

REGULAÇÃO - RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO N. 03/2022 – RTF

Fiscalização no Sistema de Abastecimento de Água e Sistema de Esgotamento Sanitário de Porto Esperidião-MT através do convênio firmado entre AGERR/Pantanal-MT e Agesan-RS.

1

1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Entre as premissas da atividade regulatória está o exercício da fiscalização, que se deve promover no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico, compreendidos como serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, conjuntamente com drenagem e manejo das águas pluviais, nos termos da Lei Federal n. 11.445/07, para com os serviços prestados.

Pelos instrumentos legais que regem as normas reguladoras, é comum e desejável que as agências firmem convênios entre si para fortalecerem laços e enriquecer experiências regulatórias. Para tanto, no dia 29 de setembro de 2022, através do convênio firmado entre a Agência Regional de Regulação dos Serviços de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR/Pantanal e Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (Agesan-RS), realizou-se fiscalização no Sistema de Abastecimento de Água (SAA), Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) e nas áreas Comercial e Operacional da prestadora Águas de Porto Esperidião, uma empresa do grupo AEGEA-MT. A fiscalização teve como objetivo verificar se o SAA e SES estão de acordo com os instrumentos normativos pertinentes da Agerr Pantanal, em especial para:

- 1) Aferir informações previamente recebidas;
- 2) Conhecer os procedimentos e relacionamentos das áreas normativas e executoras;
- 3) Verificar a adequação e coerência com os procedimentos especificados pelas áreas normativas; e
- 4) Verificar o cumprimento da legislação em vigor, em especial o(s) contrato(s) firmado(s) entre o prestador e o(s) município(s), caso existentes, o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, o contrato de fornecimento dos serviços, e o(s) Plano(s) Municipal(is) e Estadual de Saneamento, quando for o caso.

A AGERR/Pantanal-MT se conveniou à Agesan-RS através de assinatura do convênio de cooperação técnica firmado em 26 de maio de 2022. Além disso, os trabalhos de fiscalização e regulação dos municípios são amparados nas legislações Estaduais e Federais vigentes.

Visualizando o cenário da fiscalização, os principais objetivos da fiscalização foram verificar “*in loco*”:

- 1) a situação do sistema de captação de água bruta quanto às condições de conservação e operação;
- 2) a situação da Estação de Tratamento de Água (ETA) quanto à eficácia do tratamento e os meios que são aplicados;
- 3) a situação do SAA quanto à eficácia do sistema da distribuição e da reservação;
- 4) a situação da Estação de Tratamento de Água (ETE) quanto à conservação das unidades e à eficácia do tratamento e dos meios que são aplicados;
- 5) a situação do atendimento aos usuários quanto à eficácia das prestações de serviços.

Para verificar o serviço prestado pela companhia de saneamento, os trabalhos de fiscalização e regulação nos municípios fiscalizados são amparados, principalmente, nas referências legais e normativas apresentadas no quadro 1.

Quadro 1 – Principais leis, normas, decretos, resoluções, portarias e normas técnicas que norteiam as fiscalizações realizadas pela AGERR-Pantanal-MT e Agesan-RS

Referências legais e normativas	Descrição
Lei Federal nº 11.445/2007 e alterações posteriores	Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico e dá outras providências.
Resolução Conama nº 357/2005	Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências.
Resolução Conama nº 430/2011	Dispõe sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes, complementa e altera a Resolução nº 357, de 17 de março de 2005, do Conselho Nacional do Meio Ambiente – Conama.
Portaria GM/MS nº 888/2021	Estabelece os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade
Lei Ordinária nº 7.110/1999	Dispõe sobre a promoção, proteção e preservação da saúde individual e coletiva no Estado de Mato Grosso e dá outras providências.
Decreto Estadual nº 23.430/1974	Dispõe sobre a promoção, proteção e recuperação da Saúde Pública.
Resolução Normativa nº 14 de 2022, substitutiva da RN Nº 01/2022. Agerr Pantanal.	Dispõe sobre os procedimentos relativos às infrações e penalidades aplicáveis, pela Agerr Pantanal, ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Agerr Pantanal AGE nº 07/2021	Manual de fiscalização dos prestadores de serviços de água e esgotamento sanitário da Agerr Pantanal.
Normas regulamentadoras	Disposições complementares ao Capítulo V da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), consistindo em obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos por empregadores e trabalhadores com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio, prevenindo a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho.
Normas Brasileiras - Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR/ABNT)	Normas brasileiras relacionadas aos sistemas de abastecimento de água, sistemas de esgotamento sanitário e serviços correlatos.
Lei Municipal nº 685/2015	Plano Municipal de Saneamento Básico do município de Porto Esperidião - MT

