

**COMENTÁRIOS
SOBRE O DECRETO
PRESIDENCIAL
Nº 5.440/2005**

Subsídios para implementação

Brasília, novembro de 2006

**Ministério da Saúde
Ministério da Justiça
Ministério das Cidades
Ministério do Meio Ambiente
Governo Federal**

© 2006. *Ministérios da Saúde, Justiça, Cidades e Meio Ambiente.*

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: Versão Eletrônica

Realização

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS)/Coordenação Geral de Vigilância em Saúde Ambiental (CGVAM)

Fundação Nacional de Saúde (Funasa)/Departamento de Engenharia de Saúde Pública (DENSP)

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Secretaria de Direito Econômico/Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)

MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental (SNSA)

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

Secretaria de Recursos Hídricos (SRH)

APOIO

Organização Pan-Americana da Saúde – OPAS/OMS

Instituto de Defesa do Consumidor - IDEC

Agência Nacional de Águas (ANA)

COORDENAÇÃO DOS TRABALHOS

Jarbas Barbosa da Silva Júnior. – Secretário de Vigilância em Saúde - SVS

Anamaria Testa Tambellini - Coordenadora da CGVAM

GRUPO TÉCNICO DE ELABORAÇÃO DO DECRETO COMENTADO

Ministério da Saúde – Secretaria de Vigilância em Saúde/Coordenação Geral de Vigilância em Saúde Ambiental (MS/SVS/CGVAM)

Guilherme Franco Netto

Nolan Ribeiro Bezerra

Maria de Lourdes Fernandes Neto

Ivens Lúcio Amaral Drumond

Mariely Helena Barbosa Daniel

Vilma Ramos Feitosa

Sebastiana Aparecida da Silva

Gina Luisa Boemer Deberdt

Ministério da Saúde – Fundação Nacional de Saúde/Departamento de Engenharia de Saúde Pública (MS/FUNASA/DENSP)

Johnny Ferreira Santos

Katia Ern

Felizana Palhano

Girlene Rodrigues Leite

Jailma Marinho

Ministério da Saúde – Agência Nacional de Vigilância Sanitária (MS/ANVISA)

Antônia Maria de Aquino

Ministério das Cidades – Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental (MC/SNSA)

Sergio Antônio Gonçalves

Norma Lúcia de Carvalho

Soraia Fucina Amaral

Ministério do Meio Ambiente – Secretaria de Recursos Hídricos (MMA/SRH)

João Bosco Senra

Liliana Pimentel

Fábio Lavor Teixeira

Ministério da Justiça – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (MJ/DPDC)

Ricardo Morishita Wada

Vitor Moraes de Andrade

Ana Dalva S. Miranda

Cláudio Peret

Organização Pan-Americana da Saúde – OPAS – Representação Brasil

Mara Lúcia Oliveira

Jacira Cancio Azevedo

Agência Nacional de Águas (MMA/ANA)

Martha Sugai

Sandra Vaz da Costa

Colaboradoras do governo federal

Denise Maria Elizabeth Formaggia – Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo

Teresa Donato Liporace - Instituto de Defesa do Consumidor

Colaboradores de outras instituições

Associação de Operadoras de Saneamento Básicos Estaduais - AESBE

Antonio Amacedo (SABESP)

Cláudia Morato Álvares (CAESB)

Edvaldo Kulcheski (SANEPAR)

Ivana Pereira (SABESP)

Márcia Kauak Amoedo (EMBASA)

Marinho Emilio Graff (CORSAN)

Vasti Ribeiro Facincani (SABESP)

Vera Regina Estuqui (CAESB)

Walder Suriane (AESBE)

Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento - ASSEMAE

Afrânio Paulo Sobrinho

Milton Luis Joseph

Associação Brasileira das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto – ABCON

Ana Lia de Castro

Secretarias Estaduais de Saúde

Luciana A. Paes Landim (Goiás)

Alice Rocha de Souza (Tocantins)

Gilmair Arraes Fonseca de Sá (Mato Grosso do Sul)

Cristina Maria R. Damasceno (Pará)

Luiz Correia Filho (Ceará)

Alírio F. de Almeida (Paraíba)

Rejane Maria S. Souza (Piauí)

Francisco Dameão da Silva (Rio Grande do Norte)

Roseane Brotas (Alagoas)

Roseli de Lima Gomes (Pernambuco)

Sergio Ricardo de Brito (Santa Catarina)

Donizete Leopoldo Calça (Paraná)

Branca B.M.Drummond (Minas Gerais)

Maria do Carmo Diniz (Maranhão)

Vera Lucia Dias Lopes (Mato Grosso)

Maria Adelaide Perrone (São Paulo)

Julce Clara da Silva (Rio Grande do Sul)

Nailton Ribeiro Lopes (Amazonas)

Paulo Sergio Tavares (Rondônia)

I. Introdução

O Decreto n.º 5.440, de 04 de maio de 2005, é o resultado de um longo processo iniciado no ano 2000, com a revisão da antiga Portaria 36GM/1990 sobre padrão e potabilidade de água para consumo humano, e que resultou na atual Portaria MS n.º 518/2004. A nova Portaria trouxe diversos avanços em relação à anterior, destacando-se: a incorporação do princípio da descentralização das ações do SUS; a visão sistêmica da qualidade da água; a definição clara de deveres e responsabilidades de cada esfera de governo e dos responsáveis pela produção e distribuição de água e, principalmente, a **garantia ao consumidor do direito à informação sobre a qualidade da água a ele fornecida**, seja pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água, seja pelo setor saúde. Porém, a falta de definições claras a respeito dos mecanismos de informação ao consumidor, contribuiu para que surgissem dificuldades no cumprimento da mesma, com relação a esse aspecto.

Entidades de consumidores, entre elas o IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, passaram a reivindicar informações sobre a qualidade da água com base na Portaria n.º 518/2004, sem, no entanto, serem atendidas pelas operadoras de abastecimento. Percebia-se, também, falta de entendimento por parte do próprio setor saúde, na aplicação da legislação, no que se relacionava à informação ao consumidor. Os setores envolvidos com a questão da água, motivados por demandas do próprio setor saúde, além daquelas apresentadas pelas entidades de defesa do consumidor, decidiram fazer um esforço concentrado no sentido de sistematizar o que já estava estabelecido na legislação.

No primeiro semestre de 2004, o Ministério da Saúde, por meio da Coordenação Geral de Vigilância em Saúde Ambiental da Secretaria de Vigilância em Saúde, com o apoio da OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, da Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental do Ministério das Cidades e do Ministério do Meio Ambiente, reuniu-se com representações das operadoras estaduais de saneamento (AESBE), dos Serviços Municipais de Água e Esgotos (ASSEMAE), de Secretarias Estaduais de Saúde de vários estados e dos consumidores (IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) para discussão do tema com base em um documento produzido por consultores da OPAS. Os resultados desse encontro geraram subsídios importantes para que os ministérios trabalhassem numa proposta de decre-

to que culminou com a publicação do Decreto nº. 5.440/2005, de 4 de maio de 2005.

O objetivo do trabalho era definir instrumentos e mecanismos de informação ao consumidor sobre qualidade da água para o consumo humano, já previstos na Portaria MS n.º 518/2004, que necessitavam, no entanto, maior clareza e detalhamento. O princípio norteador de todo o trabalho foi a garantia da informação, a qual implica em transparência nas relações de consumo em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, sendo que o Decreto regulamenta, especificamente, a informação relativa à qualidade da água ao consumidor, e, mais ainda, busca aproximar consumidores, setor saúde e responsáveis por sistemas e soluções alternativas.

O Decreto, além de estabelecer instrumentos de informação ao consumidor, avançou no sentido de criar mecanismos de educação para o consumo e contribuir para o consumo responsável, pressupostos estabelecidos ainda na gestação do processo.

O presente documento foi elaborado para facilitar a interpretação e a implementação do Decreto nº 5.440/2005, por parte dos prestadores de serviço de abastecimento de água, incluindo sistemas e soluções alternativas, e pelo setor saúde. Também os órgãos e as entidades de defesa do consumidor serão beneficiados com os subsídios contidos no presente documento. Ele apresenta comentários e exemplos, para cada um dos artigos, com vistas a possibilitar um melhor entendimento das questões tratadas pelo Decreto.

Cabe destacar, que os exemplos servem para ilustrar os comentários e facilitar a interpretação dos artigos do Decreto. Eles podem e devem ser aperfeiçoados, sempre com o objetivo de melhor informar o consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

2. Comentários sobre o Decreto Presidencial nº 5.440, de 4 de maio de 2005.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto nas Leis nos 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 9.433, de 8 de janeiro de 1997,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento público, assegurado pelas Leis nos 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 9.433, de 8 de janeiro de 1997, e pelo Decreto no 79.367, de 9 de março de 1977, e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, na forma do Anexo - “Regulamento Técnico sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano”, de adoção obrigatória em todo o território nacional.

Comentários:

As legislações citadas tratam:

- O Decreto n.º 79.367 /1977 dispõe sobre a competência do Ministério da Saúde para legislar sobre normas e o padrão de potabilidade de água para o consumo humano e sua fiscalização no âmbito do território nacional.
- A Lei n.º 8078/1990 dispõe sobre a proteção e defesa do consumidor. O “Código de Defesa do Consumidor” estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, I 70, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias. Em seu art. 6º, estabelece os direitos básicos do consumidor e, dentre eles, em seu inciso III, o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- A Lei n.º 8080/1990 dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e funcionamento dos serviços correspondentes entre outras providências. Constitui-se na denominada “Lei Orgânica do SUS – Sistema Único de Saúde”, pois estabelece as bases para o funcionamento do sistema, abrangendo: objetivos e atribuições, princípios e diretrizes, organização, competências e gestão financeira. Em seu artigo 5º entre outros, em seu inciso I são considerados objetivos do SUS “a identificação e divulgação dos fatores condicionantes e determinantes da saúde”. Em seu artigo 6º - inciso VIII, estabelece que estão incluídos no campo de atuação do SUS a “fiscalização e a inspeção de alimentos, água e bebidas para consumo humano”.

- A Lei n.º 9433/1997 institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, regulamentando o inciso XIX do art. 21 da Constituição Federal, e altera o art. 1º da Lei nº 8.001, de 13 de março de 1990, que modificou a Lei nº 7.990, de 28 de dezembro de 1989. Em seu artigo 26 aponta como um dos princípios básicos para o funcionamento do Sistema de Informações sobre Recursos Hídricos o acesso aos dados e informações garantido a toda a sociedade.

A Portaria MS n.º 518/2004 também determina, de forma clara e direta, o direito do consumidor à informação sobre a qualidade da água, nos artigos explicitados no quadro a seguir.

- Art. 7º - inciso VI estabelece que compete ao município “garantir à população informações sobre a qualidade da água produzida e distribuída e as práticas operacionais adotadas”.

- Art. 9º - inciso VI estabelece que cabe aos responsáveis pela operação dos sistemas de abastecimento de água “fornecer a todos os consumidores, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, informações sobre a qualidade da água distribuída...”, bem como no inciso VIII “...informar adequadamente à população a detecção de qualquer anomalia operacional no sistema ou não conformidade na qualidade da água tratada, identificada como de risco à saúde...”

- Art. 10 – inciso VII que incumbe aos responsáveis pelas soluções alternativas de abastecimento de água...”informar adequadamente à população a detecção de qualquer anomalia identificada como de risco à saúde...”.

- Art.29 - determina que “sempre que forem identificadas situações de risco à saúde, o responsável pela operação do sistema ou solução alternativa de abastecimento de água e as autoridades de saúde pública devem estabelecer entendimentos para elaboração de um plano de ação e tomada de medidas cabíveis, incluindo a eficaz comunicação à população, sem prejuízo das providências imediatas para a correção da anormalidade.”

Art. 2º A fiscalização do cumprimento do disposto no Anexo será exercida pelos órgãos competentes dos Ministérios da Saúde, da Justiça, das Cidades, do Meio Ambiente e autoridades estaduais, do Distrito Federal, dos Territórios e municipais, no âmbito de suas

respectivas competências.

Parágrafo único. Os órgãos identificados no caput prestarão colaboração recíproca para a consecução dos objetivos definidos neste Decreto.

Comentários:

Ministério da Saúde

O Sistema Único de Saúde (SUS), por meio de sua Lei Orgânica n.º 8080/1990, em seu capítulo IV – seção I – artigo 15, estabelece como atribuições comuns dos níveis federal, estadual e municipal, a “definição das instâncias e mecanismos de controle, avaliação e de fiscalização das ações e serviços de saúde”. Assim, ao nível municipal, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, cabe, em primeira instância, fiscalizar e fazer cumprir a legislação em vigor, incluindo o que determina o presente Decreto federal e a Portaria MS n.º 518/2004, artigo 7º, inciso VI – “garantir à população informações sobre a qualidade da água e riscos à saúde associados, nos termos do inciso VI do artigo 9º”. Compete, entretanto, ao estado e à União “acompanhar, controlar e avaliar as ações e serviços de saúde, respeitadas as competências estaduais e municipais” (artigo 16 – inciso XVII – Lei n.º 8080/1990).

Ministério da Justiça

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é integrado pela Secretaria de Direito Econômico (SDE), do Ministério da Justiça, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), e pelos demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e entidades civis de defesa do consumidor. O DPDC coordena a política e as ações do SNDC, além de atuar diretamente em temas de relevância nacional.

Os PROCONs são órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor criados, na forma da lei, especificamente para este fim, com competências no âmbito de sua jurisdição. Verifica-se, dessa forma, que as competências são concorrentes entre União, estados e municípios no que se refere aos direitos dos consumidores, não havendo, portanto, relação hierárquica entre o DPDC e os PROCONs ou entre estes. Os PROCONs são, portanto, os órgãos oficiais locais, que atuam junto à comunidade, prestando atendimento direto aos consumidores, no âmbito de sua jurisdição, com competência

para planejar, coordenar e executar a política de proteção e defesa do consumidor.

Ministério das Cidades

O Ministério das Cidades, por intermédio de sua Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental, tem por competência atuar como gestor do setor saneamento no âmbito do governo federal. Nesse sentido é responsável pela promoção de políticas públicas direcionadas ao desenvolvimento setorial, cujo objetivo maior é a universalização dos serviços, mediante atendimento aos requisitos de qualidade, regularidade e equidade, com controle social.

Apesar de não dispor de estrutura ramificada nas esferas estadual e municipal, atua no fomento à implementação do Decreto n.º 5.440/2005 por meio de ações voltadas à capacitação dos prestadores de serviço de saneamento, assistência técnica a estados e municípios para a reestruturação institucional dos operadores públicos, disponibilização de linhas de crédito para instalações laboratoriais destinadas ao controle de qualidade da água, além da indução indireta ao incorporar o atendimento ao Decreto dentre os critérios adotados na seleção de empreendimentos de saneamento a serem financiados ou apoiados com recursos federais.

Ministério do Meio Ambiente

O Ministério do Meio Ambiente atua não apenas como formulador das políticas públicas de meio ambiente, mas também como o articulador entre diversos órgãos e instâncias que integram e participam do sistema de gestão ambiental em nosso país, que pressupõe o envolvimento dos diversos setores da sociedade para que se possa atender aos preceitos da gestão participativa e da responsabilidade compartilhada. O Ministério do Meio Ambiente, portanto, não atua como único órgão fiscalizador ou executor das políticas públicas ambientais, muitas vezes a cargo de outras esferas de governo, dado o princípio da descentralização.

Quanto à gestão das águas, o Decreto n.º 5.440/2005 vem favorecer o fortalecimento do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos – Singreh, por meio da atuação dos Comitês de Bacias Hidrográficas – CBHs, tornando possível um maior controle social acerca da situação dos mananciais e das bacias hidrográficas. Visa também estimular a participação das comunidades na tomada de decisões e alavancar o processo de conscientização de que a diminuição dos volumes disponíveis nos corpos d'água, tanto

pela captação excessiva quanto pelos problemas diversos que afetem uma determinada bacia hidrográfica, prejudica a manutenção da sua qualidade. O uso sustentável dos recursos hídricos garante o equilíbrio ambiental, a saúde humana e o desenvolvimento de atividades econômicas.

O intercâmbio de informações entre as prestadoras de serviços de saneamento e os órgãos ambientais é o ponto forte da participação do Ministério do Meio Ambiente na implementação do Decreto n.º 5.440/2005. A inclusão e complementação dos dados que compõem os diversos sistemas de informação -, na maioria dos casos sob a responsabilidade dos órgãos ambientais ou de recursos hídricos estaduais – bem como a ampliação dos fluxos de informações dos cursos d'água utilizados como mananciais de abastecimento, contribuem para o desenvolvimento de ações de planejamento e para gestão adequada das águas no âmbito nacional.

Os Ministérios da Saúde, do Meio Ambiente, da Justiça e das Cidades podem e devem manter colaboração, não somente no âmbito de suas atribuições específicas relacionadas a este Decreto, mas também no que concerne à troca de dados entre seus respectivos sistemas de informação (existentes ou em construção) e na fiscalização conjunta, com vistas à racionalização de recursos humanos, materiais e financeiros. É fundamental que a integração desejada ocorra nas três esferas de governo – federal, estadual e municipal.

Os fóruns atualmente existentes para a discussão, definição e deliberação de políticas públicas também se constituem em espaços para a colaboração entre os setores mencionados, tais como: os Comitês de Bacias Hidrográficas, os Conselhos de Saúde, os Conselhos de Meio Ambiente, os Conselhos de Saneamento, os Conselhos de Cidade. É importante que seja estimulada a sua constituição onde não existirem, principalmente no nível municipal.

Nesse sentido, é importante que seja feito um mapeamento daquelas ações que tenham algum impacto sobre qualidade da água e/ou informação ao consumidor, desenvolvidas em cada setor de governo, a fim de se verificar interseções e complementaridades.

Com o objetivo de definir estratégias e diretrizes para implementação do Decreto n.º 5.440/2005, foi constituído um Grupo de Trabalho Interministerial com a seguinte composição:

I -Ministério da Saúde

II - Ministério das Cidades

III - Ministério do Meio Ambiente

IV -Ministério da Justiça.

