

**Tabela 2: Caracterização das não conformidades**

Código	Conduta	Referência legal	Gravidade	Prazo (dias úteis)
<b>Atendimento ao público</b>				
NC-01	Deixar de manter estrutura de atendimento, presencial ou remoto, para o recebimento de manifestações de usuários conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 94/2017 (art. 3º, caput); Res. Arsae-MG nº 151/2021 (art. 8º).	Grave	Longo (180)
NC-05	Deixar de oferecer atendimento adequado ao usuário para o recebimento de manifestações conforme canais de comunicação, frequência e procedimentos estabelecidos em normas.	Res. Arsae-MG nº 94/2017 (5º, 25, 31).	Leve	Médio (90)
NC-67 (nova)	Deixar de manter unidade organizacional de ouvidoria em município conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 151/2021 (art. 5º).	Gravíssima	Especial (540)
NC-68 (nova)	Deixar de informar ao usuário, quando solicitado, o número do protocolo de atendimento ou deixar de encaminhá-lo conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 94/2017 (art. 8º); Res. Arsae-MG nº 151/2021 (art. 17).	Advertência	Urgente (15)
NC-69 (nova)	Deixar de responder a manifestações de maneira conclusiva e nos prazos previstos segundo exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 94/2017 (art. 11); Res. Arsae-MG nº 151/2021 (art. 20).	Leve	Urgente (15)
<b>Gerenciamento de informações</b>				
NC-03	Deixar de apresentar na agência de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, documentos exigidos em normas.	Res. Arsae-MG nº 68/2015 (art. 6º, § 5º); Res. Arsae-MG nº 94/2017 (art. 30); Decreto nº 5.440/2005 (art. 12).	Advertência	Urgente (15)
NC-04	Deixar de apresentar no site do prestador de serviços documentos ou informações exigidas em normas.	Res. Arsae-MG nº 68/2015 (art. 6º, § 5º); Res. Arsae-MG nº 94/2017 (arts. 3º, parágrafo único, 44, 45 e 49); Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 6º, § 3º); Res. Arsae-MG nº 131/2019 (arts. 9º, 10, 30, parágrafo único, 68, 82, 90, § 6º, 93, § 2º, 104, § 3º); Decreto nº 5.440/2005 (art. 13)	Advertência	Urgente (15)
NC-10	Deixar de divulgar, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis no município, paralisações no abastecimento de água com duração superior a 12 (doze) horas, conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 68/2015 (art. 3º); Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 6º, § 3º).	Advertência	N/A (2)

<b>Código</b>	<b>Conduta</b>	<b>Referência legal</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
NC-11	Deixar de divulgar aos usuários ou à Arsae-MG situação de emergência e contingência.	Res. Arsae-MG nº 131/2019 (art. 11, § 3º).	Média	N/A
NC-12	Deixar de apresentar nas faturas de serviços informação exigida por normas ou disponibilizar informação em desacordo com normas.	Res. Arsae-MG nº 131/2019 (art. 92); Res. Arsae-MG nº 151/2021 (art. 6º caput e parágrafo único); Decreto nº 5.440/2005 (arts. 5º e 6º).	Leve	Curto (30)
NC-14	Deixar de informar aos usuários qualquer anormalidade na qualidade da água distribuída para consumo humano que possa colocar em risco a saúde pública, de acordo com prazos e procedimentos definidos normas.	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 (art. 13, inciso X, art. 14, incisos XIV, XV e XXII); Decreto nº 5.440/2005 (art. 14 do anexo único).	Gravíssima	N/A

