# RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

# SISTEMA INTEGRADO DA REGIONAL

# FEIRA DE SANTANA

**Salvador, 22 de outubro de 2012**

# Relatório 03 / 2012

1 – CONTEXTO.....03

2 – OBJETIVOS.....04

3 – METODOLOGIA.....04

4 - ABRANGÊNCIA.....07

5 – RESULTADOS.....08

6 – CONCLUSÕES.....26

ANEXO I – registros fotográficos.....28

ANEXO II – documentos diversos .....74

# 1 – CONTEXTO

Uma das principais funções do órgão regulador é o exercício da fiscalização, que visa verificar se a prestação dos **serviços está sendo realizada de forma adequada**, incluindo a adoção de medidas que visam garantir o correto abastecimento de água e o esgotamento sanitário, de acordo com o Artigo 23 da Lei Estadual 11.172/2008, regulamentado pelo inciso X do Artigo 2º do Decreto Estadual 11.429/2009.

O Estado da Bahia têm 417 municípios, dos quais 361 são atendidos pela prestadora EMBASA através de diversos sistemas, integrados ou isolados. A EMBASA atua principalmente nas áreas urbanas, mas atua também nas áreas rurais que estão próximas às suas instalações. A Região Metropolitana de Salvador - RMS é a maior em número de usuários atendidos pela EMBASA, sendo seguida pela Região de Feira de Santana, cujo sistema integrado contempla ao todo seis municípios, que são atendidos pelo escritório regional da empresa **(foto 01 e 02).**

A região de **Feira de Santana** vem recebendo nos últimos 04 anos importantes investimentos para ampliação do número de domicílios com acesso ao saneamento básico. Somente na área de esgotamento sanitário, a prestadora investiu cerca de R$ 102,3 milhões desde 2009, aumentando para 65% a cobertura do atendimento de coleta, tratamento e destinação final adequada dos esgotos domésticos. Essa etapa atingiu 25 bairros e beneficiou ao todo 127 mil pessoas e ainda estão previstos novos investimentos no valor de cerca de R$ 53 milhões. Essas ações irão melhorar bastante a qualidade de vida dos habitantes com inclusão de muitas pessoas que não tinham acesso ao saneamento básico.

Levando em conta as considerações acima dispostas sobre a cidade de Feira de Santana, decidiu a CORESAB, com base no Regulamento da Prestação dos Serviços

vigente, fazer uma fiscalização ordinária para **acompanhar as ações realizadas** pela prestadora e o seu reflexo para a população.

# 2 – OBJETIVOS

O **objetivo principal** dessa fiscalização foi verificar as rotinas adotadas pela EMBASA, para correta prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que visa atender aos usuários inclusos no Sistema Integrado Regional de Feira de Santana.

O **objetivo secundário** foi registrar a execução dos investimentos anunciados para aplicação do sistema, particularmente as ampliações das Estações de Tratamento de Esgoto - ETE Jacuípe I, Jacuípe II e Subaé.

# 3 – METODOLOGIA

### 3.1. PROCEDIMENTOS.

Os procedimentos adotados estão descritos no Manual de Fiscalização da CORESAB, homologado pela Resolução 006/2011, que dispõe sobre a normatização dos procedimentos de fiscalização.

As atividades de fiscalização realizadas em campo foram:

1. Entrevistas com os agentes credenciados e consumidores;
2. Conferência de processos, procedimentos normatizados, cálculos e documentos diversos relacionados com a prestação dos serviços;

3. Análise de documentos da prestadora dos serviços previamente solicitada ou durante o período correspondente;
4. Registros fotográficos de equipamentos e instalações em campo.

**PERÍODO**: de 17/09/2012 a 20/09/2012.

**RESPONSÁVEIS**: Levi Góes de Queiroz – Gestor Governamental
Raimundo Mattos Filgueiras – Comissário Geral
Renato Ferreira da Silva – Assessor de Comunicação

**INFORMAÇÕES GERAIS DO AGENTE FISCALIZADO**:

**Empresa:** Empresa Baiana de Água e Saneamento S.A. – Embasa - é uma sociedade de economia mista de capital autorizado, pessoa jurídica de direito privado, tendo como acionista majoritário o Governo do Estado da Bahia.
**Endereço:** 4ª Avenida, número 420, Centro Administrativo da Bahia - CAB, CEP 41.745-002, Salvador, Bahia, Brasil.
**Telefone:** (71) 3372-4842
**Home Page:** http//www.embasa.ba.gov.br
**Presidente:** Dr. Abelardo de Oliveira Filho

**3.2. BASE LEGAL DAS NÃO CONFORMIDADES:**

3.2.1. **A Lei Federal 8.987/95** que dispõe sobre as Concessões e Permissões de Serviços Públicos:

Art. 6º da Lei que versa sobre a prestação de serviço adequado, conforme abaixo:
“ *“Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato”“.*

*§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de* ***regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.***

*§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço..."*

3.2..2. **A Lei Federal 11.445/07**, que dispõe sobre a política nacional de saneamento básico:

*"Artigo 2º Os serviços públicos de saneamento básico serão prestados com base nos seguintes princípios fundamentais: ... item VII –* ***eficiência*** *e sustentabilidade econômica."*

*"Artigo 29. Os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeiras assegurada... §1º item IV – inibição do consumo supérfluo e do* ***desperdício*** *de recursos."*

*"Artigo 46. Em situação crítica de escassez..."*

3.2.3. O **Decreto Federal 7.217/10**, que regulamenta a Lei anterior:

*"Art. 2º item III – fiscalização: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público."*

**3.2.4. Lei Estadual 11.172/08**, sobre a política estadual de saneamento básico:

*"Art. 4º §1º - Os serviços públicos de saneamento básico possuem natureza essencial.*
*Art. 23 – Os serviços de saneamento básico, atualmente prestados por entidade estadual, ..., ficando sujeitos à regulação e a fiscalização pela Coresab,..."*

3.2.5. O **Decreto Estadual 11.429/09**, que regulamenta a Lei anterior:

*"Art. 12 – Deverá ser assegurada publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação ou fiscalização dos serviços, bem como os direitos e deveres do usuários e prestadores.*
*Art. 17* ***A CORESAB deve atuar em regime de cooperação com os titulares dos serviços públicos de saneamento básico****, respeitada sua autonomia e independência e sem concessão de privilégios, no exercício da regulação e fiscalização desses serviços."*

