

Documento-base de construção do Decreto Presidencial nº 5.440/2005

**Documento-base de construção
do Decreto Presidencial nº 5.440/2005**

©2007 Ministério da Saúde

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada, na íntegra, na Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde: <http://www.saude.gov.br/bvs>

O conteúdo desta e de outras obras da Editora do Ministério da Saúde pode ser acessado na página: <http://www.saude.gov.br/editora>

Tiragem: versão eletrônica disponível apenas na internet

Elaboração, edição e distribuição

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Vigilância em Saúde

Organização: Coordenação-Geral de Vigilância Ambiental em Saúde

Produção: Núcleo de Comunicação

Endereço

Esplanada dos Ministérios, Bloco G

Edifício Sede, sobreloja

CEP: 70.058-900, Brasília, DF

E-mail: svs@saude.gov.br

Endereço eletrônico: www.saude.gov.br/svs

Produção editorial

Revisão/copidescagem: Napoleão Marcos de Aquino

Projeto gráfico: Fabiano Camilo, Sabrina Lopes, Grau Design Gráfico

Diagramação: Sabrina Lopes

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

Ficha catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde.

Documento-base de construção do Decreto Presidencial n.º 5.440/2005 / Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde. – Brasília : Ministério da Saúde, 2006.

72 p. – (Série E. Legislação de Saúde)

ISBN 85-334-1248-7

1. Qualidade da água. 2. Abastecimento de água. I. Título. II. Série. 3. Informação

NLM WA 675

Catalogação na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2006/1023

Títulos para indexação

Em inglês: Base Document of Construction of the Presidential Decree n. 5.440/2005

Em espanhol: Documento Base de Construcción del Decreto Presidencial n. 5.440/2005

Documento-base de construção do Decreto Presidencial nº 5.440/2005

Estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano

Equipe de Elaboração

CGVAM/SVS

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

Densp/Funasa

Johnny Ferreira Santos, Katia Ern, Felizana Palhano, Girlene Rodrigues Leite

Anvisa

Antônia Maria de Aquino

SNSA/Ministério das Cidades

Sergio Antônio Gonçalves, Norma Lúcia Carvalho

SRH/Ministério do Meio Ambiente

João Bosco Senra

DPDC/Ministério da Justiça

Ricardo Morishita Wada, Ana Dalva Saraiva Miranda, Cláudio Peret

Organização Pan-Americana da Saúde/Representação Brasil

Mara Lúcia Oliveira, Jacira Cancio Azevedo

Colaboradores

Denise Maria Elizabeth Formaggia – Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo, Teresa Donato Liporace – Instituto de Defesa do Consumidor, Ana Maria Castro Nessenger – SES/BA, Anna Virginia Muniz Machado – Abes, Armando Flores – Sabesp/Aesb, Carlos Eduardo Pierin – Sanepar/Usav, Carlos Pedro Bastos – Assemae, Ceci Ribeiro – DVS/SVQA, Celso Luiz Rúbio – SES/PR, Cristiane Penaforte – Coveh/SVS/MS, Glenda Barbosa de Melo – Assemae, Luiz Carlos da Silva – Sanepar/USCM, Luiz Carlos da Silva – Sanepar/Aesb, Márcia Amoedo – Aesb/Embasa, Maria Adelaide Perrone – SES/SP, Marinho Emilio Graff – Corsan, Rafael Kopaschitz Xavier Bastos – Universidade Federal de Viçosa, Silvano Silvério da Costa – Assemae, Vera Regina Estuqui – Caesb, Walder Suriane – Aesbe

Responsáveis técnicos pela consolidação do documento

Nolan Ribeiro Bezerra e Maria de Lourdes Fernandes Neto – CGVAM/SVS/MS

Equipe técnica responsável pela edição

Adriana Rodrigues Cabral, Maria Auxiliadora de Sá Magalhães, Maria de Lourdes Fernandes Neto, Mariely Helena Barbosa Daniel, Nolan Ribeiro Bezerra, Vilma Ramos Feitosa – CGVAM/SVS/MS

Equipe de Revisão

Mariely Helena Barbosa Daniel, Isaías da Silva Pereira

Sumário

Apresentação	7
Antecedentes e histórico da implantação da Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano no Brasil	9
O processo de construção do Decreto Presidencial nº 5.440, de maio de 2005	10
Oficina de trabalho para definição de estratégia e atores	18
Elaboração do documento-base	18
Sensibilização dos atores envolvidos	18
Oficina de trabalho para consolidação do documento-base	18
Consolidação do documento: minuta de decreto	18
Apêndices	
Apêndice A	31
Documento-base preparado pelo grupo de consultores e apresentado na Oficina Nacional, em 2 e 3 de setembro de 2004	
Apêndice B	45
Memória das reuniões realizadas nos anos de 2004 e 2005	
Apêndice C	49
Decreto presidencial publicado no Diário Oficial da União, edição nº 85, de 5/5/2005	

Apresentação

Os Ministérios da Saúde, Justiça, Cidades e Meio Ambiente, com a colaboração do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Fundação Nacional de Saúde (Funasa), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e apoio da Organização Pan-Americana da Saúde (Opas/Representação Brasil), com vistas a assegurar o cumprimento do direito à informação acerca do serviço prestado pelas empresas responsáveis pelo abastecimento de água para consumo humano, definiram, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, os mecanismos e instrumentos de informação, conforme previsto na Portaria MS nº 518/2004.

O processo de construção foi coordenado pelo Ministério da Saúde, por intermédio da Secretaria de Vigilância em Saúde/Coordenação Geral de Vigilância Ambiental em Saúde (SVS/CGVAM). O produto final resultou na definição de mecanismos e instrumentos para informação ao consumidor, devidamente adequado às principais críticas das entidades, instituições e profissionais atuantes nos setores de saúde e saneamento.

A proposta resultante avança nos aspectos qualitativos e quantitativos da água a ser consumida, confere ao consumidor o direito à informação sobre a qualidade da mesma – por meio de dois instrumentos (relatório e conta de água) – e explicita e detalha as responsabilidades dos órgãos competentes.

Esses instrumentos e mecanismos foram publicados no Decreto Presidencial nº 5.440 de 4 de maio de 2005, que objetiva garantir aos consumidores o recebimento de informações sobre a qualidade da água para consumo humano, visando assegurar o cumprimento do direito à informação pelo serviço prestado, conforme determinam o Código de Defesa do Consumidor e a Portaria MS nº 518/04.

O presente documento contém todo o antecedente da implantação da Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano, bem como a síntese das principais etapas transcorridas ao longo do processo de construção do Decreto Presidencial nº 5.440/2005, constituindo, dentre outros, importante subsídio para iniciativas futuras de revisão da legislação.

Antecedentes e histórico da implantação da Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano no Brasil

O Decreto Federal nº 79.367, de 9/3/1977, estabeleceu competência ao Ministério da Saúde (MS) para definir o padrão de potabilidade da água destinada ao consumo humano, a ser observado em todo o território nacional. Segundo o decreto, caberia às secretarias estaduais de saúde (SES) o exercício de fiscalização e controle do cumprimento das normas e padrões estabelecidos. Com base no mesmo, o MS elaborou e aprovou uma série de legislações referentes à água para consumo humano, a saber:

- normas e padrão de fluoretação de águas de sistemas públicos de abastecimento destinado ao consumo humano, constantes na Portaria nº 635, de 26/12/1975, conforme estabelecido na Lei nº 6.050 de 24/5/1974 (que dispõe sobre a fluoretação da água em sistemas de abastecimento quando existir estação de tratamento) e no Decreto Federal nº 76.872, de 22/12/1975, que a regulamenta;
- normas e padrão de potabilidade da água para consumo humano, constantes na Portaria nº 56/77, que constituíram a primeira legislação federal brasileira acerca do assunto;
- normas sobre proteção sanitária dos mananciais, dos serviços de abastecimento público e de seu controle de qualidade e das instalações prediais, aprovadas pela Portaria nº 443/78.

Em 1988, a nova Constituição Federal estabelece, em seu art. 196, que “a saúde é direito de todos e dever do Estado” e constitui, no art. 198, o sistema único de saúde (SUS), consubstanciado em diretrizes básicas como descentralização de ações, atendimento integral e participação social. O texto constitucional estabelece em seu art. 200, que compete ao SUS, além de outras atribuições, participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico (inciso IV) e fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano (inciso VI).

Os dispositivos legais regulatórios do SUS, editados posteriormente à promulgação da Constituição Federal, como a Lei nº 8.080/90 (Lei Orgânica da Saúde), reforçam, ainda mais, a responsabilidade do setor saúde no tocante à fiscalização das águas destinadas ao consumo humano.

Em 1990, após ampla consulta entre as secretarias estaduais de saúde, companhias de saneamento básico, órgãos de controle ambiental, universidades, laboratórios de referência e associações de empresas de saneamento, teve início a revisão da Portaria nº 56/77. Como resultado, foi publicada a Portaria GM nº 36/90, definindo as normas e o padrão de potabilidade da água para consumo humano.

Em 1999, com apoio da Representação da Opas/OMS, começou o processo de revisão dessa portaria, o que resultou na proposta de uma norma de qualidade da água para consumo humano adequada às necessidades do país e atualizada segundo os padrões internacionais vigentes à época, sob um processo democrático e com participação de diferentes segmentos da sociedade, representando instituições do poder público, organismos não-governamentais, entidades de classe e universidades atuantes nos setores de saúde, saneamento e meio ambiente.

Assim, em 20 de dezembro de 2000 foi publicada a Portaria nº 1.469/2000, estabelecendo os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano, bem como seu padrão de potabilidade – instrumento a ser utilizado pelas instituições e instâncias do SUS, nos estados e municípios, bem como pelos prestadores de serviços, tanto de sistemas de abastecimento de água, como de soluções alternativas, para garantir a adequada potabilidade da água. Portanto, legalmente incumbe ao setor saúde a vigilância da qualidade da água para consumo humano, e monitorar os efeitos adversos à saúde, quando os padrões de potabilidade não são cumpridos.

A portaria estabeleceu o prazo de dois anos, a partir de sua publicação, para que os prestadores de serviço e o setor saúde se organizassem para cumprir os seus pressupostos e determinações – e passou a vigorar a partir de fevereiro de 2003.

Nesse intervalo, o setor saúde buscou estruturar-se para implantar o subsistema de vigilância em saúde ambiental relacionado à qualidade da água para consumo humano, que, na prática, traduz a aplicabilidade da Portaria nº 1.469/00.

No ano 2000, a Funasa, por intermédio da Coordenação Geral de Vigilância Ambiental em Saúde – CGVAM, implementa algumas diretrizes para viabilizar o desenvolvimento das ações de vigilância da qualidade da água para consumo humano, com destaque para a criação do Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano (Sisagua).

Em 2002, foi concebido o Programa Nacional de Vigilância em Saúde Ambiental relacionada à qualidade da água para consumo humano, a ser implementado no Brasil, contendo o modelo, campo, forma de atuação e as principais atividades necessárias para sua operacionalização. A partir daí, diversas ações têm sido realizadas com o intuito de sua implantação no país.

Em junho de 2003, foi instituída, no Ministério da Saúde, a Secretaria de Vigilância em Saúde – SVS/MS, que assumiu as atribuições do Centro Nacional de Epidemiologia (Cenepi), até então localizado na estrutura da Funasa. Em virtude desse novo ordenamento em sua estrutura, o ministério revogou a Portaria nº 1.469/2000, passando a vigorar a Portaria nº 518, de 25 de março de 2004 (Brasil, 2004). As ações relacionadas à sua implantação, bem como a continuidade daquelas destinadas à estruturação da vigilância da qualidade da água para consumo humano, ficaram a cargo da SVS/MS.

Assim, por intermédio da CGVAM, a SVS/MS vem estruturando a área de Vigilância em Saúde Ambiental relacionada à Qualidade da Água para Consumo Humano (Vigiagua), em âmbito nacional, e coordenando o Programa Nacional de Vigilância em Saúde Ambiental relacionada à Qualidade da Água para Consumo Humano.

A estruturação da área nas três esferas de governo (federal, estadual e municipal) possibilitou identificar recursos humanos, materiais e financeiros, necessários para a implementação do programa.

O Vigiagua foi concebido com base nos princípios e diretrizes do SUS, com indicadores de qualidade da água para consumo humano definidos por metodologia proposta pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que subsidiaram o desenvolvimento do Sisagua – que tem como objetivo fornecer informações sobre a qualidade da água proveniente dos sistemas, soluções alternativas coletivas e individuais de abastecimento, sendo composto por três módulos de entrada de dados: cadastro, controle e vigilância.

Ainda em 2003, no período de 1º a 3 de outubro, ocorre o “Seminário Nacional de Avaliação da Aplicação da Portaria nº 1.469/2000 pelo Setor Saúde”, em Salvador/BA – promovido pela SVS/CGVAM, em conjunto com a Secretaria de Estado da Saúde da Bahia/Diretoria de Vigilância e Controle Sanitário (Divisa), com apoio da Representação da OPAS no Brasil.

O evento reuniu 140 profissionais representantes das vigilâncias ambiental, epidemiológica, sanitária e dos laboratórios de saúde pública (Lacen) de todos os estados, incluindo os técnicos do Departamento de Engenharia de Saúde Pública (Densp) da Funasa, da Coordenação Geral de Laboratórios de Saúde Pública (CGLAB) e da CGVAM.