O Grupo de Trabalho é coordenado pelo representante da Secretaria de Vigilância em Saúde, do Ministério da Saúde, e poderá solicitar a participação de técnicos de outros órgãos ou entidades da Administração Pública e pessoas ou instituições de notório saber.

Esse grupo terá como uma de suas atribuições principais, propor mecanismos e formas de colaboração, que facilitem o fluxo de informações entre os setores envolvidos na implementação do Decreto n.º 5.440/2005.

Art. 3o Os órgãos e as entidades dos Estados, Municípios, Distrito Federal e Territórios e demais pessoas jurídicas, às quais este Decreto se aplica, deverão enviar as informações aos consumidores sobre a qualidade da água, nos seguintes prazos:

I - informações mensais na conta de água, em cumprimento às alíneas “a” e “b” do inciso I do art. 5o do Anexo, a partir do dia 5 de junho de 2005;

II - informações mensais na conta de água, em cumprimento às alíneas “c” e “d” do inciso I do art. 5o do Anexo, a partir do dia 15 de março de 2006; e

III - relatório anual até quinze de março de cada ano, ressalvado o primeiro relatório, que terá como data limite o dia 1o de outubro de 2005.

Art. 4o O não-cumprimento do disposto neste Decreto e no respectivo Anexo implica infração às Leis nos 8.078, de 1990, e 6.437, de 20 de agosto de 1977.

Comentários:

A Lei Federal n.o 6437/77 - “Configura infrações à legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas, e dá outras providências”.

Com relação ao não cumprimento do Decreto n.o 5.440/2005, os responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água, de acordo com o artigo 2º da Lei - sem prejuízo das sanções de natureza civil ou penal cabíveis - terão as infrações sanitárias punidas, alternativa ou cumulativamente, com as penalidades de:

I - advertência;

II - multa;

De acordo com o § 1o-A do artigo 2º. a pena de multa consiste no pagamento das seguintes quantias:

I - nas infrações leves, de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);

II - nas infrações graves, de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

III - nas infrações gravíssimas, de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

§ 1o-B. As multas previstas neste artigo serão aplicadas em dobro em caso de reincidência.

§ 1o-C. Aos valores das multas previstas nesta Lei aplicar-se-á o coeficiente de atualização monetária referido no parágrafo único do art. 2o da Lei no 6.205, de 29 de abril de 1975.

§ 1o-D. Sem prejuízo do disposto nos arts. 4o e 6o desta Lei, na aplicação da penalidade de multa a autoridade sanitária competente levará em consideração a capacidade econômica do infrator.

A Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) estabelece em seu art. 56 que as infrações às normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, a sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

O art. 57 determina que a pena de multa seja graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor e será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Ao tratar das infrações penais, o Código de Defesa do Consumidor menciona os crimes contra as relações de consumo. Dentre os crimes previstos no

CDC encontra-se:

Art. 64 - Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado.

Pena – Detenção de seis meses a dois anos e multa

Além dos dispositivos acima, a Portaria no 518/2004 define com clareza em seu artigo 26 que o não cumprimento às suas determinações submeterá os responsáveis pela operação dos sistemas ou soluções alternativas de abastecimento de água, “às sanções administrativas cabíveis”. Estas sanções são definidas por meio de diversos instrumentos legais, tais como: códigos de saúde e/ou códigos sanitários dos estados e municípios.

Art. 5º Fica aprovado, na forma do Anexo a este Decreto, o Regulamento Técnico sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 4 de maio de 2005; 184o da Independência e 117o da República.

3. Comentários Sobre o Anexo do Decreto Presidencial n.º 5.440/2005.

3.1 Regulamento técnico sobre mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Anexo estabelece mecanismos e instrumentos de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, conforme os padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Comentários:

Atualmente, o padrão de potabilidade de água para consumo humano vigen-

te em todo o território nacional é definido pela Portaria do MS n.º 518/2004, a qual também estabelece procedimentos e responsabilidades relativas ao controle e à vigilância da qualidade da água para consumo humano.

Art. 2º Cabe aos responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas coletivas de abastecimento de água cumprir o disposto neste Anexo.

Comentários:

O Decreto se aplica a toda e qualquer entidade pública ou privada, pessoa física ou jurídica que capte, trate e/ou distribua água para consumo humano a uma coletividade. Desta forma, o Decreto deve ser cumprido por operadoras estaduais de saneamento, serviços autônomos municipais de água e esgoto, departamentos de água e esgoto, e operadoras privadas de saneamento, responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água, além dos responsáveis pelas soluções alternativas coletivas de abastecimento de água.

Art. 3º A informação prestada ao consumidor sobre a qualidade e características físicas, químicas e microbiológicas da água para consumo humano deverá atender ao seguinte:

I - ser verdadeira e comprovável;

II - ser precisa, clara, correta, ostensiva e de fácil compreensão, especialmente quanto aos aspectos que impliquem situações de perda da potabilidade, de risco à saúde ou aproveitamento condicional da água; e

III - ter caráter educativo, promover o consumo sustentável da água e proporcionar o entendimento da relação entre a sua qualidade e a saúde da população.

Comentários:

O art 3º retrata os princípios norteadores do Decreto no 5.440/2005, que são a transparência e a garantia do controle social. Para tanto, é necessário que a informação seja efetiva, isto é, o consumidor deve ser capaz de entender, apropriar-se da mesma e tornar-se um agente de transformação, seja em relação aos seus próprios hábitos, nos cuidados com a saúde e com o meio ambiente, seja interferindo nas políticas públicas.

Com base nestes princípios, a informação prestada ao consumidor deve

ser:

1 – verdadeira e comprovável – deve ser resultado de processos sistematizados de registro de dados fáticos, técnicos e científicos, que dão sustentação à essa informação e permitem a sua verificação.

2 - ser precisa, clara, correta, de fácil percepção e de fácil compreensão, especialmente quanto aos aspectos que impliquem situações de não potabilidade da água, de risco à saúde ou uso condicional da água – ou seja, deve ser prestada da forma mais completa possível, principalmente em situações que envolvam risco. Deve ficar muito claro para o consumidor quais procedimentos adotar, com orientações para o uso condicional da água ou, se for o caso, para a utilização de outras fontes seguras de água, até que o problema seja solucionado.

3 - ter caráter educativo - promover o uso racional da água e proporcionar o entendimento da relação entre a sua qualidade e a saúde da população, na medida em que o consumidor também tem responsabilidades em relação à qualidade da água recebida. As informações que lhe são prestadas objetivam promover um processo de mudança de conceitos e práticas, que resulte na adoção de um modelo de consumo sustentável.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 4º Para os fins deste Anexo são adotadas as seguintes definições:

I - água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça riscos à saúde;

Comentários:

A definição apresentada pelo Decreto no 5.440/2005 para “água potável” consta da Norma de Qualidade de Água para Consumo Humano, aprovada pela Portaria MS no 518/2004, que estabelece uma série de parâmetros físicos, químicos, radioativos e bacteriológicos, avaliados por meio de análises laboratoriais.

Da forma como está definida na legislação, a água para consumo humano somente poderá ser considerada potável quando forem analisados e atendidos todos os parâmetros previstos na Portaria MS no 518/2004. No que

se refere ao parâmetro bacteriológico, é necessário aguardar um mês para se concluir sobre o atendimento à legislação, tendo em vista que este parâmetro permite a possibilidade de ocorrência de contaminação em 5% das amostras coletadas, durante o mês, na rede de distribuição de sistemas que abastecem mais de 20.000 habitantes. Nos sistemas de abastecimento de água que atendam menos de 20.000 habitantes se admite a ocorrência de contaminação bacteriológica, na rede de distribuição, em apenas uma amostra ao mês. É importante destacar que a Portaria MS no 518/2004 avança no conceito de água potável para além do atendimento ao padrão de potabilidade. Ou seja, para que uma determinada água para consumo humano seja considerada potável, é necessário que, além de respeitar o padrão de potabilidade, seja produzida e distribuída de forma que não implique em risco à saúde humana.

Nesse ponto, é oportuno esclarecer o conceito de risco, definido como “uma característica de uma situação ou ação em que dois ou mais efeitos são possíveis, mas que o efeito particular que ocorrerá é incerto e pelo menos uma das possibilidades é indesejável” (Covello & Merkhofer, 1993).

Devem ser enfatizados na definição de risco, os termos incerto e indesejável. Nesse conceito, um abastecimento de água pode conduzir a diferentes e incertos efeitos sobre a saúde do usuário da água, alguns deles benéficos e outros nocivos, logo indesejáveis. Dessa forma, as boas práticas buscam exatamente minimizar a probabilidade de ocorrência dos efeitos indesejáveis, para a saúde humana, no abastecimento de água.

É importante, ainda, distinguir o termo risco do termo perigo, muito utilizado em estudos de avaliação de risco. Enquanto risco está associado à probabilidade de ocorrência de um efeito, perigo é uma característica intrínseca de uma substância ou de uma situação. Por exemplo, uma água para consumo humano que contenha agentes patogênicos seria um perigo, enquanto que seu fornecimento à população traz um risco, que pode ser quantificado e expresso em termos de probabilidade.

II - sistema de abastecimento de água para consumo humano: instalação composta por conjunto de obras civis, materiais e equipamentos, destinada à produção e à distribuição canalizada de água potável para populações, sob a responsabilidade do poder público, mesmo que administrada em regime de concessão ou permissão;

III - solução alternativa coletiva de abastecimento de água para

consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais;

Comentários:

Estas definições encontram-se na Norma de Qualidade de Água para Consumo Humano, aprovada pela Portaria MS nº 518/2004.

Os sistemas de abastecimento de água deverão, necessariamente, estar sob a responsabilidade do poder público, mesmo que administrados em regime de concessão ou permissão, e ser providos de distribuição por rede canalizada. Uma vez não atendida a uma dessas duas condições, enquadram-se no conceito de solução alternativa coletiva.

Assim, entende-se por solução alternativa coletiva toda modalidade de abastecimento coletivo, distinta dos sistemas, devendo os respectivos responsáveis, sem exceção, de forma obrigatória e sistemática, exercer o controle da qualidade da água para consumo humano.

As soluções alternativas coletivas podem ser providas ou desprovidas de distribuição por meio de canalização. As soluções desprovidas de distribuição por rede, em geral, encontram-se associadas às fontes, poços ou chafarizes comunitários e distribuição por veículo transportador. Entretanto, existem muitos casos de instalações particulares, condomínios horizontais e verticais, hotéis, clubes, asilos, dentre outros exemplos, que optam por implantar e operar instalações próprias, por vezes completas.

A Portaria MS nº 518/2004 enquadra esses casos como soluções alternativas, independentemente do porte. Portanto, sob o ponto de vista físico, determinados tipos de soluções alternativas coletivas podem ser idênticos aos sistemas de abastecimento, como as instalações condominiais horizontais. Nesse caso, a diferenciação estaria apenas no fato de a responsabilidade não ser do poder público e sim do próprio condomínio.

IV - controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;

V - vigilância da qualidade da água para consumo humano: con-

junto de ações adotadas continuamente pela autoridade de saúde pública, para verificar se a água consumida pela população atende aos parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e avaliar os riscos que os sistemas e as soluções alternativas de abastecimento de água representam para a saúde humana;

Comentários:

O que basicamente diferencia as ações de “Controle” e “Vigilância” da qualidade da água para consumo humano é a independência dos atores envolvidos.

Os responsáveis pelo “Controle” são os responsáveis pelo fornecimento de água à população e exercem ações de controle como parte integrante das boas práticas de produção. Estas ações extrapolam a simples avaliação da qualidade da água, em termos analíticos, para verificação do atendimento ao padrão de potabilidade e envolvem outras ações necessárias à garantia da qualidade do produto, tais como: controle dos processos de tratamento, controle de insumos e equipamentos utilizados na produção e fornecimento de água, nos recursos humanos envolvidos, entre outros.

A “Vigilância” é exercida pela autoridade de saúde pública nos níveis municipal, estadual e federal, conforme atribuições estabelecidas pela norma de qualidade de água aprovada pela Portaria MS nº 518/2004 e visa garantir a proteção da saúde pública e individual das pessoas, por meio da avaliação de risco, que os sistemas e/ou soluções alternativas de abastecimento de água representam, subsidiando a tomada de decisão quanto às medidas preventivas ou corretivas.

VI - sistemas isolados: sistemas que abastecem isoladamente bairros, setores ou localidades;

VII - sistemas integrados: sistemas que abastecem diversos municípios simultaneamente ou quando mais de uma unidade produtora abastece um único município, bairro, setor ou localidade;

Comentários:

As definições de sistemas isolados e sistemas integrados não constam da norma de qualidade da água aprovada pela Portaria MS nº 518/2004. Elas têm como objetivo caracterizar duas situações que podem ocorrer tanto para “sistemas”, como para as “soluções alternativas coletivas” de abasteci-

mento de água.

Entende-se por “sistema isolado” aquele que é suprido por apenas um manancial e atende a uma determinada rede de distribuição (na ilustração a seguir, ver exemplo Município B).

Os “sistemas integrados” são aqueles que são abastecidos por mais de um manancial ou que fornecem água para mais de um município (ver exemplo Municípios A e B).

VIII - unidade de informação: área de abrangência do fornecimento de água pelo sistema de abastecimento; e

Comentários:

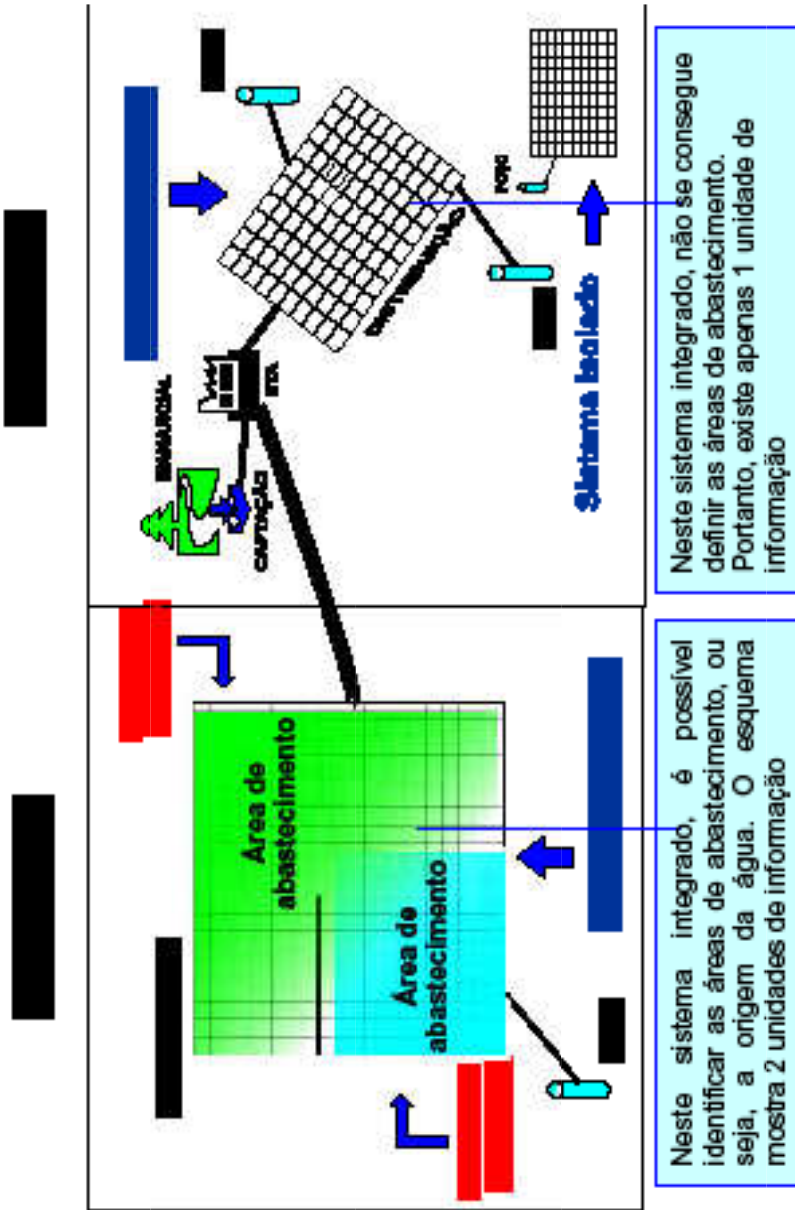
O Decreto faz uso do conceito “unidade de informação” para delimitar a abrangência da área para qual a informação é prestada da forma mais próxima da realidade possível. Sendo assim, sempre que houver um sistema isolado, a informação fornecida ao consumidor deverá referir-se somente aos dados daquele sistema.

Para um sistema integrado, a delimitação das unidades de informação está vinculada a áreas ou setores de abastecimento. Sendo assim, dentro de um sistema integrado podem existir diversas unidades de informação, desde que a origem da água possa ser identificada. Caso uma determinada área seja abastecida por mais de um sistema, que se misturam e que, por sua natureza, seja impossível diferenciar os setores de abastecimento em função da origem da água, haverá apenas uma unidade de informação (Sistema integrado do Município B). Neste caso, o consumidor deverá receber informações referentes às diferentes origens da água que chega à sua casa.

É preciso que o plano de amostragem definido para o sistema seja capaz de retratar todas as peculiaridades do mesmo e possibilite que o consumidor tenha acesso a informações que sejam coerentes com a realidade.

Da mesma forma, todo “Sistema Isolado” corresponde a uma “Unidade de Informação”.

IX - ligação predial: derivação da água da rede de distribuição que se liga às edificações ou pontos de consumo por meio de instalações assentadas na via pública até a edificação.