Código	Conduta	Referência legal	Gravidade	Prazo (dias úteis)
NC-15	Deixar de manter documentos ou informações exigidas em normas.	Res. Arsa-e-MG nº 68/2015 (art. 6º); Res. Arsa-e-MG nº 94/2017 (arts. 14); Res. Arsa-e-MG nº 129/2019: paralisação (art. 6º, § 5º), manutenção e conservação (art. 15, parágrafo único), treinamento de funcionários (art. 25, § 2º), croqui do SAA (art. 2º), cadastro técnico do SAA (art. 28), manutenção e calibração de equipamentos (art. 29, § 2º e art. 81, parágrafo único), instrumento de medição (arts. 30, 35), captação de água (art. 32, parágrafo único), volume de água produzida (art. 33, parágrafo único), volume de água consumida (art. 34, parágrafo único), regularização ambiental (arts. 38, 47), descrição das unidades da ETA (art. 45), POP da ETA (art. 48), volume de água consumida nos processos da ETA (art. 49, parágrafo único), livro de ocorrências ou registros em sistema informatizado (art. 50), horários de operação da ETA (art. 51), ficha de informações de segurança de produtos químicos (art. 59), POP da casa de química (art. 60), documentos de laboratórios (arts. 73, 77, § 1º, 78, 79, 83), POP de equipamentos de laboratório da ETA (art. 80), inspeção, limpeza e desinfecção de reservatórios (art. 95, § 2º), ações de combate a perdas (art. 107 § 3º), veículo transportador de água potável (art. 118, 119); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019: manutenção e conservação (art. 8º, parágrafo único), treinamento de funcionários (art. 17, parágrafo único), croqui do SES (art. 19), cadastro técnico do SES (art. 20), manutenção e calibração de equipamentos (art. 21, § 2º), reclamações sobre maus odores (art. 23, § 2º), lançamento de esgoto sem tratamento, refluxo, extravasamento ou by-pass (art. 24, parágrafo único), justificativas técnicas (art. 25, § 2º, art. 26, § 4º), regularização ambiental (art. 49), livro de ocorrências (art. 52, inciso I), manual de operação (arts. 46, 48, 52), plano de monitoramento da ETE (art. 69), monitoramento da ETE (art. 70), escala de trabalho (art. 75), POP de medições, das coletas de amostras e análises da ETE (art. 76); Res. Arsa-e-MG nº 131/2019: plano de emergência e contingência (art. 11, caput).	Leve	Curto (30)

<b>Código</b>	<b>Conduta</b>	<b>Referência legal</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
NC-16	Deixar de remeter informação solicitada por meio oficial pela Arsa-e-MG, remetê-la de maneira incompleta, com conteúdo divergente de outros registros do prestador ou fora do prazo estabelecido.	Res. Arsa-e-MG nº 88/2016 (art. 4º); Res. Arsa-e-MG nº 114/2018 (art. 6º); Lei nº 11.445/2007 (art. 25, caput); Lei Estadual nº 18.309/2009 (art. 7º, inciso X).	Leve	Curto (30)
NC-17	Deixar de remeter informação com envio previsto em normas, remetê-la de maneira incompleta, com conteúdo divergente de outros registros do prestador ou fora do prazo estabelecido.	Res. Arsa-e-MG nº 68/2015 (arts. 6º, § 3º, art. 7º); Res. Arsa-e-MG nº 88/2016 (art. 3º); Res. Arsa-e-MG nº 114/2018 (art. 4º); Lei nº 11.445/2007 (art. 25, caput); Lei Estadual nº 18.309/2009 (art. 7º, inciso X).	Média	Urgente (15)
NC-18	Fornecer informação falsa aos usuários ou à Arsa-e-MG.	Res. Arsa-e-MG nº 114/2018 (art. 12).	Gravíssima	N/A
<b>Infraestrutura</b>				
NC-21	Ausência ou disponibilidade insuficiente de equipamentos, dispositivos, instrumentos ou outros insumos necessários à prestação de serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário conforme exigências normativas.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (arts. 20, 41, 42, 43, 65, 66, 67, parágrafo único, 86, 87, 94, 97, 100, 101 e 102); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (arts. 13, 40, 42, caput, 45, 51, 73 e 74); Res. Arsa-e-MG nº 131/2019 (art. 5º).	Média	Longo (180)
NC-23	Deixar de manter conjunto motobomba pronto para uso.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (arts. 36, 88); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (art. 41).	Grave	Médio (90)
NC-24	Disponer de unidade operacional com vazamentos, obstrução ou falhas estruturais que possam comprometer a operação ou a qualidade dos serviços prestados.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (arts. 16); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (art. 9º).	Grave	Longo (180)
NC-26	Manter unidades operacionais vulneráveis ao acesso de pessoas não autorizadas.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (arts. 18, 19, 39); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (arts. 11, 12).	Grave	Médio (90)
NC-27	Deixar de manter placas de advertência ou de identificação nas unidades.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (art. 24); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (arts. 16, 62).	Leve	Médio (90)
NC-29	Disponer de reservatório de distribuição de água para consumo humano destrancado ou vulnerável à entrada de animais, contaminantes e águas de chuva.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (arts. 91, 92 e 93).	Gravíssima	Urgente (15)
NC-30	Deixar de realizar a manutenção preventiva e corretiva de equipamento que compõe as unidades operacionais e unidades de apoio, exceto quando se tratar de equipamento utilizado para análise laboratorial.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (arts. 15, caput, 31); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (arts. 8, caput, 38, 57 e 59).	Advertência	Longo (180)
NC-31	Deixar de realizar a conservação e limpeza das unidades operacionais.	Res. Arsa-e-MG nº 129/2019 (art. 71); Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (arts. 8º, caput, 54).	Leve	Médio (90)