3.2.6. **Resolução CORESAB 001/11**, que trata das condições gerais de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

*"Art. 3º Compete à PRESTADORA dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a análise ou elaboração dos projetos, a fiscalização ou execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e coleta, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão e de programa de cada município.*
*V – água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radiativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde;"*

# 4 – ABRANGÊNCIA

**4.1. GEOGRÁFICA** - A fiscalização abrangeu TODO o Sistema Integrado de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em torno do município de FEIRA DE SANTANA, que é formado pelo próprio município e pelos municípios de SÂO

GONÇALO DO CAMPO, CONCEIÇÃO DA FEIRA, TANQUINHO, SANTA BARBARA e SANTANOPOLIS, que contam com as seguintes características:

**Barragem de Acumulação:** Pedra do Cavalo
**Vazão Reg. (m³/h):** 421.200
**N.A. Máximo:** 124.17
**N.A. Mínimo:** 105
**Nome da ETA:** Estação de Tratamento de Água de Feira de Santana
**Tipo de Tratamento:** Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção
**Tipo de ETA:** Convencional
**Capacidade Nominal:** 5.400 m³/h
**População Urbana**: 773.080 hab.
**População Abastecida:** 734.425 hab.
**Índice de Atendimento:** 95 %
**Vazão Atual do Sistema:** 4.500 m³/h
**Vazão Necessária:** 4.406 m³/h
**Nº Horas Operadas / Dia:** 21 h
**Volume Produzido/Mês:** 2.781.752 m³
**Per capta Atual**: 97 l/hab./dia
**Per capta Previsto**: 120 l/hab.dia
**Índice de Micromedição**: 94,72 %

**4.1. ESCOPO DO TRABALHO** – A fiscalização abrangeu a área técnica e comercial com os itens elencados abaixo:

1) Visita aos reservatórios – englobando manancial, barragens e captação;
2) Verificação das Instalações do sistema de abastecimento – estação elevatória e adutoras;
3) Verificação das Instalações do sistema de tratamento – floculação, filtros e bombeamento;

4) Verificação das Instalações do sistema de distribuição – reservatórios principais e urbanos;

5) Verificação das Instalações dos laboratórios de apuração da qualidade da água.

6) Visita aos escritórios de atendimento a clientes – confirmação do cumprimento das normas estabelecidas na Resolução 001/2011 da CORESAB.

7) Visita a unidades consumidoras – confirmação do cumprimento das normas técnicas estabelecidas para abastecimento de água.

8) Instalações do sistema de tratamento de esgoto – captação, tratamento e devolução;

# 5 – RESULTADOS

## 5.1. Município de FEIRA DE SANTANA.

### 5.1.1. Manancial de abastecimento da regional FEIRA DE SANTANA - barragens e captação- estação elevatória e adutoras da barragem até a estação de tratamento.

**Constatações:**

A captação da água bruta ocorre a partir do bombeamento da barragem de Pedra do Cavalo **(foto 03)**. Considerando que a captação está localizada na entrada de uma barragem de grande porte, que inclusive é manancial de outros grandes sistemas, encontra-se a água bruta com uma condição de uso bastante favorável. Não se percebem quantidades significativas de vegetação, sedimentos ou de sólidos em suspensão no manancial.

A edificação que abriga as instalações hidráulicas encontra-se em boas condições **(foto 04)**.

Também foi constatado que estão em bom estado de conservação os conjuntos motor-bomba e seus painéis de controle associados **(fotos 05 e 06).**

O acesso às instalações da captação possui sinalização e controle **(foto 07).**

Da mesma forma, a tubulação adutora encontrava-se em perfeito estado **(foto 08).**

**Não-Conformidades:**

Não foram encontradas não-conformidades.

**Recomendações**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços mantenha o padrão de segurança, higiene e cuidado que foram observados na visita.

**5.1.2. Instalações do sistema de tratamento de água de FEIRA DE SANTANA – floculação, decantação, filtros e bombeamento.**

**Constatações:**

A EMBASA através da documentação apresentada (anexo II) informa que a produção de água bruta está em torno de 1.500 litros/s (5400 m3/h), o que atende perfeitamente a demanda média da região sem problemas de racionamento.

Conforme pôde ser observado, **(foto 09)** a água bruta chega à estação de tratamento com um aspecto bastante limpo. Nesse ponto já existe uma primeira adição de produto químico **(foto 10).**

Verificou-se que as etapas de floculação **(foto 11)** e decantação **(foto 12)** se encontram em perfeito estado de conservação e de limpeza.

Nas estações elevatórias, observou-se que os conjuntos motores estavam em boas condições **(foto 20)**.

Os depósitos de produtos químicos estavam com suas instalações conservadas e adequadas **(foto 22)**.

Verificou-se que a prática do sistema de qualidade 5S é divulgado sistematicamente em toda a área operacional **(foto 57 e 58).**

**Não conformidades:**

Na etapa de filtração, alguns equipamentos são obsoletos e estão oxidados **(foto 13),** comprometendo a confiabilidade.

Nota-se também que a limpeza não está ideal, percebe-se o desenvolvimento de plantas parasitas **(foto 14)**, expondo a água tratada a contaminação orgânica, além de ser um indicativo da necessidade de um acompanhamento mais rigoroso.

Nas instalações prediais adjacentes, nota-se a necessidade de manutenção **(foto 15)** e atualização dos equipamentos **(foto 16)**.

Verificou-se também que as instalações utilizadas para a adição final de produtos químicos estão precárias **(fotos 17 e 18).**

Notou-se a ausência dos extintores em local próprio **(foto 19).**

As instalações elétricas de alta tensão não estão obedecendo as normas que recomendam distância entre condutores vivos e faixas de passagem (NBR 5434, NBR 5410 e outras), gerando uma condição de risco **(foto 21).**

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências no sentido de adequação à legislação vigente:

a) Consertar ou substituir os equipamentos oxidados;

b) Adotar providências no sentido de melhorar a limpeza nas instalações dos filtros;

c) Consertar as instalações prediais, descartando os equipamentos e materiais que não estão em uso;

d) Estudar e viabilizar a automação dos comandos elétricos;

e) Adequar as instalações hidráulicas para adição de produtos químicos, conforme normas técnicas pertinentes;

f) Providenciar a colocação dos extintores de incêndio nos locais reservados;

g) Afastar URGENTEMENTE as instalações elétricas de alta tensão das faixas de passagem a uma distância segura conforme recomendações normativas.