CAPÍTULO III

DAS INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

Art. 5o Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

I - receber nas contas mensais, no mínimo, as seguintes informações sobre a qualidade da água para consumo humano:

- a)** divulgação dos locais, formas de acesso e contatos por meio dos quais as informações estarão disponíveis;
- b)** orientação sobre os cuidados necessários em situações de risco à saúde;
- c)** resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água; e
- d)** características e problemas do manancial que causem riscos à saúde e alerta sobre os possíveis danos a que estão sujeitos os consumidores, especialmente crianças, idosos e pacientes de hemodiálise, orientando sobre as precauções e medidas corretivas necessárias;

Art. 5º, inciso I, a – Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

- a)** divulgação dos locais, formas de acesso e contatos por meio dos quais as informações estarão disponíveis;

Comentários:

Embora a conta de água apresente, mensalmente, um resumo dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água, deve estar claro para o consumidor onde ele pode conseguir informações complementares além daquelas veiculadas na conta, ou até mesmo explicações e/ou orientações que necessite. O ideal é disponibilizar ao consumidor diversos instrumentos de informação para que possa escolher aquele que lhe é mais acessível. O consumidor deve estar ciente que a informação sobre a qualidade da água que consome estará disponível para consulta, a qualquer tempo. Consideram-se inadequadas citações do tipo:

Ex: “Decreto n.º 5.440, informações pelo site www.xyz.com.br ou em nossas agências.....”.

A mensagem do exemplo não deixa claro para o consumidor que tipo de informação está disponível para a sua consulta. O Decreto n.º 5.440/2005 determina, em seu Anexo, art. 3º, que a informação seja precisa, clara, correta, ostensiva e de fácil compreensão. Portanto, seria mais conveniente mencionar:

Ex: “Informações adicionais sobre a qualidade da água distribuída poderão ser obtidas no site www.xyz.com.br ou em nossas agências.....”.

Além disso, o acesso à informação sobre a qualidade da água deverá ser facilitado por parte do responsável pelo abastecimento de água, que deve oferecer mais de um canal de informação ao consumidor. Não é adequado que uma operadora de saneamento apenas disponibilize as informações via Internet, ou só via telefone, ou ainda, que o consumidor tenha que se deslocar longas distâncias para ter acesso aos dados de qualidade da água em postos de atendimento muito distantes de sua residência.

Art. 5º, inciso I, b – Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

I - receber nas contas mensais, no mínimo, as seguintes informações sobre a qualidade da água para consumo humano:

b) orientação sobre os cuidados necessários em situações de risco à saúde;

Comentários:

O Decreto n.º 5.440/2005 aborda a questão dos riscos em dois momentos – art. 5º inciso I, alíneas “b” e “d”, e no artigo 14. Quando o Decreto exige, no art. 5º, constar na conta de água orientações sobre os cuidados que o consumidor deve tomar em situações de “Risco à Saúde”, não está tratando dos riscos decorrentes de acidentes naturais ou artificiais (como derramamento de produtos químicos em mananciais ou ausência de cloro no sistema), uma vez que estes casos devem ser alertados imediatamente à população (art. 14º). Refere-se, isto sim, àquelas situações de risco inerentes ao sistema, sejam elas esporádicas ou contínuas e que, por isso, deverão ser informadas à população, na conta de água, com as devidas orientações sobre os cuidados a serem adotados.

Exemplos de riscos desta natureza: ocorrência de flúor natural em águas provenientes de mananciais subterrâneos, alteração da qualidade da água

devido à seca em determinada época do ano, ocorrência de algas em mananciais de superfície (em níveis toleráveis) ou, até mesmo, carência de água em determinadas regiões do país.

Dentre diversos riscos, ressaltam-se aqueles decorrentes do não cumprimento das exigências da Portaria n.º 518/2004, tais como a obrigatoriedade de submissão das águas superficiais ao processo de filtração e desinfecção das águas destinadas ao consumo humano, independentemente do tipo de manancial abastecedor.

Deve-se destacar, no entanto, que não se pretende que sejam fornecidas orientações detalhadas sobre os cuidados a serem tomados pelo consumidor em relação à sua saúde, como a indicação de medicações ou outros procedimentos assistenciais. Mas, sim, procedimentos básicos para evitar a ocorrência de danos à saúde causados por problemas advindos do consumo de água que não atenda determinado padrão de qualidade.

É uma realidade o fato de muitos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água ainda não cumprirem integralmente todas as exigências da Portaria MS n.º 518/2004. Enquanto as medidas são tomadas no sentido de cumprir o que determina a legislação, os responsáveis pelo abastecimento de água não devem se furtar a informar quais providências estão sendo adotadas e, principalmente, orientar o consumidor sobre os cuidados que deve tomar para minimizar os riscos a que está sujeito, conforme exemplos a seguir:

Exemplos de problemas decorrentes do não cumprimento de determinadas exigências da Portaria MS n.º 518/2004:

I. SITUAÇÃO: água proveniente de manancial de superfície não submetida a processo de filtração.

Sr. Consumidor, o Ministério da Saúde por meio da Portaria MS n.º 518/2004, exige que as águas provenientes de mananciais de superfície sejam submetidas ao processo de filtração. Informamos que estamos providenciando a instalação de filtros, para melhor tratar a água consumida por você e sua família, e para atender à legislação. Enquanto o sistema de filtração não é instalado, orientamos que a água destinada a beber e cozinhar seja filtrada e desinfetada com cloro, que pode ser adquirido junto à nossa agência mais próxima à sua casa. Quando o filtro entrar em funcionamento, comunicaremos a você.

2. SITUAÇÃO: água de manancial subterrâneo não submetida a processo de desinfecção.

Sr. Consumidor, o Ministério da Saúde, por meio da Portaria MS n.º 518/2004, exige que as águas destinadas ao consumo humano sejam desinfetadas. Informamos que, embora a água que lhe oferecemos seja proveniente de manancial subterrâneo e tenha excelente qualidade, estamos providenciando a sua cloração para garantir a segurança de sua família, além de atender à legislação. Enquanto o sistema de cloração não é instalado, orientamos que a água destinada à ingestão e preparo de alimentos seja desinfetada com cloro, que pode ser adquirido junto à nossa agência mais próxima.

Da mesma forma, se a presença de determinadas substâncias na água de abastecimento não acarreta problema de saúde para a população, mas altera algumas de suas características, a conta deverá trazer uma mensagem explicando ao consumidor este fato.

3. SITUAÇÃO: ocorrência de cor aparente na água.

Sr. Consumidor, sua água apresenta, em alguns meses do ano, a ocorrência de cor aparente além dos limites estabelecidos pela legislação. Tal fato ocorre devido à presença de substâncias naturais na água da represa que abastece seu sistema e que conferem cor à água, sem que isto represente nenhum risco à sua saúde e de sua família. Qualquer dúvida entre em contato conosco pelo telefone xxx... ou em nossas agências nos seguintes endereços: <http://www...>

Art. 5º , inciso I, c - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

I - receber nas contas mensais, no mínimo, as seguintes informações sobre a qualidade da água para consumo humano:

c) resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água; e

Comentários:

O consumidor deve receber na conta mensal, de forma clara e que despertem o seu interesse, informações simplificadas e os resultados analíticos dos parâmetros básicos (Quadro I) estabelecidos pela Portaria MS n.º 518/2004. Dados mais completos do controle de qualidade devem fazer parte do relatório anual.

O resumo mensal apresentado na conta de água, embora não seja suficiente para atestar a potabilidade da água - pois para tanto seria necessário a análise de todos os parâmetros exigidos pela Portaria MS n.º 518/2004 - deve mostrar ao consumidor um panorama sobre a qualidade da água que lhe é fornecida. Para atingir a esse objetivo, o Decreto n.º 5.440/2005 determina que o consumidor receba informações sobre parâmetros básicos. Entende-se por parâmetros básicos, aqueles que são realizados na rotina operacional do tratamento e distribuição de água, que são: bacteriologia (Coliformes totais e termotolerantes), turbidez, cor aparente, cloro residual livre e flúor.

Recomenda-se informar, ainda, resultados das análises de odor e sabor, que são os parâmetros mais sensíveis ao consumidor.

A conta de água, diferentemente do relatório anual, não possibilita a apresentação de informações mais completas, mas tem o papel de educar o consumidor, principalmente alertando-o sobre a existência e a importância do relatório anual como fonte de dados e conceitos importantes para um melhor entendimento das informações prestadas mensalmente.

Sendo assim, considera-se adequada a proposta apresentada a seguir, na forma de quadro, para o cumprimento do Art. 5º, inciso I, c .

Quadro I: Exemplo de apresentação de resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água.

Tipo de Análise		Nº mínimo de análises exigidas pela Portaria MS n.º 518/2004	Nº análises realizadas	Amostras que atenderam à legislação	COMENTÁRIO
Físico-químicas	Turbidez	10	60	52	Das 60 análises realizadas, 8 não atenderam à legislação.
	Cor Aparente	10	40	40	Todas as amostras analisadas atenderam à legislação.
	Cloro Residual Livre	55	75	65	Das 75 análises realizadas, 10 não atenderam à legislação.
	Flúor	5	10	7	Das 10 análises realizadas, 3 não atenderam à legislação.
Tipo de Análise		Nº mínimo de análises exigidas pela Portaria MS n.º 518/2004	Nº análises realizadas	Resultado	COMENTÁRIO
Bacteriológicas	Coliformes Totais (CT)	55	75	1 amostra apresentou presença de CT	Constatada a presença de CT em uma das amostras, foi necessária a verificação da ocorrência de CTe, cuja presença não é permitida pela legislação.
	Coliformes Termotolerantes (CTe)	(*)	1	1 amostra apresentou presença de CTe	
Todas as amostras devem atender aos limites determinados na legislação.		Turbidez – Característica que reflete o grau de transparência da água.			
		Cor Aparente – Característica que mede o grau de coloração da água.			
		Cloro Residual Livre – Indica a quantidade de cloro presente na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água.			
		Flúor – Adicionado à água para a prevenção da cárie dentária.			
CT - Coliformes Totais - Indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde. Sistemas onde são realizadas 40 ou mais análises por mês devem apresentar ausência de contaminação em 95% das amostras analisadas. Sistemas onde são analisadas menos de 40 amostras por mês, apenas uma amostra poderá apresentar contaminação.					
CTe - Coliformes Termotolerantes - indicam a possibilidade de presença de organismos causadores de doença na água e sua análise só é realizada quando constatada a presença de Coliformes Totais. (*)					
CONCLUSÃO: No mês de janeiro, detectamos problemas em algumas das amostras analisadas quanto aos parâmetros cloro, turbidez, flúor e coliformes termotolerantes. Informamos que foram tomadas as devidas providências para sanar as irregularidades. Qualquer esclarecimento entrar em contato com nossa agência pelo telefone... ou no seguinte endereço: xxxxx					

É importante alertar aos operadores de serviços de saneamento, setor saúde, consumidores e demais segmentos envolvidos que a forma de apresentação proposta acima pressupõe a não seletividade dos resultados. Isso significa que todas as amostras analisadas, inclusive aquelas que excederem o número de amostras previsto no Plano de Amostragem, deverão ser computadas para fins de apresentação dos resultados. Além disso, cabe ressaltar que não será admitida a utilização de valores médios dos parâmetros analisados como indicativo de conformidade da água, por não serem representativos, deixando a informação de ser fática e comprovável, conforme estabelece o art 3º deste Decreto.

Art. 5º, inciso I, alínea d - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

I - receber nas contas mensais, no mínimo, as seguintes informações sobre a qualidade da água para consumo humano:

d) características e problemas do manancial que causem riscos à saúde e alerta sobre os possíveis danos a que estão sujeitos os consumidores, especialmente crianças, idosos e pacientes de hemodiálise, orientando sobre as precauções e medidas corretivas necessárias;

Comentários:

A conta de água, de acordo com a alínea d, deve explicitar problemas crônicos e inerentes ao sistema e/ou à região, alertando a todos os consumidores, em especial às populações mais susceptíveis (crianças, idosos, pacientes de hemodiálise, etc), sobre os possíveis riscos, assim como os cuidados que devem ser tomados para evitar problemas de saúde.

As populações específicas citadas são aquelas mais susceptíveis a adquirir determinadas doenças transmissíveis, devido ao pouco desenvolvimento ou comprometimento do sistema imunológico -crianças, idosos, pessoas imunodeprimidas ou pacientes renais crônicos que se submetem à terapia de hemodiálise (a hemodiálise permite que o sistema sanguíneo do paciente entre em contato direto com elementos ou substâncias químicas presentes nas soluções aquosas utilizadas no processo).

Assim, problemas como: ocorrência de algas em mananciais, presença de protozoários, nitratos em excesso, entre outros, devem ser comunicados ao consumidor, para que as populações de risco possam se proteger de maneira adequada.

A seguir, encontram-se exemplos de situações de problemas esporádicos e contínuos que se enquadram no art. 5º, inciso I, alíneas b e d e que, portanto, deverão ser veiculadas na conta de água. Pode-se perceber que, geralmente, caracterizam-se por:

- problemas que podem surgir e que necessitam de esclarecimento;
- características inerentes ao manancial ou ao funcionamento do sistema.

Para um melhor entendimento e diferenciação, no último exemplo, apresentamos um caso de situação de risco emergencial, que não deve ser informado pela conta de água, mas sim pelos instrumentos mencionados no art. 14º:

1. Ex. problema esporádico ou contínuo.

SITUAÇÃO: ocorrência de flúor natural na água subterrânea.

Sr. Consumidor, sua água contém flúor natural em teores superiores àqueles estabelecidos na legislação. Para proteger a saúde bucal de sua família, beba água de outras fontes (ex: água mineral ou adicionada de sais) e consulte seu dentista com regularidade para verificar ocorrência de fluorose. Qualquer dúvida, entre em contato conosco pelo telefone: YYYYYYY ou em nossas agências nos seguintes endereços: YYYYYYY

2. Ex. problema esporádico ou contínuo.

SITUAÇÃO: sistema sujeito à intermitência no fornecimento.

Sr. Consumidor, devido à falta de água em nossos mananciais, seu sistema está sujeito a interrupções no fornecimento, por períodos que podem durar até 2 dias. Nesta situação, podem ocorrer problemas de infiltração na rede de distribuição e material estranho pode penetrar na canalização atingindo sua casa. Caso note alguma diferença no aspecto de sua água, (sujeira, alteração na cor, gosto diferente, etc) nos comunique imediatamente pelo telefone ZZZZ... e, enquanto tomamos as providências necessárias, filtre e clore sua água para beber ou cozinhar. Qualquer dúvida entre em contato conosco pelo telefone .ZZZZ... ou visite uma de nossas agências nos seguintes endereços:

Outros problemas que não se enquadrem nas situações previstas nas alíneas b e d, poderão ser informados ao consumidor, caso o responsável pelo abastecimento julgue importante.

3. Ex. risco emergencial abordado pelo art. 14º, colocado aqui para que se perceba a diferença em relação aos exemplos anteriores. Casos como este não serão informados na conta de água, mas sim por meio de canais de informação mais adequados a uma situação emergencial.

SITUAÇÃO: presença de cianobactérias no manancial em grande quantidade.

Sr. consumidor, o manancial que abastece nosso sistema de distribuição de água encontra-se com altas concentrações de algas. Estamos efetuando o controle desses microrganismos, mas para que você e sua família não tenham problemas de saúde, sugerimos que adquira água mineral para beber e cozinhar. Em hipótese alguma utilize água proveniente de fontes desconhecidas, pois ela poderá afetar seriamente sua saúde. Assim que as condições do manancial estiverem adequadas, faremos um novo comunicado. Qualquer dúvida entre em contato conosco pelo telefone: XXXXXX... ou em nossas agências nos seguintes endereços: XXXXXX...

Art. 5º , inciso II - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

a) transcrição dos arts. 6o, inciso III, e 31 da Lei no 8.078, de 1990, e referência às obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, estabelecidas em norma do Ministério da Saúde e demais legislações aplicáveis;

b) razão social ou denominação da empresa ou entidade responsável pelo abastecimento de água, endereço e telefone;

c) nome do responsável legal pela empresa ou entidade;

d) indicação do setor de atendimento ao consumidor;

e) órgão responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano, endereço e telefone;

f) locais de divulgação dos dados e informações complementares sobre qualidade da água;

g) identificação dos mananciais de abastecimento, descrição das suas condições, informações dos mecanismos e níveis de proteção existentes, qualidade dos mananciais, fontes de contaminação, órgão

responsável pelo seu monitoramento e, quando couber, identificação da sua respectiva bacia hidrográfica;

h) descrição simplificada dos processos de tratamento e distribuição da água e dos sistemas isolados e integrados, indicando o município e a unidade de informação abastecida;

i) resumo dos resultados das análises da qualidade da água distribuída para cada unidade de informação, discriminados mês a mês, mencionando por parâmetro analisado o valor máximo permitido, o número de amostras realizadas, o número de amostras anômalas detectadas, o número de amostras em conformidade com o plano de amostragem estabelecido em norma do Ministério da Saúde e as medidas adotadas face às anomalias verificadas; e

j) particularidades próprias da água do manancial ou do sistema de abastecimento, como presença de algas com potencial tóxico, ocorrência de flúor natural no aquífero subterrâneo, ocorrência sistemática de agrotóxicos no manancial, intermitência, dentre outras, e as ações corretivas e preventivas que estão sendo adotadas para a sua regularização.

Comentários:

O Decreto n.º 5.440/2005, ao estabelecer o relatório anual como um dos instrumentos de informação ao consumidor sobre a qualidade da água, o faz de forma a obter uma valiosa ferramenta de formação e de educação para o consumo. O relatório tem o papel de apresentar para o consumidor todas as questões e implicações envolvidas na prestação do serviço de abastecimento de água. É a partir do relatório que o consumidor passará a conhecer seus direitos e deveres em torno desse serviço essencial e a formar opiniões que o levarão a desempenhar um papel mais atuante como cidadão que reivindica direitos e que adota hábitos de consumo ambientalmente responsáveis.

Os operadores de serviços de saneamento devem considerar o relatório um importante canal de comunicação com seus consumidores e um forte instrumento para o alcance de metas que necessitem do apoio e da intervenção da coletividade.