O seminário avaliou e discutiu os planos de ação elaborados pelos estados para a implementação dos trabalhos, visando o fortalecimento da vigilância da qualidade da água para consumo humano. Além disso, propiciou exposições sobre o papel, no âmbito do governo federal, das vigilâncias ambiental, sanitária e epidemiológica, dos laboratórios de saúde pública e da área de engenharia de saúde pública frente à necessidade do cumprimento da portaria. Foram apresentadas as relações de interface e intersectorialidade com áreas afins e abordados os aspectos técnicos para equacionar as dificuldades e desafios impostos ao cumprir e fazer cumprir a referida portaria, momento em que o representante do Instituto de Defesa do Consumidor – Idec enfatizou a importância de se levar ao consumidor as informações sobre a qualidade da água para consumo humano, como forma de fortalecer o controle social na área.

A Portaria nº 518/2004 trouxe diversos avanços em relação à Portaria GM nº 36/90, destacando-se: a incorporação do princípio da descentralização das ações do SUS, visão sistêmica da qualidade da água, 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 que lhe é oferecida.

No que se refere a essa informação, a portaria estabelece responsabilidades para os responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água e, também, para os responsáveis pela vigilância da qualidade da água – questão tratada nos artigos 7º, 9º, 10 e 29:

“**Art. 7º.** São deveres e obrigações das secretarias municipais de saúde:

I. (...)

VI. garantir à população informações sobre a qualidade da água e riscos à saúde associados, nos termos do inciso VI do artigo 9º deste anexo;

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

VIII. manter mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água e para a adoção das providências pertinentes;

Art. 9º. Ao(s) responsável(is) pela operação de sistema de abastecimento de água incumbe:

I. (...)

VI. fornecer a todos os consumidores, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, informações sobre a qualidade da água distribuída, mediante envio de relatório, dentre outros mecanismos, com periodicidade mínima anual e contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- a) descrição dos mananciais de abastecimento, incluindo informações sobre sua proteção, disponibilidade e qualidade da água;
- b) estatística descritiva dos valores de parâmetros de qualidade detectados na água, seu significado, origem e efeitos sobre a saúde; e
- c) ocorrência de não-conformidades com o padrão de potabilidade e as medidas corretivas providenciadas.

VII. manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

VIII. comunicar, imediatamente, à autoridade de saúde pública e 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, adotando-se as medidas previstas no artigo 29 desta Norma; e

IX. manter mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água e para a adoção das providências pertinentes.

Art. 10. Ao responsável por solução alternativa de abastecimento de água, nos termos do inciso XIII do artigo 7º desta Norma, incumbe:

VI. manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

VII. comunicar, imediatamente, à autoridade de saúde pública competente e informar, adequadamente, à população a detecção de qualquer anomalia identificada como de risco à saúde, adotando-se as medidas previstas no artigo 29; e

VIII. manter mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água e para a adoção das providências pertinentes.”

Art. 29. 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.”

Como a Portaria nº 518/2004 não definiu os instrumentos e mecanismos de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para o consumo humano, o setor saúde e demais órgãos competentes ficaram responsáveis por editar uma norma que regulamentasse o nela preconizado e, principalmente, o que consta no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O processo de construção do Decreto Presidencial nº 5.440, de maio de 2005

Oficina de trabalho para definição de estratégia e atores

Em março de 2004, teve início o processo de discussão para definir a elaboração da proposta de trabalho sobre os instrumentos, mecanismos e estratégias de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, com vistas à implementação da Portaria nº 518/2004. Nas reuniões, procurou-se identificar os principais mecanismos de construção e aspectos a serem incorporados, bem como delinear os encaminhamentos necessários para o desenvolvimento do trabalho, conforme sintetizado a seguir:

1. Elaboração de um documento-base com propostas de instrumentos, mecanismos e estratégias de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano
2. Sensibilização dos prestadores de serviços municipais e estaduais
3. Realização de oficinas de trabalho para a consolidação do documento-base
4. Consolidação das contribuições em documento básico
5. Consolidação do documento – Minuta de decreto
6. Apresentação da proposta às assessorias de gabinetes dos Ministérios da Saúde, Justiça, Meio Ambiente e Cidades
7. Publicação

Elaboração do documento-base

Tendo em vista a necessidade de realizar um levantamento de práticas nacionais e internacionais quanto aos instrumentos e mecanismos de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para o consumo humano, o Ministério da Saúde, por meio da CGVAM, da SVS, solicitou à Opas a contratação de consultor para a elaboração de um documento-base com propostas de instrumentos, mecanismos e estratégias de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, a serem aplicados pelos prestadores de serviços e setor saúde dos estados, Distrito Federal e municípios, de acordo com os artigos contidos na Portaria nº 518/2004 e em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

Sensibilização dos atores envolvidos

Foi realizada uma reunião com os prestadores de serviços da Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (Aesb), Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento (Assemae), Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), Fundação Nacional de Saúde/Departamento de Engenharia de Saúde Pública (Funasa/Densp) e Organização Pan-Americana da Saúde (Opas), na qual foi apresentada a importância da definição de instrumentos, mecanismos e estratégias de ação para a implementação da Portaria nº 518/2004, no que tange à informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

Em resumo, os participantes levantaram algumas preocupações quanto à qualidade e forma de apresentação dessa informação e sugeriram uma reunião com os representantes das instituições presentes para discutir uma proposta técnica e outra, mais ampliada, com a participação de demais interessados no assunto.

Essa segunda reunião teve representantes de diversas instituições (Assemae, Aesbe, Funasa, Ministério das Cidades, Ministério da Justiça e técnicos de companhias de abastecimento de água que representam o comitê de controle de qualidade de água da Aesbe), que explanaram a importância e necessidade da informação ao consumidor, apontando as seguintes preocupações e sugestões:

- necessidade de estabelecer a forma e instrumentos para disponibilizar a informação aos consumidores;
- necessidade de definir prazo para que as empresas se organizem;
- avaliação do custo/benefício da informação;
- custo operacional para disponibilizar a informação;
- público-alvo diferenciado;
- definir forma diferenciada de informação à população, por exemplo, universidade, ONG, prefeituras, conselhos de saúde, etc.
- tamanho da população, com destaque para áreas metropolitanas;
- interesse da população quanto à informação;
- alcance da informação;
- adequação dos diversos instrumentos de informação à realidade brasileira;
- necessidade de conhecer as iniciativas de algumas empresas brasileiras e implantar em alguns estados-piloto;
- necessidade de realizar avaliação dos resultados da disponibilização da informação.

Os representantes da Aesbe e Assemae propuseram discutir previamente o documento, para envio de sugestões e comentários, antes da realização da oficina de trabalho para consolidação do mesmo.

Oficina de trabalho para consolidação do documento-base

Ocorreu em setembro de 2004 e teve início com a apresentação de comentários de cada instituição. A seguir, foram discutidos os conteúdos do relatório anual e da conta de água, bem como os procedimentos em situação de risco à saúde pública.

Os participantes recomendaram o estabelecimento de um processo conjunto de trabalho a ser desenvolvido, em um espaço de dois anos, com reuniões periódicas e participação dos Ministérios da Saúde, Justiça, Cidades, Meio Ambiente, representantes da Aesbe, Abes, Assemae e secretarias estaduais de saúde.

Consolidação do documento: minuta de decreto

Após as contribuições das instituições, os representantes dos ministérios iniciaram a consolidação das diretrizes, que resultou na minuta de decreto presidencial, encaminhada às assessorias de gabinetes dos Ministérios da Saúde, Justiça, Meio Ambiente e Cidades. O decreto presidencial foi assinado no dia 4 de maio de 2005 e publicado no Diário Oficial nº 85, de 5 de maio. Esse regulamento estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para a divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

O grupo técnico envolvido na elaboração do decreto foi constituído pelos seguintes integrantes:

Ministério da Saúde – Secretaria de Vigilância em Saúde/ Coordenação Geral de Vigilância em Saúde Ambiental

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 e Gina Luisa Boemer Deberdt

Ministério da Saúde – Fundação Nacional de Saúde/ Departamento de Engenharia de Saúde Pública

Johnny Ferreira Santos, Katia Ern, Felizana Palhano e Girlene Rodrigues Leite

Ministério da Saúde – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Antônia Maria de Aquino

**Ministério das Cidades – Secretaria Nacional
de Saneamento Ambiental**

Sergio Antonio Gonçalves e Norma Lúcia Carvalho

Ministério do Meio Ambiente – Secretaria de Recursos Hídricos

João Bosco Senra

Ministério da Justiça – Departamento de Defesa do Consumidor

Ricardo Morishita Wada, Ana Dalva Saraiva Miranda e Cláudio Peret Dias

Organização Pan-Americana da Saúde – Representação Brasil

Mara Lúcia Oliveira e Jacira Cancio Azevedo

Colaboradoras do governo federal

Denise Maria Formaggia – Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo

Teresa Donato Liporace – Instituto de Defesa do Consumidor

Colaboradores de outras instituições

Ana Maria Castro – SES/BA, Anna Virginia Muniz Machado – Abes, Aramando Flores – Aesb/Sabesp, Armando Flores – Aesb/Sabesp, Carlos Eduardo Pierin – Sanepar/Usav, Carlos Pedro Bastos – Assemae, Ceci Ribeiro – DVS/SVQA, Celso Luiz Rúbio – SES/PR, Cristiane Penaforte – Coveh/SVS/MS, Glenda Barbosa de Melo – Assemae, Luiz Carlos da Silva – Sanepar/USCM, Luiz Carlos da Silva – Sanepar/Aesb, Márcia Amoedo – Aesb/Embasa, Maria Adelaide Perrone – SES/SP, Marinho Emilio Graff – Corsan, Rafael Basto – Universidade Federal de Viçosa – UFV, Silvano Silvério da Costa – Assemae, Vera Regina Estuqui – Caesb e Walder Suriane – Aesbe.

APÊNDICE A

Documento-base preparado pelo grupo de consultores e apresentado na Oficina de trabalho para definição de instrumentos e mecanismos de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, em 2 e 3 de setembro de 2004

Introdução

Tendo em vista a necessidade de atender os artigos da Portaria MS nº 518/2004 que referem-se à informação ao consumidor sobre a qualidade de água para o consumo humano, pelos prestadores de serviços e setor de saúde dos estados, Distrito Federal e municípios, o Ministério da Saúde, por meio da Secretaria de Vigilância em Saúde/Coordenação Geral de Vigilância Ambiental em Saúde, solicitou à Opas a elaboração de um documento com propostas de instrumentos, mecanismos e estratégias de divulgação das informações, de acordo com a Portaria MS nº 518/2004 e em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Marco legal

Constituição Federal

A Constituição da República, promulgada em 1988, garantiu em seu artigo 5º do capítulo 1, “Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos”, o que se segue:

“**Art 5º.** Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes do País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XIV. é assegurado a todos o direito à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

(...)

XXXII. o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII. todos tem direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;”

A Constituição Federal ainda em seu artigo 200 referente à Seguridade Social ao abordar o SUS – Sistema Único de Saúde determina que:

“**Art. 200.** Ao Sistema Único de Saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei:

(...)

VI. fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano;”

Portaria nº 518, de 25/3/2004, do Ministério da Saúde

Antes mesmo da promulgação da Constituição Federal de 1988, o Decreto Federal nº 79.367, de 9/3/1977, atribuía ao Ministério da Saúde competência para elaborar normas e o padrão de potabilidade da água, a serem observadas em todo o território nacional. Desde então, o ministério sancionou quatro portarias que dispõem sobre a potabilidade da água para consumo humano: as Portarias 56/1977, 36/1990, 1.469/2000 e 518/2004.

A Portaria nº 518/2004 trouxe diversos avanços em relação à Portaria 36/1990, destacando-se: a incorporação do princípio da descentralização das ações do SUS; visão sistêmica da qualidade da água; 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 oferecida**, seja pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água ou pelo setor saúde.

É necessário, inicialmente, apresentar alguns dos termos mencionados na Portaria nº 518/2004:

- 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;

- solução alternativa de abastecimento de água para consumo humano – toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema de abastecimento de água, incluindo, entre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontal e vertical;
- controle de qualidade da água para consumo humano – conjunto de atividades, exercidas de forma contínua pelo(s) responsável(is) 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;
- vigilância da qualidade da água para consumo humano – conjunto de ações adotadas continuamente pela autoridade de saúde pública para verificar se a água consumida pela população atende a esta Norma e para avaliar os riscos que os sistemas e as soluções alternativas de abastecimento de água representam para a saúde humana;

No que se refere à informação ao consumidor, a portaria estabelece responsabilidades para os responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água e também aos responsáveis pela vigilância da qualidade da água. Essa questão é tratada em seus artigos 7º, 9º, 10 e 29:

“**Art. 7º.** São deveres e obrigações das secretarias municipais de saúde:

I. (...)

VI. garantir à população informações sobre a qualidade da água e riscos à saúde associados, nos termos do inciso VI do artigo 9º deste anexo;

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

VIII. manter mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água e para a adoção das providências pertinentes;

Art. 9º. Ao(s) responsável(is) pela operação de sistema de abastecimento de água incumbe:

I. (...)

VI. fornecer a todos os consumidores, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, informações sobre a qualidade da água distribuída, mediante envio de relatório, dentre outros mecanismos, com periodicidade mínima anual e contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- a) descrição dos mananciais de abastecimento, incluindo informações sobre sua proteção, disponibilidade e qualidade da água;
- b) estatística descritiva dos valores de parâmetros de qualidade detectados na água, seu significado, origem e efeitos sobre a saúde; e
- c) ocorrência de não-conformidades com o padrão de potabilidade e as medidas corretivas providenciadas.