2. APRESENTAÇÃO DO PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

O planejamento da fiscalização inicia-se pelo acolhimento e identificação das demandas registradas, referentes à prestadora, por município e pelo acompanhamento do Cronograma de Fiscalização Regular estipulado anualmente pela regulação. O Manual de Fiscalização abrange os sistemas de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, considerando a autonomia e atribuições do titular e da prestadora. Por fiscalização, entendem-se duas formas: direta ou indireta. A fiscalização de forma direta está dividida em dois tipos: sob demanda e regular. Na tabela 1, estão expostas as características da fiscalização direta.

Tabela 1: Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização

Modalidade	Tipo	Abrangência	Ação	Período
Direta	Sob demanda	Sistemas de abastecimento de água e esgoto sanitário e instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgoto	Eventual Emergencial	Eventual
Direta	Regular		Inicial, Controle Acompanhamento	Programada

Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de abertura de processo de ação de fiscalização, que deverá ser aberto/recebido/reaberto, conforme cada caso, e encaminhado à Diretoria, a qual direcionará o processo para o setor competente. No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da AGERR/Pantanal-MT e da Agesan-RS avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico. Para fiscalização direta regular é necessário, previamente, analisar os resultados das fiscalizações anteriores e os relatórios anuais da prestadora com os indicadores de desempenho previstos nos contratos e/ou os demais elementos informativos apresentados pelo município e pela prestadora, enfatizando aqueles aspectos apontados como deficientes, e para os quais a prestadora deveria ter adotado medidas para melhoria da qualidade dos serviços ou da sua eficiência. Para fiscalização direta sob demanda, quando necessário, conforme a matriz da demanda, a fiscalização deverá analisar resultados de fiscalizações anteriores, verificando o histórico de reincidência de fatos e manifestação das partes.

A fiscalização da AGERR/Pantanal-MT/Agesan-RS deverá, previamente, analisar a legislação aplicável, em especial a Lei Federal n. 11.445/07, o Decreto Federal n. 7217/10, a PRC n. 888, de 28 de setembro de 2021, os contratos de programa ou os contratos de concessão, conforme o caso, além dos planos municipais de saneamento básico e demais instrumentos de planejamento, visando atualizar os critérios e exigências a serem adotados nos procedimentos de fiscalização. Na figura 1, está demonstrado o fluxograma do planejamento da fiscalização.

Figura 1: Fluxograma do Planejamento da Fiscalização



No início do ciclo de fiscalização a AGERR/Pantanal-MT enviará um ofício para o prestador a ser fiscalizado, informando o período dos trabalhos, os participantes da fiscalização e o respectivo coordenador, bem como a documentação e os recursos que deverão ser disponibilizados previamente e durante os procedimentos de fiscalização. A emissão do ofício deve ser feita com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias com relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

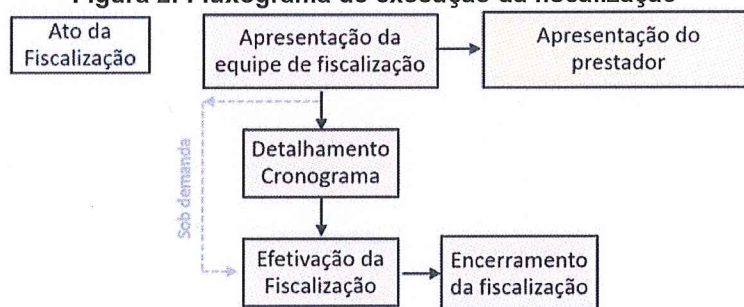
Em anexo ao ofício, será encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização, conforme modelo constante no manual de fiscalização. Uma parte dos documentos listados nessa relação deverá ser encaminhada previamente pelo prestador à agência de regulação, e a parte restante deverá ser disponibilizada pelo prestador quando da execução da fiscalização. O prazo para recebimento das informações solicitadas previamente da realização da fiscalização é fixado em 10 dias úteis em relação ao início das atividades de campo.