Alinhado com a Portaria MS n.º 518/2004 e com o Código de Defesa do Consumidor, o Decreto n.º 5.440/2005 estabeleceu critérios para a elaboração do relatório anual adotando os seguintes pressupostos:

□ O consumidor desconhece não só o manancial, mas também o sistema que o abastece, como é o tratamento da água e a legislação referente à sua potabilidade;

□ O relatório deve ser, além de compreensível ao consumidor leigo, o mais didático e atraente possível, para que o consumidor se interesse pelas informações nele contidas. Textos muito longos ou muitas tabelas podem levar ao desinteresse por parte do leitor não habituado a este tipo de assunto. Figuras e mapas auxiliam o consumidor a se localizar dentro do complexo sistema de fornecimento de água, além de tornar o documento mais interessante;

□ Não devem ser apresentados dados de qualidade da água distribuída de acordo com índices ou outros indicadores estabelecidos pelo operador (por exemplo, IQA), pois sua metodologia, além de não ser padronizada em todo o país, não é acessível à compreensão do consumidor, podendo levar a erros de interpretação;

□ Deve-se lembrar do princípio da “ostensividade” preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor, ou seja, o relatório deve ser elaborado de tal forma a permitir fácil visualização das informações pelo consumidor;

□ O relatório anual, além de prestar as informações garantidas por lei ao consumidor, deve ser um instrumento de difusão de conhecimentos, com caráter educativo;

□ O consumidor pode e deve ser um aliado da operadora dos serviços de saneamento na preservação dos mananciais e no uso racional da água. O relatório anual tem o papel de sensibilizar e conscientizar o consumidor sobre a problemática da proteção dos mananciais e seus direitos e deveres em relação à água;

□ O cidadão bem informado cuida melhor da sua saúde e tem mais consciência do seu papel na preservação do meio ambiente, o que se reflete em melhorias das condições sanitárias e de saúde pública;

□ O cidadão bem informado adota hábitos de consumo mais responsáveis e exige de operadoras e poder público atitudes mais efetivas na proteção do interesse coletivo.

Na apresentação do relatório, é importante que seja explicitado o seu objetivo e é recomendável a apresentação de um resumo do seu conteúdo e o período a que se refere. O fato do Decreto n.º 5.440/2005 determinar que sejam citados artigos do Código de Defesa do Consumidor tem por finalida-

de deixar registrados os direitos do consumidor em relação à água por ele consumida. Por outro lado, o Decreto n.º 5.440/2005 também exige que se esclareçam quais as obrigações dos responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água, conforme determina a Portaria MS n.º 518/2004.

Além de explicitar os direitos do consumidor em relação à água, é fundamental que o relatório seja um instrumento de conscientização acerca dos seus deveres e deixe claro, para o consumidor, onde termina a responsabilidade da operadora em relação à qualidade da água e onde começa a sua responsabilidade. Este esclarecimento é tão importante quanto a apresentação dos resultados de análises e demais informações sobre o sistema de abastecimento.

O consumidor desconhece os fatores que definem a qualidade do manancial e, portanto, interferem na qualidade da água por ele consumida. É preciso mostrar que a água utilizada reverte-se em esgoto que, de alguma forma, chega ao manancial e pode impactar negativamente outras populações.

O Decreto n.º 5.440/2005 estabelece que o Relatório Anual possibilite ao consumidor conhecer exatamente de onde vem a água que abastece sua casa. Para tanto, é necessário informá-lo de qual sistema ele se abastece, o manancial abastecedor e o tipo de tratamento antes da distribuição. Caso o sistema esteja situado em outro município, este fato deverá ser mencionado também.

A seguir, encontram-se comentários relativos a cada uma das alíneas do Inciso II, do artigo 5º. Percebe-se que, dos dez itens de cumprimento obrigatório, seis são de caráter formal [(a) a (f)], ou seja, são informações referentes à caracterização organizacional do operador, e um item (h) refere-se ao processo de tratamento da água. As demais informações obrigatórias [(g), (i) e (j)] são consideradas substanciais, destinadas a fornecer subsídios ao consumidor para que ele conheça a qualidade da água que recebe e tenha conhecimento sobre os possíveis riscos a que está sujeito.

Art. 5º , inciso II, alínea a - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

a) transcrição dos arts. 6o, inciso III, e 31 da Lei no 8.078, de

1990, e referência às obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, estabelecidas em norma do Ministério da Saúde e demais legislações aplicáveis;

Comentários:

A água de abastecimento público é um produto essencial para o consumidor. Ela desempenha um papel relevante na proteção da saúde, especialmente na prevenção de doenças, servindo ao consumo direto, à higiene pessoal e dos domicílios e à remoção dos dejetos. Também é fundamental na produção e industrialização de alimentos e de produtos de primeira necessidade.

O direito do consumidor à informação é mundialmente consagrado e abrange a oferta de todos os produtos e serviços, inclusive a água, estando claramente expresso na legislação nacional pertinente, o Código de Defesa do Consumidor – CDC, já no seu artigo 6º, ao tratar dos direitos básicos.

Artigo 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Também o artigo 31, que trata da oferta de produtos e serviços determina que:

“A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

Além disso, esta alínea menciona a necessidade de referências às obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, e soluções alternativas, conforme prescrições do arts. 8º e 9º, da Seção IV da Portaria MS n.º 518/2004, tais como:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água, dentre outros.

Art. 5º , inciso II, alínea b - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

b) razão social ou denominação da empresa ou entidade responsável pelo abastecimento de água, endereço e telefone;

Comentários:

O relatório anual previsto no Decreto n.º 5.440/2005, além de funcionar como instrumento de informação e educação, também objetiva promover uma maior aproximação entre consumidores e operadora ou entidade responsável pelo abastecimento de água. A aproximação entre esses atores contribuirá, certamente, para o sucesso de ações que tenham como finalidade a proteção do meio ambiente, especialmente dos mananciais; o consumo responsável e o controle social da prestação do serviço público essencial; entre outros.

Caracterizar o fornecedor de água, de forma precisa, para a população local, pelo motivo acima exposto, é muito importante. Isso vale também para o fornecedor de água por meio de veículo transportador.

Caso exista um escritório central e unidades gerenciais em diversos bairros da cidade, deve-se citar também a agência mais próxima da casa do consumidor para que ele tenha conhecimento do local ao qual deve se reportar.

Exemplo:

Companhia de Saneamento Básico ÁGUA PURA do município X. Escritório Central sito à Praça XV de Novembro s/nº- centro- fone: (xx) 1212-1212. Agência do bairro do Colibri situado à Rua Beija-flor, 45. Fone: (xx) 1212-1313.

Existem municípios que compram água já tratada, produzida por outro operador de serviço de abastecimento, localizado em outra cidade. Nestes casos é necessário deixar claro que a responsabilidade pela qualidade da água consumida pela população não é apenas do distribuidor, mas, também, da operadora que tratou e disponibilizou esta água. O regime aplicável à defesa do consumidor é o da solidariedade, portanto, envolve todos os integrantes

da cadeia econômica responsáveis pela colocação do produto ou do serviço no mercado.

Art. 5º , inciso II, alínea c - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos: II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

c) nome do responsável legal pela empresa ou entidade;

Comentários:

O consumidor tem o direito de saber o nome do responsável legal pela operadora que distribui a água. É importante que ele saiba que existe um profissional qualificado que se responsabiliza pela qualidade da água que lhe é fornecida. O responsável legal pela operadora pode ser o seu presidente, como no caso das operadoras estaduais, ou, até mesmo, um diretor técnico ou superintendente como nos Departamento de Água e Esgoto – DAEs ou Serviços de Água e Esgoto – SAEs.

Exemplo:

Responsável Legal pela Companhia de Saneamento Básico ÁGUA PURA: Engº. José da Silva – CREA – 000001

O responsável é aquele que pode responder legalmente pela operadora, geralmente o presidente.

Art. 5º , inciso II, alínea d - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

d) indicação do setor de atendimento ao consumidor;

Comentários:

O consumidor deve saber a quem deve se dirigir em caso de necessidade. Para isto, não basta apenas informar o endereço e telefone do escritório central da operadora ou suas eventuais agências. É necessário deixar claro ao consumidor qual o telefone do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e o endereço para atendimento ao cliente, que pode ou não coincidir

com o escritório central e agências.

Exemplo:

Serviço de Atendimento ao Cliente: Fone: 195 ou no Endereço: Agência do Bairro do Colibri, sito à Rua Beija-Flor nº xxxx.

Art. 5º , inciso II, alínea e - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

e) órgão responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano, endereço e telefone;

Comentários:

É importante que a população reconheça o papel do setor saúde no que se refere às ações de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano. Neste sentido, o Decreto nº 5.440/2005 estabeleceu que também fosse informado no relatório anual o órgão responsável pela vigilância no município. O texto do relatório deve deixar claro para o consumidor que o órgão municipal tem a atribuição de verificar se a água consumida pela população atende à norma de qualidade e de avaliar os riscos que os sistemas e as soluções alternativas de abastecimento de água representam para a saúde humana. Sendo assim, qualquer questão relacionada com a qualidade da água cuja solução dada pela operadora não tenha sido satisfatória para o consumidor, deverá ser levada ao órgão fiscalizador, que é a autoridade municipal.

Também as questões relacionadas à informação sobre a qualidade da água fornecida ao consumidor poderão ser encaminhadas à autoridade municipal de saúde. Caso o consumidor não receba as informações conforme determina o Decreto n.º 5.440/2005, poderá recorrer à autoridade municipal e registrar uma reclamação. Esta, por sua vez, deverá verificar se a reclamação procede e tomar as devidas providências para que a legislação seja cumprida. As questões relacionadas à informação também poderão ser levadas ao Procon municipal ou estadual.

Exemplo:

Sr. Consumidor, em nossa cidade a responsabilidade pela Vigilância

da Qualidade da Água para Consumo Humano é da Secretaria Municipal de Saúde, por meio do Serviço de Saúde Coletiva, situado à Praça 7 de Setembro, s/nº - fone: (xx) 1212-1515

Qualquer problema relacionado à qualidade da água ou à informação sobre esta poderá ser levado ao órgão municipal de saúde, caso a operadora não tenha atendido de forma satisfatória às suas dúvidas e/ou solicitações.

Art. 5º , inciso II, alínea f - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos: II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

f) locais de divulgação dos dados e informações complementares sobre qualidade da água;

Comentários:

O relatório anual contém dados sobre os parâmetros analisados e seus significados, de forma simplificada. Devido à complexidade de alguns parâmetros analisados por exigência da Portaria MS n.º 518/2004, principalmente os químicos orgânicos, inorgânicos e agrotóxicos, o consumidor poderá ter curiosidade/necessidade de compreender melhor determinados parâmetros ou aspectos relacionados ao tratamento da água. Neste caso, devem ser informados os locais, dentre as instalações da operadora, onde informações adicionais estarão disponibilizadas.

Exemplo:

Caro cliente, em nossas agências, nos endereços abaixo relacionados, você poderá obter informações sobre os todos os parâmetros analisados.

Art. 5º , inciso II, alíneas g & h - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

g) identificação dos mananciais de abastecimento, descrição das suas condições, informações dos mecanismos e níveis de proteção

existentes, qualidade dos mananciais, fontes de contaminação, órgão responsável pelo seu monitoramento e, quando couber, identificação da sua respectiva bacia hidrográfica;

Comentários:

O Decreto n.º 5.440/2005 estabelece a obrigatoriedade de que as operadoras apresentem, em seu relatório anual, a localização dos mananciais de abastecimento, além da bacia hidrográfica a que pertence, quando se tratar de manancial superficial. Assim, a adoção de mapas, croquis e figuras é um instrumento valioso para que se atinja o objetivo de disseminar essas informações numa linguagem acessível a todos os consumidores.

Diversos fatores podem influenciar positiva ou negativamente a qualidade dos corpos hídricos, inclusive aqueles utilizados como manancial de abastecimento. Esses fatores podem ter sua origem em causas naturais ou ainda ser fruto de ações antrópicas, podem ser pontuais ou difusos, sazonais ou temporários, previsíveis ou não. De qualquer modo, eles devem estar claros para o consumidor no relatório anual.

O Decreto n.º 5.440/2005, que estabelece o relatório anual como instrumento de informação ao consumidor, não especifica de que forma deverão ser apresentadas as características do manancial e a sua qualidade. Sugere-se uma análise sucinta acerca da variação temporal destas informações, baseada na série histórica desses dados, para que o consumidor tenha noção do comportamento da qualidade da água bruta ao longo do tempo e possa, dessa forma, contribuir para a melhoria da qualidade dos mananciais que abastecem sua cidade.

A importância deste instrumento de informação, muito mais que apresentar aos consumidores os problemas a que está sujeito o manancial que o abastece, é dar a conhecer as possibilidades de soluções adotadas pelas operadoras, inclusive com participação direta da população como, por exemplo, na proteção das matas ciliares e atuação em comitê de bacia hidrográfica.

Consumidores conscientes constituem um conjunto social mais preparado para reconhecer e assumir o seu papel também na gestão dos recursos hídricos, fortalecendo o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos – Singreh, que pressupõe e garante a participação e o controle social, propicia o equilíbrio ambiental, o uso racional da água e a manutenção das atividades econômicas essenciais de modo sustentável.

Pelas próprias características e concepção do modelo de gerenciamento de

recursos hídricos no Brasil, os princípios da gestão descentralizada e participativa, preconizados na Lei Federal n.º 9.433/1997, se tornam fundamentais para o sucesso das ações de melhoria da qualidade das águas no país. Assim, a legislação em vigor não estabelece um único responsável pelo monitoramento de qualidade das águas dos mananciais para abastecimento humano, e sim a co-responsabilidade entre Poder Público e sociedade na gestão das águas e, por extensão, em todas as ações e procedimentos que sejam necessários para tal, como o planejamento, a própria gestão e o monitoramento. No caso do cumprimento do estabelecido na alínea “g” do inciso II, art. 5º, podem ser utilizadas, por parte das operadoras, diversas fontes de informação a saber: órgãos colegiados, órgãos de meio ambiente e/ou recursos hídricos das três esferas de governo, os próprios dados das operadoras, universidades, instituições de pesquisa ou empresas situadas na região que realizam algum tipo de controle.

O intercâmbio de informações entre os diferentes órgãos e instituições envolvidas na implementação do Decreto n.º 5.440/2005 pode auxiliar em muito a inclusão e complementação de dados importantes nos diversos sistemas de informações existentes sobre meio ambiente, licenciamento ambiental, monitoramento de corpos d'água e outorga de uso dos recursos hídricos.

A seguir, encontra-se exemplo para o atendimento à alínea g, do inciso II, Art 5º:

Comentários:

“CONHEÇA NOSSOS MANANCIAIS”

Os mananciais utilizados para o abastecimento do nosso município são o Rio “BRANCO”, pertencente à Bacia Hidrográfica “ÁGUA MOLE”, e o Rio “AZUL”, localizado na Bacia Hidrográfica de “ÁGUA BOA” que, juntamente com um conjunto de 8 poços profundos, compõem o “SISTEMA IPÊ”.

A qualidade da água dos mananciais, considerada excelente em tempos passados, vem se deteriorando face ao incremento da ocupação das respectivas bacias, sendo ainda apropriada para consumo humano após tratamento. A captação do Rio “BRANCO” situa-se dentro do Parque Estadual da “SERRA DO TICO-TICO”, onde a mata está protegida. No entanto, nos arredores do parque existem atividades de agricultura familiar intensa, o que não isenta o manancial do risco de contaminação por agrotóxico.

O Rio “AZUL” sofreu perdas significativas de matas ciliares em suas margens. A atividade econômica da Bacia é diversificada, havendo forte presença da agricultura, pequenas indústrias e mineração. A cidade de “ESPERANÇA” situada acima do local de captação, possui sistema de tratamento de esgotos domésticos apenas em parte da cidade. A consequência destes fatos é o comprometimento da qualidade da água, o que vem sendo comprovado mediante a avaliação da série histórica de dados do manancial.

Os poços profundos, localizados parte em área urbana e parte em área rural, têm profundidade entre 100 e 120 metros. Encontram-se em terrenos cercados e providos de guaritas, que impedem o acesso de animais e pessoas às suas instalações. Até o momento, os poços não sofrem a influência de contaminantes prejudiciais à saúde.

A prefeitura municipal e a secretaria estadual de Meio Ambiente (órgão responsável pelo monitoramento dos mananciais em nosso Estado), com o apoio desta operadora de saneamento, controlam o uso e ocupação do solo nas áreas de proteção e trabalham na recuperação de nascentes e matas ciliares. Outras ações estão sendo efetivadas como: tratamento dos efluentes, destinação adequada dos resíduos sólidos (lixo) e drenagem de águas de chuva, além da realização de trabalhos educativos e campanhas ecológicas para conscientizar a população acerca da importância da preservação do meio ambiente e do uso sustentável dos recursos. Tudo para garantir a qualidade e a quantidade de água necessária à nossa população.

Art. 5º , inciso II, alíneas g & h - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

h) descrição simplificada dos processos de tratamento e distribuição da água e dos sistemas isolados e integrados, indicando o município e a unidade de informação abastecida;

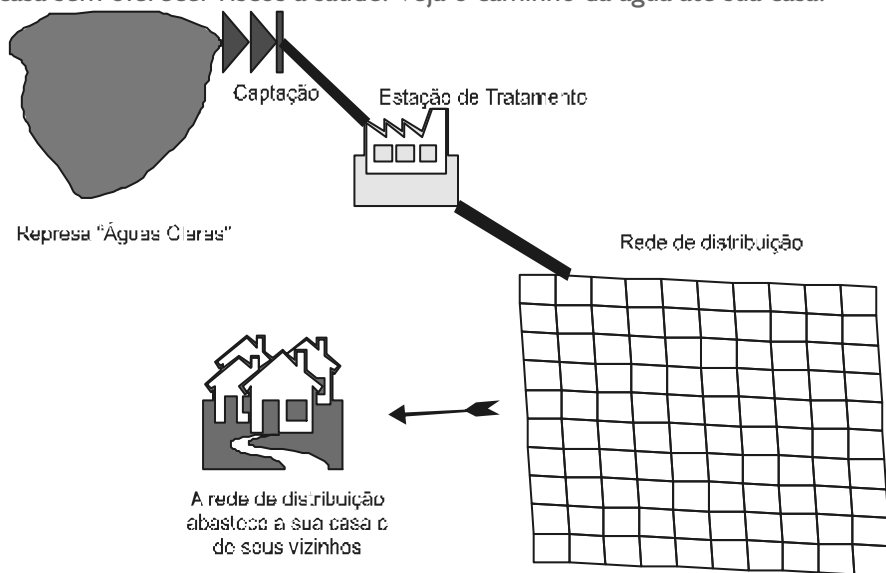
Comentários:

O relatório anual deve trazer esquemas ilustrativos e textos explicativos, descrevendo os sistemas que abastecem a localidade, identificando o(s) ponto(s) de captação, estação(ões) de tratamento de água, reservação e zonas de distribuição.

