;
- IV – Data da realização da fiscalização;

V – Descrição clara e precisa dos fatos apurados;

VI – Relação das constatações e não conformidades, com indicação da legislação e das normas infringidas, caso existentes;

VII – Relação das recomendações e determinações, caso existentes;

VIII – Identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, função e assinatura; e

IX – Local e data do relatório.

Seção II

Da Ação de Fiscalização Eventual

Art. 55 A fiscalização eventual será realizada de ofício pela AGEMS, com ou sem prévio aviso ao Prestador de Serviços sempre que forem imputados fatos que, caracterizem constatações ou não conformidades, após o recebimento de denúncia por terceiros ou mediante solicitação formal de órgão público, ou a critério da AGEMS, com fatos que motivem o procedimento.

§ 1º A fiscalização eventual será realizada *in loco*, quando necessária apuração de situação específica, incapaz de ser analisada através do encaminhamento de informações e/ou documentos ao Prestador de Serviços ou a terceiros.

§ 2º A fiscalização eventual realizada *in loco* poderá ser acompanhada da lavratura de Termo de Vistoria, que pode ser substituído pelo Relatório de Fiscalização, a critério da equipe de fiscalização.

§ 3º Quando não for necessária a vistoria *in loco*, a fiscalização eventual observará, no que couber, o procedimento adotado na fiscalização programada.

§ 4º Compete à equipe de fiscalização e aos coordenadores das Câmaras Técnicas, definir se a fiscalização eventual dar-se-á *in loco* ou através de pedido de informações ou documentos, resguardados os Planos de Fiscalização aprovados entre a Diretoria de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos e as respectivas Câmaras Técnicas, bem como a disponibilidade orçamentária combinada com o interesse público e a necessidade, oportunidade e efetividade das fiscalizações *in loco*.

Art. 56 A fiscalização eventual *in loco* compreende as seguintes etapas:

I – Lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual, com a motivação da fiscalização eventual, disponibilidade orçamentária, designação da equipe de fiscalização compatível com o objetivo da fiscalização, bem como a identificação dos fatos a serem fiscalizados;

II – Solicitação *in loco* de informações e documentos ao Prestador de Serviços ou a órgãos públicos, caso necessário, a fim de subsidiar a elaboração do Termo de Vistoria ou Relatório de Fiscalização;

III – Registro de imagens das constatações, não conformidades e demais situações relevantes para o Termo de Vistoria ou Relatório de Fiscalização; e

IV – Lavratura de Termo de Vistoria ou Relatório de Fiscalização, caracterizado pela descrição dos fatos apurados obrigatoriamente *in loco* e das ações de inspeção realizados pela equipe de fiscalização da AGEMS, para verificação dos fatos especificados no Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual.

§ 1º A AGEMS poderá arquivar o processo ou expedir Termo de Notificação, recomendando ou determinando, sem prejuízo da apuração do cometimento de possível infração, a adoção ou

suspensão de condutas, com o objetivo de regularizar as constatações ou não conformidades identificadas na fiscalização.

§ 2º Expedido Termo de Notificação, o agente poderá apresentar manifestação direcionada ao setor responsável pela emissão do Termo de Notificação, que emitirá "Relatório de análise de manifestação.

§ 3º O relatório mencionado no parágrafo anterior poderá acatar ou não as alegações do notificado.

§ 4º Acatadas as alegações do notificado pelo setor responsável pela emissão do Termo de Notificação, o processo será arquivado, mediante a lavratura de Termo de Encerramento.

§ 5º Caso as alegações do notificado não sejam acatadas, será lavrado auto de infração.

§ 6º Caso a fiscalização eventual não seja realizada in loco, o Prestador de Serviços poderá ser notificado sobre a instauração do processo administrativo de fiscalização eventual mediante notificação para apresentação de informações e documentos em prazo a ser definido pela AGEMS, não podendo ser inferior a 05 (cinco) dias úteis.

Seção III Do Termo de Notificação

Art. 57 Proceder-se-á lavratura do Termo de Notificação após Relatório de Fiscalização, concedendo o prazo para manifestação do Prestador de Serviços a respeito de eventuais constatações, não conformidades, recomendações e/ou determinações.