No conjunto das informações remetidas pela empresa a equipe fiscalizadora deverá registrar os pontos de destaque a serem considerados e anotar todos os aspectos relevantes para a garantia do bom andamento dos trabalhos durante a fiscalização.

A fiscalização realizada junto às estruturas da Águas de Porto Esperidião foi da modalidade direta, do tipo regular, seguindo o cronograma pré-definido. Os procedimentos foram executados conforme Resolução Normativa AGE nº 003/2020, baseando-se no fluxograma da figura 2 para realizar suas etapas. Com a coleta de informações e documentos ocorrida pela equipe de fiscalização foi estruturado o planejamento a ser executado, visto que as informações solicitadas não foram encaminhadas previamente.

5

Figura 2: Fluxograma de execução da fiscalização



A fiscalização foi planejada para 1 dia, havendo a reunião pela manhã, marcando o início das atividades, na qual a equipe da AEGERR/Pantanal-MT/Agesan-RS relatou as responsabilidades de seus membros para a Águas de Porto Esperidião, apresentado o cronograma de atividades (conforme registrado em Ata de Reunião de Abertura). Com todos cientes do planejamento, a fiscalização foi executada e encerrou-se após a verificação e coleta de dados propostos. A fiscalização foi organizada para ser executadas nos SAA e SES, conforme será apresentado nos próximos capítulos.

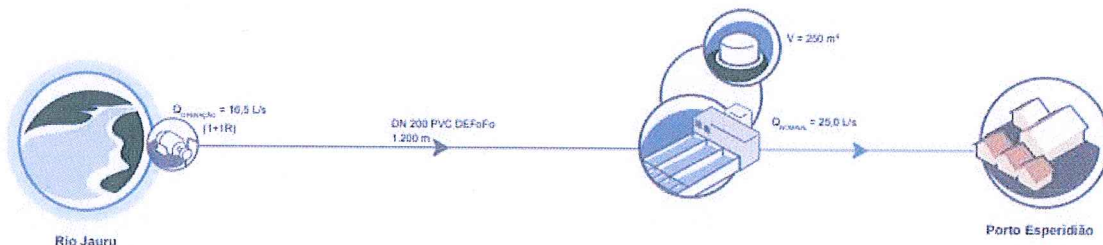
3. ESTRUTURAS FISCALIZADAS

3.1. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)

A fiscalização no SAA de Porto Esperidião teve como objetivo principal fazer o reconhecimento geral do sistema existente. Observa-se, na figura 3, a ilustração gráfica do SAA de Porto Esperidião, sendo que de acordo com a imagem, este é composto por captação superficial com flutuante, ETA e reservatório de distribuição. Para elaboração do presente relatório, o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) de Porto Esperidião foi utilizado como fonte de informações complementares. A figura 4, por sua vez, apresenta as unidades do SAA fiscalizadas.

44 2

Figura 3: Desenho ilustrativo do SAA de Porto Esperidião.



FONTE: Agência Nacional de Águas. Disponível em: https://portal1.snirh.gov.br/arquivos/Croquis_SNIRH/3CC_5106828_PortoEsperidiao.pdf, Acesso em 24 de outubro de 2022.

Figura 4: Localização das unidades do SAA de Porto Esperidião fiscalizadas



Fonte: Disponível em Google Earth PRO. Acesso em: 24 de outubro de 2022.

3.1.1 CAPTAÇÃO

A captação de água no Município de Porto Esperidião é realizada em manancial superficial, no Rio Jauru, nas coordenadas geográficas 15°51'05,82"S e 58°27'46,39"O. A estrutura para a captação de água bruta consiste em uma balsa flutuante, onde está instalada uma elevatória de água bruta - EAB, a qual é responsável por alimentar a Estação de Tratamento de Água do município. O recalque é realizado por grupo motobomba com 30 CV de potência, através de linha de recalque com extensão total de 1.200 m, com vazão na ordem de 50m³.s⁻¹. A figura 5 apresenta o registro fotográfico da captação.