A seguir, encontra-se exemplo para o atendimento à alínea h, do inciso II, Art 5º:

DE ONDE VEM A SUA ÁGUA

Prezado Consumidor, sua água vem do sistema “ÁGUAS LIMPAS”. Trata-se de um sistema isolado, pois recebe água apenas da represa de “ÁGUA CLARAS”. Essa água passa por um tratamento para que possa chegar até a sua casa sem oferecer riscos à saúde. Veja o caminho da água até sua casa:



COMO SUA ÁGUA É TRATADA

A água que você bebe vem da represa “ÁGUAS CLARAS” que abastece o sistema “ÁGUA LIMPAS”. Antes de ser distribuída aos consumidores, ela passa por um processo de tratamento que consiste em:

ADIÇÃO DE PRODUTOS QUÍMICOS - para promover a união das partículas de sujeira presentes na água em seu estado natural. Este processo é chamado de “Mistura Rápida”.

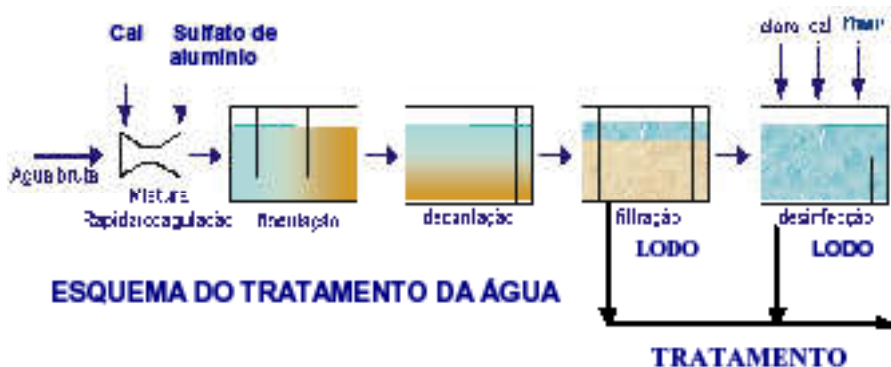
COAGULAÇÃO E FLOCULAÇÃO – consiste no processo de união entre as partículas de sujeira, formando assim flocos mais pesados e visíveis.

DECANTAÇÃO – é o processo de sedimentação das partículas mais pesadas formadas anteriormente. Isto ocorre em grandes tanques semelhantes às piscinas chamados de “decantadores”.

FILTRAÇÃO – após o “decantador” a água passa por filtros de areia semelhantes ao que você tem em sua casa, porém muito maiores. Sua função é retirar as partículas que não ficaram retidas no “decantador”.

DESINFECÇÃO – uma vez filtrada a água recebe “cloro” para garantir a destruição de organismos causadores de doenças. Assim, você e sua família estarão bebendo uma água segura.

FLUORETAÇÃO – em nosso país a fluoretação da água para consumo humano é obrigatória e destina-se à prevenção de cárie dentária. Por este motivo, adicionamos “Flúor” ao final do tratamento da água. Assim, tanto você como sua família, independente da idade, estarão protegidos contra as cáries. Mas lembre-se, consulte regularmente seu dentista para manter sua saúde bucal.



Art. 5º , inciso II, alínea i - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

i) resumo dos resultados das análises da qualidade da água distribuída para cada unidade de informação, discriminados mês a mês, mencionando por parâmetro analisado o valor máximo permitido, o número de amostras realizadas, o número de amostras anômalas detectadas, o número de amostras em conformidade com o plano de amostragem estabelecido em norma do Ministério da Saúde e as medidas adotadas face às anomalias verificadas; e

Comentários:

O consumidor deve ter acesso aos resultados das análises laboratoriais mensais efetuadas nas amostras coletadas, sendo obrigatório atender, pelo menos, o plano de amostragem mínimo estabelecido pela Portaria MS n.º 518/2004, o qual também deve ser informado.

Embora o Decreto n.º 5.440/2005 determine que deva ser mencionado o valor máximo permitido pela legislação para cada parâmetro analisado, vale lembrar que a Portaria MS n.º 518/2004 estabelece faixas de operação para “Cloro Residual Livre” (mínimo de 0,2 mg/l e máximo recomendável de 2 mg/l), “Flúor” (teores de mínimo e máximo são definidos em função da temperatura média máxima do município e “pH” (entre 6,0 e 9,5).

O resumo dos parâmetros analisados deve ser apresentado em tabelas que indiquem claramente os resultados referentes a cada mês, conforme exemplo a seguir:

PLANO DE AMOSTRAGEM MÍNIMO DO CONTROLE DE QUALIDADE DEFINIDO PELA PORTARIA MS n.º 518/2004

O Sistema de “ÁGUAS LIMPAS” abastece um total de 50.000 habitantes. De acordo com a Portaria MS n.º 518/2004, o número mínimo de amostras e sua frequência a serem realizadas pelo nosso controle de qualidade é:

Sistema - abastece 50.000 hab.			Manancial: superficial	
Parâmetro	Saída do tratamento		Rede de distribuição	
	Nº de amostras	Frequência	Nº de amostras	Frequência
Cor, turbidez,pH	1	A cada 2 horas	10	Mensal
CRL	1	A cada 2 horas	55	Mensal
Flúor	1	A cada 2 horas	5	Mensal
Trihalometanos	1	Trimestral	4	Trimestral
Demais parâmetros	1	Semestral	1 (*)	Semestral (*)
Bacteriologia	2	Semanal	55	Mensal

(*) Dispensada a análise na rede de distribuição quando o parâmetro não for detectado na saída do tratamento e/ou no manancial, à exceção de substâncias que potencialmente possam ser introduzidas no sistema ao longo da distribuição.

A seguir apresentamos os resultados das análises dos parâmetros de maior importância operacional que são realizadas MENSALMENTE em nossos laboratórios de controle de qualidade, a partir de amostras coletadas na REDE DE DISTRIBUIÇÃO (ver Tabela 1). Como a população abastecida pelo sistema “ÁGUAS LIMPAS” é de 50.000 habitantes, o padrão bacteriológico permite que 5% das amostras coletadas no mês apresentem Coliformes Totais.

Também apresentamos os resultados de análises de alguns parâmetros realizados em amostras coletadas na REDE DE DISTRIBUIÇÃO em laboratório contratado, por se tratarem de análises mais complexas (ver Tabela 2).

Outras análises realizadas em amostras coletadas na estação de tratamento e na rede de distribuição encontram-se registradas em nosso laboratório e estão disponíveis para consulta.

Quando algum resultado analítico apresenta-se fora do padrão estabelecido

pela Portaria MS n.º 518/2004, as seguintes medidas são tomadas:

- O laboratório de controle de qualidade comunica imediatamente o setor operacional desta operadora;
- São efetuadas descargas de rede, isto é, por meio de registros existentes na rede de distribuição deixa-se correr a água para efetuar a limpeza da canalização;
- Verifica-se a ocorrência de alguma interferência próximo ao ponto onde foi coletada a amostra com resultado desfavorável;
- Coleta-se nova amostra para verificar se os procedimentos surtiram efeito.

Tabela 1 - Resultados das análises mensais de controle de qualidade realizado em amostras retiradas da rede de distribuição durante o ano de ...

Mês	Análises Bacteriológicas						Físico-Químicas									
	Coliformes Totais		Coliformes Termotolerantes		Atende à legislação?	Cor	Turbidez		Fluor		pH		CRL			
	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão			Número Amostras	Amostras fora do padrão	Número Amostras	Amostras fora do padrão	Número Amostras	Amostras fora do padrão	Número Amostras	Amostras fora do padrão		
Jan	55	48	6	55	0	Não	10	0	10	3	5	10	1	55	1	
Fev	55	55	0	55	0	Sim	10	0	9	0	0	10	0	55	0	
Mar	32	30	2	30	2	Não	32	0	32	0	11	3	0	32	0	
Abr	55	52	3	55	0	Não	16	7	10	0	5	10	0	55	1	
Mai	55	54	1	55	0	Sim	24	0	24	0	10	3	10	0	55	0
Jun	55	55	0	55	0	Sim	32	0	32	0	8	0	32	1	55	0
Jul	55	53	2	55	0	Sim	10	2	10	2	5	0	10	2	55	2
Ago	55	55	0	55	0	Sim	32	1	32	1	11	6	32	0	55	0
Set	17	16	1	17	0	Não	10	0	10	0	5	2	10	0	17	0
Out	55	55	0	55	0	Sim	10	0	10	0	3	0	10	0	55	1
Nov	58	58	0	58	0	Sim	8	0	10	0	5	0	10	0	8	0
Dez	55	55	0	55	0	Sim	10	2	21	2	5	0	21	1	55	3
TOTAL	602	587	15	600	2		204	12	210	5	73	165	5	552	8	

CT - Coliformes Totais - Indica presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde. Sistemas onde são realizadas 40 ou mais análises por mês, devem apresentar ausência de contaminação em 95% das amostras analisadas. Sistemas onde são analisadas menos de 40 amostras por mês, apenas uma amostra poderá apresentar contaminação.

CTe - Coliformes Termotolerantes - Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças na água e sua análise é realizada quando constatada a presença de Coliformes Totais. Não é permitido, em hipótese alguma, a presença de CTe na água para consumo humano.

Cor - Aparente - Característica que mede o grau de coloração da água; a legislação exige que todas as amostras atendam ao padrão. Limite máximo de 15 UH (unidade Hazen para Cor).

Turbidez - Característica que reflete o grau de transparência da água; a legislação exige que todas as amostras atendam ao padrão. Limite máximo de 5 UT (unidade de turbidez).

Fluor - Adicionado à água para a prevenção da cárie dentária; a legislação exige que todas as amostras atendam ao padrão. Teores de mínimo e máximo são definidos em função da temperatura média máxima do município.

pH - Indica o quanto a água é ácida (pH baixo) ou alcalina (pH alto). É importante parâmetro para o tratamento da água e a manutenção de boas condições de canalização. Limite mínimo e máximo permitido (entre 6,0 e 9,5).

CRL - Cloro Residual Livre indica a quantidade de cloro presente na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água. Limite mínimo e máximo permitido (0,2 mg/l e 2 mg/l). Nunca ultrapassar 5mg/l.

Não atende ao padrão microbiológico ou físico-químico estabelecido na legislação

Não foi cumprida a amostragem mínima definida pela legislação

Tabela 2 - Resultados de outras análises de controle de qualidade realizado em amostras retiradas da rede de distribuição durante o ano de ...

Mês	Parâmetro											
	Alumínio			Ferro			Manganês			Trihalometanos		
	Número de Amostras Analisadas	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão	Número de Amostras Analisadas	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão	Número de Amostras Analisadas	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão	Número de Amostras Analisadas	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão
Jan	1	1	0	1	1	0	-	-	-	1	1	0
Fev	1	1	0	-	-	-	1	1	0	-	-	-
Mar	1	1	0	1	0		-	-	-	-	-	-
Abr	1	1	0	-	-	-	1	1	0	1	0	1
Mai	1	0		1	1	0	-	-	-	-	-	-
Jun	1	1	0	-	-	-	1	1	0	-	-	-
Jul	1	1	0	1	1	0	-	-	-	1	1	0
Ago	1	1	0	-	-	-	1	1	0	-	-	-
Set	1	1	0	1	0		-	-	-	-	-	-
Out	1	1	0	-	-	-	1	1	0	1	1	0
Nov	1	1	0	1	1	0	-	-	-	-	-	-
Dez	1	1	0	-	-	-	1	0		-	-	-
Total Anual	12	12	0	6	4	2	6	6	0	4	4	0

Alumínio – durante o tratamento da água é aplicado sulfato de alumínio, podendo este ser detectado na água para consumo. A legislação estabelece uma concentração máxima de 0,2 mg/l.

Ferro – presente na água do manancial, pode não ser totalmente eliminado no tratamento. A legislação estabelece um valor máximo de 0,3 mg/l.

Manganês – presente na água do manancial, pode não ser totalmente eliminado no tratamento. A legislação estabelece um valor máximo de 0,1 mg/l.

Trihalometanos – são substâncias que podem se formar durante o processo de desinfecção devido à reação do cloro com a matéria orgânica presente na água. A legislação estabelece um valor máximo de 0,1 mg/l.

- Não foi coletada amostra no mês.

- Não atende ao padrão químico estabelecido na legislação

Art. 5º , inciso II, alínea j - Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

j) particularidades próprias da água do manancial ou do sistema de abastecimento, como presença de algas com potencial tóxico, ocorrência de flúor natural no aquífero subterrâneo, ocorrência sistemática de agrotóxicos no manancial, intermitência, dentre outras, e as ações corretivas e preventivas que estão sendo adotadas para a sua regularização.

Comentários:

É importante que, além das informações sobre a qualidade da água que chega à sua casa, o consumidor tenha noções do que ocorre com o manancial abastecedor. Primeiramente, porque determinadas características deste manancial podem afetar a sua saúde, especialmente no caso de populações mais vulneráveis (ver exemplos mencionados nos comentários relativos ao art. 5º , inciso I).

A conta de água mensal, de acordo com o art. 5º, inciso I, alínea, d , já apresenta ao consumidor as características e problemas do manancial que possam causar riscos à saúde e também alerta sobre os possíveis danos a que estão sujeitos os consumidores, especialmente crianças, idosos e pacientes de hemodiálise, orientando sobre as precauções e medidas corretivas necessárias. No entanto, o relatório anual é o instrumento mais apropriado para aprofundar informações a respeito dessas questões. O responsável pela operação do serviço deverá fornecer um panorama geral do manancial abastecedor e dos problemas inerentes a este, sejam de ordem natural, ou decorrentes da ação humana, que possam impactar a qualidade da água consumida.

Além disso, o conhecimento acerca dos problemas que afetam o manancial contribui para que o cidadão possa desenvolver um papel mais ativo, e passe a cobrar maior efetividade dos responsáveis pelas soluções às ameaças ao manancial.

Considerando que os setores envolvidos na implantação do Decreto n.º 5.440/2005 devem estabelecer parcerias, é recomendável que o operador informe aos órgãos responsáveis pela outorga os dados sobre os pontos de captação, se possível utilizando ferramentas que possibilite o seu georeferenciamento, além de informações sobre o volume médio captado. Esta tro-

ca de informações é importante para a gestão dos recursos hídricos.

Exemplo:

Em nosso manancial, a represa “TUPI”, verifica-se a presença de algas azuis (cianobactérias). O entorno da represa encontra-se protegido por uma faixa arborizada (Área de Preservação Permanente - APP). Entretanto, na época de seca o nível da água desce, expondo uma área de solo sem vegetação, a qual é utilizada por agricultores para o plantio de cebola. Este fato vem ocasionando a poluição da represa por agrotóxicos utilizados no cultivo, além da erosão das margens.

Estamos adotando medidas para prevenir e corrigir tais problemas como:

- 1) Aumento da profundidade do ponto de captação, a fim de dificultar a entrada das algas no sistema de abastecimento;
- 2) Fiscalização intensiva das margens no período de seca para evitar o seu uso inadequado para o cultivo;
- 3) Fiscalização com vistas à eliminação dos lançamentos clandestinos de efgotos.

Art. 6o A conta mensal e o relatório anual deverão trazer esclarecimentos quanto ao significado dos parâmetros neles mencionados, em linguagem acessível ao consumidor, observado o disposto no art. 3o deste Anexo.

Comentários:

Tão importante quanto os dados sobre a qualidade da água consumida é o significado dos parâmetros informados ao consumidor. Desta forma, tanto a conta de água quanto o relatório anual devem apresentar o significado de todos os parâmetros neles informados.

Segue um exemplo de como este tema poderá ser tratado na conta mensal, lembrando que a informação do pH é apenas recomendação, conforme Portaria MS n.º 518/2004.

Os demais parâmetros devem constar no relatório anual.

SIGNIFICADO DOS PRINCIPAIS PARÂMETROS DE QUALIDADE DA ÁGUA

Parâmetros Bacteriológicos

- ☐ Coliformes Totais (CT) – Indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde.
- ☐ Coliformes Termotolerantes (CTe) – indicam a possibilidade de presença de organismos causadores de doença na água e sua análise só é realizada quando constatada a presença de Coliformes Totais.

Parâmetros Físico-Químicos

- ☐ Cor Aparente – ocorre devido à presença de substâncias dissolvidas na água. Geralmente não representa risco à saúde.
- ☐ Turbidez – é causada devido à presença de substâncias em suspensão e indica o grau de transparência da água. Águas muito turvas dificultam o processo de desinfecção.
- ☐ pH - indica o quanto a água é ácida (pH baixo) ou alcalina (pH alto). É importante parâmetro para a manutenção de boas condições da canalização.
- ☐ Cloro Residual Livre (CRL) - consiste no resíduo de cloro deixado na rede de distribuição após o processo de desinfecção da água. É importante indicador das condições da água, funcionando como barreira contra organismos indesejáveis.
- ☐ Flúor – é acrescentado para auxiliar na prevenção da cárie dentária, desde que mantido dentro dos limites estabelecidos pela legislação.
- ☐ Outros parâmetros – inúmeros outros parâmetros são analisados com frequência menor, conforme determina a legislação (Portaria MS n.º 518/2004).