**5.1.3. Instalações do sistema de distribuição de FEIRA DE SANTANA – Adutoras, reservatórios principais e urbanos.**

**Constatações:**

Os reservatórios principais **(foto 23)** encontram-se na parte mais alta da região rural, no caminho entre a estação de tratamento e os centros consumidores.
A guarita de segurança estava desativada **(foto 24)** por falta de uso.
Também estava desativado um dos reservatórios antigos **(foto 26)**.
Foi visitado o principal reservatório urbano no bairro do Tomba em Feira **(foto 27).**
A partir desse ponto, saem vários ramais de distribuição para os reservatórios urbanos e outras estações elevatórias **(foto 31).**
Observam-se na EETA III cuidados em relação à segurança patrimonial **(foto 32)** assim como manutenção adequada dos equipamentos **(foto 33).**

**Não-conformidades:**

A equipe de fiscalização encontrou algumas não conformidades na distribuição, chamando a atenção dos colaboradores da empresa para essa situação.
No reservatório principal, localizado na área rural, existia uma escada completamente oxidada **(foto 25)**.
No reservatório urbano localizado no bairro do Tomba, o muro destruído permite fácil acesso a área interna das instalações assim como seus equipamentos localizados no chão, como válvulas e tubulação **(foto 28).**
Nesse mesmo reservatório, não existiam avisos de segurança e proibição de entrada **(foto 29)**, além do acúmulo de lixo e detritos no local **(foto 30).**
Dentro do reservatório adjacente a EEAT III **(foto 34),** as instalações hidráulicas estão precárias.

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências no sentido de adequação à legislação vigente:
a) Notificar os colaboradores da empresa acerca das não-conformidades desse relatório;

b) Adotar um plano sistemático de LIMPEZA na área dos reservatórios urbanos;

c) Adotar um plano sistemático de SEGURANÇA PATRIMONIAL na área dos reservatórios urbanos; contemplando cercas, avisos e pessoal.

d) Disseminar práticas de sistemas de qualidade simples, como o **modelo 5S (já adotado pela empresa)** para toda área de concessão;

e) Retirar equipamentos oxidados em área adjacente aos reservatórios, que podem contaminar a água a ser consumida pela população;

f) Substituir as grades de proteção de ferro por outras de plástico ou outro material inerte, que estarão menos sujeitas à depreciação;

g) Limpar urgentemente o mato, eliminar insetos e animais da área próxima ao reservatório, pois estes são VETORES de transmissão de diversas doenças que não são detectadas nos testes regulares de qualidade da água;

h) Construir MUROS ALTOS e CERCAS EFETIVAS que impeçam o acesso de pessoas não autorizadas, animais e crianças nos reservatórios urbanos;

i) Adotar um plano constante de monitoramento e fiscalização da contaminação dos reservatórios urbanos a partir de EQUIPE própria para essa função;

j) Verificar a ocorrência desse tipo de problema em toda a área de concessão.

## 5.1.4. Instalações dos laboratórios de apuração da qualidade da água em Feira de Santana.

**Constatações**

Foram visitados os laboratórios de apuração da qualidade da água **(fotos 35 e 36)**, onde se verificou a execução dos procedimentos previstos pela Legislação.

Também foram visitados os laboratórios de apuração dos índices de contaminação do esgotamento sanitário **(fotos 37 e 38)**, onde foram colhidos dados para análise.

O resumo dos dados coletados estão apresentados no Anexo II.

**Não-Conformidades**

Não houve registro.

**Recomendações**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços mantenha o padrão de segurança, higiene e cuidado que foram observados nessa visita.

## 5.1.5. Visita aos escritórios de atendimento a clientes – confirmação do cumprimento das normas estabelecidas na Resolução 001/2011 da CORESAB.

**Constatações**

O principal escritório de atendimento aos clientes em Feira de Santana possui instalações adequadas, contemplando acesso a deficientes físicos, atendimento por senha, atendimento prioritário para idosos, deficientes e gestantes, assim como guichês individuais para atendimento presencial **(fotos de 39 a 42).**

**Não-Conformidades**

Não foram encontradas.

**Recomendações**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços mantenha o padrão de segurança, higiene e cuidado que foram observados nessa visita.

## 5.1.6. Sistema de tratamento de esgoto em Feira de Santana – captação, tratamento e devolução.

**Constatações.**

A equipe de fiscalização visitou o sistema de captação, tratamento e devolução de esgoto que está operando atualmente. O mesmo é composto de 03 principais bacias receptoras de efluentes: Jacuípe I, Jacuípe II e Subaé.

Está prevista a ampliação da estação de Jacuípe I (**fotos 43 e 44** ).

Foi registrada a presença de caminhão limpa fossa descarregando os dejetos **(foto 45).**

Na visita foram verificados os depuradores em atividade **(fotos 47 e 49).**
Na estação de Jacuípe II, recentemente concluída o acesso é controlado **(foto 51).**
Também em Jacuípe II, apurou-se que a maior parte das instalações são novas e atendem às condições de limpeza, ordenação e segurança **(fotos de 52 a 55).**

**Não-conformidades**.
No sistema que está operando atualmente em **Jacuipe I**, o acesso é irrestrito. Não existem portões de acesso, sinalização nem grade de proteção para evitar acidentes com as pessoas que estão circulando no local. Da mesma maneira, não foi constatada iluminação suficiente para trabalho noturno **(foto 46).**
Alguns materiais estão dispostos de forma inadequada **(foto 48).**
Verificou-se também que nas lagoas de decantação não existem avisos informando a população sobre a condição imprópria para banho e acesso proibido.
Nesse mesmo ambiente, verificou-se o acesso irrestrito de pessoas e animais. No primeiro caso, não existe impedimento do acesso de pessoas que moram no bairro adjacente. Da mesma maneira, alguns cavalos estavam pastando no local **(foto 50).**

