

PORTARIA AGEMS Nº 321, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2025.

Revoga as disposições da Portaria AGEMS nº 233, de 15 de dezembro de 2022, e dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos Prestadores de Serviços de saneamento básico no âmbito dos municípios regulados pela Agência de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS.

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 abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo dos resíduos sólidos urbanos e limpeza urbana no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes de Convênios de Cooperação, Contratos de Programa, Contratos de Concessão, Parcerias Público-Privadas e Contratos Administrativos celebrados pelos Municípios com Prestadores de Serviços, nos termos da Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos);

CONSIDERANDO que nos termos do art. 8º, § 5º e art. 9º, inciso II da Lei Federal nº 11.445/2007, todos os serviços públicos de saneamento básico, independentemente da forma de prestação ou contratação, devem estar sujeitos à regulação e fiscalização pela AGEMS;

CONSIDERANDO que os Municípios, enquanto Titulares dos Serviços, permanecem responsáveis pela organização, planejamento e gestão da política local de saneamento básico, cabendo à AGEMS, como ente regulador independente, fiscalizar e acompanhar a adequada execução desses contratos, assegurando a qualidade, eficiência, continuidade e modicidade da prestação; e

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

R E S O L V E:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Portaria determina as penalidades aplicáveis aos Prestadores de Serviços públicos de saneamento básico regulados pela AGEMS, define as hipóteses de aplicação e dá outras providências.

Art. 2º No caso de divergência quanto à definição e valoração das infrações ou quanto à correlação com as penalidades, prevalecerá o que constar, em ordem de precedência, nos contratos de concessão ou de programa, na legislação específica do titular dos serviços e nesta Portaria, conforme o caso.

Art. 3º Para efeito de interpretação desta Portaria, entende-se por:

I – Auto de Infração: documento através do qual se imputa penalidade ao Prestador de Serviços pelo fato do cometimento de infração à legislação e/ou à normas do setor de saneamento básico e/ou as cláusulas e metas estabelecidas nos contratos e aditivos;

II – Contrato de Programa: instrumento pelo qual o Titular dos Serviços delega ao Prestador de Serviços a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

III – Determinação: a obrigação que deverá ser cumprida pelo Prestador de Serviços a fim de cessar ou corrigir situação caracterizada como não conformidade, restabelecendo situação de normalidade;

IV – Economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cadastrada para efeito de faturamento;

V – Sistema de Abastecimento de Água: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

VI – Sistema de Esgotamento Sanitário: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários;

VII – Serviços Públicos de Saneamento Básico: conjunto dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos, de limpeza urbana, de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e de drenagem e manejo de águas pluviais, bem como infraestruturas destinadas exclusivamente a cada um destes serviços;

VIII – Serviço Adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;

IX – Unidade Usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

X – Fiscalização: atividades de verificação do atendimento às condições gerais de prestação dos serviços de saneamento básico, em conformidade com as diretrizes, políticas públicas e legislações nacionais, estaduais e municipais, contratuais, bem como às normas específicas da entidade reguladora;

XI – Prestador de Serviços: é o órgão ou entidade responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, seja de forma direta ou delegada a uma empresa, segundo a Lei nº 14.026/2020 (Novo Marco Legal do Saneamento Básico);

XII – Serviços Públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transbordo, transporte e triagem para fins de reutilização ou reciclagem, tratamento, inclusive por compostagem, e disposição final dos resíduos sólidos urbanos; e

XIII – Termo de Notificação – TN: documento através do qual o Prestador de Serviços é cientificado a respeito do resultado da fiscalização.

CAPÍTULO II DAS PENALIDADES

Art. 4º As infrações tipificadas nesta Portaria, bem como nas normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, sujeitarão o infrator, conforme a sua natureza, às penalidades de:

I – Advertência e/ou;

II – Multa.

Parágrafo único. Além da aplicação da penalidade de advertência ou multa, poderá ser estabelecido pela AGEMS, prazo para que o Prestador de Serviços proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos em lei, norma de regulação da AGEMS, contratos de programa, contratos de prestação de serviços, concessão e parceria público privada.

Art. 5º Considera-se reincidente o Prestador de Serviços que, no âmbito de cada contrato de programa e/ou de concessão, instrumento regulatório ou norma legal, incorrer na mesma infração, tipificada no mesmo artigo e inciso desta Portaria à outra anteriormente cometida no prazo de 12 (doze) meses contados de maneira ininterrupta e sobre o qual não caiba mais nenhum recurso administrativo, majorando-se em 100% (cem por cento) o valor capitulado.