Figura 5: Registro fotográfico da captação no rio Jauru



Algumas recomendações são sugeridas pela fiscalização para contribuir com o nível excelência de qualidade, tais como: seguir as orientações das portarias sanitárias, manter o controle de análises físico-químicas e biológicas da água do manancial, manter as áreas de captação no manancial cercadas e identificadas e manter o local isento da criação de animais.

3.1.2. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA – ETA

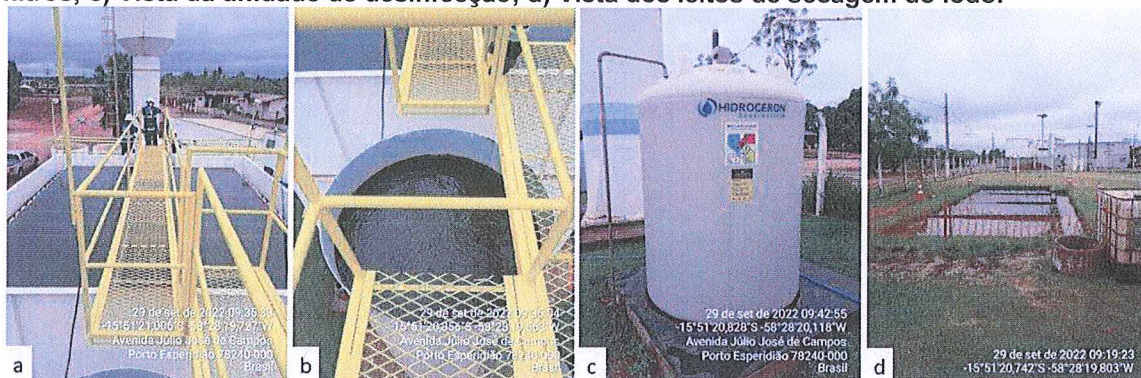
O Município de Porto Esperidião possui 1 ETA, localizada na Avenida Júlio José de Campos, com Coordenadas Geográficas 15°51'20.06" S e 58°28'18.15" O. A ETA é do tipo convencional compacta, com dois módulos separados, tendo capacidade para tratar 25 l.s⁻¹. O tratamento é feito a partir das etapas compostas pelas unidades de mistura rápida, floculação, decantação, filtração e desinfecção. A figura 6 apresenta a posição das unidades situadas no parque da ETA. A figura 7, por sua vez, traz o registro fotográfico da estação.

Figura 6: Localização das unidades no parque da ETA



Fonte: Disponível em Google Earth PRO. Acesso em: 24 de outubro de 2022.

Figura 7: Registro fotográfico da ETA: a) Vista de um dos decantadores; b) Vista de um dos filtros; c) Vista da unidade de desinfecção; d) Vista dos leitos de secagem do lodo.