VII. manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

VIII. comunicar, imediatamente, à autoridade de saúde pública e 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, adotando-se as medidas previstas no artigo 29 desta Norma; e

IX. manter mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água e para a adoção das providências pertinentes.

Art. 10º. Ao responsável por solução alternativa de abastecimento de água, nos termos do inciso XIII do artigo 7 desta Norma, incumbe:

VI. manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

VII. comunicar, imediatamente, à autoridade de saúde pública competente e informar, adequadamente, à população a detecção de qualquer anomalia identificada como de risco à saúde, adotando-se as medidas previstas no artigo 29; e

VIII, manter mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água e para a adoção das providências pertinentes.

Art. 29. 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”.

Lei nº 8.987/1995 – Lei de Concessões

A Lei nº 8.987, de 13/2/95, sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, regulamentado no art. 175 da Constituição Federal, determina em seu artigo 7º que:

“Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

II. receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais e coletivos”.

Lei Federal nº 8.078, de 11/9/1990 – Código de Defesa do Consumidor

O direito do consumidor à informação é mundialmente consagrado e abrange a oferta de todos os produtos, inclusive a água, estando suficientemente expresso na legislação nacional pertinente, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 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 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.

O CDC trata, ainda sobre essa questão, a necessidades de instrumentos adequados de informação em situações de risco à saúde.

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 ou 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.

Princípios do Código de Defesa do Consumidor

Em 1988, a nova Constituição incorporou a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica e delegou ao Congresso Nacional a elaboração de um Código de Defesa do Consumidor, o qual foi promulgado em setembro de 1990 e entrou em vigor a partir de março de 1991, representando, sem dúvida alguma, uma revolução no Direito brasileiro. No entanto, muito mais do que isso, significa que o ordenamento jurídico de nosso país passou a reconhecer um importante ator antes ignorado e desprotegido: o consumidor.

O CDC move-se em torno de alguns princípios essenciais:

I. reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor

II. ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

- a) por iniciativa direta;
- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
- c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
- d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III. harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV. educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V. incentivo à criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI. coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e a utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII. racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII. estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Cabe destacar que o princípio da vulnerabilidade do consumidor é fundamental e justifica todos os direitos conferidos ao consumidor. O conceito de vulnerabilidade está associado ao fato de que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, principalmente porque não detém o mesmo nível de informação do fornecedor, além de outros fatores importantes.

Em relação ao abastecimento de água, lhe deve ser garantido o acesso a todas as informações necessárias, especialmente as relativas à preservação da sua saúde e à defesa de seus interesses individuais e coletivos. Com relação ao direito à educação para o consumo, também garantido pelo CDC, os responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água, soluções alternativas e setor saúde devem lembrar, constantemente, ao consumidor a relação entre a saúde e a água consumida pela população, assim como a necessidade de preservação dos mananciais.

É importante, por exemplo, estar claro para o consumidor que deverão ser avaliadas, permanentemente, as diversas modalidades de fornecimento de água, sejam coletivas ou individuais, verificando o grau de risco que representam à saúde pública em função da origem da água, do tratamento dado a essa água e dos procedimentos adotados em todo o processo. Os consumidores devem saber que a vigilância da qualidade da água, sob responsabilidade da autoridade municipal de saúde, compreende todas e quaisquer formas de abastecimento de água coletivas ou individuais na área urbana e rural, de gestão pública ou privada, incluindo as instalações intradomiciliares. Portanto, estão incluídos neste universo os grandes sistemas de abastecimento público operados pelas concessionárias estaduais (públicas ou privatizadas) e pelos serviços municipais autônomos, como também os poços comunitários ou que atendam a um único domicílio, e carros-pipa, dentre outras formas de abastecimento.

Por tudo isso, o direito à informação sobre a qualidade da água passou a ser uma das principais questões tratadas por organizações públicas e civis de defesa do consumidor, especialmente pelo Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e, dentre as principais demandas emanadas dessas organizações, encontra-se que os responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água, soluções alternativas e setor saúde:

1. Cumpram e façam cumprir o disposto no Código de Defesa do Consumidor, que estipula a necessidade de informações corretas, claras, precisas, ostensivas sobre as

características, qualidade, quantidade, composição (inclusive a composição química provável), origem e, quando houver, os possíveis riscos e como gerenciá-los, visando a prevenção de danos à saúde;

2. Divulguem as informações aos consumidores, com expressões de fácil entendimento para o público leigo, especialmente no que se referem aos aspectos que impliquem situações que caracterizem a perda de potabilidade (impropriedade para o consumo), situações de risco à saúde e/ou ao aproveitamento condicional da água (fervura, tratamento com hipoclorito);

3. Informem à população, periodicamente, o desenvolvimento e os resultados das atividades de vigilância da qualidade da água;

4. Relembrem sempre os benefícios da desinfecção da água para a saúde individual e coletiva;

5. Informem os consumidores sobre os benefícios da proteção dos mananciais;

6. Promovam a conscientização da necessidade de consumir água de maneira racional.

Experiência nacional e internacional sobre divulgação de informações acerca da qualidade da água consumida pela população

Encontram-se, abaixo, algumas experiências levantadas por meio da Internet e que mostram como empresas de saneamento, no Brasil e no mundo, informam ao consumidor a qualidade da água.

Pesquisa nacional

Das 27 companhias estaduais de saneamento básico constantes no país, foram consultados 19 sites disponíveis na WEB. Verificou-se que apenas 5 empresas de saneamento disponibilizam algum tipo de informação sobre qualidade de água ao visitante da página, embora nem sempre com resultados de análises laboratoriais. Vale ressaltar que a empresa que melhor disponibiliza informações ao consumidor, via WEB, é a Sanepar – Companhia Estadual de Saneamento do Estado do Paraná.

Foram identificadas duas leis, uma municipal e outra estadual, que tratam da necessidade de informação ao consumidor sobre a qualidade da água. A lei municipal dispõe sobre a obrigatoriedade da Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – Caern fazer constar das contas de águas, no âmbito municipal, informações sobre os parâmetros avaliados no controle de qualidade. Uma lei estadual do Rio de Janeiro

determina que a concessionária estadual divulgue informações sobre a qualidade da água, a cada seis meses, em jornais de grande circulação.

O canal adotado no Rio Grande do Norte pela Caern possibilita que os consumidores recebam em suas residências, mensalmente, informações sobre a qualidade da água que estão consumindo.

No anexo, encontra-se a lei municipal de Natal sobre a informação ao consumidor e o modelo de conta utilizado pela Caern. Como pode ser observado no modelo de conta, a empresa informa ao consumidor qual sistema abastece a residência do mesmo. Segundo informações da empresa, o seu controle de qualidade e o sistema comercial que emite as contas de água são interligados, o que permite a setorização da informação sobre a qualidade, tornando-a mais próxima da realidade.

Pesquisa internacional

EUA

O Safe Drinking Water Act Amendments, de 1996, determinou que a partir de outubro de 1999 todos os sistemas de abastecimento de água deveriam fornecer um relatório anual sobre a qualidade da água. A lei “batizou” o documento de “Consumer Confidence Report – CCR” (anexo)

O relatório anual, que deve ser enviado a cada consumidor, deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:

1. Se água é de origem subterrânea, superficial, a combinação de ambas ou outra origem, o(s) nome(s) comumente usados e a localização dos corpos de água;
2. Definições específicas para os termos: meta para valores máximos do contaminante (Maximum Contaminant Level Goal – MCLG), valor máximo permitido do contaminante (Maximum Contaminant Level – MCL), variâncias, isenções e, quando aplicável, técnica de tratamento e seu nível de ação;
3. Se alguma substância regulada sujeita ao MCL (exceto turbidez e coliformes totais) for detectada na água: um relato apresentando o MCLG, MCL, o nível máximo permitido, o valor mais alto utilizado para determinar a conformidade e a faixa detectável dos parâmetros analisados. Se houver violação aos valores máximos permitidos de algum parâmetro, deverá ser apresentada breve exposição sobre o seu significado para a saúde. Caso não haja um valor máximo permitido estabelecido para uma substância detectada, fornecer informações sobre técnicas de tratamento ou nível de ação;
4. Se já tiver sido realizada a avaliação de um manancial, deverá apresentar informações sobre sua viabilidade e como conseguir uma cópia do relatório de avaliação. Se o sistema tiver recebido o relatório de avaliação do manancial da agência, o CCR deverá conter breve resumo da suscetibilidade do manancial à contaminação;

5. Se ocorrer violação a algum parâmetro, informar os seus efeitos sobre a saúde, bem como as ações desencadeadas para restaurar a segurança da água;
6. Informar sobre a conformidade da água com o padrão nacional de qualidade da água para consumo humano;
7. Informar se o sistema está operando com variações ou em condições de isenção legal e em que bases tal isenção foi concedida;
8. Informar os níveis das substâncias não regulamentadas sobre as quais o monitoramento é requerido, incluindo níveis de “Radon” e *Cryptosporidium*, nos estados onde devem ser pesquisados;
9. Informar sobre o risco de exposição a nitratos, arsênico e chumbo quando essas substâncias excederem a metade do seu respectivo valor máximo permitido ou nível de ação;
10. Informar sobre a vulnerabilidade de populações específicas ao beber água com determinadas substâncias e onde essas pessoas podem obter informação adicional;
11. Fornecer qualquer informação adicional requerida pela EPA (tais como relato sobre os efeitos dos trihalometanos totais sobre a saúde, caso o sistema exceda 80 microgramas/l).
12. Divulgar para estrangeiros, em sua língua nativa, a importância das informações contidas no CCR e a necessidade de traduzi-las;
13. Fornecer breve e clara explanação referente às substâncias que podem ser encontradas na água para consumo humano, incluindo a água engarrafada;
14. Informar que a presença de substâncias na água para consumo humano não indica necessariamente que a mesma apresenta riscos à saúde;
15. Divulgar as oportunidades de participação para a comunidade, tais como reuniões ou fóruns públicos para discussão de assuntos relativos à água;
16. Fornecer qualquer informação adicional requerida pela agência estadual;
17. EPA¹ Safe Drinking Water Hotline: (800) 426-4791.

Como o relatório anual “Consumer Confidence Report” chega até os consumidores

Uma cópia do relatório anual deve ser enviada pelo correio para cada consumidor que recebe conta de água. Além disso, os fornecedores devem se empenhar, ao máximo, para que o relatório anual também chegue até aqueles consumidores que não recebem

¹EPA – U.S. Environmental Protection Agency – The Office of Ground Water and Drinking Water (OGWDW), together with states, tribes, and its many partners, protects public health by ensuring safe drinking water and protecting ground water. OGWDW, along with EPA’s ten regional drinking water programs, oversees implementation of the Safe Drinking Water Act, which is the national law safeguarding tap water in America.

suas contas diretamente, como é o caso de moradores de prédios/condomínios. Para atingir este público, que não está identificado individualmente pelo sistema, devem ser adotados os seguintes instrumentos:

- notícias na imprensa informando que o relatório está disponível;
- spots em tv e rádio (serviço de interesse público);
- publicação do CCR ou de partes do mesmo em jornais;
- divulgação do CCR em locais importantes;
- envio do CCR para bibliotecas, centros comunitários e outros;
- divulgação no *site* da empresa;
- envio de cópias extras do CCR, para exibição nos condomínios e outros locais onde residam várias famílias.

Os estados podem liberar, desta obrigação, os sistemas que abastecem menos de 10.000 pessoas. No entanto, esses sistemas devem informar aos consumidores que o relatório não será enviado pelo correio, devendo publicá-lo em um ou mais jornais locais. Além disso, devem disponibilizar o relatório para quem o solicitar. Para sistemas que abastecem 500 pessoas ou menos, a publicação do relatório em jornais pode ser abolida, desde que informam, via correio ou “door-to-door delivery”, ou divulgando, em locais apropriados, que o relatório encontra-se disponível.

Uma cópia do relatório anual deverá ser encaminhada, juntamente com o seu certificado (que valida a sua exatidão e o libera para distribuição), para as autoridades estaduais, que devem guardar o certificado por 5 anos e a cópia do relatório por 1 ano². Esses documentos deverão estar disponíveis aos consumidores, para consulta.

Qualquer reclamação ou dúvida poderá ser direcionada ao EPA ou ao State Drinking Water Administrator.

Seguem alguns exemplos das informações disponibilizadas através do CCR (Washington DC):

²Mais detalhes sobre as estruturas de fiscalização não foram exploradas neste documento.

What's In My Drinking Water?

EPA establishes standards for drinking water to make sure that it's safe for you to drink. The table summarizes DC's drinking water test results during the year 2002. The water is tested for the presence of 127 prescribed contaminants; however for clarity only those detected are listed in the table. The table compares the level of each detected contaminant to an allowable upper limit (maximum contaminant level, or MCL) and the ideal goal (maximum contaminant level goal, or MCLG) set by EPA. Note that the concentrations of all detected contaminants in DC's drinking water were considerably below EPA-established maximum limits. If you want a complete list of contaminants tested for and results call 202- 612-3440.

Drinking water, including bottled water, may reasonably be expected to contain at least small amounts of some contaminants. The presence of contaminants does not necessarily indicate that water poses a health risk. More information about contaminants and expected health risks can be obtained by calling the Environmental Protection Agency Safe Drinking Water Hotline at 1-800-426-4791.