Parágrafo único. Especificamente nos casos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, será considerado reincidente, nos termos do caput deste artigo, o Prestador de Serviços que incorrer em infração de mesma natureza à outra cometida anteriormente, no mesmo Município ou Distrito ainda que em zona rural.

Art. 6º Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas, considerando a aplicação da agravante pelo cometimento de uma infração da mesma natureza, em um mesmo Município e ao mesmo contrato.

Art. 7º A multa deverá observar o percentual definido no convênio, contrato de programa, contrato de prestação de serviço, concessão e/ou parceria público privada, e nos casos omissos, os percentuais, dosimetrias, e valores estabelecidos nesta Portaria.

§ 1º Para fins de definição dos valores das multas, entende-se por valor do faturamento anual, o valor bruto do faturamento correspondente as receitas diretas geradas pela prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, líquidas de PIS, COFINS e ICMS ou outro imposto que venha substituí-lo, e deduzida a própria Taxa de Regulação e Fiscalização. No caso de resíduos sólidos, as receitas advindas da taxa ou tarifa arrecadadas no período correspondente aos 12 (doze) meses anteriores ao ano fiscal anterior à lavratura do Auto de Infração.

§ 2º Quando o ano fiscal anterior for nulo ou parcial em faturamento, será utilizado o método de arbitramento para fins de projeção de faturamento bruto, deduzido os tributos da prestação de serviços para o ano datado da lavratura do Auto de Infração, de acordo com a média mensal de faturamento lançado, extrapolando-a para os 12 (doze) meses.

Art. 8º Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Parágrafo único. As infrações sujeitas às penalidades de multa serão divididas em 05 (cinco) grupos e classificadas com o seguinte enquadramento:

- I – Grupo I: infração de natureza levíssima;
- II – Grupo II: infração de natureza leve;
- III – Grupo III: infração de natureza moderada;
- IV – Grupo IV: infração de natureza grave; e
- V – Grupo V: infração de natureza gravíssima.

Art. 9º A pena de multa será aferida em 02 (duas) etapas:

I – Primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base; e

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

Art. 10 A pena-base será calculada nos termos do art. 6º, aplicando-se a alíquota correspondente ao grupo da infração, conforme os incisos deste artigo, sobre o valor do faturamento anual, estabelecido pelo art. 7º, § 1º, da seguinte forma:

I – 0,1% (um décimo por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza levíssima, correspondente ao Grupo I, apenas nos casos de reincidência, limitado ao valor de 210 (duzentas e dez) UFERMS por infração;

II – 0,3% (três décimos por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo II, limitado ao valor de 415 (quatrocentos e quinze) UFERMS por infração;

III – 0,5% (cinco décimos por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza moderada, correspondente ao Grupo III, limitado ao valor de 620 (seiscentos e vinte) UFERMS por infração;

IV – 0,7% (sete décimos por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza grave, correspondente ao Grupo IV, limitado ao valor de 1.250 (um mil duzentos e cinquenta) UFERMS por infração; e

V – 1,0% (um por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza gravíssima, correspondente ao Grupo V, limitado ao valor de 2.100 (duas mil e cem) UFERMS por infração.

Art. 11 A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica o aumento de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I – Ser o Prestador de Serviços reincidente, exceto se a punição anterior aplicada tiver sido advertência.

Art. 12 A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I – Ter o Prestador de Serviços adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração; e

II – Ter o Prestador de Serviços comunicado à AGEMS, voluntariamente, a ocorrência da infração.

Art. 13 O não recolhimento da multa no prazo estipulado no Auto de Infração, sem interposição de defesa ou recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do Estado, com aplicação de juros e multa de mora, nos termos da legislação do Estado de Mato Grosso do Sul.

Art. 14 Toda multa deverá ser paga mediante depósito identificado em nome do Prestador de Serviços, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de Infração, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa pública.

Art. 15 Os valores das multas em razão da aplicação desta Portaria serão revertidos em favor da AGEMS, nos termos da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações.

§ 1º Deverá a AGEMS destinar, total ou parcialmente, os valores arrecadados para promoção de política de educação e conscientização ambiental.

§ 2º A AGEMS deverá aplicar até 20% (vinte por cento) do valor arrecadado em multas, em despesas de capital, destinadas à fiscalização dos serviços de saneamento.

§ 3º Nos projetos que visam investimentos em serviços de saneamento, poderão ser utilizados subsídios cruzados entre os Municípios de um mesmo bloco regional.

Art. 16 A penalidade de advertência poderá ser aplicada pela AGEMS, desde que não se trate de infração dos Grupos IV ou V, de natureza grave ou gravíssima, e que não haja reincidência.