<b>Código</b>	<b>Conduta</b>	<b>Referência legal</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
NC-32	Deixar de adotar medidas de segurança e prevenção de acidentes.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 21, 22, 37, 61, 62, 63); Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 14).	Leve	Médio (90)
NC-33	Deixar de manter vias que permitam o acesso de veículos e pessoas às unidades operacionais em qualquer época do ano.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 23); Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 15).	Advertência	Longo (180)
NC-35	Permitir o acúmulo de água que propicie a proliferação de vetores de doenças nas unidades operacionais.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 17); Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 10)	Advertência	Urgente (15)
<b>Casa de química e laboratório</b>				
NC-40	Armazenar produtos químicos, insumos e reagentes em desacordo com a especificação dos fabricantes ou com exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 56, 57 e 67, caput).	Advertência	Curto (30)
NC-41	Utilizar laboratório, casa de química, escritório ou unidades de apoio para finalidades distintas daquelas para as quais foram construídas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 54).	Média	Longo (180)
NC-42	Manter em uso reagentes e insumos fora do prazo de validade ou sem a correta identificação, indicação de procedência ou procedimento de utilização e descarte.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 58).	Gravíssima	Urgente (15)
NC-43	Deixar de identificar e separar as áreas do laboratório com diferentes finalidades.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 69).	Advertência	Urgente (15)
NC-44	Deixar de realizar manutenção, calibração ou adequação de equipamento utilizado para análise laboratorial.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 29, caput, 81, caput); Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 21, caput).	Média	Curto (30)
NC-46	Deixar de realizar procedimentos de coleta, identificação, manuseio, acondicionamento, transporte, preparação, análise ou descarte de amostras em conformidade com as exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 70, 74, 75, 76).	Leve	Médio (90)
<b>Operação em geral</b>				
NC-06	Descumprir prazos estabelecidos em normas para execução de ligação ou de vistoria para ligação em redes de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.	Res. Arsae-MG nº 131/2019 (art. 33, 34, 35).	Média	Longo (180)

<b>Código</b>	<b>Conduta</b>	<b>Referência legal</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
NC-08	Deixar de executar, quando solicitado, o prolongamento de rede para ligação definitiva à rede de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário conforme exigências normativas.	Res. Arsaee-MG nº 131/2019 (art. 66).	Média	Longo (180)
NC-19	Deixar de promover capacitação e atualização técnica periódica de funcionários envolvidos diretamente na prestação dos serviços.	Res. Arsaee-MG nº 129/2019 (art. 25, § 1º); Res. Arsaee-MG nº 130/2019 (art. 17, caput).	Advertência	Longo (180)
NC-39	Deixar de recompor muros, passeios, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de ações do prestador conforme exigências normativas.	Res. Arsaee-MG nº 131/2019 (art. 15).	Grave	Curto (30)
NC-70 (nova)	Deixar de manter destinação final ambientalmente adequada dos resíduos gerados em processos de tratamento de água ou de tratamento de esgoto, conforme legislação pertinente.	Res. Arsaee-MG nº 129/2019 (art. 55); Res. Arsaee-MG nº 130/2019 (art. 61); DN Copam nº 96/2006; DN Copam nº 217/2017; DN Copam nº 245/2022.	Média	Longo (180)
<b>Abastecimento de água</b>				
NC-07	Deixar de fornecer água potável em caráter de emergência aos usuários que prestam serviços essenciais à população quando houver paralisação no abastecimento de água com duração superior a 12 (doze) horas.	Res. Arsaee-MG nº 68/2015 (art. 11); Res. Arsaee-MG nº 129/2019 (art. 7º).	Gravíssima	N/A
NC-36	Deixar de realizar a medição de vazão e volume de água captada, volume de água distribuída e consumida conforme exigido em normas.	Res. Arsaee-MG nº 129/2019 (arts. 32, 33, caput, 34, caput).	Média	Longo (180)
NC-52	Utilizar veículo transportador para o abastecimento de água para consumo humano em desconformidade com as exigências normativas.	Res. Arsaee-MG nº 129/2019 (arts. 111 a 117); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 (art. 16).	Gravíssima	N/A
NC-54	Deixar de realizar, injustificadamente, a hidrometração das ligações de água na totalidade do sistema.	Res. Arsaee-MG nº 131/2019 (art. 40).	Leve	Especial (540)
NC-55	Deixar de manter, injustificadamente, a pressão na rede de abastecimento de água dentro dos limites estabelecidos nas normas vigentes.	Res. Arsaee-MG nº 129/2019 (arts. 104, 105).	Média	Especial (540)