Washington, DC Drinking Water Analysis Data for 2002						
Regulated Contaminants						
Category of Contaminants	Units	EPA Limits		DC Drinking Water		Typical Sources of Contaminants
		MCLG	MCL or TT	Highest	Range	
Water Treatment Plant Performance						
Turbidity	NTU	NA (TT)	5 (maximum)	0.28	NA	Soil runoff.
	% of turbidity readings ≤ 0.5 NTU	NA (TT)	95% (minimum)	100%		
Microbiological Indicators						
Total Coliform Bacteria	% of total-coliform-positive samples	0	5% (maximum)	2.5%	0 to 2.5%	Naturally present in the environment.
Disinfectants and Disinfection Byproducts						
Chlorine	ppm	4 (MRDLG)	4.0 (MRDL)	3.7	3.4 to 3.7	Water additive that protects against microbiological contamination. Chlorine is combined with ammonia to form Chloramine
Total Trihalomethanes ¹	ppb (4-quarter running average)	0	80	53 (highest 4-quarter average)	17 to 94 (individual samples)	Trihalomethanes are a byproduct of drinking water chlorination. Comment: Changeover to chloramines has reduced trihalomethanes formation.
Inorganic Metals						
Selenium	ppb	50	50	2.0	ND to 2.0	Discharge from petroleum and metal refineries; erosion of natural deposits.
Barium	ppm	2	2	0.05	0.03 to 0.05	Discharge of drilling waste and metal refineries; erosion of natural deposits.
Arsenic	ppb	50	50	0.6	ND to 0.6	Erosion of natural deposits.
Chromium	ppb	100	100	3.0	ND to 3.0	Discharge from steel and pulp mills; erosion of natural deposits.
Copper (at the customer's tap)	ppm	1.3	1.3 (AL)	0 samples ¹ out of 53 above AL	90% of samples ≤ 0.1	Corrosion of household plumbing systems; erosion of natural deposits; leaching from wood preservatives.
Lead (at the customer's tap)	ppb	0	15 (AL)	26 samples ¹ out of 53 above AL	90% of samples ≤ 49	Corrosion of household plumbing systems; erosion of natural deposits.
Inorganic Ions						
Fluoride	ppm	4	4	1.0	0.6 to 1.0	Water additive that promotes strong teeth.
Nitrate (as N)	ppm	10	10	2.7	0.2 to 2.7	Runoff from fertilizer use; leaching from septic tanks; erosion of natural deposits.
Herbicides						
Dalapon	ppb	200	200	4.4	ND to 4.4	Runoff from herbicide used on rights-of-way.
2-4, D	ppb	70	70	0.1	ND to 0.1	Runoff from herbicide used on rights-of-way.
Radionuclides						
Alpha Emitters	pCi/L	0	15	2.1	ND to 2.1	Erosion of natural deposits.
Beta Emitters	pCi/L	0	50	3.0	1.2 to 3.0	Decay of natural and man-made deposits.

Fac-símile

Unregulated Contaminants					
Category of Contaminants	Units	Status	Highest	Range	Typical Sources of Contaminants
Inorganic					
Sulfate	ppm	NR	84	42 to 84	Naturally present in the environment and in mine drainage wastes.
Nickel	ppb	NR ²	2.0	0.9 to 2.0	Used in manufacturing alloys, corrosion resistant batteries, and electroplating.
2, 4 & 2, 6 di-nitrotoluene, Acetochlor, DCPA mono & di-acid degradate, 4, 4-DDE, EPTC, Molinate, MTBE, Nitrobenzene, Perchlorate and Terbacil			The contaminants shown in the adjacent column are required to be monitored under the "unregulated contaminant monitoring rule" (UCMR) by large water providers on a quarterly basis for one year. EPA requires that large water systems monitor for these compounds to help determine the need for future regulations. The monitoring for the UCMR began January 2002. None of the contaminants listed is detected. Results are available on request.		
Disinfection Byproducts					
Chloral Hydrate	ppb	NR	13.0	1.6 to 13.0	The non-regulated (NR) contaminants shown here are byproducts of drinking water chlorination. EPA required that large water providers monitor for these compounds to help determine the need for future regulations.
Chloropicrin	ppb	NR	0.9	< 0.5 to 0.9	
Haloacetic Acid(6)	ppb	NR	53	15 to 53	
Haloacetonitriles	ppb	NR	12.3	2.3 to 12.3	
Haloketones	ppb	NR	4.9	1.1 to 4.9	
Total Organic Halides	ppb	NR	330	160 to 330	

¹ EPA regulations require that corrective action be taken if greater than 5 of 50 samples exceed the action level.
² Nickel is required to be monitored while EPA reconsiders its MCL.

Abbreviations and Definitions

<p>Action Level (AL) – The concentration of a contaminant which, if exceeded, triggers a treatment or other requirement that a water system must follow.</p> <p>CDC – Centers for Disease Control and Prevention, located in Atlanta, Georgia, whose mission is to promote health and quality of life by preventing and controlling disease, injury, and disability. CDC is an agency of the U.S. Department of Health and Human Services.</p> <p>Haloacetic Acid (6) (HAA6) – The six haloacetic acid species required to be monitored by EPA.</p> <p>MRDL – Maximum Residual Disinfectant Level. The highest level of a disinfectant that is allowed in drinking water.</p> <p>MRDLG – Maximum Residual Disinfectant Level Goal. The level of drinking water disinfectant in water below which there is no known or expected risk to health. MDRLGs do not reflect the benefits of the use of disinfectants to control microbial contaminants.</p> <p>MCLG – Maximum Contaminant Level Goal. The level of a contaminant in water below which there is no known or expected risk to health. MCLGs allow for a margin of safety.</p> <p>MCL – Maximum Contaminant Level. The highest level of a contaminant that is allowed in drinking water. MCLs are set as close to the MCLGs as feasible using the best available treatment technologies.</p>	<p>NA – Not Applicable.</p> <p>ND – Non-Detectable.</p> <p>NR – Not regulated by EPA at this time.</p> <p>NTU – Turbidity is measured with an instrument called a nephelometer, which measures the intensity of light scattered by suspended matter in the water. Measurements are given in nephelometric turbidity units (NTUs).</p> <p>pCi/L – Picouries per liter (a measure of radioactivity).</p> <p>ppm – Parts per million.</p> <p>ppb – Parts per billion.</p> <p>TT – Treatment Technique. A required process intended to reduce the level of a contaminant in drinking water.</p> <p>Turbidity – A measure of the cloudiness of water. We measure turbidity because it is a good indicator of the effectiveness of the water treatment system. Turbidity in excess of 5 NTU is just noticeable to the average person.</p> <p>"<" – less than. In some cases, the laboratory's analytical method was not capable of measuring at or below EPA's minimum detection level. In these cases, if the contaminant was not detected, a "less than" result is reported under the "Highest" detected level in DC's drinking water.</p>
---	---

Fac-símile

The Potomac River – Our Water Supply Source

Drinking water for all of Washington, DC comes from the Potomac River, a 'surface water' supply. As water travels over land and rocks, through creeks, and into the Potomac River, it dissolves naturally occurring minerals, leaves and vegetation, and sometimes even radioactive materials. It may also dissolve animal waste, pesticides, and other debris from human activity. Rain or other precipitation may also pick up contaminants as it falls through the atmosphere and into the river.

Contaminants that may be present in source water (before treatment) include:

Microbial contaminants, such as viruses and bacteria that come from agricultural livestock, septic systems and wildlife;

Inorganic contaminants, such as salts and metals that can be naturally occurring or result from urban storm water runoff, industrial or domestic wastewater discharges;

Pesticides and herbicides that may come from agriculture, urban storm water runoff, and residential uses;

Organic chemical contaminants, including synthetic and volatile organic chemicals, which are by-products of industrial processes and petroleum products; and

Radioactive contaminants, which can be naturally occurring or due to mining activities.

The DC Department of Health is conducting a Source Water Assessment of the Potomac River watershed, upstream of the water supply intakes for the District. The assessment includes the delineation of the District of Columbia source water area, the identification of potential contamination sources, a susceptibility analysis for the intakes, and modeling of contaminant transport within the river system. The study has been coordinated with various state and local government agencies and interest groups, and there will be opportunity for public participation at important stages of the project. For more information on this project, contact the DC Department of Health at 202-535-2190 or visit the web site <http://www.dchealth.com/cha/wqd/services.htm>.

Fac-símile

Europa

Foram pesquisadas empresas de saneamento dos cinco continentes ligados à “Veolia Water”, considerada um dos maiores conglomerados de empresas de tratamento de água do mundo, pertencente ao grupo Vivendi, também envolvida com serviços públicos coletivos no setores ambiental, de energia, de saneamento urbano e de transporte público.

Durante a pesquisa, verificou-se a dificuldade de acesso às legislações específicas sobre potabilidade de água para consumo humano de cada país nos cinco continentes, com exceção dos EUA e Comunidade Comum Européia (CCE), sendo que essa última, na verdade, dispõe sobre normas mínimas a serem obedecidas por seus estados-membros, podendo cada país possuir suas próprias legislações sobre o tema, devendo em qualquer caso obedecer as diretivas da CCE.

A Comunidade Comum Européia, atualmente composta por 25 países, estabeleceu, pela Diretiva 98/83/CEE do Conselho, de 3/11/1998, em seu artigo 13, que:

“1. Os Estados-membros tomarão as medidas necessárias para garantir que os consumidores tenham acesso a informações adequadas e atualizadas sobre a qualidade da água destinada ao consumo humano.

2. Sem prejuízo da diretiva 90/313/CEE do Conselho, de 7/6/1990, relativa à liberdade de acesso a informação em matéria ambiental, os Estados-membros publicarão um relatório trienal sobre a qualidade da água destinada ao consumo humano com o objetivo de informar os consumidores. O primeiro desses relatórios abrangerá os anos de 2002, 2003 e 2004. Cada relatório incluirá, no mínimo, abastecimentos superiores a uma mé-

dia de 1000m³ por dia ou a 5000 pessoas, abrangerá três anos civis e será publicado antes do final do ano civil seguinte ao período de informação.

3. Os Estados-membros enviarão os respectivos relatórios à Comissão no prazo de dois meses após sua publicação.

4. (dispõe sobre o modelo dos relatórios). Resumidamente, os principais aspectos a serem observados na elaboração dos relatórios, em termos de informações mínimas, são:

- Informação sobre o tipo de abastecimento que está sujeito à diretiva da CCE; informação sobre os limites dos diversos parâmetros dispostos na diretiva;
- Informação sobre os procedimentos de controle de qualidade preconizado pela diretiva;
- Informação sobre medidas de correção e restrições quando a água apresenta não-conformidade com os parâmetros estabelecidos;
- Orientações ao consumidor quando da ocorrência de fatores de risco ao consumo da água;
- Informações sobre a situação de não-conformidade dos tipos de abastecimento de água não abrangidos pela diretiva;
- Informações se houve a necessidade de prorrogação de prazo para atendimento no estabelecido pela diretiva devidamente aprovada pela Comissão.

5. A Comissão analisará os relatórios dos Estados-membros e publicará, de três em três anos, um relatório de síntese sobre a qualidade da água destinada ao consumo humano na Comunidade. Esse relatório será publicado no prazo de nove meses após a recepção dos relatórios dos Estados-membros”.

Dos sites consultados no continente europeu (entre os países em que foi possível localizar o site da empresa de saneamento), verificou-se que, atualmente, os países que possuem companhias de saneamento preocupadas, de alguma forma, com informações ao consumidor sobre a qualidade da água são França, Alemanha, Inglaterra e Itália. Entretanto, o nível e o detalhamento da informação varia de empresa para empresa, ressaltando-se a General-des-Eaux, da França, e a Berlinwasser, da Alemanha. Destaca-se, ainda, o site da DWI – Drinking Water Inspectorate, na Inglaterra, instituição que tem por atribuição exercer a vigilância da qualidade da água para consumo humano.

Proposta de mecanismos de informação ao consumidor, segundo as determinações da Portaria nº 518/2004, do Ministério da Saúde

No Brasil, de maneira geral, ainda são incipientes as tentativas das empresas estaduais e municipais de saneamento em se relacionar com o consumidor para a informá-lo sobre a qualidade da água distribuída. No que tange às empresas estaduais, isto ocorre, inclusive, com empresas que detêm *know-how* tecnológico considerado de primeira linha na área de saneamento e que estão preocupadas em sua inserção no mercado internacional, pleiteando certificações internacionais como as Normas ISO. Com relação às empresas municipais de saneamento (SAAEs, DAEs, etc.), a questão é ainda mais incipiente, pois muitas delas ainda não se apropriaram da legislação vigente de potabilidade da água.

Nesse sentido, podemos dizer que o Brasil pode ser considerado um país com uma legislação moderna, comparável a de outros países desenvolvidos, no que se refere à preocupação com os direitos do consumidor, o que também se estendeu à questão do consumo da água, por intermédio da Portaria nº 518/2004. Por outro lado, trata-se de legislação relativamente nova, que, aliada ao fato de não existir uma cultura de participação da sociedade na condução das políticas públicas da nação, contribui para que os responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento de água, setor saúde e consumidores, por meio de associações organizadas, ainda desconheçam ou tenham dificuldade em aplicar a legislação.

Aparentemente, os principais motivos alegados para o não-cumprimento da Portaria nº 518/2004 (e, antes dela, da Portaria nº 1.469/2000) por parte dos responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água são:

- Escolha de um instrumento de divulgação que possa atingir toda a imensa massa de consumidores de água canalizada;
- A existência de uma idéia preconcebida de que a população, em sua maioria, não compreenderia o significado dos relatórios de qualidade da água efetuadas pelo controle de qualidade;
- O receio de que a população recorra a águas de fontes alternativas de qualidade duvidosa e de alto risco, caso haja uma compreensão equivocada de que a qualidade da água fornecida pelo sistema de abastecimento apresente anomalias;
- Dificuldade do meio técnico-científico em prestar informações para o consumidor por meio de uma linguagem acessível e de fácil compreensão;
- Receio de que, caso a água não apresente uma qualidade que atenda a legislação, o consumidor venha a exigir restituição do dinheiro cobrado pela água ou se negue até mesmo a pagar pela água que lhe é fornecida.