Seção Única **Dos Processos Administrativo e Decisório**

Art. 17 Os processos administrativo e decisório da AGEMS dispõem sobre a condução de processos de natureza fiscalizatória, decisões administrativas, deliberações operacionais da Agência e questões regulatórias, apreciando as matérias relativas ao estabelecimento das normas de regulação técnica e econômico-financeira.

Parágrafo único. Os processos administrativo e decisório obedecerão aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e economicidade, assegurando-se desta forma às partes interessadas, o contraditório e a ampla defesa, como mecanismos de defesa inerentes a cada procedimento.

Art. 18 As decisões da Câmara de Julgamento e da Diretoria-Executiva serão publicadas no Diário Oficial do Estado.

§ 1º A Câmara de Julgamento será a primeira instância de julgamento de processos administrativos de Ouvidoria e de Auto de Infração, oriundos das atividades de fiscalização da AGEMS, sendo que de sua decisão cabe recurso à Diretoria-Executiva, no prazo de 20 (vinte) dias corridos.

§ 2º O pedido de defesa e o recurso de que trata este artigo serão recebidos com efeito suspensivo.

§ 3º O Regimento Interno da AGEMS conterá as normas de processos administrativos aplicáveis a todos os seus procedimentos decisórios, inclusive aos de apuração de infrações, observada a legislação em vigor.

Art. 19 Em não sendo acatadas as argumentações trazidas pelo autuado após o Termo de Notificação, lavrar-se-á o Auto de Infração concedendo-se prazo para apresentação de defesa e/ou recurso.

Art. 20 Havendo a apresentação do recurso dentro do prazo legal concedido, a Câmara Técnica Setorial, deverá analisar a manifestação e emitir parecer técnico recomendando o afastamento/cancelamento, o arquivamento do Auto de Infração ou deliberar pela continuidade do processo administrativo punitivo.

Parágrafo único. A Câmara Técnica Setorial deverá remeter o processo juntamente com o recurso e o parecer técnico à Câmara de Julgamento para deliberação em primeira instância administrativa recursiva.

Art. 21 A decisão proferida pela Câmara de Julgamento será publicada no Diário Oficial do Estado e ao autuado será dado conhecimento da mesma por escrito, onde constará a decisão e a cópia do extrato da publicação do Diário Oficial do Estado.

§ 1º O autuado tem direito de recorrer à Diretoria-Executiva, no prazo de 20 (vinte) dias corridos, a contar do recebimento da notificação ou efetuar o pagamento da penalidade de multa, o que ensejará o arquivamento do processo pela área técnica.

§ 2º A notificação poderá ser feita, eventualmente, por meio eletrônico, desde que cumpridos os critérios previstos em regulamento específico a ser editado pela AGEMS.

Art. 22 No caso do autuado não se manifestar dentro do prazo legal, configurará a sua revelia, e àquele será dada ciência por escrito ou digitalmente.

Parágrafo único. O mesmo ocorrerá quando da ocorrência da intempestividade, que é o ato de praticar um ato processual fora do prazo estabelecido.

CAPÍTULO III ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 23 É infração do Grupo I, **de natureza levíssima**, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Manter atualizado junto à AGEMS e ao Titular dos Serviços o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is) e o endereço completo, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao Prestador de Serviços;

II – Manter organizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, os valores faturados e o histórico de consumo dos últimos 05 (cinco) anos;

III – Manter organizado e atualizado o cadastro relativo a dados e informações exigidas por lei, contrato de programa ou concessão, ou regulamento dos serviços;

IV – Manter registro atualizado do funcionamento das instalações e das ocorrências nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme critérios definidos na legislação aplicável.

Art. 24 É infração do Grupo II, **de natureza leve**, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Atender as solicitações de serviços nos prazos e condições estabelecidas na legislação e/ou no contrato de programa ou concessão e tabela de serviços complementares vigente, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o Prestador de Serviços e o usuário;

II – Cumprir as normas relacionadas ao aviso prévio para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

III – Entregar a fatura ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, conforme a Portaria que dispõe das Condições Gerais a serem observadas na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive informações do Índice da Qualidade da Água – IQA;

IV – Dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado por meio de documento hábil;

V – Prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;

VI – Utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal, em condições adequadas e quantidade suficiente, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário;

VII – Manter as instalações, equipamentos e produtos do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza, segurança, conservação e organização, manutenção, pintura, identificação, bem como atender a todas as obrigações institucionais;

VIII – Prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato de programa ou concessão.