LIMITES ESTABELECIDOS PELA PORTARIA MS n.º 518/2004

- ☐ Coliformes Totais (CT) - A Portaria MS n.º 518/2004 estabelece o padrão em função da população abastecida pelo sistema. Até 20.000 habitantes só é admitido a presença de CT em apenas 1 amostra entre todas coletadas no mês. Acima de 20.000hab permite-se a presença de CT em 5% das amostras coletadas no mês.
- ☐ Coliformes Termotolerantes (CTe) – não é permitido, em hipótese alguma, a presença de CTe na água para consumo humano.
- ☐ Cor Aparente – máximo de 15 UH (unidade Hazen para Cor).
- ☐ Turbidez – máximo de 5 UT (unidade de turbidez).

- pH - a água deve estar com pH compreendido na faixa de 6,0 a 9,5.
- Cloro Residual Livre – a água deve conter um mínimo de 0,2 mg/l em qualquer ponto da rede de distribuição, sendo recomendável não ultrapassar 2,0 mg/l. Em qualquer caso não deve ultrapassar 5,0 mg/l.
- Flúor – em nosso Município o flúor deve estar compreendido entre 0,6 e 0,8 mg/l.

Art. 7o A conta mensal e o relatório anual serão encaminhados a cada ligação predial.

Parágrafo único. No caso de condomínios verticais ou horizontais atendidos por uma mesma ligação predial, o fornecedor deverá orientar a administração, por escrito, a divulgar as informações a todos os condôminos.

Comentários:

Os responsáveis pelo fornecimento são obrigados a entregar, via conta de água e relatório anual, informações sobre a qualidade da água distribuída até o cavalete de entrada do imóvel. No caso de edificações verticais ou condomínios horizontais, os consumidores acabam por não ter acesso às informações, pois esta é encaminhada diretamente ao síndico ou administradora do edifício ou condomínio. Entretanto, todos os consumidores devem ter acesso à informação sobre a qualidade de água fornecida pelo sistema ou solução alternativa coletiva de abastecimento. Sendo assim, o fornecedor deverá orientar a administração do condomínio a disponibilizar as informações aos condôminos, seja por meio de cópias individualizadas, de exposição em quadro de aviso ou utilizando outros meios que atinjam o objetivo de divulgar para todos os consumidores a informação prestada na conta de água e no relatório anual.

Além disso, é recomendável que o fornecedor oriente a administração no sentido de informar, também, a existência de reservatórios que recebam água diretamente do cavalete e que a distribuam a cada unidade que compõe o edifício (apartamento, loja, escritório) ou residência do condomínio, deixando claro que é responsabilidade do condomínio lavar e desinfetar, periodicamente, os reservatórios internos.

Exemplos

EX: Sr. Condômino, observe na conta de água referente ao mês passado, afixada no quadro de avisos, as informações acerca da qualidade da água fornecida pela operadora de saneamento de nossa cidade. É importante saber que a água que chega a seu apartamento é proveniente de dois reservatórios de distribuição situados no subsolo e cobertura e que os mesmos são lavados e desinfetados semestralmente por empresa contratada por esta administração.

EX: Sr. Condômino, encontram-se afixados no quadro de avisos da guarita do condomínio o relatório anual sobre qualidade da água que nos foi fornecida durante o ano de, enviado pela operadora de saneamento de nossa cidade.

Art. 8o O relatório anual deverá contemplar todos os parâmetros analisados com frequência trimestral e semestral que estejam em desacordo com os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, seguido da expressão: “FORA DOS PADRÕES DE POTABILIDADE”.

§ 1o O consumidor deverá ser informado caso não sejam realizadas as análises dos parâmetros referidos no caput.

§ 2o Fica assegurado ao consumidor o acesso aos resultados dos demais parâmetros de qualidade de água para consumo humano, estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Comentários:

Além dos parâmetros considerados básicos (cor, turbidez, pH, cloro residual livre, flúor e coliformes totais e termotolerantes) a Portaria MS n.º 518/2004 prevê análises de outros parâmetros, com frequência trimestral e semestral.

Esses parâmetros, citados na Portaria MS n.º 518/2004, e os efeitos potenciais à saúde da população estão descritos no Anexo I, o qual tem como objetivo auxiliar na informação aos consumidores, quando for detectada a presença de determinada substância acima dos limites estabelecidos na legislação. Cabe a cada operador aperfeiçoar ou complementar as informações adequando-as às necessidades de melhor esclarecer a população.

Além dos parâmetros mencionados no Anexo I, é necessário efetuar a aná-

lise de cianotoxinas em situações onde a contagem de cianobactérias no manancial ultrapasse 20.000 células/ml. A análise de radioatividade (alfa global e beta-global) será realizada quando houver evidências da ocorrência de radiação natural ou artificial.

A expressão “FORA DOS PADRÕES DE POTABILIDADE” significa dizer que o elemento ou substância analisados, encontram-se em concentração fora dos limites estabelecidos pela Portaria MS n.º 518/2004.

O consumidor deverá também ser informado quando não houverem sido realizadas as análises de determinados parâmetros, e o motivo da sua não realização.

Art. 9º Os prestadores de serviço de transporte de água para consumo humano, por carros-pipa, carroças, barcos, dentre outros, deverão entregar aos consumidores, no momento do fornecimento, no mínimo, as seguintes informações:

I - data, validade e número ou dado indicativo da autorização do órgão de saúde competente;

II - identificação, endereço e telefone do órgão de saúde competente;

III - nome e número de identidade do responsável pelo fornecimento;

IV - local e data de coleta da água; e

V - tipo de tratamento e produtos utilizados.

§ 1º Cabe aos órgãos de saúde fornecer formulário padrão onde estarão contidas as informações referidas nos incisos I a V.

§ 2º Os prestadores de serviço a que se refere o caput deverão prover informações aos consumidores sobre Cor, Cloro Residual Livre, Turbidez, pH e Coliformes Totais, registrados no fornecimento.

Comentários:

O fornecimento de água por meio de veículos transportadores constitui-se em uma atividade de alto risco para a saúde pública, considerando as inúmeras variáveis envolvidas na garantia da qualidade da água. Neste sentido, as autoridades de saúde pública devem estar muito atentas para o exercício

da vigilância deste tipo de atividade, necessitando, para tanto, efetuar um cadastramento de todas as fornecedoras de água por veículo transportador que atuam no município. Muitas secretarias municipais ou estaduais de saúde já regulamentam a atividade de fornecimento de água por meio de veículo transportador.

Os prestadores de serviços de transporte de água para consumo humano, por sua vez, devem procurar o Serviço de Vigilância em Saúde do município, em cumprimento às exigências legais da Portaria MS n.º 518/2004. Eles deverão prestar informações sobre a qualidade da água ao consumidor, no momento do fornecimento. O formulário para informação ao consumidor e cadastramento de fornecedores de água para consumo humano está exemplificado no Anexo 2.

As operadoras de serviços de saneamento quando, excepcionalmente, distribuírem água por veículos transportadores, devem cumprir o que determina a Portaria MS n.º 518/2004 e o Decreto n.º 5440/2005, no que se refere ao controle de qualidade de água e às informações a serem repassadas ao consumidor.

Art. 10. Nas demais formas de soluções alternativas coletivas, as informações referidas no art. 5o deste Anexo serão veiculadas, dentre outros meios, em relatórios anexos ao boleto de pagamento de condomínio, demonstrativos de despesas, boletins afixados em quadros de avisos ou ainda mediante divulgação na imprensa local.

Comentários:

Vale lembrar que as soluções alternativas se configuram em um leque bastante amplo de situações de abastecimento de água, tais como: condomínios verticais e horizontais, clubes, “campings”, hotéis, motéis, serviços de alimentação ao longo de rodovias, chafarizes, minas, entre outros.

Devido à grande heterogeneidade das soluções alternativas, cada situação implicará na adoção de soluções específicas para levar ao consumidor as informações sobre o tipo de fornecimento de água, seu tratamento e o respectivo controle de qualidade. É importante ficar claro que, em qualquer situação, o Decreto n.º 5.440/2005 deverá ser atendido. Apresentamos, abaixo, dois exemplos de situações distintas de solução alternativa e a respectiva forma de atendimento ao Decreto.

Exemplo 1: Hotéis que utilizam água proveniente de poço tubular profundo e que, portanto, deverão fornecer aos hóspedes informações sobre a forma de abastecimento adotada e a qualidade da água.

Prezado Hóspede,

Seja bem vindo ao nosso hotel. Para seu conhecimento e segurança, informamos que este hotel é abastecido por meio de um poço tubular profundo próprio. Efetuamos, regularmente, o controle de qualidade da água em laboratório contratado para este fim, o que tem demonstrado que a água é de boa qualidade, sendo clorada por motivos de segurança, conforme padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde (Portaria MS nº 518/2004).

As informações relativas à qualidade da água, de acordo com o Decreto n.º 5.440/2005, encontram-se à disposição para consulta na gerência. Qualquer esclarecimento ou queixa, favor dirigir-se à gerência ou à autoridade sanitária de saúde pública deste município, por meio do telefone XXX.

Exemplo 2: Condomínios que utilizam água proveniente de manancial superficial deverão fornecer aos residentes informações sobre a forma de abastecimento adotada e a qualidade da água.

Prezado Condômino,

Para seu conhecimento, informamos que este condomínio é abastecido por meio de uma canalização que distribui água proveniente do ribeirão vizinho e que, após receber tratamento por meio de um filtro lento e cloração, chega à sua casa. O funcionamento do sistema local e o controle de qualidade atendem às normas e ao padrão de potabilidade preconizados pelo Ministério da Saúde (Portaria MS nº 518/2004).

Contratamos um químico, que se responsabiliza tecnicamente pelo tratamento da água, garantindo assim a sua qualidade. As informações sobre a qualidade da água, avaliada em laboratórios contratados, estão disponíveis no quadro de aviso junto à Administração do condomínio, em atendimento ao Decreto n.º 5.440/2005.

Informamos, ainda, que não adicionamos flúor à água, pois a legislação não exige que soluções alternativas coletivas adotem esta medida de prevenção de cárie dentária. Comunique este fato a seu dentista. Qualquer esclarecimento ou queixa, favor dirigir-se à Administração do condomínio ou à autoridade sanitária de saúde pública deste município, por meio do telefone XXX.

Art. 11. Os responsáveis pelas soluções alternativas coletivas deverão manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública.

Comentários:

O responsável por soluções alternativas coletivas de abastecimento, seja pessoa física ou jurídica, deverá disponibilizar informações aos consumidores sobre a qualidade da água que lhes é fornecida, conforme determina o Decreto n.º 5.440/2005.

As soluções alternativas coletivas de abastecimento não possuem uma estrutura que permita emitir relatórios ou boletins mensais. Entretanto, o Decreto n.º 5440/2005 exige que sejam mantidos “registros atualizados” sobre a qualidade da água distribuída, possibilitando fácil acesso e consulta pública. Assim sendo, a informação deve ser disponibilizada de forma compreensível ao consumidor, em formulário padronizado (ver exemplos a seguir), com os significados dos parâmetros analisados e demais exigências do Decreto n.º 5440/2005. Laudos emitidos por laboratórios de controle, por adotarem linguagem muito técnica, não satisfazem às necessidades do consumidor leigo.

Exemplos de duas situações distintas de soluções alternativas coletivas e formas para prestar informação ao consumidor sobre a qualidade da água:

Exemplo I

DEMONSTRATIVO DE CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA DO CONDOMÍNIO "PARQUE REAL"

População Abastecida – 2.500 hab.

Tipo de Manancial - superficial (Ribeirão Saúde)

MÊS/ANO DAS ANÁLISES: abril de 2005

LABORATÓRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE: XXXXX

LOCAL DE COLETA: rede de distribuição

Tipo de Análise	Nº de análises exigidas pela legislação	Nº de análises realizadas	Resultados dentro do padrão	Conclusão
Cor Aparente	5/semana = 20/mês	20	20	100 % das amostras atenderam à legislação.
Turbidez	5/semana = 20/mês	20	20	100 % das amostras atenderam à legislação.
pH	5/semana = 20/mês	20	20	100 % das amostras atenderam à legislação.
Cloro Residual Livre	5/dia = 150/mês	150	120	80% das amostras atenderam à legislação.
Coliformes Totais	5/semana = 20/mês	20	20	100 % das amostras atenderam à legislação.

Cor Aparente- Característica que mede o grau de coloração da água;

Turbidez - Característica que reflete o grau de transparência da água;

Cloro Residual Livre – Indica a quantidade de cloro presente na rede de distribuição após o processo de desinfecção da água;

CT - Coliformes Totais - Indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde (pode ocorrer, no máximo, 1 amostra com CT no mês);

pH - Indica o quanto a água é ácida (pH baixo) ou alcalina (pH alto). É importante parâmetro para o tratamento da água e a manutenção de boas condições da canalização.

Neste mês foi detectado problema com o parâmetro cloro (20% das amostras fora do padrão). Informamos que a dosagem adotada foi elevada para solucionar a irregularidade. Qualquer esclarecimento entrar em contato com a Administração do condomínio pessoalmente ou pelo telefone: xxxx, ou com a autoridade sanitária de saúde pública deste município pelo telefone: yyyy

Exemplo 2

DEMONSTRATIVO DE CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA DO HOTEL "GARÇA BRANCA"

População Abastecida – 250 hóspedes.

Tipo de Manancial - poço tubular profundo

MÊS/ANO DAS ANÁLISES: julho de 2005

LABORATÓRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE: XXXXX

LOCAL DE COLETA: pontos de consumo das instalações hidráulicas do hotel

Tipo de Análises	Nº de análises exigidas pela legislação	Nº de análises realizadas	Resultados dentro do padrão	Conclusão
Cor Aparente	3/semana = 12/mês	12	12	100 % das amostras atenderam à legislação.
Turbidez	3/semana = 12/mês	12	12	100 % das amostras atenderam à legislação.
pH	3/semana = 12/mês	12	12	100 % das amostras atenderam à legislação.
Cloro Residual Livre	3/dia = 90/mês	90	90	60% das amostras atenderam à legislação.
Coliformes Totais	3/semana = 12/mês	12	12	100 % das amostras atenderam à legislação.

Cor Aparente – Característica que mede o grau de coloração da água;

Turbidez - Característica que reflete o grau de transparência da água;

Cloro Residual Livre – Indica a quantidade de cloro presente na rede de distribuição após o processo de desinfecção da água;

CT - Coliformes Totais - Indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde (pode ocorrer, no máximo, 1 amostra com CT no mês);

pH - Indica o quanto a água é ácida (pH baixo) ou alcalina (pH alto). É importante parâmetro para o tratamento da água e a manutenção de boas condições da canalização.

Neste mês foi detectado problema com o parâmetro cloro (40% das amostras fora do padrão). Informamos que a dosagem adotada foi elevada para solucionar a irregularidade. Qualquer esclarecimento entrar em contato com a Gerência do hotel, pessoalmente ou pelo telefone: xxxx, ou com a autoridade de saúde pública do município pelo telefone: yyyy

CAPÍTULO IV

DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COMPLEMENTARES

Art. 12. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento devem disponibilizar, em postos de atendimento, informações completas e atualizadas sobre as características da água distribuída, sistematizadas de forma compreensível aos consumidores.

Comentários:

Além das informações repassadas ao consumidor mediante a conta d'água e o relatório anual, deve-se manter em uma unidade de atendimento ao cliente, o acesso material aos dados sobre o sistema e a qualidade da água de forma sistematizada, completa, atualizada e de fácil compreensão.

Atualmente, os recursos da multimídia permitem divulgar informações ao público em geral de forma clara. Algumas operadoras já disponibilizam, em seus sítios eletrônicos, consultas a dados sobre qualidade de água. Em alguns casos, o consumidor seleciona no sítio a cidade onde mora e, em seguida, tem acesso a tabelas com resultados de análises referentes à água na sua cidade.

Tais informações devem ser disponibilizadas nos postos de atendimento, senão em meio eletrônico, pelo menos, impressos de forma organizada e sistematizada.

Art. 13. A fim de garantir a efetiva informação ao consumidor, serão adotados outros canais de comunicação, tais como: informações eletrônicas, ligações telefônicas, boletins em jornal de circulação local, folhetos, cartazes ou outros meios disponíveis e de fácil acesso ao consumidor, sem prejuízo dos instrumentos estabelecidos no art. 5o deste Anexo.

Comentários:

Existem diversas formas para que informações sobre a qualidade da água cheguem até o consumidor: correspondência individual, contas de água, cartazes, folhetos, página na WEB, veículos de comunicação de massa (jornal, rádio e televisão), entre outros. Cada um desses instrumentos possui, entretanto, diferentes graus de acessibilidade por parte do consumidor (Quadro 2).

Por outro lado, o veículo de comunicação pode facilitar ou restringir a possi-

bilidade de fornecimento de informações ao consumidor com maior riqueza de detalhes. Neste quesito, podemos listar os veículos de comunicação de acordo com seu potencial de divulgação de informações (Quadro 3), de forma a atender aos princípios preconizados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Quadro 2 - Grau de acessibilidade por parte do consumidor

Veículo de comunicação	Grau de acessibilidade por parte do consumidor		
	Baixo	Médio	Alto
Relatório descritivo			X
Conta de água			X
Jornal local		X	
Rádio e televisão			X
WEB	X		
Folhetos			X
Cartazes dispostos em locais de grande circulação		X	

Quadro 3 - Potencial de fornecimento de maior riqueza de informações

Veículo de comunicação	Potencial de fornecimento de maior riqueza de informações		
	Baixo	Médio	Alto
Relatório descritivo			X
Conta de água	X		
Jornal local		X	
Radio e televisão	X		
WEB			X
Folhetos		X	
Cartazes dispostos em locais de grande circulação		X	

Levando-se em consideração a legislação nacional vigente e a análise dos quadros abaixo, que comparam a acessibilidade e potencial de divulgação de informações, pode-se concluir que é necessária a combinação de diversos veículos de informação para que seja atingido o objetivo de garantir o acesso a todos os consumidores e a riqueza das informações disponibilizadas.