Basicamente, os mesmos motivos anteriormente listados (exceto o último) podem ser atribuídos ao setor saúde em seu contato com o consumidor, visando atender ao que preconiza o art. 7º da Portaria nº 518/2004, aliados às dificuldades das secretarias municipais de saúde no exercício efetivo da vigilância da qualidade da água para consumo humano.

Quanto às soluções alternativas de abastecimento de água a situação é muito mais complexa, pois essa modalidade compreende imensa variedade de possibilidades de abastecimento coletivo de água, tais como condomínios verticais e horizontais, edificações comerciais e residenciais coletivas com fonte própria de abastecimento, campings, clubes, fontes ou minas de uso comunitário, distribuição de água por veículos próprios para esse finalidade.

Considerando que até pouco tempo atrás a legislação brasileira sobre potabilidade de água não contemplava as soluções alternativas de abastecimento, a imensa maioria dos responsáveis por essa modalidade de fornecimento de água às populações ainda desconhece a legislação no que se refere às suas novas responsabilidades quanto ao controle de qualidade, quanto mais as exigências dos direitos do consumidor de conhecer a qualidade da água que lhe é fornecida. Neste caso, podemos elencar como principais dificuldades para o atendimento da Portaria nº 518/2004, por parte dos responsáveis pelas soluções alternativas de abastecimento de água, as seguintes:

- Desconhecimento da legislação;
- Dificuldade, em alguns casos, em identificar o responsável legal pela solução alternativa;
- Falta de cultura da maioria dos empreendedores (síndicos de prédios e condomínios, proprietários de hotéis, clubes e outros estabelecimentos congêneres, etc.), no que diz respeito a atentar para os direitos do consumidor de bens e serviços a ele oferecidos.

Considerando o exposto anteriormente e após análise das diversas formas de apresentação de informação sobre a qualidade da água ao consumidor, tendo em vista o que determina o Código de Defesa do Consumidor, entendemos ser necessário efetuar um preâmbulo antes de propormos alguns instrumentos de divulgação para atender o que estabelece a Portaria nº 518/2004.

Princípios norteadores da informação ao consumidor

Conforme já mencionado, o Código de Defesa do Consumidor determina que a informação prestada deve ser:

- Precisa – exata, definida;
- Clara – fácil de entender, evidente, patente, explícita;

- Correta – isenta de erros;
- Ostensiva – aparente.

Existem diversas formas para que as 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:

Veículo de comunicação	Grau de acessibilidade por parte do consumidor		
	Baixo	Médio	Grande
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	

Por outro lado, o veículo de comunicação pode facilitar ou restringir a possibilidade de fornecimento de informações ao consumidor com maior riqueza de detalhes. Nesse quesito, podemos listar os veículos de comunicação de acordo com seu potencial de divulgação de informações, de forma a atender os princípios preconizados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Veículo de comunicação	Potencial de fornecimento de maior riqueza de informações		
	Baixo	Médio	Grande
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	

Levando-se em consideração a legislação nacional vigente, os dados da pesquisa realizada e a análise dos quadros acima, que comparam a acessibilidade e potencial de divulgação de informações, pode-se concluir ser 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.

Ao analisarmos, de forma mais cuidadosa, o que consta na Portaria nº 518/2004, percebemos que a mesma nos apresenta, exatamente, idêntica conclusão, especialmente em seu artigo 9º, onde lê-se que é necessário **“fornecer a todos os consumidores, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, informações sobre a qualidade da água distribuída, mediante envio de relatório, dentre outros mecanismos, com periodicidade mínima anual e contendo, pelo menos as seguintes informações (...)”**.

É importante destacar, no entanto, que o formato a ser utilizado para cada um dos canais de informação vai depender dos recursos disponíveis pela empresa. Porém, é fundamental que sejam definidos os requisitos mínimos, de forma a garantir o objetivo principal: fornecer a todos os consumidores informações claras, precisas, corretas, ostensivas e úteis.

Relatório anual

Resumidamente, o que a Portaria nº 518/04 determina em relação ao relatório é que o responsável pela operação de sistema de abastecimento de água deve enviá-lo ao consumidor, com periodicidade mínima de um ano, com, pelo menos, as seguintes informações:

- a) descrição dos mananciais de abastecimento, incluindo informações sobre sua proteção, disponibilidade e qualidade da água;
- b) estatística descritiva dos valores de parâmetros de qualidade detectados na água, seu significado, origem e efeitos sobre a saúde; e
- c) ocorrência de não-conformidade com o padrão de potabilidade e as medidas corretivas providenciadas.

Embora a portaria tenha definido, em seu artigo 9º, as informações mínimas a serem repassadas ao consumidor no relatório com periodicidade anual, é importante ressaltar que o documento deve ser elaborado levando-se em conta que:

- ▶ O consumidor desconhece de qual sistema vem a água por ele consumida, como é o seu tratamento, qual o manancial abastecedor e a legislação referente à potabilidade da água;
- ▶ 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 de fornecimento de água, além de tornar o documento mais interessante;

- ▶ Deve-se evitar a apresentação de dados de qualidade da água de acordo com índices ou outros indicadores estabelecidos pela empresa (IQA, por exemplo), pois sua metodologia, além de não padronizada em todo o país, não é acessível à compreensão do consumidor, podendo levar a erros de interpretação;
- ▶ O relatório deve, também, ter um caráter educativo, objetivando sensibilizar e conscientizar o consumidor sobre a problemática da proteção dos mananciais e seus direitos e deveres em relação à água por ele consumida;
- ▶ Deve-se lembrar o princípio da “ostensividade”, preconizada pelo Código de Defesa do Consumidor, ou seja, o relatório deve ser elaborado de forma a permitir fácil visualização das informações pelo consumidor.

A seguir, apresentamos sugestões de conteúdo do relatório a ser apresentado com periodicidade mínima anual aos consumidores:

A. Apresentação da empresa responsável pelo sistema de abastecimento de água

- Razão social da empresa, endereço (fixo e eletrônico) e telefone para contato
- Responsável legal e técnico
- Objetivo da elaboração e divulgação do relatório ao consumidor. Citar a legislação pertinente e os artigos referentes aos direitos do consumidor quanto à informação sobre a qualidade da água que lhe é fornecida (artigo 9º da Portaria nº 518/04 e CDC)
- Informar outros locais de divulgação de dados sobre a qualidade da água (internet, conta de água, etc.) e de que forma o consumidor pode contatar o prestador do serviço para sugestões, comentários e maiores informações
- Informar o órgão responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu respectivo endereço e telefone para contato
- Informar, resumidamente, o conteúdo do relatório e o período a que se refere

B. O processo de tratamento e distribuição de água para a coletividade

- Descrição simplificada de como se processa a captação, tratamento, reservação e distribuição de água para a comunidade de maneira geral. Utilizar figuras e linguagem adequada ao consumidor ao discorrer sobre os processos de tratamento.

Exemplos³:

- ▶ Coagulação – processo para juntar partículas de sujeira
- ▶ Sedimentação – as partículas mais pesadas vão para o fundo
- ▶ Filtração – os filtros eliminam as partículas menores
- ▶ Desinfecção – processo no qual se usa cloro ou outro método para matar bactérias
- ▶ Reservação – local fechado onde se processa a desinfecção e a distribuição
- Focalizar o direito e os deveres do consumidor com referência à água por ele consumida

C. O sistema de abastecimento de água de sua cidade

- Por meio de mapeamento, localizar no município os principais mananciais abastecedores (superficiais ou subterrâneos) com seus respectivos nomes, os sistemas que abastecem a cidade e suas respectivas denominações, localizando a captação, ETAs, reservação e zonas de distribuição. Preferencialmente, deve-se listar os bairros abastecidos por tipo de sistema, para que o consumidor possa se localizar
- Explicar como é efetuado o controle de qualidade da água consumida pela população, desde a água bruta, insumos e qualidade da água tratada e distribuída, e se são utilizados laboratórios próprios ou terceirizados
- Informar a quantidade de água produzida e distribuída por tipo de sistema de abastecimento no período a que se refere o relatório, a população abastecida e o consumo médio *per capita*
- Informar os preços das tarifas, praticados à época da divulgação do relatório, e as condições para adesão na tarifa social (se houver)

D. Condições dos mananciais

- Informar que legislação regula a qualidade das águas dos mananciais e o órgão responsável por seu monitoramento
- Informar a qual bacia hidrográfica estão inseridos os mananciais
- Informar a situação do balanço hídrico dos mananciais, ou seja, a oferta e demanda de água
- Descrever a situação de ocupação dos mananciais à montante das captações e os mecanismos existentes para sua proteção (legislação, processos de tratamento de efluentes das indústrias, plano de manejo, etc.)

³As definições foram retiradas do documento “Agua y saneamiento – guia para el trabajo desde los derechos de los consumidores”, publicado pela Consumers International.

- Apresentar gráficos ou tabelas com dados sobre a qualidade da água dos mananciais e seu significado em linguagem acessível ao consumidor leigo, focalizando o que representam os parâmetros analisados para a água a ser submetida a processo de tratamento. Recomenda-se a apresentação de uma série histórica, para que o consumidor tenha noção do comportamento da qualidade da água bruta ao longo do tempo.

E. Qualidade da água tratada e distribuída

- Informar o plano de amostragem mínimo exigido pela Portaria nº 518/2004, em função da população abastecida para cada sistema.
- Informar, em linguagem acessível ao consumidor leigo (ver anexo exemplos de algumas empresas de saneamento e órgãos de defesa do consumidor) os parâmetros analisados e divulgados no presente relatório e o seu significado. Recomenda-se a apresentação de uma série histórica, para que o consumidor tenha noção do “comportamento” da qualidade da água distribuída ao longo do tempo.
- Informar onde o consumidor poderá acessar informações a respeito, caso o relatório não apresente todos os parâmetros analisados.
- Apresentar, na forma de tabelas ou gráficos, os resultados das análises de todos os parâmetros, processadas em amostras coletadas mensalmente na rede de distribuição de cada sistema de abastecimento, informando por parâmetro analisado: nº de amostras coletadas, padrão de referência de acordo com a Portaria nº 518/2004, nº de amostras anômalas detectadas e medidas adotadas frente às anomalias verificadas.
- Caso existam particularidades próprias da água do manancial e/ou do sistema de abastecimento (presença de algas com potencial tóxico, ocorrência de flúor natural no aquífero subterrâneo, ocorrência sistemática de agrotóxicos no manancial, pouca disponibilidade hídrica que resulta em necessidade de implantar sistema de rodízio no fornecimento, etc.), esta condição deve ser explicitada no relatório, bem como as medidas adotadas para sua regularização e as medidas preventivas a serem adotadas pelo consumidor para preservar sua saúde. O consumidor deve ser informado, ainda, sobre as medidas a serem tomadas em casos extremos (fornecimento de caminhão-pipa, etc.) e como o alerta será dado à população.

Conta de água

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

Por outro lado, a informação prestada ao consumidor por meio de sua conta de água mensal permite maior dinamismo e dados mais próximos à realidade no tocante à qualidade da água fornecida. No entanto, é importante que essas informações sejam prestadas de forma setorizada, o que significa dizer que não tem valor algum para o consumidor, neste caso, saber como está a qualidade média da água em sua cidade, dependendo do tamanho da mesma. A experiência da Caern – Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte aponta a viabilidade do fornecimento de dados do controle de qualidade de água realizados sobre alguns parâmetros operacionais, dividindo-se a área atendida pelo sistema em setores.

Deve-se considerar, ainda, que esse instrumento possui baixo **potencial de fornecimento de maior riqueza de informações**. Neste caso, recomenda-se informar ao consumidor apenas, alguns parâmetros básicos, como bacteriologia (coliformes totais e termotolerantes), turbidez, cor aparente, cloro residual livre e flúor, deixando explícito onde o pode adquirir informações sobre os demais parâmetros não especificados. Além desses, a informação pela da conta de água deve explicitar problemas crônicos e inerentes ao sistema e/ou região, alertando o consumidor para os possíveis riscos a populações específicas (crianças, idosos, pacientes de hemodiálise, etc.), bem como os cuidados a serem adotados para evitar problemas de saúde.

Da mesma forma, se a presença de determinadas substâncias na água de abastecimento não acarreta problema de saúde à população, a conta deve trazer uma mensagem explicando esse fato ao consumidor. Por outro lado, se problemas específicos com algumas características da água apresentarem qualquer impacto ou reflexo na saúde na saúde humana (ainda que potencial), a mensagem deverá trazer orientações para o aproveitamento condicional da água. Mais adiante, apresentamos alguns exemplos de casos concretos e de mensagens que poderão constar das contas de água.

Considerando o pouco espaço disponível nos impressos das contas de água, não há possibilidade de colocar muitas informações ao consumidor. Assim, a título de exemplo, podemos apresentar algumas possibilidades de prestar informes aos consumidores sobre a qualidade da água aferida pelo controle de qualidade da empresa de saneamento, considerando que os parâmetros mínimos a serem disponibilizados são os coliformes totais e os termotolerantes, turbidez, cor aparente, cloro residual livre e flúor.