IX - Possuir página na internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

- a) todos os canais de atendimento disponíveis aos usuários, os horários de atendimento e os serviços disponíveis em cada canal;
- b) portaria AGEMS com a homologação das tarifas vigentes;
- c) indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, e para pedido de consumo final;
- d) indicação dos documentos e requisitos necessários para solicitação de inclusão na tarifa Residencial Social;
- e) tabela de serviços, homologada pela AGEMS, com valores, unidades de medida e prazos máximos para o atendimento;
- f) obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico, sem custo ao usuário;
- g) formulário para encaminhamento de solicitação, reclamação de serviços, denúncias;
- h) modelo de contrato de adesão;
- i) cópia da Portaria nº 320 e suas alterações;
- j) cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários;
- k) material de educação ambiental sobre a utilização da água fornecida, os cuidados especiais para evitar o desperdício de água e o uso adequado das instalações sanitárias;
- l) o prazo para ligação à rede de esgoto quando esta estiver disponível aos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias;
- m) informativo sobre a necessidade de atualização dos dados cadastrais, os canais de atendimento e os documentos necessários para a sua realização; e
- n) no site da AGEMS e nos canais de atendimento da Ouvidoria as ocorrências de suspensões programadas no fornecimento, para obras ou manutenções.

X – Disponibilizar e manter em funcionamento serviço de Ouvidoria, destinado ao atendimento dos usuários, assegurando o registro, acompanhamento e a resposta às manifestações.

Art. 25 É infração do Grupo III, **de natureza moderada**, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Disponibilizar ao usuário estrutura adequada, que atenda à lei de acessibilidade e esteja localizada em região central, possibilitando fácil acesso à empresa para o atendimento das suas solicitações e reclamações;

II – Responder às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

III – Efetuar a ligação, suspensão, religação ou qualquer outro serviço inerente ao abastecimento de água e esgotamento sanitário nas unidades consumidoras, de acordo com os casos e prazos definidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

IV – Não suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao Prestador de Serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da AGEMS, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

V – Encaminhar à AGEMS as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e

econômico-financeiros na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

VI – Instalar e manter macromedição adequada em todos os sistemas de abastecimento de água;

VII – Manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e das condições estabelecidas nas normas vigentes;

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

IX - Substituir os hidrômetros e medidores de consumo dentro do prazo regulamentado pelo INMETRO;

X – Não permitir o acesso de pessoas não autorizadas às instalações operacionais

Art. 26 É infração do Grupo IV, **de natureza grave**, sujeita à penalidade multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Comunicar previamente aos usuários de interrupções programadas no fornecimento de água e/ou da coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com breve exposição de motivos;

II – Comunicar à AGEMS da suspensão e/ou da interrupção do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, por mais de 06 (seis) horas, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;

III – Comunicar imediatamente à AGEMS e aos órgãos competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços ou causem transtornos à população;

IV – Cumprir as determinações da AGEMS, na forma e no prazo estabelecido, salvo se objeto de contestação formal por parte do Prestador de Serviços e enquanto pendente de análise pela Diretoria de Regulação e Fiscalização - Saneamento Básico e Resíduos Sólidos da AGEMS;

V – Realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa e/ou apuração do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com a legislação aplicável, o contrato de concessão, de programa, de prestação de serviços, de contratos administrativos, parcerias público-privadas e/ou as normas regulatórias;

VI – Comunicar, imediatamente, aos órgãos competentes a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;

VII – Cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

VIII – Instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, nos termos e casos previstos em lei, regulamento ou o contrato de concessão, de programa, de prestação de serviços, de contratos administrativos, parcerias público-privadas e/ou as normas regulatórias;

IX – Apurar e registrar, separadamente por Município, os investimentos por fonte e origem de recursos, as receitas, as despesas e os custos de cada serviço, observadas as normas contábeis, societárias e regulatórias;

X – Realizar, mantendo o devido registro, a limpeza dos reservatórios e da rede de distribuição de água, de acordo com a legislação aplicável e as normas técnicas;

XI – Obter no prazo adequado junto às autoridades competentes as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, ressalvadas as situações devidamente justificadas;

XII – Remeter à AGEMS, na forma e nos prazos estabelecidos, todas as informações e os documentos solicitados;

XIII – Reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos nas normas municipais ou nos regulamentos;

XIV – Executar recomposição de pavimento, passeio e/ou muro no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sendo mantida em qualidade compatível com a anterior existente, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do Titular dos Serviços.

XV – Cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção;

XVI – Elaborar e manter atualizado planos de emergência e contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais;

XVII – Registrar os bens afetos à exploração na contabilidade, em dimensão necessária e suficiente para que a qualquer tempo possa ser realizado o cálculo de eventual indenização relativa aos investimentos não amortizados pelas receitas emergentes da concessão, em conformidade com instrumento regulatório específico;

XVIII – Manter escrituração contábil que permita ao Titular dos Serviços e à AGEMS a efetiva e permanente análise dos resultados da exploração de serviços adicionais;

XIX – Manter os produtos químicos relacionados ao tratamento de água e de esgoto armazenados de maneira adequada e em local próprio, dentro dos prazos de validade estabelecidos nas embalagens, não abrigando quaisquer outros tipos de materiais e/ou equipamentos; e

XX – Assegurar o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) aos funcionários, próprios ou terceirizados, bem como atender as normas de Segurança do Trabalho.