<b>Código</b>	<b>Conduta</b>	<b>Referência legal</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
NC-56	Deixar de assegurar o suprimento de água para consumo humano de forma contínua, exceto em situações de racionamento.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 3º, art. 4º, inciso II).	Gravíssima	Médio (90)
NC-57	Não cumprir os dispositivos do plano de racionamento elaborado para o sistema.	Res. Arsae-MG nº 68/2015 (arts. 7º).	Grave	N/A
NC-58	Deixar de solucionar problemas que resultem em extravasamento em reservatório de distribuição de água para consumo humano conforme estabelecido em normas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 96).	Grave	Curto (30)
NC-71 (nova)	Descumprir os prazos para correção de vazamento de água.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 106).	Média	Médio (90)
<b>Controle da qualidade da água</b>				
NC-47	Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise horária, diária e semanal	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.	Gravíssima	Curto (30)
NC-72 (nova)	Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise mensal, bimestral e trimestral	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.	Gravíssima	Longo (180)
NC-73 (nova)	Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise semestral e anual	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.	Gravíssima	Especial (540)
NC-48	Deixar de cumprir os padrões de potabilidade conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.	Gravíssima	Médio (90)
NC-49	Deixar de realizar inspeção e análise trimestrais em reservatório de distribuição de água para consumo humano conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 95, caput).	Grave	Curto (30)
NC-50	Deixar de efetuar e registrar a limpeza e desinfecção de reservatório de distribuição de água para consumo humano conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 95, § 1º).	Gravíssima	Médio (90)

<b>Código</b>	<b>Conduta</b>	<b>Referência legal</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
NC-53	Deixar de realizar ou registrar inspeção sanitária da área do entorno do manancial de captação conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 129/2019 (art. 40).	Advertência	Curto (30)
<b>Esgotamento sanitário</b>				
NC-37	Deixar de realizar a medição de vazão e volume de esgoto na entrada da estação de tratamento de esgoto conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 53).	Média	Longo (180)
NC-59	Descumprir a frequência mínima de monitoramento da estação de tratamento de esgoto conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 71 e anexo III).	Grave	Médio (90)
NC-60	Descumprir os padrões de lançamento para efluentes de estações de tratamento de esgoto conforme exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 67); Res. Conama nº 430/2011 (art. 21); DN Copam-CERH nº 01/2008 (art. 29).	Gravíssima	Médio (90)
NC-61	Operar estações elevatórias de esgoto em desacordo com exigências normativas.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 42, parágrafo único).	Leve	Longo (180)
NC-63	Deixar de solucionar problemas operacionais que resultem em by-pass de esgoto.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 24).	Média	Curto (30)
NC-76 (nova)	Lançar efluente sanitário sem tratamento.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (arts. 3º, 24); Res. Arsae-MG nº 131/2019 (art. 5º); Lei nº 11.445/2007 (art. 11-B, caput, §§ 3º e 7º).	Gravíssima	Especial (540)
NC-74 (nova)	Descumprimento da meta do indicador de número máximo de ocorrências de extravasamentos de esgoto.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 39)	Média	Médio (90)
NC-75 (nova)	Descumprir os prazos para correção de vazamento de esgoto.	Res. Arsae-MG nº 130/2019 (art. 25, incisos I e II).	Média	Médio (90)
<b>Aspectos econômico-financeiros</b>				
NC-64	Descumprir determinação de natureza econômico-financeira amparada em resoluções normativas da Arsae-MG.	Lei nº 11.445/2007 (art. 23); Lei Estadual nº 18.309 (art. 6º, incisos I, II, III, V e X).	Média	Médio (90)
NC-65	Descumprir quaisquer dos termos estabelecidos em determinação de devolução de valores ao usuário oficialmente comunicada pela Arsae-MG.	Lei nº 11.445/2007 (art. 23); Lei Estadual nº 18.309 (art. 6º, incisos I, II, III, V e X).	Grave	Médio (90)



<b>Código</b>	<b>Conduta</b>	<b>Referência legal</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
NC-66	Descumprir quaisquer dos termos estabelecidos em determinação de suspensão da cobrança oficialmente comunicada pela Arsae-MG.	Lei nº 11.445/2007 (art. 23); Lei Estadual nº 18.309 (art. 6º, incisos I, II, III, V e X).	Grave	Urgente (15)

**Notas:**

- (1) As referências legais indicadas para cada NC têm finalidade exemplificativa. O descumprimento de outros dispositivos normativos não mencionados na tabela também pode ser vinculado às condutas irregulares listadas.
- (2) N/A significa que não se aplica prazo de correção para a não conformidade e o prestador não pode submeter ações corretivas para a Arsae-MG.