1º exemplo: sistema que abasteça 50.000 habitantes

Sistema Boa Vista				Janeiro de 2004	
Parâmetro	Nº de amostras analisadas	Valor mínimo detectado	Valor máximo detectado	Valor médio detectado	Padrão da legislação
Turbidez	10	0,1UT	12,0UT	1,5UT	5,0UT
Cor aparente	10	1,0uH	30,0uH	2,0uH	15,0uH
Cloro residual livre	55	0,0mg/l	3,5mg/l	0,8mg/l	Mínimo de 0,2mg/l
Flúor	5	0,0mg/l	1,0mg/l	0,8mg/l	0,6 – 0,8mg/l
Coliformes totais (CT)	55	Uma amostra apresenta CT (atende o padrão bacteriológico)			Permitida a presença de CT em 5% das amostras analisadas/mês
Coliformes termotolerantes (Cte)	1	Ausência de Cte (atende o padrão bacteriológico)			Ausência de Cte

Qualquer esclarecimento, entrar em contato com nossa agência pelo telefone XXX ou no endereço XXX

2º exemplo: sistema que abasteça 10.000 habitantes

Sistema Pau D'Alho		Fevereiro de 2004	
Parâmetro	Nº de amostras analisadas	Nº de amostras fora do padrão	Padrão da legislação
Turbidez	5	1	5,0UT
Cor aparente	5	0	15,0uH
Cloro residual livre	20	1	Mínimo de 0,2 mg/l
Flúor	5	0	0,6 - 0,8mg/l
Coliformes totais (CT)	20	Uma amostra apresenta CT (atende o padrão bacteriológico)	Permitido o máximo de uma amostra com CT no mês
Coliformes termotolerantes (Cte)	1	Uma amostra apresenta Cte (não atende o padrão)	Ausência de Cte

Qualquer esclarecimento, entrar em contato com nossa agência pelo telefone XXX ou no endereço XXX

Problema: Presença de cianobactérias no manancial

Sr. consumidor, sua água pode apresentar gosto e odor desagradáveis devido à presença de algas no manancial que abastece seu sistema. Estamos efetuando o controle desses microrganismos, mas sua ocorrência, nos níveis atuais, não afeta sua saúde ou a de sua família. Qualquer dúvida, entre em contato conosco pelo telefone XXXXXX ou por nossas agências, nos seguintes endereços xxxxxx.

Problema: Ocorrência de flúor natural na água subterrânea

Sr. consumidor, sua água contém flúor natural em teores superiores aos estabelecidos na legislação. Estamos tomando as providências cabíveis para solucionar o problema. Para proteger sua saúde bucal e a de sua família, beba água mineral ou adicionada de sais e consulte seu dentista com regularidade, para verificar a ocorrência de fluorose grave. Qualquer dúvida, entre em contato conosco pelo telefone YYYYYY ou por nossas agências, nos seguintes endereços yyyyyy.

Problema: Ocorrência de cor aparente na água

Sr. consumidor, sua água apresenta, em alguns meses do ano, cor aparente além dos limites estabelecidos pela legislação. Tal fato deve-se à presença de substâncias naturais na água da represa que abastece seu sistema e que conferem cor à água, mas isto não representa nenhum risco à sua saúde e à de sua família. Qualquer dúvida, entre em contato conosco pelo telefone WWWWWW ou por nossas agências, nos seguintes endereços wwwwwwww.

Problema: 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. Enquanto tomamos as providências necessárias, filtre e clore sua água para beber ou cozinhar. Qualquer dúvida, entre em contato conosco pelo telefone ZZZZZZZZ ou por nossas agências, nos seguintes endereços zzzzzzzz.

Outros canais de informação

Além de relatórios descritivos anuais e informações na conta de água mensal, existem outras formas de divulgação possíveis e necessárias, desde a mais tradicional, como a imprensa escrita, à mais moderna, como as páginas da WEB, até as mais óbvias, como os Serviços de Atendimento ao Consumidor em lojas, terminais e telefones.

O importante é que todos esses canais de informação podem e devem ser utilizados para que as determinações da Portaria nº 518/2004 sejam atendidas:

- Manutenção de registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;
- Comunicação imediata à população sobre a ocorrência de fatores que possam comprometer a qualidade da água, representando riscos à saúde pública;
- Manutenção de mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água.

Vale destacar que a Portaria nº 518/2004 também apresenta essas mesmas responsabilidades para os responsáveis pela vigilância da qualidade da água, que são as autoridades sanitárias.

Temos, então, três diferentes atores nesta questão: os órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água; os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e os responsáveis pelas soluções alternativas que, como vimos anteriormente, abrange um universo variado de disponibilidade de fornecimento de água.

Antes de mais nada, é preciso compreender o que se entende por **“manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível à população e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública”**. Significa dizer que, qualquer que seja a forma de armazenamento de informações sobre a qualidade da água distribuída (registro em livros, pastas em arquivos, banco de dados utilizando sistema operacional para computadores) deve-se usar uma linguagem compreensível para o consumidor e, além disso, possibilitar rapidez no acesso e ser aberto a qualquer interessado nas informações. Portanto, as premissas básicas são simplicidade na linguagem, rapidez no acesso e transparência das informações.

Qualquer mecanismo que alcance tais objetivos estará atendendo ao que determina a legislação. A realidade mostra, entretanto, que tanto o setor saúde quanto os responsáveis por sistemas de abastecimento estão acostumados a adotar o banco de dados disponível nos sistemas operacionais amplamente utilizados na área da computação (Excel, Access) do sistema operacional Windows ou desenvolver “softwares” específicos para trabalhar informações geradas pelo controle de qualidade da água. Nenhum desses atores está habituado a atender ao consumidor quando questionado sobre a qualidade da água, de forma rápida e eficiente.

Os mecanismos de registros de dados de vigilância e controle da qualidade da água até hoje utilizados são extremamente técnicos e concebidos para servir como ferramenta de trabalho das ações de vigilância e controle, e não para atender às necessidades do público consumidor. Terminais de computação⁴ situados nos órgãos de saúde ou salas

⁴Em muitos locais, já é possível utilizar terminais, internet e fax para a obtenção de segunda via da conta de água.

de atendimento ao público das empresas responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água, por meio dos quais o público tenha acesso a informações sobre a qualidade da água que lhe é fornecida, ainda constituem uma “ficção científica”. Entretanto, a tendência será o desenvolvimento de mecanismos que possibilitem maior interação entre os responsáveis pela vigilância e controle e o público em geral. Na verdade, a própria legislação deu o primeiro passo nessa direção.

Mais complexa é a situação dos usuários de soluções alternativas de abastecimento de água, pois em sua maioria desconhecem totalmente o tipo de água que consomem e a quem cabe a responsabilidade por sua qualidade. Neste caso, faz-se necessário, inicialmente, informar ao usuário o tipo de água que consome – sistema ou solução alternativa –, os mecanismos de recebimento de queixas (caixa de denúncias, informar o nome do funcionário ou gerente a quem pode ser dirigida a queixa, livro de reclamações, etc.) e desenvolver formas criativas para disponibilizar as informações sobre a qualidade da água ao consumidor. Mas essas aparentes dificuldades não devem servir de obstáculo ao atendimento do que determina a legislação. Podemos citar alguns exemplos de disponibilização de informações ao consumidor pelos responsáveis por soluções alternativas de abastecimento de água, sobre a qualidade da mesma:

- Relatório anexado ao boleto para pagamento do condomínio ou demonstrativo de despesas;
- Divulgação de informações no quadro de avisos dos associados de um clube, camping, restaurante ou outro tipo de estabelecimento comercial;
- Divulgação, pela imprensa local, de dados referentes ao histórico de qualidade da água proveniente de fontes de uso comunitário.

A legislação é muito clara ao abordar essa questão e não deixa dúvidas quanto à sua implementação. A seguir, algumas considerações sobre mecanismos que podem ser adotados com o objetivo de atender à Portaria nº 518/2004 e o Código de Defesa do Consumidor, além dos anteriormente comentados:

A. Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) e serviços de atendimento ao público em órgãos de saúde

Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e as autoridades de saúde devem disponibilizar nos postos de atendimento⁵ informações completas e atualizadas sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores. Isso significa possibilitar ao consumidor o acesso a qualquer informação relativa ao controle da qualidade da água (número de amostras coletadas, pontos de coleta, data e hora da coleta, resultados das análises, limites máximos permitidos pela

⁵Em cada cidade deverá existir, no mínimo, um posto de atendimento ao consumidor.

legislação, quadros resumidos contendo o número de não-conformidades, por parâmetro analisado, máximo permitido por lei e níveis máximos detectados).

Com relação aos órgãos responsáveis pela vigilância, esse mesmo canal poderá disponibilizar informações inerentes às suas atividades, bem como síntese das informações contidas nos relatórios enviados, mensalmente, pelos responsáveis por sistemas e soluções alternativas.

O serviço de atendimentos prestados via telefone (0800, linhas diretas, etc.) devem estar preparados para esclarecer as dúvidas dos consumidores sobre a qualidade da água e fornecer orientações sobre como conseguir maiores informações. Esse canal é extremamente importante para a orientação dos consumidores com relação ao aproveitamento condicional da água. Os atendentes devem ser treinados para responder dúvidas com relação à presença de substâncias na água de abastecimento, e como o consumidor deve se proteger caso exista risco à sua saúde. Apesar das mensagens veiculadas nas contas de água (para problemas crônicos) ou na mídia falada, escrita e televisionada (em casos de emergência), os consumidores, muitas vezes, recorrem aos serviços de atendimento para esclarecer suas dúvidas.

B. Páginas na WEB

As empresas e órgãos de saúde que tiverem páginas na WEB deverão desenvolver esforços no sentido de aproveitar esse valioso canal de informação, que permite o fornecimento ilimitado de dados. Sabemos, no entanto, que o acesso ao mesmo ainda está longe de ser universalizado, mas pode ser bem aproveitado por escolas, associações de bairro e outros grupos que possuam acesso à internet e beneficiem significativo universo de indivíduos.

Esse instrumento pode permitir o acesso a todas as informações disponibilizadas na conta de água, além dos resultados da análise de parâmetros não informados na mesma, bem como um histórico dos resultados das análises ao longo do ano. As informações constantes do relatório anual também podem ser disponibilizadas via WEB, para os consumidores residentes em condomínios e outros grupos que não recebam os relatórios individualmente. Da mesma forma, as autoridades sanitárias podem disponibilizar as informações inerentes às suas responsabilidades.

Além disso, a WEB permite maiores possibilidades em relação à educação para o consumo, como, por exemplo, a disponibilização de programas educativos voltados para o público infantil.

A Portaria nº 518/2004 determina que os responsáveis pela vigilância da qualidade da água, e também os responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento, “mantenham mecanismos para recebimento de queixas referentes às características da água e para adoção das providências pertinentes” (art 7º. VIII, art 9º. IX e art 10. VIII).

Exemplo típico da adoção desta medida por parte das empresas de saneamento é a linha telefônica exclusiva para atender o consumidor em suas queixas sobre a qualidade da água e para demandas como vazamentos de rede e outras informações. Algumas empresas possibilitam contato com o consumidor via “site”, na WEB, por meio do qual o público pode fazer reclamações em geral (obviamente, a possibilidade desse acesso é restrita a pequena parcela da população).

Os órgãos de saúde pública estão acostumados a receber queixas e denúncias da população, seja pessoalmente, no estabelecimento de saúde, seja por telefone e mais recentemente, pela ouvidoria instalada nos órgãos da administração pública.

É importante ressaltar que no contato com o consumidor são utilizados “canais” e “mecanismos” de informação. Os exemplos anteriormente citados – linha telefônica exclusiva, ouvidoria, caixas de denúncias, etc., são, na verdade, canais por meio dos quais o consumidor registra ou verbaliza suas queixas ou necessidades. Entende-se que mais do que disponibilizar um canal de acesso ao consumidor, deve-se estabelecer mecanismos que realmente atendam à demanda do usuário da água e lhe dêem o retorno sobre as providências adotadas em relação à mesma. Podemos citar algumas empresas de saneamento que, ao receber queixas de consumidores, imediatamente a repassam ao setor competente e estabelecem prazos internos para correção da irregularidade (vazamentos na rede de distribuição, por exemplo). Não basta, no entanto, atender somente à demanda do usuário, é necessário cientificá-lo formalmente acerca das providências adotadas, o que pode ser facilmente resolvido por correspondência. Nos tempos em que as instituições se esmeram em desenvolver programas de qualidade total, este, decididamente, constitui um diferencial.

Procedimentos em situações de risco à saúde pública

Os responsáveis pelo abastecimento da água têm a obrigação legal de comunicar, imediatamente, à autoridade de saúde pública e 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. O art. 29 da Portaria nº 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”*.

Portanto, 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

atingida. Tudo isso objetiva não colocar em situação de risco as comunidades que serão abastecidas com água imprópria para o consumo. O alerta deve contemplar o período durante o qual a água estará imprópria para o consumo, o que deve ser feito pelo consumidor para o aproveitamento condicional da mesma e, inclusive, o não consumo até que o problema seja solucionado.

O Código de Defesa do Consumidor determina, em seu art. 10, que o fornecedor de produtos ou serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentam deverá comunicar tal fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários. 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.