Art. 27 É infração do Grupo V, **de natureza gravíssima**, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da Estação de Tratamento de Água, dos Reservatórios e das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme a legislação aplicável;

II – Implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), contrato de programa ou concessão, planos de trabalhos vinculados aos convênios de cooperação e ainda aquelas previstas pela ANA;

III – Realizar a contabilidade regulatória sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

IV – Manter registro atualizado, controle e inventário físico dos bens e das instalações relacionados à atividade desenvolvida e zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do Titular dos Serviços, em regime especial de uso;

- V – O Prestador de Serviços deverá manter atualizado o registro do inventário, considerando a vida útil regulatória para os respectivos ativos elegíveis;
- VI – O Prestador de Serviços deverá manter atualizado, o Dossiê da Base de Ativos Regulatórios, com todos os “Termo de Autorização para Início da Operação” que devem ser emitidos pelo Prestador de Serviços, cujo documento será considerado válido para fins de entrada dos ativos na BAR e consideração sobre as datas de início da aplicação da Quota de Reintegração Regulatória;
- VII – Apresentar o cadastro georreferenciado do sistema de abastecimento de água, do sistema de esgotamento sanitário e demais ativos afetos a prestação dos serviços em conformidade com o Sistema de Referência Geodésico para o Sistema Geodésico Brasileiro (SGB) e para o Sistema Cartográfico Nacional (SCN), o SIRGAS 2000, art. 21 do Decreto Federal nº 89.817, de 20 de junho de 1994;
- VIII – Garantir à fiscalização da AGEMS acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informação para execução da fiscalização;
- IX – Atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente;
- X – Efetuar a cessão ou transferência de bens vinculados aos serviços, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens, sem a prévia autorização da AGEMS ou do Titular dos Serviços, nos termos definidos em contrato de concessão ou programa;
- XI – Conservar documentação de interesse da AGEMS por 05 (cinco) anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares e em contrato de concessão ou programa;
- XII – Cobrar de forma indevida, do usuário, o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a serem prestados, conforme critérios e valores estabelecidos pelo Titular dos Serviços ou pela AGEMS, salvo engano justificável;
- XIII – Realizar auditoria e certificação dos investimentos em conformidade com as normas, procedimentos, disposições contratuais e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;
- XIV – Conceder a tarifa social ao usuário que tenha o direito comprovado, ou fazê-lo em desacordo com as previsões legais e regulamentares;
- XV – Estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água mediante prévia ciência da AGEMS ou do Titular dos Serviços;
- XVI – Fornecer informação idônea à AGEMS, ao Titular dos Serviços ou ao usuário;
- XVII – Comunicar de imediato à AGEMS e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos, de acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;
- XVIII – Comunicar de forma imediata aos usuários, à AGEMS e aos demais órgãos públicos competentes qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população;
- XIX – Fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, atendendo ao Índice de Qualidade da Água – IQA satisfatório e aos padrões de potabilidade estabelecidos na legislação específica do Ministério da Saúde e demais normas vigentes, ressalvadas as situações excepcionais devidamente justificadas, que não importem em risco à saúde dos usuários;
- XX – Restituir ao usuário os valores recebidos sabidamente de forma indevida, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação;

XXI – Receber lodos, resíduos de tratamento preliminar de estações de tratamento de esgoto e de estações elevatórias de esgoto ou outros resíduos contaminantes na rede coletora de esgotos, sejam próprios ou de terceiros, caso estes não estejam expressamente autorizados;

XXII – Monitorar o Índice de Qualidade da Água – IQA e encaminhar à AGEMS, mensalmente, o relatório detalhado por regional e por Município, conforme prazo e forma estabelecidos na regulamentação vigente;

XXIII – Os Prestadores de Serviços deverão elaborar relatórios anuais sobre a gestão dos ativos em final de vida útil, incluindo a descrição dos ativos descartados, a destinação final, os custos associados e impactos ambientais e o Plano de Ação de Gestão dos Ativos em Final de Vida Útil, conforme previsto no § 1º do art. 8º da Portaria nº 276/2024 e encaminhar à DSB/AGEMS;

XXIV – O Relatório e o Plano de Ação de Gestão dos Ativos em Final de Vida Útil, citados no inciso anterior, deverão ser encaminhados a DSB/AGEMS, até o dia 1º de dezembro do ano anterior a sua implementação;

