

Tabela 2: Caracterização das não conformidades

Código	Conduta	Gravidade	Prazo para envio de ação corretiva (dias úteis)
Atendimento ao público			
NC-01	Deixar de manter estrutura de atendimento, presencial ou remoto, para o recebimento de manifestações de usuários conforme exigências normativas.	Grave	Longo (180)
NC-05	Deixar de oferecer atendimento ao usuário para o recebimento de manifestações conforme canais de comunicação, frequência e procedimentos estabelecidos em normas.	Média	Médio (90)
NC-67 (nova)	Deixar de manter unidade organizacional de ouvidoria conforme exigido em normas.	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.	Advertência	Urgente (15)
NC-69 (nova)	Deixar de responder a manifestações de maneira formal, contendo as providências a serem adotadas, os prazos para atendimento e as justificativas para o caso de não atendimento, conforme exigido em normas.	Leve	Urgente (15)
Gerenciamento de informações			
NC-03	Deixar de apresentar na agência de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, documentos exigidos em normas.	Advertência	Urgente (15)
NC-04	Deixar de apresentar no site do prestador de serviços documentos ou informações exigidas em normas.	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.	Advertência	N/A (2)
NC-11	Deixar de divulgar aos usuários ou à Arsae-MG situação de emergência e contingência.	Média	N/A
NC-12	Deixar de apresentar nas faturas de serviços informação exigida por normas ou disponibilizar informação em desacordo com normas.	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.	Gravíssima	N/A
NC-15	Deixar de dispor em meio eletrônico ou físico documentos e informações conforme prazos e procedimentos exigidos em normas.	Leve	Curto (30)
NC-16	Deixar de remeter informação solicitada por meio oficial pela Arsae-MG, remetê-la de maneira incompleta, com conteúdo divergente de outros registros do prestador ou fora do prazo estabelecido.	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.	Média	Urgente (15)

Código	Conduta	Gravidade	Prazo para envio de ação corretiva (dias úteis)
NC-18	Fornecer informação falsa aos usuários ou à Arsae-MG.	Gravíssima	N/A
Infraestrutura			
NC-21	Não dispor de equipamentos, dispositivos, instrumentos ou outros insumos para a prestação de serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, conforme exigido em normas.	Média	Longo (180)
NC-23	Deixar de manter conjunto motobomba pronto para uso.	Grave	Médio (90)
NC-24	Dispor de unidade operacional com vazamentos, obstrução ou falhas estruturais que possam comprometer a operação ou a qualidade dos serviços prestados.	Grave	Longo (180)
NC-26	Manter unidades operacionais vulneráveis ao acesso de pessoas não autorizadas.	Grave	Médio (90)
NC-27	Deixar de manter placas de advertência ou de identificação nas unidades.	Leve	Médio (90)
NC-29	Dispor de reservatório de distribuição de água para consumo humano destrancado ou vulnerável à entrada de animais, contaminantes e águas de chuva.	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.	Advertência	Longo (180)
NC-31	Deixar de realizar a conservação e limpeza das unidades operacionais.	Advertência	Médio (90)
NC-32	Deixar de adotar medidas de segurança e prevenção de acidentes conforme exigido em normas.	Leve	Médio (90)
NC-33	Deixar de manter vias internas que permitam o acesso de veículos e pessoas às unidades operacionais em qualquer época do ano.	Advertência	Longo (180)
NC-35	Permitir o acúmulo de água que propicie a proliferação de vetores de doenças nas unidades operacionais.	Advertência	Urgente (15)
Casa de química e laboratório			
NC-40	Armazenar produtos químicos, insumos e reagentes em desacordo com a especificação dos fabricantes ou com exigências normativas.	Advertência	Curto (30)
NC-41	Utilizar laboratório, casa de química, escritório ou unidades de apoio para finalidades distintas daquelas para as quais foram construídas.	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.	Gravíssima	Urgente (15)
NC-43	Deixar de identificar e separar as áreas do laboratório com diferentes finalidades.	Advertência	Urgente (15)
NC-44	Deixar de realizar manutenção, calibração ou adequação de equipamento utilizado para análise laboratorial.	Média	Curto (30)