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. O objetivo maior é a prevenção. No mais das vezes, os responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água comunicam a ocorrência de falta de água, para que a comunidade possa se prevenir economizando ou armazenando água pelo período predeterminado. Entretanto, a comunicação da 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 riscos à saúde. A seguir, são apresentados alguns dos exemplos mais comuns:

Ocorrência	Conseqüência para a qualidade da água	Prevenção
Cianobactérias excedendo o parâmetro determinado pela legislação	Odor e gosto desagradáveis, risco de toxinas	Uso de filtros domésticos com carvão ativado, consumo de água mineral ou disponibilização de água de melhor qualidade pela empresa, por meio de caminhões-pipa
Ausência de cloro na rede de distribuição	Presença de organismos patogênicos na água	Cloração domiciliar ou fervura da água
Presença de coliformes termotolerantes na rede de distribuição	Risco de presença de microrganismos patogênicos na água	Cloração domiciliar ou fervura da água
Cor e turbidez elevadas	Prejuízo no processo de desinfecção	Filtração domiciliar da água, lavagem e desinfecção do reservatório domiciliar
Flúor fora dos limites estabelecidos na legislação	Prevenção da cárie dentária comprometida ou risco de fluorose	Intensificar mecanismos preventivos em saúde bucal

Para o efetivo atendimento a este quesito, as premissas básicas são:

- Comunicar o fato de imediato;
- Conceder ampla divulgação ao consumidor, por meio de todos os canais de comunicação disponíveis;
- Orientar quanto às ferramentas de prevenção que o consumidor pode utilizar para se prevenir de qualquer agravo à sua saúde em função dos problemas ocorridos;
- Informar as medidas adotadas pelos responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas para regularização da situação anômala.

Considerações finais

Constata-se, portanto, que apesar de possuímos uma legislação moderna na área da defesa do consumidor e a inserção da garantia do acesso do usuário da água à informação sobre a sua qualidade, também legalmente preconizado, inúmeras têm sido as dificuldades em implantar as diretrizes estabelecidas na Portaria MS nº 518/2004.

É de extrema importância que os consumidores passem a exigir o seu direito à água segura e também a cobrar a implementação da referida portaria por parte dos fornecedores de água e pela própria vigilância. O controle social sobre este serviço, que é público e essencial, certamente contribuirá para que empresas e autoridades sanitárias passem a exercer as suas obrigações como determina a lei. Nesse sentido, o acesso à informação é essencial para que o consumidor passe a exercer o seu papel. Os cidadãos têm papel fundamental nas políticas públicas em termos de exercício de poder em todo o ciclo de decisões. Os consumidores devem se colocar como protagonistas, acompanhando e avaliando as ações do Estado e exercendo o controle social.

Entende-se, assim, ser necessária e urgente a definição de uma estratégia que possibilite que todos os atores envolvidos com a qualidade da água atendam ao que determina a legislação, em sua integralidade e plenitude. Para tanto, sugerimos o seguinte plano de ação a ser desencadeado pelos órgãos e instituições envolvidas com o tema: Ministério da Saúde, Ministério da Justiça e Cidadania/Departamento de Proteção ao Consumidor, Ministério do Meio Ambiente, Idec, Aesb, Assemae, Abes, Abas, CNS, Conass, Conasems e Conama, entre outros.

Estratégias

I. Sensibilizar os órgãos de defesa do consumidor – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – para que atuem de forma pró-ativa no sentido de contribuir para a implementação da Portaria MS nº 518/2004, bem como informem aos consumidores seus direitos e deveres com relação à água para consumo humano;

II. Sensibilizar os fóruns de participação social (conselhos de Saúde em seus diversos níveis, conselhos de Meio Ambiente onde houver, comitês de bacias hidrográficas)⁶;

III. Inserir a participação do consumidor na Política Nacional de Saneamento, por meio de dispositivo legal específico;

IV. Implementar mecanismos de educação popular a respeito dos aspectos envolvidos com o abastecimento, controle e vigilância da qualidade da água, bem como sua relação com a saúde individual e coletiva, além da importância da preservação dos mananciais de água doce;

V. Sensibilizar o setor saúde e os responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas de abastecimento sobre a importância de se estabelecer um novo paradigma em suas relações com o consumidor.

Recomendação

Elaborar uma portaria interministerial (Ministério da Saúde/Ministério da Justiça/Ministério das Cidades e Meio Ambiente) que estabeleça as regras para que o consumidor receba informações sobre a qualidade da água para consumo humano.

⁶Na área da saúde, existem espaços bastante definidos para o controle social, que são os conselhos municipais de Saúde. A organização da sociedade civil desempenhou papel fundamental na construção do projeto de saúde pública que resultou na implantação do SUS, cujo objetivo é garantir a toda a população uma saúde de qualidade. O movimento garantiu a criação dos conselhos de Saúde, nos quais a população tem o direito de fiscalizar as ações do Estado em relação à elaboração, controle e fiscalização das políticas de saúde. No entanto, esses conselhos ainda não foram devidamente implantados em todo o país. Além disso, existem dificuldades relacionadas com o pleno exercício da democracia, da participação e do controle social. É necessário, acima de tudo, fortalecer a sociedade organizada, por meio dos movimentos sociais e entidades da sociedade civil, para que, nos conselhos, os conselheiros passem a representar de fato a sociedade que lhes dá sustentação. Outro fator importante, é a capacitação dos conselheiros para que possam ter condições de exercer plenamente o seu papel, não se tornando massa de manobra para interesses particulares e políticos.

Apêndice B

Memória das reuniões realizadas nos anos de 2004 e 2005

MEMÓRIA DA REUNIÃO

DATA: 31/05/2004

LOCAL: Funasa/CGVAM

HORÁRIO: 9h às 17h30

TEMA: **Informação ao Consumidor sobre Qualidade da Água para Consumo Humano**

OBJETIVO

Definir a estratégia de elaboração da proposta de trabalho sobre os instrumentos, mecanismos e estratégias de informação ao consumidor sobre qualidade da água para consumo humano, para implementação da Portaria MS nº 518/2004

PARTICIPANTES: Lista em anexo

ENCAMINHAMENTOS

1ª etapa: Execução do trabalho – informação ao consumidor

1. Reunião inicial
2. Sensibilização dos prestadores de serviços (CGVAM, Aesb, Assemae, Abes, Opas, Funasa/Densp, Funasa/Desai)
3. Levantamento de práticas nacionais e internacionais
4. Elaboração da versão preliminar da proposta
5. Disponibilização da proposta preliminar
6. Reunião para discussão da proposta preliminar (CGVAM, Opas, Aesb, Assemae, Abes, Idec, DPDC, Funasa/Densp, Funasa/Desai, Anvisa, CNS/Cisama)
7. Consolidação da proposta final
8. Elaboração da minuta da Portaria Interministerial
9. Reunião para apreciação final da minuta da Portaria (caso necessária)
10. Publicação da Portaria Interministerial (MS e MJ)
11. Realização de cinco seminários regionais – definir público-alvo (alternativa: realização de um seminário nacional – definir público-alvo)

Documentos discutidos

Termo de referência e subsídio para elaboração da proposta de informação ao consumidor sobre qualidade da água para o consumo humano (extrato Manual de Boas Práticas)

Lista de participantes

Nome	Instituição	E-mail	Telefone
Teresa Donato Liporace	Idec	idecrio@uol.com.br	(21) 2246-1004
Denise Maria Formaggia	SES/SP	formaggia@uol.com.br	(12) 3882-2822
Rafael Bastos	Universidade Federal de Viçosa – UFV	rkxb@ufv.br	(31) 3899-2356
Ricardo Morishita Wada	Ministério da Justiça/SDE/Didc	ricardo.morishita @mj.gov.br	(61) 3429-3105
Edila M. Araújo	Ministério da Justiça/SDE/Didc	edila.moquedace@ mj.gov.br	(61) 3429-3907
Ana Dalva S. Miranda	Ministério da Justiça/SDE/Didc	ana.saraiva@mj.gov.br	(61) 3429-3636
Jacira Cancio Azevedo	Opas/OMS – Brasil	cancioj@bra.opas-oms.org.br	(61) 3426-9542
Mara Lúcia Oliveira	Opas/OMS – Brasil	maralucia_306@hotmail.com	(61) 3349-4503
Guilherme Franco Netto	CGVAM/SVS	guilherme.netto@funasa.gov.br	(61) 3314-6404
Nolan Ribeiro Bezerra	CGVAM/SVS	nolan.bezerra@funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Mariely Daniel	CGVAM/SVS	mariely.daniel@ funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Maria de Lourdes Fernandes	CGVAM/SVS	maria.neto@funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Vilma Ramos Feitosa	CGVAM/SVS	vilma.feitosa@funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Gina Luisa Boemer Deberdt	CGVAM/SVS	gina.deberdt@funasa.gov.br	(61) 3314-6388

MEMÓRIA DA REUNIÃO

DATA: 14/06/2004

LOCAL: Hotel Nacional

HORÁRIO: 12h30 às 13h50

TEMA: **Informação ao Consumidor sobre Qualidade da Água para Consumo Humano**

PARTICIPANTES: Lista em anexo

OBJETIVO

Combinar a estratégia de elaboração da proposta sobre informação ao consumidor da qualidade da água para consumo humano – os instrumentos, mecanismos e estratégias de ação para implementação da Portaria nº 518/2004

ENCAMINHAMENTOS**Discussão da estratégia de trabalho – informação ao consumidor**

A proposta apresentada foi aceita pelos participantes quanto à necessidade de definição de instrumentos, mecanismos e estratégias de ação para implementação da Portaria nº 518/2004, no que tange à informação ao consumidor sobre a qualidade de água para consumo humano.

Os participantes levantaram algumas preocupações acerca da qualidade e forma de apresentação ao consumidor. Sugeriu-se reunião com representantes das instituições presentes para discutir uma proposta técnica; e outra reunião, mais ampliada, com a participação de demais interessados no assunto.

A Aesb e a Assemae identificarão, junto aos estados e municípios, experiências de informação ao consumidor. A Opas encaminhará aos participantes o material de referência de municípios, estados e países levantados.

Para a realização da primeira reunião tirou-se o indicativo da semana de 13 de julho. A CGVAM apresentará proposta preliminar nesta reunião. Os passos seguintes serão definidos a partir desta reunião.

Lista de participantes

Nome	Instituição	E-mail	Telefone
Guilherme Franco Netto	CGVAM/SVS/MS	guilherme.netto@funasa.gov.br	(61) 3314-6404
Katia Ern	Densp/Funasa/MS	katia.ern@funasa.gov.br	(61) 3314-6262
Sergio Antonio Gonçalves	Ministério das Cidades	sergioag@cidades.gov.br	(61) 3411-4914
Walder Suriane	Aesbe	aesbe@aesbe.org.br	
Anna Virginia Muniz Machado	Abes	astec@abes-dn.org.br	(21) 2210-3221
Silvano Silverio da Costa	Assemae	helianalara@uol.com.br	(11) 6408-0764
Jacira Cancio Azevedo	Opas/OMS – Brasil	cancioj@bra.opas-oms.org.br	(61) 3426-9542
Glenda Barbosa de Melo	Assemae	brasil@assemae.org.br	(61) 3325-7592/ 3322-5911

MEMÓRIA DA REUNIÃO

DATA: 14/07/2004

LOCAL: CGVAM

HORÁRIO: 9h

TEMA: **Informação ao Consumidor sobre Qualidade da Água para Consumo Humano**

PARTICIPANTES: Lista em anexo

OBJETIVO

Definição das estratégias de discussão e aprovação do documento sobre informação ao consumidor sobre qualidade da água para consumo humano

ENCAMINHAMENTOS

Após esclarecimentos sobre a importância de definir instrumentos e mecanismos de informação ao consumidor sobre qualidade de água para o consumo humano, para a implementação da Portaria MS nº 518, de 25 de março de 2004, e as responsabilidades dos prestadores de serviços e setor saúde dos estados, Distrito Federal e municípios, o Ministério da Saúde (SVS/CGVAM) apresentou aos participantes a proposta de elaboração de uma portaria interministerial (Ministério da Saúde/Ministério da Justiça/Ministério das Cidades) que estabeleça as regras e estratégias para o cumprimento da legislação existente.

De modo geral, os representantes das instituições presentes (Assemae, Aesbe, Funasa, Min.Cidades, Min.Juстиça e técnicos de companhias de abastecimento de água que representam o Comitê de Controle de Qualidade de água da Aesbe) explanaram a importância e necessidade da informação ao consumidor e apontaram as seguintes preocupações e sugestões:

- Necessidade de estabelecer a forma e instrumentos para disponibilizar a informação aos consumidores;
- Necessidade de definir um prazo para que as empresas se organizem;
- Avaliação do custo-benefício da informação;
- Custo operacional para disponibilizar a informação;
- Público-alvo diferenciado;
- Definir forma diferenciada de informação à população, por exemplo, universidades, ONG, prefeituras, conselhos de Saúde, etc.);
- Tamanho da população, com destaque para as áreas metropolitanas;
- Interesse da população quanto à informação;
- Alcance;
- Adequação dos diversos instrumentos de informação à realidade brasileira;
- Necessidade de se conhecer iniciativas de algumas empresas brasileiras e implantá-las em alguns estados-piloto;
- Necessidade de realizar avaliação dos resultados da disponibilização da informação.

Os representantes da Aesbe e Assemae propuseram discutir previamente o documento, para envio de sugestões e comentários antes da realização da oficina.

A CGVAM e a Opas ficaram responsáveis por preparar uma programação para a oficina e para o produto da mesma.

continua

ENCAMINHAMENTOS – continuação

Cronograma de trabalho proposto

- Data para realização da oficina para discussão do documento: 2 e 3 de agosto de 2004;
- Consolidação da proposta final: 6 de agosto de 2004;
- Elaboração da minuta da Portaria: 6 a 10 de agosto de 2004;
- Reunião para apreciação final da minuta da portaria (caso necessária): 11 de agosto;
- Publicação da portaria interministerial: agosto;
- Realização de cinco seminários regionais: setembro a novembro;
- Alternativa de substituição por um seminário nacional a definir: outubro.