XXV – A implementação do Plano de Ação de Gestão dos Ativos em Final de Vida Útil, citado no inciso anterior, deverá ser feita comprovadamente até o dia 1º de janeiro de cada ano;

XXVI – O prestador deve operar os ativos de forma segura e eficiente, garantindo aos bens patrimoniais, em todas as etapas do seu ciclo de vida, a sua guarda e zelo, armazenando em almoxarifados, devidamente registrados no inventário patrimonial, evitando a danificação ou o aceleração do processo de deterioração, sendo proibida a sua disposição em pátios ao ar livre, exceto quando devidamente justificado, de acordo com o que prevê o art. 6º, inciso I da Portaria AGEMS nº 276/2024.

CAPÍTULO IV RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 28 É infração do Grupo I, **de natureza levíssima**, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento da seguinte obrigação:

Parágrafo único. Recolher resíduos diferentes do tipo de coleta a que se destina o veículo coletor.

Art. 29 É infração do Grupo II, **de natureza leve**, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Deixar de comunicar previamente aos usuários, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, as alterações programadas nas rotinas de coleta, quanto aos dias, horários ou frequências;

II – Deixar de realizar imediatamente a limpeza das áreas afetadas por derramamento de resíduos ou líquidos decorrentes da operação dos veículos coletores de resíduos;

III – Deixar de adotar medidas mitigatórias durante a interrupção dos serviços, de forma a minimizar impactos sobre a qualidade do serviço, o meio ambiente e a saúde pública;

IV – Deixar de transferir, nos prazos estabelecidos, todos os resíduos sólidos recebidos para local de destinação final adequada.

Art. 30 É infração do Grupo III, **de natureza moderada**, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Programar atividades necessárias à regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e universalização da prestação dos serviços;

- II – Realizar a coleta de resíduos nos dias estabelecidos para cada localidade;
- III – Realizar coletas de diferentes tipos de resíduos segregados nos mesmos dias ou turnos, em desacordo com o plano de coleta aprovado;
- IV – Fazer a cobertura adequada das cargas de resíduos sólidos urbanos nos veículos transportadores utilizados na prestação dos serviços públicos;
- V – Efetuar, nos prazos estabelecidos pela AGEMS, reparos, melhorias, substituições e modificações nas instalações vinculadas à prestação dos serviços;
- VI – Elaborar, manter atualizados e cumprir os planos e programas relacionados à prestação dos serviços;
- VII – Realizar análise gravimétrica e granulométrica periódica dos resíduos;
- VIII – Manter registro atualizado dos dados utilizados para apuração dos índices de qualidade dos serviços prestados, segundo definido pelo Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos (SINIR) e nas normas específicas;
- IX – Implantar, manter ou atualizar o monitoramento operacional dos serviços prestados nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais;
- X – Executar o serviço de limpeza corretiva de deposições irregulares de resíduos em vias e logradouros públicos;
- XI – Cumprir as disposições legais, regulamentares ou contratuais relativas à gestão comercial, econômico-financeira da prestação de serviço remunerada pela taxa ou tarifa;
- XII – Disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas ou taxas em vigor e os critérios de faturamento;
- XIII – Realizar o esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente em locais autorizados pelo órgão ambiental competente;
- XIV – Promover ações de educação ambiental contínuas voltadas à redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada dos resíduos sólidos urbanos, em conformidade com os instrumentos de planejamento vigentes; e
- XV – Deixar de comunicar à AGEMS, imediatamente após a ocorrência, qualquer incidente operacional ou ambiental que demande ações emergenciais.

Art. 31 É infração do Grupo IV, **de natureza grave**, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

- I – Realizar a cobrança ou cobrar em desacordo com o disposto na legislação pela prestação de serviços de gerenciamento e manejo de resíduos sólidos;
- II – Permitir a presença de pessoas nas áreas operacionais das instalações sem que estejam utilizando equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC);
- III – As medidas necessárias para a resolução das interrupções programadas e não programadas de quaisquer atividades que afetem a continuidade, a regularidade, a qualidade dos serviços e a segurança de pessoas e bens;

IV – Pesar em balanças apropriadas ou dispor de mecanismos de mensuração mássica dos resíduos sólidos que ingressarem ou que saírem das instalações do prestador de serviços, salvo em situações definidas pela AGEMS em que seja permitida medição alternativa;

V – Atuar, subsidiariamente, com vistas a minimizar ou cessar o dano, logo que tome conhecimento, de evento lesivo à limpeza urbana e à saúde pública relacionado ao gerenciamento inadequado de resíduos sólidos urbanos;