Apesar das instalações novas, notou-se em Jacuipe II a falta de grade de proteção no local onde o efluente tratado segue para o ambiente **(foto 56).**

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências no sentido de adequação à legislação vigente:

a) Instalar sinalização e grades de proteção para evitar acidentes com as pessoas que eventualmente circulem no local;
b) Instalar iluminação suficiente para trabalho noturno;
c) Nas lagoas de decantação colocar avisos que informem sobre a condição imprópria para banho e acesso proibido;

d) Verificar as condições do processo de decantação para descontaminar completamente o fluido devolvido ao meio ambiente;
e) Guardar os materiais e equipamentos de forma adequada;
f) Notificar os colaboradores da empresa com as não-conformidades desse relatório;
g) Adotar um plano sistemático de LIMPEZA na área das bacias sanitárias;
h) Adotar um plano sistemático de SEGURANÇA PATRIMONIAL na área das bacias sanitárias contemplando cercas, avisos e pessoal;
i) Disseminar práticas de sistemas de qualidade simples, como o **modelo 5S (já adotado pela empresa)** para toda área de concessão;
j) Construir MUROS ALTOS ou CERCAS EFETIVAS que impeçam o acesso de pessoas não autorizadas, animais e crianças nas áreas de decantação de esgoto;
l) Verificar a ocorrência desse tipo de problema em toda a área de concessão.

# 5.2 . Município de CONCEIÇÃO DA FEIRA

## 5.2.1. Visita aos escritórios de atendimento a clientes – confirmação do cumprimento das normas estabelecidas na Resolução 001/2011 da CORESAB.

**Constatações**

O escritório de atendimento a clientes em Conceição da Feira está bem localizado no centro da cidade **(foto 59),** embora suas instalações sejam muito modestas.

**Não-Conformidades**

Verificou-se no escritório de atendimento as seguintes deficiências: não possui instalações adequadas nas estações de trabalho **(foto 61)**; não possui aviso para atendimento prioritário a deficientes físicos, idosos e gestantes assim como guichês individuais para atendimento presencial **(fotos 60).**

Ainda nessa loja, verificou-se a ausência de um exemplar da Resolução 001/2011 da CORESAB que diz respeito a direitos e deveres do consumidor.
Também não foram vistos folhetos explicativos para providências técnicas necessárias à execução dos pedidos de novas ligações.
O horário de atendimento da loja não estava explícito, em local de fácil visualização.

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências:
a) Providenciar instalações adequadas de trabalho para os colaboradores, contemplando as principais recomendações da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego sobre a ergonomia das estações de trabalho com computador e outras;
b) Colocar aviso de atendimento prioritário para deficientes, idosos e gestantes;
c) Definir o guichê de atendimento, dando privacidade no atendimento das demandas;
d) Providenciar a existência de pelo ao menos 02 exemplares da Resolução 001/2011 da CORESAB, sendo um para consulta do atendente e outro à disposição do usuário;
e) Providenciar folhetos avulsos com as explicações das providências necessárias aos pedidos de novas ligações;
f) Providenciar placa ou aviso de fácil visualização do horário de atendimento da loja;
g) Verificar e estender essas recomendações a todas as lojas de atendimento na área de concessão.

# 5.3 . Município de SÃO GONÇALO DO CAMPO

### 5.3.1. Visita aos escritórios de atendimento a clientes – confirmação do cumprimento das normas estabelecidas na Resolução 001/2011 da CORESAB.

**Constatações**

O escritório de atendimento aos clientes em São Gonçalo do Campo está bem localizado no centro da cidade **(foto 62),** embora exista dificuldade de estacionamento.

**Não-Conformidades:**

Verificou-se no escritório de atendimento as seguintes deficiências: não possui instalações adequadas nas estações de trabalho **(foto 64)**; não possui aviso para atendimento prioritário a deficientes físicos, idosos e gestantes assim como guichês individuais para atendimento presencial **.**

Ainda nessa loja verificou-se falta do exemplar da Resolução 001/2011 da CORESAB que diz respeito a direitos e deveres do consumidor.

Também não foram vistos folhetos explicativos para providências técnicas necessárias a execução dos pedidos de novas ligações.

O horário de atendimento da loja não estava explícito, em local de fácil visualização.

O almoxarifado do pessoal técnico está localizado nos fundos do próprio escritório de atendimento, onde a disposição dos materiais **(foto 65)** não segue as recomendações do modelo que foi adotado **(foto 63).**

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências:

a) Providenciar instalações adequadas de trabalho para os colaboradores, contemplando as principais recomendações da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego sobre a ergonomia das estações de trabalho com computador e outras;

b) Colocar aviso de atendimento prioritário para deficientes, idosos e gestantes;

c) Definir o guichê de atendimento, dando privacidade no atendimento das demandas;

d) Providenciar a existência de pelo ao menos 02 exemplares da Resolução 001/2011 da CORESAB, sendo um para consulta do atendente e outro a disposição do usuário;

e) Providenciar folhetos avulsos com as explicações das providências necessárias aos pedidos de novas ligações;

f) Providenciar placa ou aviso de fácil visualização do horário de atendimento da loja;
g) Organizar o almoxarifado local de acordo com o modelo 5S;
h) Verificar e estender essas recomendações a todas as lojas de atendimento na área de concessão.

# 5.4 . Município de TANQUINHO

### 5.4.1. Instalações do sistema de distribuição de TANQUINHO – Adutoras, reservatórios principais e urbanos.

**Constatações:**

O reservatório principal **(foto 69 e 70)** encontra-se na parte mais alta da cidade, permitindo um bom nível de pressão de distribuição.

Observam-se cuidados em relação à segurança patrimonial assim como manutenção adequada dos equipamentos **.**

**Não-conformidades:**

A equipe de fiscalização encontrou algumas não conformidades na distribuição, chamando a atenção dos colaboradores da empresa para essa situação.

No reservatório principal existiam árvores frutíferas sendo cultivadas dentro dos limites da área do reservatório **(fotos 73 e 74)**.