Art. 14. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e soluções alternativas coletivas deverão comunicar imediatamente à autoridade de saúde pública e informar, de maneira adequada, à população a detecção de qualquer anomalia operacional no sistema ou não-conformidade na qualidade da água tratada, identificada como de risco à saúde, independentemente da adoção das medidas necessárias para a correção da irregularidade.

Parágrafo único. O alerta à população atingida deve contemplar o período que a água estará imprópria para consumo e trazer informações sobre formas de aproveitamento condicional da água, logo que detectada a ocorrência do problema.

Comentários:

Os responsáveis pelo abastecimento da água também têm a obrigação legal de comunicar, imediatamente, à autoridade de saúde pública (Anexo 03 – Modelo de Relatório de Notificação) e informar, adequadamente, à população a detecção de qualquer anomalia operacional no sistema ou a não conformidade na qualidade da água tratada, identificada como de risco à saúde. O art. 29 da Portaria MS n.º 518/2004 estabelece que:

“sempre que forem identificadas situações de risco à saúde, o responsável pela operação do sistema ou solução alternativa de abastecimento de água e as autoridades de saúde pública devem estabelecer entendimentos para a elaboração de um plano de ação e tomada das medidas cabíveis, incluindo a eficaz comunicação à população, sem prejuízo das providências imediatas para a correção da anormalidade”.

O objetivo é não colocar em situação de risco aquelas comunidades que, momentaneamente, foram abastecidas com uma água imprópria para o consumo. O alerta à população atingida deve contemplar o período durante o qual a água estará imprópria para o consumo, orientando o consumidor para

o uso condicional desta água ou, até mesmo, para não consumí-la até que o problema seja solucionado.

O Código de Defesa do Consumidor também trata do risco emergencial em seu art. 10:

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios deverão informá-los a respeito.

Portanto, essa obrigação também se estende ao poder público municipal, estadual ou federal e inclui a prestação de serviços públicos.

Diversos problemas de ordem operacional (rompimento de adutora, falta de produtos para desinfecção, pressão negativa na rede de distribuição, etc) ou natural (falta de água no manancial, desenvolvimento de algas tóxicas na água bruta, inundação na ETA, etc) podem comprometer a qualidade da água e representar risco à saúde pública. É importante, então, que as operadoras de saneamento elaborem Planos de Emergência para que, em situações de risco emergenciais, as ações possam ser desenvolvidas de forma rápida e precisa, minimizando os impactos negativos à saúde pública e ao meio ambiente.

O consumidor tem o direito de conhecer os riscos a que está sujeito para que possa se proteger adequadamente, independente das causas que levaram ao risco ou as responsabilidades sobre a questão. Tentativas de sonegar informações ou minimizar efeitos adversos somente contribuirão para piorar uma situação já delicada, criando um sentimento de desconfiança, ansiedade e descrédito junto à população. O objetivo maior é a prevenção.

De uma forma geral, os responsáveis pelos sistemas de abastecimento de

água comunicam a população sobre a ocorrência de falta de água, para que a comunidade possa se prevenir economizando ou armazenando água por um período pré-determinado. Entretanto, a comunicação de ocorrência de anomalias à população não deve se restringir ao aviso de falta de água ou rodízio no abastecimento, mas também a outros fatos que possam trazer risco à saúde.

Consideram-se cumpridas as determinações do art. 14 do Decreto n.º 5.440/2005, quando a informação ao consumidor atender às seguintes premissas:

- ☐ A comunicação for imediata;
- ☐ For concedida ampla divulgação por meio de todos os canais de comunicação disponíveis;
- ☐ For transmitida orientação quanto às ferramentas de prevenção que o consumidor pode fazer uso para se prevenir de qualquer agravo à sua saúde em função dos problemas ocorridos;
- ☐ For prestada informação sobre as medidas adotadas por parte dos responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas para regularização da situação anômala.

Exemplos de situações de risco que deverão ser comunicadas à população de acordo com o art. 14 do Decreto:

I – PROBLEMA: Rompimento de adutora

Prezado Consumidor,

Em função das fortes chuvas ocorridas recentemente, verificou-se o rompimento da ADUTORA que conduz a água do sistema “ÁGUAS LIMPAS”. Devido a este acidente, foi interrompido o fornecimento de água a toda a população de nossa cidade. Estamos trabalhando para recuperar a canalização e restabelecer o abastecimento em 12 horas. Contamos com a compreensão de todos e orientamos:

- ☐ Utilize o mínimo de água necessário, pois sua caixa d’água tem capacidade de reserva limitada;
- ☐ Não utilize água de procedência duvidosa. Água de fonte ou poços,

aparentemente limpas, podem conter organismos causadores de doenças;

☐ Caso queira adquirir água fornecida por caminhões-pipa, verifique se o fornecedor possui licença ou cadastro junto à Secretaria da Saúde do município.

☐ Para informações adicionais, ligue para o telefone XXXX.

2 – PROBLEMA: Tombamento de caminhão com produtos químicos no manancial

Prezado Consumidor,

Informamos que um caminhão contendo combustível tombou junto à ponte da Rodovia BR XXX e seu conteúdo atingiu o manancial de "ÁGUAS CLARAS". Em virtude do ocorrido, paralisamos a Estação de Tratamento de Água. Estamos, juntamente com o órgão de Controle Ambiental e a Defesa Civil, trabalhando para solucionar o problema e restabelecer o abastecimento em 24 horas. Neste período, solicitamos a compreensão de toda a população e orientamos:

☐ Utilize o mínimo de água necessário, pois sua caixa d'água tem capacidade de reserva limitada;

☐ Não utilize água de procedência duvidosa. Água de fonte ou poços, aparentemente limpas, podem conter organismos causadores de doenças;

☐ Caso queira adquirir água fornecida por caminhões-pipa, verifique se o fornecedor possui licença ou cadastro junto à Secretaria da Saúde do município.

☐ Caso sinta algum odor diferente na água, ou necessite de informações adicionais ligue para XXXX

3 –PROBLEMA: Floração de algas no manancial acima dos limites de segurança.

Prezado Consumidor,

Informamos que o manancial de "ÁGUAS CLARAS" está sujeito a proliferação de ALGAS em algumas épocas do ano. Este fenômeno e seu controle são relatados no documento que encaminhamos anualmente à sua residência, sobre a qualidade da água distribuída. Entretanto, a proliferação de algas atingiu os limites de segurança, o que exigiu um controle mais rigoroso. Pos-

síveis alterações de gosto ou odor na água deve-se à ocorrência dessas algas. Estamos, juntamente com os órgãos de saúde responsáveis, monitorando o sistema de forma a evitar problemas para a saúde da população e orientamos:

- Não utilizar a água proveniente da rede pública para beber ou cozinhar, enquanto a proliferação de algas estiver acima do limite de segurança. Se possível utilize água mineral. Avisaremos quando a situação voltar à normalidade;
- Não utilize água de procedência duvidosa. Água de fonte ou poços, aparentemente limpas, podem conter organismos causadores de doenças;
- Caso queira adquirir água fornecida por caminhões-pipa, verifique se o fornecedor possui licença ou cadastro junto à Secretaria da Saúde do município;
- Para informações adicionais, ligue para o telefone XXXX.

Art. 15. O responsável pelo sistema de abastecimento de água para consumo humano, ao realizar programas de manobras na rede de distribuição que, excepcionalmente, possam submeter trechos a pressões inferiores à atmosférica, deverá comunicar essa ocorrência à autoridade de saúde pública e à população que for atingida, com antecedência mínima de setenta e duas horas, bem como informar as áreas afetadas e o período de duração da intervenção.

Parágrafo único. A população deverá ser orientada quanto aos cuidados específicos durante o período de intervenção e no retorno do fornecimento de água, de forma a prevenir riscos à saúde.

Comentários:

O artigo 15 ao citar “programas de manobras”, na realidade refere-se a “manobras programadas”, terminologia mais utilizada pelas operadoras.

Entende-se por manobras programadas que demandem comunicação prévia à autoridade de saúde pública e à população afetada, aquelas de ocorrência eventual com o objetivo de sanar alguma deficiência esporádica no sistema ou possibilitar a manutenção ou a interligação de adutoras e linhas de maior diâmetro, excetuando-se as manobras operacionais rotineiras e as de caráter emergencial.

São freqüentes manobras em registros no sistema de distribuição para alte-

rar o fluxo da água na canalização, visando a atender áreas que careçam de maior vazão ou, ainda, devido à manutenção de equipamentos ou reparos na rede primária. Estas situações, tidas como manobras operacionais rotineiras, geralmente atingem uma área restrita e não demandam grandes preparativos. Embora programadas, ocorrem sem que haja uma previsão tão antecipada, que permita comunicação ao setor saúde e à população com setenta e duas horas de antecedência.

Assim sendo, a exigência de tal prazo para prévio aviso aos interessados, por si só, já reflete a intenção de limitar a obrigatoriedade de comunicação aos casos de intervenções de maior porte, que afetem uma grande população e requeiram período considerável de planejamento e preparação, de forma a possibilitar comunicação prévia com tamanha antecedência. Nestes casos, há tempo hábil para que os responsáveis pelo sistema de abastecimento de água informem à população a ser atingida por meio de veículos de comunicação de massa como rádio, televisão ou jornal local.

Exemplos:

1- Sr. Consumidor, informamos que no dia xx/xx/xx, próxima terça-feira, estaremos interrompendo o fornecimento de água nos Bairros Lameado, Barro Fundo e Atoleiro para realizarmos a interligação do novo Sistema de Abastecimento de Água, denominado ÁGUAS LIMPAS, ao Sistema “ÁGUAS CLARAS” que, até então, vem atendendo à nossa cidade. Esclarecemos que o fornecimento de água nessas regiões será interrompido no período de 8 às 18 horas. Desculpem-nos pelo transtorno, porém estamos trabalhando para atendê-lo melhor.

2- Sr. Consumidor, informamos que a partir do próximo domingo estaremos efetuando redirecionamento do fluxo da água do Sistema “ÁGUAS CLARAS” para atender aos bairros de Barro Vermelho e Fundão, que se encontram com falta d’água devido ao rompimento da adutora do sistema que serve àquelas regiões. Neste caso, pedimos a compreensão de todos para racionalizar o uso da água, nos informando imediatamente em caso de falta d’água.

Art. 16. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e soluções alternativas coletivas deverão manter mecanismos para recebimento de reclamações referentes à qualidade da água para consumo humano e para a adoção das providências pertinentes.

Parágrafo único. O consumidor deverá ser comunicado, formal-

mente, por meio de correspondência, no prazo máximo de trinta dias, a partir da sua reclamação, sobre as providências adotadas.

Comentários:

Deve-se estabelecer “mecanismos” que atendam à demanda do usuário da água e dêem o retorno sobre as providências adotadas.

Algumas operadoras dispõem de mecanismos de recebimento de queixas dos consumidores; repassam estas reclamações ao setor competente e estabelecem os prazos para a correção da irregularidade (vazamentos na rede de distribuição, por exemplo). Além de atender à demanda do usuário, é necessário cientificá-lo formalmente das providências adotadas, por meio de carta, no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do registro da reclamação. Para segurança, tanto da operadora, como do consumidor, recomenda-se que a carta seja encaminhada com Aviso de Recebimento (AR), se via correio, ou outro protocolo que ateste o recebimento por parte do cliente.

Os responsáveis pelas soluções alternativas de abastecimento de água deverão adotar mecanismos de recebimento de queixas, tal como livro de registros localizado em portaria, recepção e na própria administração. Nesse caso também, o consumidor deverá ser informado das providências adotadas, dentro do prazo de 30 dias, a contar da data do registro da reclamação, por meio de carta.

Exemplo:

Caro Consumidor, informamos que sua queixa registrada no dia / / por meio do protocolo nº foi atendida. O vazamento informado foi reparado, tendo sido sanado o problema.

Agradecemos a sua colaboração. Sua participação é muito importante para a manutenção da qualidade da água que lhe é fornecida.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Compete aos órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água para consumo humano:

I - manter registros atualizados sobre as características da água

distribuída, sistematizados de forma compreensível à população e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

II - dispor de mecanismos para receber reclamações referentes às características da água, para adoção das providências adequadas;

III - orientar a população sobre os procedimentos em caso de situações de risco à saúde; e

IV - articular com os Conselhos Nacionais, Estaduais, do Distrito Federal, dos Territórios e Municipais de Saúde, Saneamento e Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Comitês de Bacias Hidrográficas e demais entidades representativas da sociedade civil atuantes nestes setores, objetivando apoio na implementação deste Anexo.

§ 1o Os órgãos de saúde deverão assegurar à população o disposto no art. 14 deste Anexo, exigindo maior efetividade, quando necessário, e informar ao consumidor sobre a solução do problema identificado, se houver, no prazo máximo de trinta dias, após o registro da reclamação.

§ 2o No caso de situações de risco à saúde de que trata o inciso III e o § 1o deste artigo, os órgãos de saúde deverão manter entendimentos com o responsável pelo sistema de abastecimento ou por solução alternativa coletiva quanto às orientações que deverão ser prestadas à população por ambas as partes.

Art. 17 , inciso I – Compete aos órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água para consumo humano:

I - manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível à população e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

Comentários:

O setor saúde dispõe de um sistema de informação, o SISÁGUA, que reúne os dados necessários ao exercício da vigilância da qualidade da água para consumo humano. Além disso, alguns estados e municípios também possuem sistemas de informação próprios. Porém, todos estes sistemas foram concebidos para serem utilizados por técnicos da área e não pela população leiga.

Faz-se necessário, portanto, que os responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água e o setor saúde mantenham registros

sobre a situação dos sistemas e da qualidade da água de forma compreensível e disponível à população.

Apresentamos a seguir exemplo de forma de registro dos dados considerada satisfatória quanto aos aspectos de clareza e objetividade.

Exemplo: Quadro demonstrativo das análises realizadas pelo Serviço de Vigilância da Qualidade da Água no sistema “ÁGUAS LIMPAS”, no ano de 2005.

O Sistema “Águas Limpas” atende uma população de 50 000 habitantes.

Mês	Análises Bacteriológicas						Físico-Químicas											
	Número de Amostras Analisadas		Coliformes Totais		Coliformes Termotolerantes		Atende à legislação?		Cor		Turbidez		Fluor		pH		CRL	
	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão	Amostras dentro do padrão	Amostras fora do padrão	Número de Amostras	Amostras fora do padrão	Número de Amostras	Amostras fora do padrão	Número de Amostras	Amostras fora do padrão	Número de Amostras	Amostras fora do padrão	Número de Amostras	Amostras fora do padrão	Número de Amostras	Amostras fora do padrão
Jan	25	19	6	25	0	Não	10	0	24	1	10	3	10	1	36	1		
Fev	25	25	0	25	0	Sim	10	0	25	0	0	0	10	0	38	0		
Mar	15	13	2	13	2	Não	32	0	25	0	11	3	0	0	21	0		
Abr	25	22	3	25	0	Não	16	7	25	4	5	5	10	0	18	1		
Mai	25	24	1	25	0	Sim	24	0	28	0	10	3	10	0	25	0		
Jun	26	26	0	26	0	Sim	32	0	28	0	11	0	32	1	25	0		
Jul	25	23	2	25	0	Sim	10	2	26	2	11	0	10	2	25	2		
Ago	25	25	0	25	0	Sim	32	1	22	1	10	6	32	0	55	0		
Sep	17	16	1	17	0	Não	10	0	26	0	14	2	10	0	17	0		
Out	26	26	0	26	0	Sim	10	0	25	0	3	0	10	0	28	1		
Nov	25	25	0	25	0	Sim	10	0	26	0	11	0	10	0	8	0		
Dez	28	28	0	28	0	Sim	10	2	25	2	10	0	21	1	31	3		
Total Anual	287	272	15	285	2		206	12	305	10	106	22	165	5	325	8		

CT - Coliformes Totais - Indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde. **Sistemas onde são realizadas 40 ou mais análises por mês, devem apresentar ausência de contaminação em 95% das amostras analisadas. Sistemas onde são analisadas menos de 40 amostras por mês, apenas uma amostra poderá apresentar contaminação.**

CTe - Coliformes Termotolerantes - Indicam a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças na água e sua análise é realizada quando constatada a presença de Coliformes Totais. Não é permitido, em hipótese alguma, a presença de CTe na água para consumo humano.

Cor - Aparente - Característica que mede o grau de coloração da água; a legislação exige que todas as amostras atendam ao padrão. Limite máximo de 15 UH (unidade Hazen para Cor).

Turbidez - Característica que reflete o grau de transparência da água; a legislação exige que todas as amostras atendam ao padrão. Limite máximo de 5 UT (unidade de turbidez).

Fluor - Adicionado à água para a prevenção da cárie dentária; a legislação exige que todas as amostras atendam ao padrão. Teores de mínimo e máximo são definidos em função da temperatura média máxima do município.

pH - Indica o quanto a água é ácida (pH baixo) ou alcalina (pH alto). É importante parâmetro para o tratamento da água e a manutenção de boas condições de canalização. Limite mínimo e máximo permitido (entre 6,0 e 9,5).

CRL - Cloro Residual Livre indica a quantidade de cloro presente na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água. Limite mínimo e máximo permitido (0,2 mg/l e 2 mg/l). Nunca ultrapassar 5mg/l.

Não Atende ao padrão bacteriológico ou físico-químico estabelecido na legislação.

O sistema “Águas Limpas” atende uma população de 50000 habitantes

Art. 17 ,inciso II – Compete aos órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água para consumo humano:

II - dispor de mecanismos para receber reclamações referentes às características da água, para adoção das providências adequadas;

Comentários:

O setor saúde dispõe de serviço de atendimento à população, cuja missão é atender ao público em geral, principalmente nos serviços de saúde coletiva. Alguns municípios dispõem de serviço de ouvidoria, que encaminha as reclamações aos setores competentes da administração pública. Os meios de contactar essa ouvidoria (telefone, sítio eletrônico, endereço) devem ser amplamente divulgados à população por meio de veículos de comunicação de massa ou por informativos impressos pela administração pública municipal (ex: carnê de imposto predial).