VI – Suspender a prestação dos serviços enquanto eventual reclamação de usuário, comunicada ao prestador, estiver sendo objeto de análise por parte da AGEMS, salvo por razões diversas ao objeto da reclamação;

VII – Receber resíduos ou rejeitos nas suas instalações em desacordo com a legislação pertinente;

VIII – Utilizar veículos e equipamentos em desacordo com as especificações constantes nas normas técnicas e de regulação, bem como, não os manter em perfeitas condições de segurança, manutenção, higiene, conservação, uso e operação;

IX – Cumprir as regras e procedimentos estabelecidos para a implantação, operação ou manutenção das instalações vinculadas à prestação dos serviços;

X – Realizar as obras necessárias à prestação adequada dos serviços ou de cumprir suas metas de qualidade e eficiência estabelecidas nas normas de regulação, contratos de prestação de serviços e Planos Municipais que estabeleçam as políticas e metas de gerenciamento dos resíduos sólidos urbanos municipais;

XI – Promover a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços de forma a aumentar a eficiência técnica, econômica e a qualidade ambiental;

XII – Implantar, operar e manter pontos de entrega para pequenos volumes de resíduos da construção civil, podas, galhadas e resíduos volumosos;

XIII – Elaborar e apresentar à AGEMS o plano operacional, de emergência e contingência, manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário conforme as disposições legais, regulamentares da AGEMS e da ANA, assim como aqueles previstos em termos contratuais;

XIV – Manter instalações em perfeitas condições de segurança, manutenção, higiene, conservação, uso e operação;

XV – Prestar serviços com desrespeito às normas de segurança ou de forma a colocar em risco a segurança do meio ambiente ou a integridade física ou patrimonial de pessoas e bens;

XVI – Operar as instalações de disposição final de forma inadequada, colocando em risco qualquer dos indicadores ambientais pertinentes;

XVII – Interromper a prestação de qualquer atividade dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos, excetuados os casos estabelecidos nas normas vigentes ou decorrentes de caso fortuito ou força maior;

XVIII – Manter controle regular e mensal, das receitas da prestação de serviços, receitas da venda de sucatas e recicláveis, receitas oriundas da logística reversa, outras receitas, custos e despesas de operação e manutenção, segregadas por níveis de atendimento, sejam eles: coleta, transporte, destinação final;

XIX – Prestar informações de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras que a AGEMS requisitar;

XX – Atender, nos prazos estabelecidos, as solicitações da entidade reguladora;

XXI – Elaborar e apresentar à AGEMS os relatórios dos serviços executados;

XXII – Apresentar o cadastro georreferenciado dos ativos afetos a prestação dos serviços em conformidade com o Sistema de Referência Geodésico para o Sistema Geodésico Brasileiro (SGB) e para o Sistema Cartográfico Nacional (SCN), o SIRGAS 2000, art. 21 do Decreto Federal nº 89.817, de 20 de junho de 1994;

XXIII – Implementar ou comprovar a execução de sistemas de logística reversa obrigatórios, nos termos da legislação aplicável;

XXIV – Encaminhar à AGEMS as informações necessárias à elaboração dos indicadores técnico-operacionais e econômico-financeiros utilizados para a apuração da qualidade dos serviços limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos urbanos, na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias; e

XXV – Deixar de realizar a coleta mínima de resíduos úmidos conforme estabelecida pelo Plano Operacional, salvo justificativa técnica acatada pela AGEMS.

Art. 32 É infração do Grupo V, **de natureza gravíssima**, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Não permitir a utilização para fins de alimentação, de resíduos que ingressarem em suas instalações;

II – Disponibilizar à AGEMS o acesso aos sistemas de informação, controle e monitoramento dos veículos e das atividades da prestação dos serviços e a sistemas de gerenciamento de informações e controle;

III – Utilizar pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado para a operação e manutenção das instalações e equipamentos relacionados à prestação dos serviços;

IV – Facilitar o acesso dos servidores da AGEMS às instalações e equipamentos, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da regulação e da fiscalização;

V – Fornecer informação idônea à AGEMS;

VI – Não permitir a fixação de habitações temporárias ou permanentes nas instalações de prestação dos serviços;

VII – Realizar os monitoramentos inerentes a operação e segurança dos aterros sanitários;

VIII – Não permitir a catação de materiais para fins de reciclagem nas instalações de transbordo, tratamento e disposição final, fora dos locais devidamente licenciados para a triagem;

IX – Implantar e manter sistema diferenciado de coleta seletiva;

X – Tratar em conformidade ao estabelecido na licença de operação os chorumes ou transferidos, bem como realizar o lançamento em locais autorizados e dentro dos padrões de lançamento fixados pelo órgão ambiental competente;