Art. 58 Ao receber o Termo de Notificação, o Prestador de Serviços toma ciência inequívoca a respeito das eventuais constatações, não conformidades, recomendações e determinações, não sendo cabível posterior alegação de não ciência do teor das constatações.

Art. 59 O Coordenador da Fiscalização designado para o processo, e em concordância unânime com a equipe de fiscalização, área analisada poderá afastar a imputação de infração ao Prestador de Serviços em caso de acatamento das recomendações e determinações constantes no Termo de Notificação, de acordo com o prazo e condições estabelecidas pela AGEMS.

Parágrafo único. O afastamento da imputação mencionada no caput só será permitido, nos casos em que não houver reincidência no período de 12 (doze) meses a partir da infração cometida, ou, houver prejuízo econômico, ou de saúde aos usuários e/ou ao Titular dos Serviços ou ao meio ambiente.

Art. 60 O Termo de Notificação será lavrado em 02 (duas) vias, sendo que uma via será entregue ao interessado e a outra será anexada aos autos do processo, devendo estar acompanhada da cópia do Termo de Vistoria ou do Relatório de Fiscalização o que for aplicado.

Art. 61 No Termo de Notificação deverá conter:

I – Numeração sequencial, local e a data da lavratura;

II – Agente Notificado: dados sobre a razão social, o endereço e a qualificação do Prestador de Serviços;

III – A descrição clara e precisa dos fatos ou dos atos constitutivos das constatações, não conformidades, recomendações ou determinações;

IV – A indicação dos dispositivos legais, regulamentares ou contratuais infringidos;

V – A indicação do prazo para manifestação, ou para execução de solução das constatações, não conformidades, recomendações ou determinações;

VI – A identificação da autoridade atuante e a possibilidade de apresentação de defesa a ser dirigida à Diretoria de Regulação e Fiscalização – Saneamento Básico e Resíduos Sólidos da AGEMS, no prazo estabelecido em Portaria da AGEMS;

VII – O Relatório de Fiscalização ou o Termo de Vistoria é parte integrante e indissociável do Termo de Notificação; e

VIII – O Termo de Notificação deverá fazer referência ao processo administrativo e ao número referencial e município referente ao Relatório de Fiscalização, quanto a descrição dos fatos a serem apurados com a identificação do relatório circunstanciado e do processo administrativo, em substituição aos itens III, IV e V deste artigo.

Art. 62 Após exaurido o prazo de manifestação do agente, ou o prazo para execução de solução das constatações, não conformidades, recomendações ou determinações, será realizado Relatório sobre a manifestação do Prestador de Serviços, decidindo pelo arquivamento do processo ou lavratura do Auto de Infração.

CAPÍTULO VII DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

Art. 63 Proceder-se-á o início do processo administrativo punitivo com a lavratura do Auto de Infração, nos mesmos autos do Processo de Fiscalização, quando não forem acatadas as alegações do Prestador de Serviços ou houver desatendimento das determinações nos prazos estabelecidos pela AGEMS.

Parágrafo único. O acatamento integral das determinações e a correção das não conformidades, no prazo estabelecido pela AGEMS, resultarão no arquivamento do processo sem a aplicação de penalidade pecuniária, garantindo o caráter educativo e de conformidade da fiscalização.

Art. 64 O Auto de Infração será emitido, por profissional habilitado e/ou designado, conforme o caso, e será lavrado em 02 (duas) vias, permanecendo uma via nos autos do processo e a outra devendo ser entregue ao interessado, acompanhada do Relatório sobre a manifestação do Prestador de Serviço.

§ 1º O Auto de Infração conterá:

I – Numeração, local e a data da lavratura;

II – A Razão Social, o endereço e a qualificação da autuada;

III – A descrição clara e precisa dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações;

IV – A indicação dos dispositivos legais, regulamentares ou contratuais infringidos e as respectivas penalidades;

V – A indicação do prazo de 20 (vinte) dias para recolhimento da multa ou apresentação de defesa;

VI – As instruções para o recolhimento da multa;

VII – O Auto de Infração, deverá fazer referência ao Relatório de Análise da Manifestação do Agente, quanto a descrição dos fatos com a identificação do relatório circunstanciado e do processo administrativo, em substituição aos itens III, IV e V deste artigo; e

VIII – A identificação da autoridade atuante e a possibilidade de apresentação de defesa a ser dirigida à Diretoria de Regulação e Fiscalização – Saneamento Básico e Resíduos Sólidos da AGEMS, no prazo de 20 (vinte) dias do recebimento do Auto de Infração.