O almoxarifado do pessoal técnico está localizado nos fundos, mas a disposição de alguns materiais **(foto 72)** não segue as recomendações do modelo 5S**.**

No portão de acesso não existem avisos de restrição a terceiros **(foto 71)**;

Na parte superior do reservatório adjacente, registrou-se a necessidade de pequenas melhorias **(foto 75 e 76).**

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências no sentido de adequação à legislação:

a) Notificar os colaboradores da empresa com as não-conformidades desse relatório;
b) Promover as intervenções de melhoria sugeridas nas fotos;
c) Retirar equipamentos oxidados em área adjacente aos reservatórios, que podem contaminar a água a ser consumida pela população;
d) Substituir as grades de proteção de ferro por outras de plástico ou outro material inerte, que estarão menos sujeitas à depreciação;
g) Eliminar as árvores frutíferas da área interna do reservatório, pois estes são VETORES de atração de animais e pessoas não autorizadas, que podem trazer prejuízos e riscos ao sistema de abastecimento;
h) Verificar a ocorrência desse tipo de problema em toda a área de concessão.

**5.4.2. Visita aos escritórios de atendimento a clientes – confirmação do cumprimento das normas estabelecidas na Resolução 001/2011 da CORESAB.**

**Constatações:**
O escritório de atendimento aos clientes em Tanquinho está bem localizado no centro da cidade **(foto 66),** embora exista dificuldade de estacionamento.

**Não-Conformidades:**
Verificou-se no escritório de atendimento as seguintes deficiências: não possui instalações adequadas nas estações de trabalho **(foto 68)**; não possui aviso para atendimento prioritário a deficientes físicos, idosos e gestantes assim como guichês individuais para atendimento presencial **.**
Ainda nessa loja verificou-se falta do exemplar da Resolução 001/2011 da CORESAB que diz respeito a direitos e deveres do consumidor.
Não foram vistos folhetos explicativos para providências técnicas necessárias à execução dos pedidos de novas ligações.

O horário de atendimento da loja não estava explicito em local de fácil visualização. Não existe acesso ao deficiente físico (cadeirante) **(foto 67).**

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências:

a) Providenciar instalações adequadas de trabalho para os colaboradores, contemplando as principais recomendações da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego sobre a ergonomia das estações de trabalho com computador e outras;

b) Colocar aviso de atendimento prioritário para deficientes, idosos e gestantes;

c) Definir o guichê de atendimento, dando privacidade no atendimento das demandas;

d) Providenciar a existência de pelo ao menos 02 exemplares da Resolução 001/2011 da CORESAB, sendo um para consulta do atendente e outro a disposição do usuário;

e) Providenciar folhetos avulsos com as explicações das providências necessárias aos pedidos de novas ligações;

f) Providenciar placa ou aviso de fácil visualização do horário de atendimento da loja;

g) Verificar e estender essas recomendações a todas as lojas de atendimento na área de concessão.

# 5.5 . Município de SANTA BARBARA

## 5.5.1. Instalações do sistema de distribuição de SANTA BARBARA – Adutoras, reservatórios principais e urbanos.

**Constatações:**

Na estação elevatória de água tratada IV, que atende os municípios de Santa Bárbara, Tanquinho e Santanópolis verificou-se que as providências em relação a segurança foram implementadas, pois os muros são altos e efetivos **(foto 77).**

Verificou-se também que os conjuntos motor-bomba das adutoras que abastecem as localidades estão em boas condições de uso **(foto 78).**

Nessa mesma estação, percebe-se a implementação de um projeto piloto para automação da medição e controle das estações **(foto 79).**

O reservatório urbano **(foto 80**) encontra-se na mesma área da loja de atendimento, sendo a sua condição de manutenção boa e segura.

**Não-conformidades.**

Não foram registradas.

**Recomendações.**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços mantenha o padrão de segurança, higiene e cuidado que foram observados nessa visita.

## 5.5.2. Visita aos escritórios de atendimento a clientes – confirmação do cumprimento das normas estabelecidas na Resolução 001/2011 da CORESAB.

**Constatações:**

O escritório de atendimento aos clientes em Santa Bárbara está bem localizado no centro da cidade **(foto 81),** com fácil acesso e estacionamento.

**Não-Conformidades**

Verificou-se no escritório de atendimento as seguintes deficiências: não possui instalações adequadas nas estações de trabalho **(foto 83)**; não possui aviso para atendimento prioritário a deficientes físicos, idosos e gestantes assim como guichês individuais para atendimento presencial **.**

Ainda nessa loja verificou-se falta do exemplar da Resolução 001/2011 da CORESAB que diz respeito aos direitos e deveres do consumidor.

Também não foram vistos folhetos explicativos para providências técnicas necessárias à execução dos pedidos de novas ligações.

Não estava também visualizado facilmente o horário de atendimento (somente no quadro de aviso, o que não faz sentido quando a loja estiver fechada).

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências:

a) Providenciar instalações adequadas de trabalho para os colaboradores, contemplando as principais recomendações da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego sobre a ergonomia das estações de trabalho com computador e outras;

b) Colocar aviso de atendimento prioritário para deficientes, idosos e gestantes;

c) Definir o guichê de atendimento, dando privacidade no atendimento das demandas;

d) Providenciar a existência de pelo ao menos 02 exemplares da Resolução 001/2011 da CORESAB, sendo um para consulta do atendente e outro a disposição do usuário;

e) Providenciar folhetos avulsos com as explicações das providências necessárias aos pedidos de novas ligações;

f) Providenciar placa ou aviso de fácil visualização no lado externo da loja sobre o horário de atendimento comercial;

g) Verificar e estender essas recomendações a todas as lojas de atendimento na área de concessão.

# 5.6 . Município de SANTANOPOLIS

### 5.1.3. Instalações do sistema de distribuição de SANTANOPOLIS – Adutoras, reservatórios principais e urbanos.

**Constatações:**

O reservatório urbano **(foto 88)** encontra-se desativado, para fins de economia de energia, segundo o preposto da EMBASA.

**Não-conformidades.**

O reservatório urbano desativado **(foto 90)** está isolado com fita, sem um aviso claro de sua condição para os operadores.