Lista de participantes

Nome	Instituição	E-mail	Telefone
Guilherme Franco Netto	CGVAM/SVS/MS	guilherme.netto@funasa.gov.br	(61) 3314-6404
Johnny Santos	Densp/Funasa/MS	johnny.santos@funasa.gov.br	(61) 3314-6586
Sergio Antonio Gonçalves	Ministério das Cidades	sergioag@cidades.gov.br	(61) 3411-4914
Walder Suriane	Aesbe	aesbe@aesbe.org.br	
Anna Virginia Muniz Machado	Abes	astec@abes-dn.org.br	(21) 2210-3221
Mara Oliveira	Opas/OMS – Brasil	mara@bra.opas-oms.org.br	(61) 3426-9542
Glenda Barbosa de Melo	Assemae	brasil@assem-ae.org.br	(61) 3325-7592 3322-5911
Armando Flores	Aesb/Sabesp	aflores@sabesp.com.br	(11) 6971-4166 6971-4167
Ana Dalva S. Miranda	DPCD/MJ	ana.saraiva@mj.gov.br	(61) 3429-3249
Márcia Amoedo	Aesb/Embasa	optq@embrapa.ba.gov.br	(71) 373-7790
Norma Lúcia de Carvalho	SNSA/MC	norma.carvalho@cidades.gov.br	(61) 3315-1114
Carlos Eduardo Pierin	Sanepar/Usav	cpierin@sanepar.com.br	(41) 330-7110
Marinho Emilio Graff	Corsan	marinho@corsan.com.br	(51) 3215-5655
Luiz Carlos da Silva	Sanepar/USCM	luizcarlos@sanepar.com.br	(41) 330-3068
Vera Regina Estuqui	Caesb	phig@caesb.df.gov.br	(61) 3214-7942
Maria de Lourdes Fernandes	CGVAM/SVS/MS	maria.neto@funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Nolan Ribeiro Bezerra	CGVAM/SVS/MS	nolan.bezerra@funasa.gov.br	(61) 3314-6388

MEMÓRIA DA REUNIÃO

DATA: 02 a 03/09/2004

LOCAL: Opas

HORÁRIO: 8h30 às 18h

TEMA: **Informação ao Consumidor sobre Qualidade da Água para Consumo Humano**

PARTICIPANTES: Lista em anexo

OBJETIVO

Definição dos instrumentos e mecanismos de informação ao consumidor sobre qualidade da água para consumo humano

ENCAMINHAMENTOS

A oficina iniciou com a apresentação de comentários de cada instituição. A seguir, foram discutidos os conteúdos do relatório anual e conta de água, bem como procedimentos em situação de risco à saúde pública. Seguem as recomendações e sugestões apresentadas:

Relatório anual

O relatório deverá ser entregue com periodicidade mínima anual aos consumidores, ou seja, para cada residência.

A. Apresentação da empresa responsável pelo sistema de abastecimento de água

- Razão social da empresa, endereço (fixo e eletrônico) e telefone para contato;
- Responsável legal pela empresa – presidente ou responsável e indicação da área responsável pelo atendimento ao cliente – Para receber as reclamações do cliente;
- Objetivo da elaboração e divulgação do relatório ao consumidor. Citar a legislação pertinente e os artigos referentes aos direitos do consumidor quanto à informação sobre a qualidade da água que lhe é fornecida (Art. 9º da Portaria MS nº 518/2004 e Código de Defesa do Consumidor; Deveres do Consumidor);
- Informar outros locais de divulgação de dados sobre a qualidade da água (internet, conta de água, etc.) e de que forma o consumidor pode contatar o prestador do serviço para sugestões, comentários e para maiores informações;
- Informar o órgão responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu respectivo endereço e telefone para contato;
- Informar resumidamente o conteúdo do relatório e o período a que se refere.

B. O processo de tratamento e distribuição de água para a coletividade

- Descrição simplificada de como se processa a captação, tratamento, reservação e distribuição de água para a comunidade de uma maneira geral. Utilizar figuras e linguagem adequada ao consumidor ao discorrer sobre os processos de tratamento.

continua

C. O sistema de abastecimento de água de sua cidade

- Por meio de um mapeamento, localizar no município os principais mananciais abastecedores (superficiais ou subterrâneos,) com seus respectivos nomes, os sistemas que abastecem a cidade e suas respectivas denominações, localizando a captação e as ETAs. A unidade de informação será o município, conforme a abrangência do sistema de abastecimento:
 - Sistemas isolados – unidade de informação: por sistema;
 - Sistemas integrados que abastecem diversos municípios – unidade de informação: por município;
 - Sistemas integrados que abastecem um único município – unidade de informação: cada um dos sistemas.
- Explicar, de forma simplificada, como é realizado o controle de qualidade da água consumida pela população, e que laboratórios são utilizados.

D. Condições dos mananciais

- Informar a legislação que regula a qualidade das águas dos mananciais e o órgão responsável por seu monitoramento;
- Informar a que bacia hidrográfica estão inseridos os mananciais (explicar o conceito de bacia);
- Descrever, de forma simplificada e adequada para o consumidor, a situação de ocupação dos mananciais à montante das captações, os mecanismos existentes para sua proteção, nível de proteção, em termos físicos, qualidade do manancial e fontes de contaminação, se houver;
- Recomenda-se a apresentação de uma série histórica para que o consumidor tenha noção do comportamento da qualidade da água bruta ao longo do tempo.

E. Qualidade da água tratada e distribuída

- Informar o plano de amostragem mínimo exigido pela Portaria MS nº 518/2004, em função da população abastecida, para cada sistema;
- Informar quais são os parâmetros analisados e divulgados no relatório e o seu significado em linguagem acessível ao consumidor leigo;
- Caso o relatório não apresente todos os parâmetros analisados, informar onde o consumidor poderá acessar informações a respeito;
- Apresentar, de forma simplificada, um resumo dos resultados das análises de todos os parâmetros processados em amostras coletadas mensalmente na rede de distribuição de cada sistema de abastecimento, informando por parâmetro analisado nº de amostras realizadas, nº de amostras anômalas detectadas e número de amostras a serem realizadas, de acordo com o plano de amostragem da Portaria MS nº 518/2004 e as medidas adotadas em face das anomalias verificadas;
- Parâmetros com freqüências de análises trimestral e semestral deverão ser informados apenas em caso de não-conformidade;
- Caso existam particularidades próprias da água do manancial e/ou do sistema de abastecimento (presença de algas com potencial tóxico, ocorrência de flúor natural no aquífero subterrâneo, ocorrência sistemática de agrotóxicos no manancial, pouca disponibilidade hídrica que resulta na necessidade de implantar sistema de rodízio no fornecimento, intermitência, etc.), esta condição deverá ser explicitada no relatório, bem como as medidas que estão sendo adotadas para a sua regularização e as medidas preventivas que o consumidor deve adotar para preservar a saúde. O consumidor deverá ser informado, ainda, sobre as medidas que serão tomadas em casos extremos (fornecimento de água por meio de caminhão-pipa, etc.) e como o alerta será dado à população.

continua

Conta de água

A disponibilização das informações na conta de água foi definida para ocorrer em duas etapas. Na primeira, o prestador de serviço deverá disponibilizar informações de caráter geral, como o direito de receber informação de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, onde e como obter tais informações, como, por exemplo, pelo telefone 0800, pelo site www, ou por consulta nos seguintes locais: XXXXXXXXXXXX. Além dessas informações, deverão ser ressaltados os cuidados necessários em função das situações de risco que os sistemas apresentam.

Na segunda etapa, o prestador deverá disponibilizar informações mais completas, conforme explicitado no modelo do documento-base. O conteúdo será discutido posteriormente.

Procedimentos em situações de risco à saúde pública

Foi recomendado constituir um grupo, com cronograma predefinido, para discutir melhor a questão.

Recomendações

Sugeriu-se estabelecer um processo de segmento conjunto do trabalho a ser desenvolvido, num espaço de dois anos com reuniões periódicas e participação dos Ministérios da Saúde, Justiça, Cidades, representantes da Aesbe, Abes, Assemae e secretarias estaduais de Saúde.

Prazos para implantação da instrução normativa

- Elaboração da instrução normativa: até 30 de setembro.
- Publicação do relatório anual:
 - apresentação do relatório do ano anterior até o dia 15 de março do ano corrente;
 - para o ano de 2005, o prazo máximo para enviar ao consumidor será até 30 de junho.
- Publicação na conta de água:
 - primeira etapa: a partir da publicação da instrução normativa, sendo o prazo máximo até 15 de março de 2005;
 - segunda etapa: até 15 de março de 2006.

Lista de participantes

Nome	Instituição	E-mail	Telefone
Ana Dalva S. Miranda	DPCD/MJ	ana.saraiva@mj.gov.br	(61) 3429-3249
Ana Maria Castro	SES/BA	divisa@saude.gov.br	(71) 270-5785
Armando Flores	Aesb/Sabesp	aflores@sabesp.com.br	(11) 6971-4166 6971-4167
Carlos Eduardo Pierin	Sanepar/Usav	cpierin@sanepar.com.br	(41) 330-7110
Carlos Pedro Bastos	Assemae	carlospb@samasa.sp.gov.br	(11) 4433-9602
Ceci Ribeiro	DVS/SVQA	cecicamargo@hotmail.com	(51) 3219-5864
Celso Luiz Rúbio	SES/PR	rubio@fr.gov.br	(41) 330-4469
Cristiane Penaforte	Coveh/SVS/MS	cristiane.penaforte@funasa.gov.br	(61) 3315-3321
Denise Maria Formaggia	SES/SP	formaggia@uol.com.br	(12) 3882-2822
Felizana Palhano	Densp/Funasa/MS	feliziana.palhano@funasa.gov.br	(61) 3314-6453
Girlene Rodrigues Leite	Densp/Funasa/MS	girlene.leite@funasa.gov.br	(61) 3314-6453
Guilherme Franco Netto	CGVAM/SVS/MS	guilherme.netto@funasa.gov.br	(61) 3314-6404
Johnny Santos	Densp/Funasa/MS	johnny.santos@funasa.gov.br	(61) 3314-6586
Luiz Carlos da Silva	Sanepar/USCM	luizcarlos@sanepar.com.br	(41) 3330-3068
Mara Oliveira	Opas/OMS – Brasil	mara@bra.opas-oms.org.br	(61) 3426-9542
Márcia Amoedo	Aesb/Embasa	optq@embrapa.ba.gov.br	(71) 373-7790
Maria Adelaide Perrone	Ess/SP	aperr@zaz.com.br	(11) 3257-6639
Maria de Lourdes Fernandes Neto	CGVAM/SVS/MS	maria.neto@funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Marinho Emilio Graff	Corsan	marinho@corsan.com.br	(51) 3215-5655
Nolan Ribeiro Bezerra	CGVAM/SVS/MS	nolan.bezerra@funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Norma Lúcia de Carvalho	SNSA/MC	norma.carvalho@idades.gov.br	(61) 3315-1114
Ricardo Morishita. Wada	MJ/SDE/Didc	ricardo.morishita@mj.gov.br	(61) 3429-3105
Sebastiana Aparecida da Silva	CGVAM/SVS/MS	sebastiana.a.silva@funasa.gov.br	(61) 3314-6388
Teresa Donato Liporace	Idec	idecrio@uol.com.br	(21) 2246-1004
Vera Regina Estuqui	Caesb	phig@caesb.df.gov.br	(61) 3214-7942
Walder Suriane	Aesbe	aesbe@aesbe.org.br	(61) 326 4888

MEMÓRIA DA REUNIÃO

DATA: 11/10/2004

LOCAL: Ministério da Justiça

HORÁRIO: 15h

TEMA: **Informação ao Consumidor sobre Qualidade da Água para Consumo Humano**

PARTICIPANTES

Ricardo Morishita Wada – DPCD/MJ; Ana Dalva S. Miranda – DPCD/MJ; Guilherme Franco Netto – CGVAM/SVS/MS; Nolan Ribeiro Bezerra – CGVAM/SVS/MS

OBJETIVO

Definição das estratégias de encaminhamentos, publicação e implantação da portaria que regulamenta a informação ao consumidor sobre qualidade da água para consumo humano

ENCAMINHAMENTOS

Para publicação, implantação e acompanhamento da portaria que regulamenta a informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, os Ministérios da Saúde, Cidades e Justiça definiram as seguintes estratégias:

- 1) Encaminhamento da minuta de decreto para o departamento jurídico dos Ministérios da Saúde, Cidades e Justiça para apreciação e parecer jurídico no período de 10 dias para cada ministério;
- 2) Definição de data e agenda dos ministros;
- 3) Elaboração do discurso de cada ministro;
- 4) Elaboração de um plano de trabalho para implantação e acompanhamento da portaria.
- 5) Constituição de um grupo de trabalho com representantes do Ministério da Saúde, Cidades, Justiça, Opas, Idec, Abes, Assemae, Aesbe e secretarias estaduais de Saúde, o qual será coordenado pelo Ministério da Saúde e regulamentado por portaria. Esse grupo de trabalho tem por objetivo definir as informações necessárias na conta de água, acompanhar e avaliar a implantação da portaria, entre outros;
- 6) Realização de cinco oficinas regionais e um seminário nacional a ser realizado em março de 2005;
- 7) Elaboração de cartilha educativa sobre o direito da informação ao consumidor.

Apêndice C

Decreto presidencial publicado no Diário Oficial da União, edição nº 85, de 05/05/2005



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 5.440, DE 4 DE MAIO DE 2005

Estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

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.

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.

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.

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.

ANEXO

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.

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

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.

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;

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;

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: conjunto 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;

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;

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

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;

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.

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.

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.

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, seguidos 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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. 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.

ISBN 85-334-1248-7



9 798533 41248 3

www.saude.gov.br/svs

www.saude.gov.br/bvs

disque saúde: 0800.61.1997



Secretaria de
Vigilância em Saúde

Ministério
da Saúde