Art. 17 , inciso III - Compete aos órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água para consumo humano:

III - orientar a população sobre os procedimentos em caso de situações de risco à saúde; e

Comentários:

Sempre que forem identificadas situações de risco à saúde, o responsável pela operação do sistema ou solução alternativa de abastecimento de água e as autoridades de saúde pública devem estabelecer entendimentos para a elaboração de um plano de ação e tomada das medidas cabíveis, incluindo a eficaz comunicação à população.

Entende-se por comunicação eficaz aquela que atenda aos quesitos de rapidez e clareza da informação, até que seja encontrada a solução do problema (Art. 3º do Anexo ao Decreto).

A autoridade de saúde deve avaliar se a divulgação foi satisfatória, caso contrário deve exigir que sejam feitos novos comunicados.

O setor saúde tem o papel de orientar os consumidores sobre como proceder em situações de risco. É aconselhável que os comunicados sejam feitos em comum acordo com os responsáveis pelos sistemas ou soluções alternativas de abastecimento de água com intuito de evitar conflitos.

O setor saúde deve prestar esclarecimentos e dar as orientações aos consumidores que o procurarem.

Exemplo 1:

Devido à falta de água que vem ocorrendo no município, está sendo estabelecido rodízio para que toda a população possa ser atendida. A Secretaria Municipal de Saúde adverte sobre a necessidade de racionalizar o uso da água. Em caso de utilização de outra fonte de abastecimento é necessário que a água seja, no mínimo, filtrada e fervida. Qualquer dúvida ou esclarecimentos contate a autoridade de saúde pública pelo telefone XXX.

Exemplo 2:

Informamos que ocorreu vazamento de resíduos da indústria de papel celulose, Pano Branco, atingindo o Rio Lajeado, manancial que abastece a cidade. As secretarias municipais de Saúde e de Meio Ambiente alertam para o risco à saúde e chamam atenção da população para não utilizar sua água até que seja sanado o problema.

Caminhões-pipa estarão atendendo situações de emergência. Serão priorizados os atendimentos coletivos, como hospitais, asilos, orfanatos, escolas e outras instituições. Qualquer dúvida entre em contato com a autoridade de saúde pública pelo telefone XXX.

Art. 17 , inciso IV – Compete aos órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água para consumo humano:

IV - articular com os Conselhos Nacionais, Estaduais, do Distrito Federal, dos Territórios e Municipais de Saúde, Saneamento e Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Comitês de Bacias Hidrográficas e demais entidades representativas da sociedade civil atuantes nestes setores, objetivando apoio na implementação deste Anexo.

Comentários:

Face à extensão territorial e diversidade sócio-econômica e cultural de nosso país, torna-se necessária uma grande concentração de esforços no sentido de se promover ações voltadas à conscientização quanto à importância dos instrumentos de informação ao consumidor, preconizados pelo Decreto n.º 5.440/2005. Nesse contexto deve-se procurar alcançar o maior número possível de parceiros que venham a apoiar o processo de implementação do Decreto n.º 5.440/2005, aí compreendidos os procedimentos para divulgação, acompanhamento e fiscalização de seu cumprimento.

O setor saúde, devido à sua capilaridade nos estados e municípios, tem papel fundamental na articulação com outros setores, em especial com Conselhos Setoriais de Saúde, Saneamento, Meio Ambiente e Recursos Hídricos nas esferas nacional, estadual e municipal, além de Comitês de Bacias Hidrográficas e outras entidades representativas da sociedade civil organizada.

Para o sucesso na implementação do Decreto n.º 5.440/2005 fazem-se necessários articulação e comprometimento dos parceiros, de forma a propiciar a construção de uma consciência cidadã em torno do tema. A informação completa e atualizada de todos os aspectos envolvidos na prestação de serviços, incluindo seus resultados e efeitos junto à população, constitui um dos pressupostos da participação e do controle social. Dessa forma, a obrigatoriedade da divulgação da informação sobre a qualidade da água vem impulsionar a construção de um processo participativo, no qual a atuação da sociedade no exercício da fiscalização seja um agente indutor da melhoria da prestação dos serviços.

Art. 18. Caberão aos Ministérios da Saúde, da Justiça, das Cidades, do Meio Ambiente e às autoridades estaduais, municipais, do Distrito Federal e Territórios, o acompanhamento e a adoção das medidas necessárias para o cumprimento do disposto neste Anexo.

Comentários:

Para coordenar as ações com vistas à disseminação do Decreto n.º 5.440/2005 foi constituído Grupo de Trabalho Interministerial – GTI, por intermédio da Portaria n.º 171, de 24/01/06, cuja missão é elaborar e acompanhar o Plano de Trabalho para a efetiva implementação do Decreto em todo o país.

Este GTI, integrado por representantes dos quatro ministérios envolvidos com a questão (Ministério da Saúde, da Justiça, das Cidades e do Meio Ambiente), sob a coordenação do primeiro, vem atuando na divulgação, acompanhamento e fiscalização do Decreto.

A articulação com as autoridades estaduais, municipais, do Distrito Federal e Territórios, aí inseridos os gestores, legisladores, órgãos de proteção e defesa do consumidor, academia e outros, é essencial para o sucesso desta missão.

Fonte: *Manual de Boas Práticas de Tratamento de Água – Ministério da Saúde*

ANEXO I

Substâncias Químicas - Efeitos potenciais na saúde e principais fontes de contaminação

Substâncias químicas orgânicas que representam risco à saúde		
Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Acrilamida	Efeitos neurotóxicos, deterioração da função reprodutiva.	Adicionado em processos de tratamento de água e águas residuárias (coagulante), fabricação de papel, corantes e adesivos.
Benzeno	Anemia; redução de plaquetas; aumento de risco de câncer (tumores e leucemia), afeta o sistema nervoso central e imunológico.	Solvente comercial, utilizado na fabricação de detergentes, pesticidas, borracha sintética, corantes, na indústria farmacêutica, gasolina.
Cloroeto de vinila	Exposição crônica – lesões de pele, ossos, fígado e pulmão.	Tubulações de PVC, efluentes de indústrias de plásticos, usado em aerossóis.
1,2 Dicloroetano	Aumento de risco de câncer, causa irritações nos olhos, nariz, além de problemas renais e hepáticos.	Efluentes de indústria química (inseticidas, detergentes, etc)
1-1 Dicloroetano	Depressor do sistema nervoso central, problemas no fígado e rins.	Efluentes de indústria química, contaminante ocasional da água, em geral acompanhado de outros hidrocarbonetos clorados.
Diclorometano	Toxicidade aguda reduzida. Problemas no fígado.	Efluentes de indústrias química e farmacêutica, presente em removedores de tintas, inseticidas, solventes, substâncias de extintores de incêndio.
Estireno	Toxicidade aguda baixa, irritação de mucosas, depressor do sistema nervoso central, possível hepatotoxicidade.	Efluentes da indústria de borracha e plástico; chorume de aterros.
Tetracloroeto de carbono	Problemas no fígado, insuficiência renal, exposição crônica pode levar a problemas gastrointestinais e sintomas de fadiga (sistema nervoso).	Efluentes de indústria química, fabricação de clorofluorometanos, extintores de incêndio, solventes e produtos de limpeza.
Tetracloroetano	Problemas no fígado e rins.	Efluentes industriais e de equipamentos de lavagem a seco.

Substâncias químicas orgânicas que representam risco à saúde		
Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Triclorobenzenos	Toxicidade aguda moderada, efeitos no fígado.	Efluentes da indústria têxtil, usado como solvente, tingimento de poliéster.
Tricloroeteno	Potenciais problemas de tumores pulmonares e hepáticos.	Produtos de limpeza a seco e removedor para limpeza de metais.
Agrotóxicos		
Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Alaclor	Problemas nos olhos, fígado, rins, anemia.	Herbicida (milho e feijão).
Aldrin e dieldrin	Efeitos no sistema nervoso central e fígado.	Pesticidas de solo, proteção de madeira e combate a insetos de importância de saúde pública (dieldrin), uso gradativamente proibido.
Atrazina	Problemas cardiovasculares e no sistema reprodutivo.	Herbicidas (milho e feijão), relativamente estável no solo e na água.
Bentazona	Efeitos no sangue.	Herbicida de amplo espectro, persistência moderada no meio ambiente, elevada mobilidade no solo.
Clordano	Problemas no fígado e no sistema nervoso.	Resíduos de formicidas, elevada mobilidade no solo, uso gradativamente proibido.
2,4 D	Toxicidade aguda moderada, problemas de fígado e rins.	Herbicida utilizado no controle de macrófitas em água, biodegradável na água em uma ou mais semanas.
DDT	Acumulação no tecido adiposo e no leite.	Inseticida persistente e estável, uso gradativamente proibido.

Agrotóxicos		
Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Endrin	Efeitos no sistema nervoso.	Resíduos de inseticidas e raticidas, praticamente insolúvel em água, uso gradativamente proibido.
Glifosato	Toxicidade reduzida, problemas no fígado e no sistema reprodutivo.	Herbicida de amplo espectro, utilizado na agricultura, estável na água e baixa mobilidade no solo.
Heptacloro e Hepatcloro-epóxido	Danos no fígado; lesões hepáticas.	Inseticida de amplo espectro, ampla utilização como formicida, persistente e resistente no meio ambiente, uso gradativamente proibido.
Hexaclorobenzeno	Problemas no fígado, rins e no sistema reprodutivo.	Fungicida, efluentes de refinarias de metais e indústria agroquímica.
Lindano	Problemas no fígado e rins.	Utilização de inseticidas em rebanho bovino, jardins, conservante de madeira, baixa afinidade com a água, persistente. E reduzida mobilidade no solo.
Metolacloro	Evidência reduzida de carcinogenicidade.	Herbicida, elevada mobilidade no solo.
Metoxicloro	Possíveis efeitos carcinogênicos no fígado e problemas no sistema reprodutivo.	Utilização de inseticidas em frutas hortaliças e criação de aves.
Molinato	Evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade.	Herbicida (arroz), pouco persistente na água e no solo.
Pendimetalina	Evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade.	Herbicida, baixa mobilidade elevada persistência no solo.
Pentaclorofenol	Problemas no fígado e rins; fetotoxicidade efeitos no sistema nervoso central.	Efluentes de indústrias de conservantes de madeira, herbicida.

Agrotóxicos		
Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Permetrina	Baixa toxicidade.	Inseticida na proteção de cultivos e da saúde pública (combate a mosquitos em depósitos de água), elevada afinidade com o solo e reduzida afinidade com a água.
Propanil	Evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade.	Herbicida (arroz), elevada mobilidade no solo persistente reduzida na água.
Simazina	Evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade.	Herbicida de amplo espectro, elevada persistência e mobilidade no solo.
Trifluralina	Evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade.	Herbicida de amplo espectro, pouco solúvel em água.
Desinfetantes e produtos secundários da desinfecção		
Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Bromato	Tumores renais.	Produto secundário da ozonização, decorrente da oxidação de íons brometo.
Clorito	Pode afetar os hematócitos, evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade	Produto secundário da desinfecção com dióxido de cloro.
Cloro livre	Evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade.	Higienização na indústria e no ambiente doméstico, branqueador, desinfetante e oxidante de ampla utilização no tratamento da água.
Monocloroamina	Evidência reduzida de toxicidade e carcinogenicidade.	Produto secundário da cloração de águas contendo compostos nitrogenados.
2,4,6 Triclorofenol	Indícios de desenvolvimento de linfomas e leucemia em experimentos com animais.	Produto secundário da cloração de águas contendo fenóis (ex.: biocidas e herbicidas).
Trihalometanos	Indícios de efeitos no fígado, rins e tireóide.	Produto secundário da cloração de águas contendo substâncias húmicas e brometos.

Substâncias químicas inorgânicas		
Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Antimônio	Aumento de colesterol e redução de glicose no sangue.	Efluentes de refinaria de petróleo, vidraria, cerâmicas e indústrias de eletrônicos; substâncias de combate a incêndios.
Arsênico	Danos de pele; problemas no sistema circulatório; aumento de risco de câncer de pele e pulmão.	Efluentes de refinaria de petróleo e indústrias de semicondutores; preservantes de madeira; herbicidas; aditivos de alimentação animal; erosão de depósitos naturais.
Bário	Estimula os sistemas neuromuscular e cardiovascular, contribuindo para a hipertensão.	Efluentes de mineração; efluentes de refinaria de metais; erosão de depósitos naturais.
Cádmio	Lesões no fígado e disfunções renais.	Corrosão de tubulações galvanizadas; efluentes de refinaria de metais; indústria siderúrgica e de plásticos, descarte de pilhas e tintas.
Cianeto	Afeta o sistema nervoso, problemas de tireóide.	Efluentes de indústrias de aço, metais, plásticos e fertilizantes.
Chumbo	Retardo no desenvolvimento físico e mental de crianças; problemas de rins e elevação de pressão em adultos, interfere no metabolismo da vitamina D.	Corrosão de instalações hidráulicas prediais; erosão de depósitos naturais.
Cobre	Exposição de curto prazo: desarranjos gastrointestinais; Exposição de longo prazo: danos no fígado ou rins; Especial atenção para os portadores de Síndrome de Wilson.	Corrosão de instalações hidráulicas prediais; erosão de depósitos naturais; preservantes de madeira.
Cromo	Possibilidade, de longo prazo, de desenvolvimento de dermatites alérgicas; cromo trivalente é essencial do ponto de vista nutricional, não-tóxico e pobremente absorvido no organismo; cromo hexavalente afeta os rins e o sistema respiratório.	Efluentes de indústrias de aço e celulose; erosão de depósitos naturais.

Substâncias químicas inorgânicas

Substâncias	Efeitos potenciais decorrentes da ingestão de água	Principais fontes de contaminação
Fluoreto	Fluorose em crianças e osteoporose.	Erosão de depósitos naturais; introdução na água de abastecimento; efluentes de indústrias de fertilizantes e alumínio.
Mercúrio inorgânico	Lesões no fígado, disfunções renais, afetam o sistema nervoso central.	Erosão de depósitos naturais; efluentes industriais chorume de aterro sanitário; escoamento superficial de áreas agrícolas.
Nitrato (como N)	Metemoglobinemia (síndrome dos bebês azuis).	Escoamento superficial de áreas agrícolas; erosão de depósitos naturais, esgotos sanitários.
Nitrito (como N)	Metemoglobinemia (síndrome dos bebês azuis).	Escoamento superficial de áreas agrícolas; erosão de depósitos naturais, esgotos sanitários.
Selênio	Queda de cabelos e unhas; problemas circulatórios, problemas no fígado, pode causar danos ao fígado e rins.	Efluentes de refinaria de petróleo; erosão de depósitos naturais; resíduos de mineração.

ANEXO 2

Exemplo de modelo de formulário padrão a ser preenchido pelas empresas transportadoras de água para consumo humano

Identificação do Setor Saúde Denominação do Serviço de Saúde Endereço/fone/município Nº da licença e validade: <p style="text-align: center;"><i>(uso exclusivo do Setor Saúde)</i></p>	Identificação da Empresa Transportadora de Água <i>(razão social e nome fantasia)</i> Proprietário: RG: CNPJ ou CIC Endereço/fone/município Tipo do veículo transportador e placa			
DADOS SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA				
Município/Localidade: Local e data do abastecimento do veículo: Nome do Manancial: Tipo de manancial abastecedor: <input type="checkbox"/> superficial <input type="checkbox"/> subterrâneo Tratamento da água: <input type="checkbox"/> convencional <input type="checkbox"/> somente desinfecção <input type="checkbox"/> sem tratamento Produtos Utilizados:				
DADOS SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA NA FONTE DE FORNECIMENTO Informação relativa a uma análise realizada nos últimos 30 dias				
Parâmetro	Resultado	Data análise	Significado e padrão	
Coliformes Totais			Indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para a saúde. Sistemas onde são realizadas 40 ou mais análises por mês, devem apresentar ausência de contaminação em 95% das amostras analisadas. Sistemas onde são realizadas menos de 40 amostras por mês, apenas uma amostra/mês poderá apresentar contaminação.	
Coliformes Termotolerantes			A legislação proíbe a presença de Coliformes Termotolerantes, pois são indicadores de contaminação por material de origem fecal.	
Cor Aparente			Característica que mede o grau de coloração da água. A legislação exige que todas as amostras apresentem um valor máximo de 15 UH (unidade Hazen).	
Turbidez			Característica que reflete o grau de transparência da água. A legislação exige que todas as amostras apresentem um valor máximo de 5 UT (unidade de turbidez).	
pH			Indica o quanto a água é ácida (pH baixo) ou alcalina (pH alto). A legislação <i>recomenda</i> que a água deve estar com pH compreendido na faixa de 6,0 a 9,5.	
DADOS SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA DO VEÍCULO TRANSPORTADOR POR CARGA				
Parâmetro	Resultado	Data análise	Horas	Significado e padrão
Cloro Residual Livre				Indica a quantidade de cloro presente na água após o processo de desinfecção. A legislação exige que a água do veículo apresente um teor mínimo de 0,5 mg/L de cloro residual livre.

ANEXO 3

Exemplo de relatório de notificação à autoridade de saúde pública responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano

Anomalias Operacionais nos Sistemas ou Soluções Alternativas ou Não Conformidades na Qualidade da Água Tratada	
<input type="checkbox"/> Sistema de Abastecimento de Água	Nome:
<input type="checkbox"/> Solução Alternativa Coletiva de Abastecimento de Água	Nome :
ANOMALIAS OPERACIONAIS	
Localidades afetadas:	
Descrição das anomalias operacionais:	
NÃO CONFORMIDADES NA QUALIDADE DA ÁGUA TRATADA	
Localidades afetadas:	
Descrição das não conformidades na qualidade da água tratada:	
Data da ocorrência do problema: / /	Horário:
Prazo previsto para solução do problema a partir da data da notificação: _____ dias	
Nome do Responsável Técnico pelo Sistema de Abastecimento de Água:	
Assinatura do Responsável Técnico pelo Sistema de Abastecimento de Água:	
Documento de classe profissional:	
Nome do Responsável pela Solução alternativa:	
Assinatura do Responsável pela Solução alternativa	
Local:	Data: / /