O abastecimento da cidade é feito diretamente a partir da pressurização da rede em horários específicos, sujeitando os consumidores a ficar a maior parte do dia sem abastecimento. Essa condição de interrupção será levada ao setor operacional da EMBASA para análise específica, porque não existe legislação que discipline o assunto.

O almoxarifado do pessoal técnico está localizado nos fundos, mas a disposição de alguns materiais **(foto 87** e **89)** não segue as recomendações do modelo 5S**.**

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização que a prestadora dos serviços efetive as seguintes providências no sentido de adequação à legislação vigente:

a) Reavaliar a possibilidade de reativação do reservatório como forma de regurlarizar o abastecimento ou considerar, a partir de uma reprogramação, o abastecimento mais de uma vez ao dia:

b) Substituir as fitas isolantes por placas de avisos ou outro material que efetivamente impeça o acesso ao reservatório inativo;

c) Limpar urgentemente o mato, eliminar insetos e animais da área próxima ao reservatório, pois estes são VETORES de transmissão de diversas doenças que não são detectadas nos testes regulares de qualidade da água;

d) Organizar o almoxarifado local de acordo com o modelo 5S;

e) Verificar e estender essas recomendações a todas as lojas de atendimento na área de concessão.

**5.1.5. Visita aos escritórios de atendimento a clientes – confirmação do cumprimento das normas estabelecidas na Resolução 001/2011 da CORESAB.**

**Constatações:**

O escritório de atendimento aos clientes em Santanópolis estava desativado (foto 85).

**Não-Conformidades:**

O escritório não possui equipamentos para atendimento ao público (foto 86).

**Recomendações:**

Recomenda a equipe de fiscalização, a reativação do escritório de atendimento ao público para que o mesmo possa atender as suas demandas sem precisar se deslocar do município onde reside, conforme preconiza a Resolução 001/2011 da CORESAB.

# 6 – CONCLUSÕES.

Em relação aos pontos que foram abrangidos, a equipe de fiscalização signatária desse relatório de fiscalização conclui que:

6.1. Em relação ao Sistema de Captação, Tratamento e Adução da água, verifica-se que a empresa de uma maneira geral possui práticas adequadas àquelas que são recomendadas pela Legislação.

6.2. Entretanto, em relação à distribuição verificou-se que a água tratada pode estar sujeita à riscos de contaminação caso as providências de limpeza, higiene e segurança patrimonial não passem a ser mais rigorosas.

6.3. Em relação aos sistemas de esgotamento sanitário verificou-se uma grande diferença de padrão entre os sistemas antigos (com diversas não-conformidades) e os sistemas mais recentes (que atendem às normas técnicas).

6.4. Existe necessidade de uma disseminação das práticas de qualidade previstas no Sistema 5S na distribuição e também na comercialização (já adotado pela empresa); pois verifica-se que nem todos os setores e colaboradores estão cientes em relação aos temas: limpeza, organização, utilidade, padronização e cultura (5S).

6.5. Verificou-se em alguns escritórios de atendimento estações de trabalho sem uma ergonomia adequada ao trabalhador, que evite o aparecimento de doenças ocupacionais.

6.6. Em relação ao eventual acesso não autorizado de terceiros às instalações, nota-se que o controle não é sistematicamente rigoroso, considerando além das perdas materiais a responsabilidade civil sobre possíveis acidentes.

6.7. Verificou-se no município de Santa Bárbara o escritório de atendimento desativado, o que precisa ser corrigido imediatamente.

6.8. Em relação aos objetivos propostos nessa fiscalização de averiguação dos novos investimentos em saneamento, além do acompanhamento da prestação dos serviços, verifica-se que o objetivo foi alcançado, ficando como sugestão a comprovação das providências recomendadas em uma nova visita.

A equipe de fiscalização signatária desse relatório finalmente registra que as constatações, não-conformidades e recomendações devem ser recebidas pelo prestador de serviço como ferramenta de melhoria na gestão de suas atividades, visando o equilíbrio entre os agentes envolvidos e o desenvolvimento do setor de saneamento do Estado da Bahia, em regime de **cooperação** conforme o Artigo 17 do Decreto Estadual 11.429/09 acima referenciado.

Nesse sentido inclusive, aguarda em um **prazo de 30 dias** a MANIFESTAÇÃO da EMBASA em relação às providências que serão adotadas para corrigir as não-conformidades apontadas nesse relatório.

| | |
|---|---|
| _____ | _____ |
| Levi Góes de Queiroz | Raimundo Mattos Filgueiras |
| **Gestor Governamental** | **Comissário Geral** |