§ 2º Quando o infrator praticar duas ou mais infrações, aplicam-se cumulativamente as penalidades em que haja incorrido.

§ 3º A interposição de defesa suspende o prazo para o pagamento da multa até ulterior decisão da AGEMS.

Art. 65 Após exaurido o prazo de apresentação de defesa pelo interessado e realizadas as eventuais diligências probatórias solicitadas pela defesa, quando houver, a Câmara Técnica realizará relatório de manifestação do Auto de Infração, e poderá recomendar a anulação, ratificação ou retificação do AI.

Art. 66 Caso ratifique, os autos serão encaminhados à Câmara de Julgamento da AGEMS, que decidirá a respeito da autuação lavrada e das razões de defesa eventualmente apresentadas, podendo anular, reformar ou ratificar o Auto de Infração.

Art. 67 Da decisão proferida pela Câmara de Julgamento cabe recurso administrativo à Diretoria-Executiva da AGEMS, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão prolatada.

§ 1º O recurso deverá ser julgado pela Diretoria-Executiva da AGEMS, nos termos do Regimento Interno.

§ 2º Da decisão da Diretoria-Executiva da AGEMS não caberá recurso administrativo.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 68 Compete ao (à) Diretor (a) de Regulação e Fiscalização – Saneamento Básico e Resíduos Sólidos, sempre que solicitado (a), reportar-se ao Diretor-Presidente e/ou a Diretoria Executiva, em relação a todos os fatos e as circunstâncias atinentes às ações de fiscalização, observadas as competências e os limites estabelecidos pela Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações.

Art. 69 Quando não houver determinações em desfavor do Prestador de Serviços, cabe a AGEMS dispensar a emissão do Termo de Notificação.

Art. 70 As decisões sobre o julgamento dos processos de saneamento na AGEMS serão tomadas pela Câmara de Julgamento (1ª instância recursiva) e pela Diretoria-Executiva (última instância recursiva) e deverão ser fundamentadas e publicadas no Diário Oficial do Estado.

Parágrafo único. A AGEMS encaminhará cópia dos autos ao Prestador de Serviços, mediante solicitação e pagamento, em obediência aos ditames da Lei Estadual nº 5.297, de 18 de dezembro de 2018, que estabelece a Tabela de Valores das Taxas de Fiscalização e de Serviços da AGEMS.

Art. 71 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 os dias ser contados de forma corrida.

Art. 72 A AGEMS, em qualquer fiscalização, poderá recomendar às autoridades competentes o embargo de obras ou serviços e a interdição das instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros, sem prejuízo de outras penalidades.

Parágrafo único. Na hipótese de embargo de obras ou serviços e de interdição de instalações, deverá a AGEMS dar ciência ao Titular dos Serviços e aos demais órgãos públicos competentes, conforme o caso.

Art. 73 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo (a) Diretor de Regulação e Fiscalização – Saneamento Básico e Resíduos Sólidos, em conjunto com o Diretor-Presidente da AGEMS ou, em caso de ausência ou impossibilidade, em conjunto com a Diretoria-Executiva.

Art. 74 Revoga as disposições da Portaria nº 226, de 24 de junho de 2022.

Art. 75 Esta Portaria entra em vigor a contar da data da sua publicação.

Campo Grande – MS, de 9 de dezembro de 2025.

CARLOS ALBERTO DE ASSIS

Diretor-Presidente

**ANEXO I DA PORTARIA AGEMS Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2025
FICHA DOS INDICADORES DE UNIVERSALIZAÇÃO PARA ABASTECIMENTO DE ÁGUA E
ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Conforme publicação da ANA

<https://www.gov.br/ana/pt-br/legislacao/resolucoes/resolucoes-regulatorias/2024/192>

**ANEXO II DA PORTARIA AGEMS Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2025
FICHA DOS INDICADORES OPERACIONAIS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E
ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Conforme publicação da ANA

<https://www.gov.br/ana/pt-br/legislacao/resolucoes/resolucoes-regulatorias/2024/211>