Código	Conduta	Gravidade	Prazo para envio de ação corretiva (dias úteis)
NC-46	Deixar de realizar procedimentos de coleta, identificação, manuseio, acondicionamento, transporte, preparação, análise ou descarte de amostras em conformidade com as exigências normativas.	Leve	Médio (90)
Operação em geral			
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.	Média	Longo (180)
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.	Média	Longo (180)
NC-19	Deixar de promover capacitação e atualização técnica periódica de funcionários envolvidos diretamente na prestação dos serviços.	Advertência	Longo (180)
NC-39	Deixar de cumprir os prazos exigidos em normas para recomposição de muros, passeios, vias, revestimentos e outras estruturas que sofreram danos atribuídos à prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.	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.	Média	Longo (180)
Abastecimento de água			
NC-07	Deixar de fornecer aos usuários que prestam serviços essenciais à população, quando solicitado, água potável em caráter de emergência nos casos de paralisação no abastecimento de água com duração superior a 12 (doze) horas.	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.	Média	Longo (180)
NC-52	Utilizar veículo transportador para o abastecimento de água para consumo humano em desconformidade com as exigências normativas.	Gravíssima	N/A
NC-54	Deixar de realizar, injustificadamente, a hidrometração das ligações de água na totalidade do sistema.	Leve	Especial (540)
NC-55	Deixar de manter, injustificadamente, a pressão na rede de abastecimento de água dentro dos limites estabelecidos nas normas vigentes.	Média	Especial (540)
NC-56	Deixar de assegurar o suprimento de água potável para consumo humano de forma contínua, exceto em situações de racionamento e em situações previstas em normas.	Gravíssima	Médio (90)
NC-57	Não cumprir os dispositivos do plano de racionamento elaborado para o sistema.	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.	Grave	Curto (30)
NC-71 (nova)	Descumprir os prazos para correção de vazamento de água.	Média	Médio (90)
Controle da qualidade da água			

Código	Conduta	Gravidade	Prazo para envio de ação corretiva (dias úteis)
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.	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.	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.	Gravíssima	Especial (540)
NC-48	Deixar de cumprir os padrões de potabilidade conforme exigências normativas.	Gravíssima	Médio (90)
NC-49	Deixar de realizar inspeção e análise trimestrais em reservatório de distribuição de água para consumo humano conforme exigências normativas.	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.	Gravíssima	Médio (90)
NC-53	Deixar de realizar ou registrar inspeção sanitária da área do entorno do manancial de captação conforme exigências normativas.	Advertência	Curto (30)
Esgotamento sanitário			
NC-37	Deixar de realizar a medição de vazão e volume de esgoto na entrada da estação de tratamento de esgoto conforme exigências normativas.	Média	Longo (180)
NC-59	Descumprir a frequência mínima de monitoramento da estação de tratamento de esgoto conforme exigências normativas.	Grave	Médio (90)
NC-60	Descumprir os padrões de lançamento para efluentes de estações de tratamento de esgoto conforme exigências normativas.	Gravíssima	Médio (90)
NC-61	Operar estações elevatórias de esgoto em desacordo com exigências normativas.	Leve	Longo (180)
NC-63	Deixar de solucionar problemas operacionais que resultem em by-pass de esgoto.	Média	Curto (30)
NC-76 (nova)	Lançar efluente sanitário sem tratamento, considerando exigências legais e contratuais.	Gravíssima	Especial (540)
NC-74 (nova)	Descumprimento da meta do indicador de número máximo de ocorrências de extravasamentos de esgoto.	Média	Médio (90)
NC-75 (nova)	Descumprir os prazos para correção de extravasamento de esgoto.	Média	Médio (90)
Aspectos econômico-financeiros			
NC-64	Descumprir determinação de natureza econômico-financeira amparada em resoluções normativas da Arsa-e-MG.	Média	Médio (90)
NC-65	Descumprir dispositivo normativo ou decisão administrativa da qual não caiba mais recurso administrativo que trata de cobrança indevida ou compensação aos usuários.	Grave	Médio (90)

Código	Conduta	Gravidade	Prazo para envio de ação corretiva (dias úteis)
NC-66	Descumprir dispositivo normativo ou decisão administrativa da qual não caiba mais recurso administrativo que trata de suspensão da cobrança dos usuários.	Grave	Urgente (15)

Nota explicativa: N/A significa que não se aplica prazo de correção para a não conformidade e o prestador não pode submeter ações corretivas para apreciação pela Arsae-MG.

Tabela 3: Abrangência das não conformidades

Conduas	Abrangência (%)
NCs 16, 17, 18, 64, 65 e 66	$\text{Abrangência (\%)} = \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de economias afetadas na região}}{\text{N}^\circ \text{ de economias na região}} \right) \times 100\%$
Todas as outras NCs (exceto NCs 16, 17, 18, 64, 65 e 66)	$\text{Abrangência (\%)} = \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de economias na localidade fiscalizada}}{\text{N}^\circ \text{ de economias na área de concessão no município}} \right) \times 100\%$

Nota: para fins de apuração do número de economias será considerada, com base em banco de faturamento do prestador, a soma das economias ativas e das economias factíveis. As economias factíveis correspondem àquelas sujeitas à cobrança da tarifa fixa.