_____

Renato Ferreira da Silva

**Assessor de Comunicação**

# ANEXO I




**FOTO 01: Sede do Escritório Regional da Prestadora em Feira de Santana**

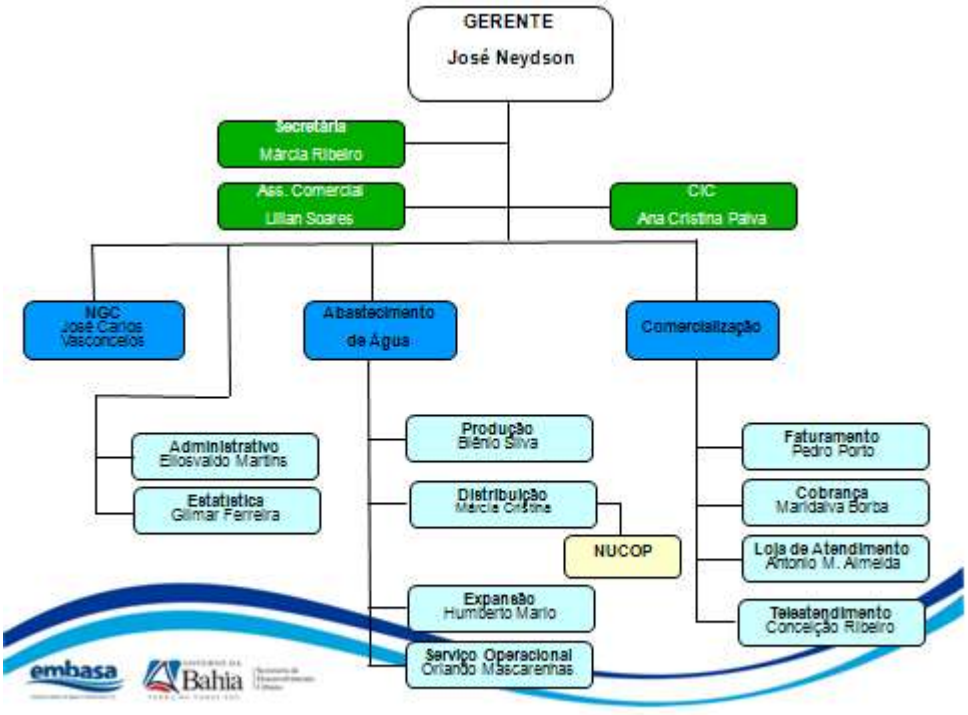



**FOTO 02: Organograma do Escritório Regional de Feira de Santana**




**FOTO 03: Vista geral da Barragem de Pedra do Cavalo – bom aspecto**




**FOTO 04: Edificação para captação de água bruta – bem conservado**




**FOTO 05: Conjuntos motor-bomba para captação - em bom estado**




**FOTO 06: painéis de controle das bombas elétricas – em bom estado**




**FOTO 07: Acesso às instalações – sinalização e controle**




**FOTO 08: Adutora de água bruta – bem conservada**




**FOTO 09: Chegada da água bruta na ETA – primeira adição de produtos**



**FOTO 10: água bruta sendo conduzida para tratamento – boa coloração**



**FOTO 11: Flocuração – primeira fase do tratamento – em pleno funcionamento**



**FOTO 12: Decantação – segunda fase do tratamento – em pleno funcionamento**




**FOTO 13: Filtração – alguns equipamentos oxidados e sem uso**




**FOTO 14: água tratada – sujeita a contaminação de matéria orgànica**




**FOTO 15: Instalações prediais precisando de reparos.**




**FOTO 16: Equipamento de comando – precisando de modernização**




**FOTO 17: Adição de produtos químicos – instalações precárias**




**FOTO 18: Adição de produtos químicos – instalações precárias**




**FOTO 19: Sistema de segurança – ausência de extintor no local próprio**




**FOTO 20: conjunto motor bomba da estação elevatória – manutenção em dias**




**FOTO 21: Equipamentos de alta tensão baixos – riscos de acidente grave**




**FOTO 22: depósito de produto químico – instalações adequadas**




**FOTO 23: Reservatório de adução – acesso restrito**




**FOTO 24: Guarita de segurança - desativada**




**FOTO 25: Reservatório de adução – equipamento oxidado**




**FOTO 26: Reservatório antigo de adução – desativado pela operação**




**FOTO 27: Reservatório urbano elevado no Bairro do Tomba**




**FOTO 28: Muro de proteção danificado – acesso irrestrito**




**FOTO 29: Portão de acesso – falta de avisos de segurança e proteção**




**FOTO 30: área do reservatório – acúmulo de mato e lixo**




**FOTO 31: Estação elevatória água tratada – boas condições de segurança**




**FOTO 32: Estação elevatória água tratada – boas condições de segurança**




**FOTO 33: conjunto motor-bomba em boas condições de manutenção**




**FOTO 34: Reservatório urbano: instalações precárias e risco de contaminação**




**FOTO 35: Laboratório de análise de qualidade da água**




**FOTO 36: Organização e despacho das amostras de água coletada na rede**




**FOTO 37: disposição dos equipamentos de coleta**



**FOTO 38: laboratório de controle de efluentes sanitários**




**FOTO 39: Escritório de atendimento ao público**




**FOTO 40: atendimento ao público organizado**




**FOTO 41: Atendimento prioritário**




**FOTO 42: atendimento com senha e guichês separados**




**FOTO 43: Estação de tratamento de esgoto – Jacuipe I**



**FOTO 44: Jacuipe I – equipamento de separação de sólidos – em