XI – Realizar o transbordo e a destinação final dos resíduos utilizando-se de métodos, formas, locais ou instalações previstas pelas normas legais, regulamentares e contratuais;

XII – Realizar as ações de emergência e contingência nas situações que demandem sua aplicação;

XIII – Operar as instalações de disposição final de forma a não colocar em risco a estabilidade geotécnica do aterro;

XIV – Operar instalações destinadas às atividades de gerenciamento de resíduos sólidos urbanos com licença ambiental;

XV – Manter atualizado os bens necessários à operação, equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços;

XVI – Manter escrituração contábil, de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade e apresentar anualmente, até 30 de abril do ano subsequente, as Demonstrações Financeiras obrigatórias, bem como e se houver a obrigatoriedade pela legislação societária pertinente ao arranjo empresarial, as Notas Explicativas, Relatório da Administração e Relatório de Auditoria;

XVII – Manter o envio regular das informações gerenciais da prestação dos serviços de manejo dos resíduos sólidos urbanos, assim como da limpeza urbana, conforme dados e prazos estabelecidos pela AGEMS;

XVIII – Cumprir normas técnicas aplicáveis ao gerenciamento de resíduos de serviços de saúde – RSS, em especial a Resolução CONAMA nº 358/2005 e a RDC ANVISA nº 222/2018;

XIX – Manter Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos – PMGIRS ou instrumento equivalente aprovado e atualizado, em periodicidade de no máximo cinco anos, com metas e indicadores de universalização da coleta urbana e não-urbana, redução de rejeitos e sustentabilidade da gestão;

XX – Assegurar a universalização da coleta de resíduos sólidos em áreas urbanas e não-urbanas, conforme metas estabelecidas em planos municipais, intermunicipais de resíduos sólidos ou instrumento equivalente e ainda aquelas previstas pela ANA;

XXI – Manter o livre acesso aos servidores da AGEMS, desde que devidamente identificados, em todas as dependências relacionadas com os serviços, bem como a equipamentos, documentos e outras fontes de informação e aos colaboradores contratados da AGEMS para execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 33 Nos casos de descumprimento das obrigações relativas ao atendimento aos usuários, o Prestador de Serviços ficará sujeito às penalidades do Grupo III, de natureza moderada, consistentes em advertência e/ou multa, sendo que:

I – Manter à disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, no escritório de atendimento ao usuário:

- a) livro ou sistema para manifestação de reclamações;
- b) as normas e padrões do prestador de serviços;
- c) a tabela com as tarifas vigentes, publicadas no Diário Oficial do Estado de MS, ou computador com acesso à internet, exclusivo para consulta pelo usuário;
- d) a tabela com os serviços cobráveis e prazo para sua execução;
- e) as normativas da AGEMS ou computador com acesso à internet, exclusivo para consulta pelo usuário;
- f) os números de telefone do prestador de serviços e da Ouvidoria da AGEMS.

II – Constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável conforme as Portarias que dispõem das Condições Gerais a serem observadas na Prestação de Serviços de

Água, Esgotamento Sanitário, Resíduos Sólidos e Drenagem e Manejo de Águas Pluviais, e demais cobranças autorizadas pelo titular ou pela AGEMS;

III – Prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;

IV – Prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato de programa ou concessão;

V – Disponibilizar ao usuário estrutura adequada, que atenda a lei de acessibilidade e esteja localizada em região central, possibilitando fácil acesso a empresa para o atendimento das suas solicitações e reclamações;

VI – Responder às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

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

VIII – Restituir ao usuário os valores recebidos sabidamente de forma indevida, nas condições e prazos estabelecidos na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação da AGEMS;

IX – Disponibilizar aos usuários do serviço estruturas adequadas de atendimento presencial, telefônico ou eletrônico, que lhes possibilite fácil acesso ao prestador de serviços; e

X – Fornecer ao usuário portador de necessidades especiais, estruturas adequadas que atenda a lei de acessibilidade.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34 Os procedimentos administrativos a serem adotados nas reclamações de usuários e nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e de manejo dos resíduos sólidos urbanos observarão, no que couber, as disposições específicas da AGEMS.

Art. 35 As decisões da AGEMS deverão ser fundamentadas e publicadas no Diário Oficial do Estado.

Art. 36 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da AGEMS.

Art. 37 Revoga integralmente as disposições da Portaria AGEMS nº 233, de 15 de dezembro de 2022.

Art. 38 Esta Portaria entra em vigor a contar da data de 1º de janeiro de 2026.

Campo Grande – MS, 9 de dezembro de 2025.

CARLOS ALBERTO DE ASSIS
Diretor-Presidente