atividade**



**FOTO 45: Caminhão limpa-fossa descarregando na estação**



**FOTO 46: Chegada dos efluentes sanitários – falta grade de proteção**



**FOTO 47: depurador anaeróbico – equipamento em operação**



**FOTO 48: Jacuipe I – disposição inadequada de equipamentos**



**FOTO 49: depurador aeróbico – equipamento em operação**



**FOTO 50: Jacuipe I – acesso irrestrito – presença de animais pastando na área**



**FOTO 51: Estação de tratamento Jacuipe II – acesso controlado**



**FOTO 52: Jacuipe II – instalações adequadas**

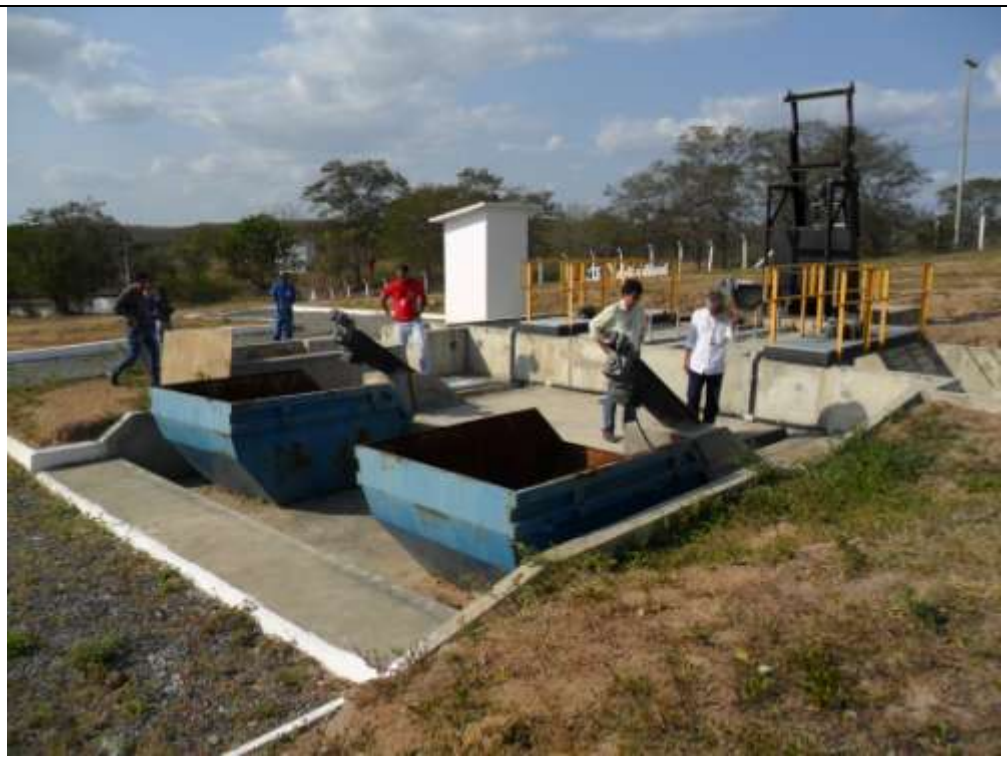


**FOTO 53: separador de sólidos – equipamento novo e em operação**



**FOTO 54: depurador anaeróbico**



**FOTO 55: depurador aeróbico**



**FOTO 56: saída do efluente tratado – ausência de grade de proteção**




**FOTO 57: Disseminação do sistema 5S**

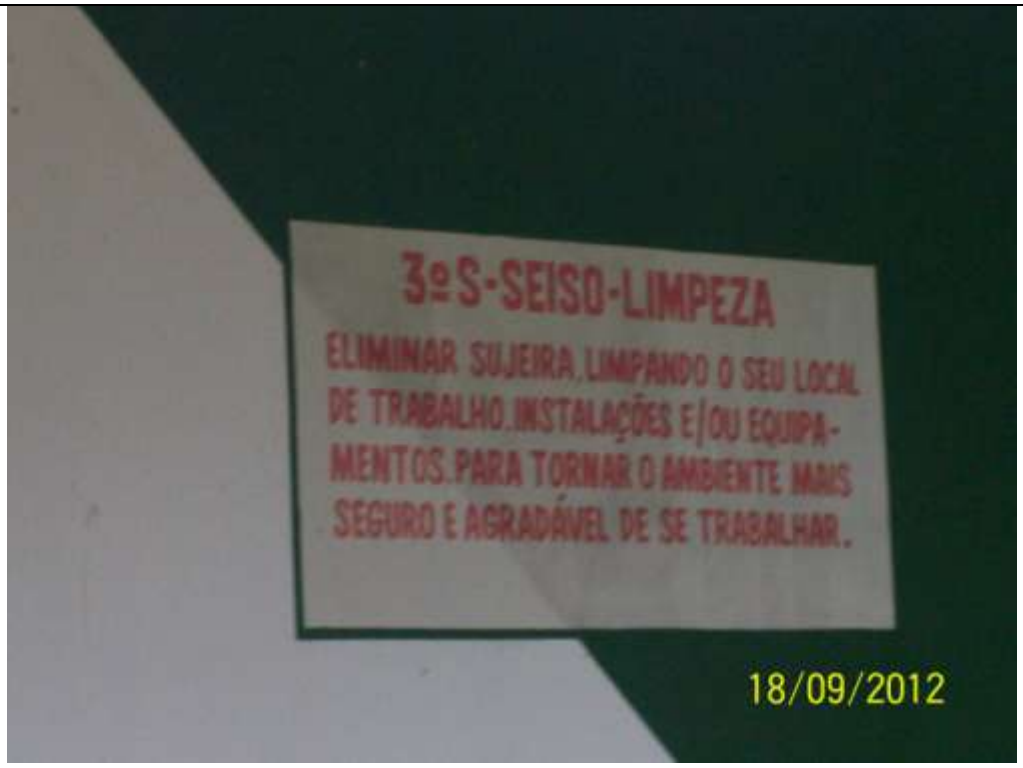



**FOTO 58: Recomendação do sistema 5S em relação à limpeza**




**FOTO 59: Fachada do escritório de Conceição de Feira – boa localização**




**FOTO 60: Atendimento – falta aviso de horário de funcionamento**




**FOTO 61: Estação de trabalho – falta de condições ergonômicas**




**FOTO 62: Fachada do escritório de São Gonçalo dos Campos**




**FOTO 63: Recomendação da prática do 5S na área comercial**




**FOTO 64: Estação de trabalho – falta de condições ergonômicas**




**FOTO 65: Disposição irregular de materiais para instalações**




**FOTO 66: Fachada do escritório de Tanquinho**




**FOTO 67: Falta de acesso para pessoas com deficiência**




**FOTO 68: Estação de trabalho – falta de condições ergonômicas**




**FOTO 69: Reservatório urbano de Tanquinho – acesso controlado**




**FOTO 70: vista do tanque de abastecimento**




**FOTO 71: Faltam avisos de entrada proibida**




**FOTO 72: Disposição irregular de material para trabalhos**




**FOTO 73: Arvore frutífera na área interna do reservatório de distribuição**




**FOTO 74: Arvore frutífera na área interna do reservatório de distribuição**




**FOTO 75: Suspiro do tanque sem proteção**




**FOTO 76: Tampa do tanque de apoio – com oxidação**




**FOTO 77: Estação Elevatória IV – proteção e segurança adequada**




**FOTO 78: Conjuntos motor-bomba para Tanquinho, Santa Bárbara e Santanopoles**




**FOTO 79: Sistema piloto de automação da estação**




**FOTO 80: Reservatórios de apoio e elevados de Santa Barbara**




**FOTO 81: Fachada do escritório de atendimento de Santa Barbara**




**FOTO 82: Quadro de avisos**




**FOTO 83: estação de trabalho – condições ergonômicas precárias**




**FOTO 84: Loja de atendimento de Santanópoles – fora de operação**




**FOTO 85: Santanópolis – sem equipamento para atendimento ao público**




**FOTO 86: Escritório de atendimento – sem estação de trabalho**




**FOTO 87: Disposição irregular de materiais**




**FOTO 88: Reservatório elevado de distribuição desativado**




**FOTO 89: Almoxarifado em Santanópoles**



**FOTO 90: área isolada com fita e sem avisos**

# ANEXO II

# (CROQUI DO SISTEMA INTEGRADO)

# (RELATÓRIO DE QUALIDADE DA ÁGUA)

# (PERFIS GERAIS DOS CLIENTES)