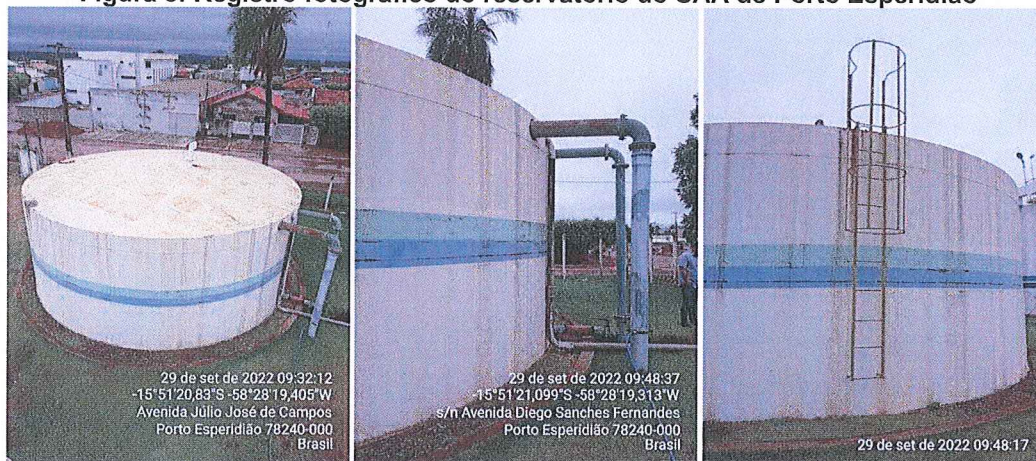
3.1.3. RESERVATÓRIOS

A reservação do SAA de Porto Esperidião conta com 1 reservatório apoiado, o qual está situado dentro do parque da ETA. O quadro 2 apresenta informações da unidade. A figura 8 apresenta o registro fotográfico do reservatório em operação.

Quadro 2: Reservatório do SAA de Porto Esperidião

Reservatório	Localização	Coord. Geográficas	Capacidade (m³)	Tipo
R-01	ETA	15°51'20.71"S 58°28'19.03"O	200	Metálico

Figura 8: Registro fotográfico do reservatório do SAA de Porto Esperidião



3.1.4. ELEVATÓRIA DE TRATADA – EAT

O SAA de Porto Esperidião conta com 1 EAT, a qual está localizada no parque da ETA. A unidade é responsável por abastecer, em marcha, a rede de distribuição. A figura 9 apresenta o registro fotográfico da unidade.

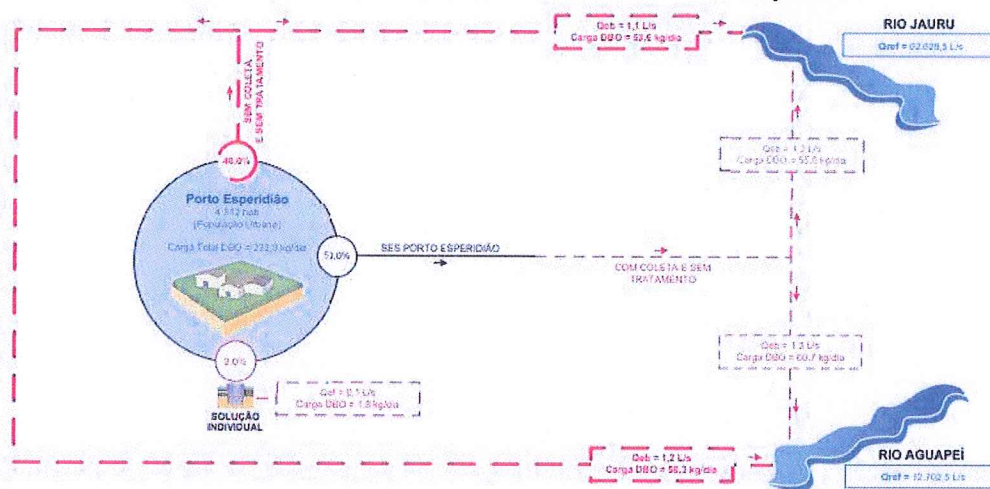
Figura 9: Registro fotográfico da EAT de Porto Esperidião



3.2. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO (SES)

A fiscalização no SES de Porto Esperidião teve como objetivo principal fazer o reconhecimento geral do sistema existente. Observa-se, na figura 10, a ilustração gráfica do SES de Porto Esperidião, sendo que de acordo com a imagem, apenas é realizada a coleta e disposição final do esgoto sanitário sem este receber tratamento, além de possuir um baixo percentual de residências com solução individual. Entretanto, *in loco*, verificou-se que a situação atual é diferente.

Figura 10: Desenho ilustrativo do SES de Porto Esperidião.



FONTE: Agência Nacional de Águas. Disponível em: https://portal1.snirh.gov.br/arquivos/Atlas_Esgoto/Mato_Grosso/Sistema_Atual/Porto_Esperidi%C3%A3o.pdf, Acesso em 24 de outubro de 2022.

O SES de Porto Esperidião, conforme observado na fiscalização, conta com 2 elevatórias de esgoto bruto (EEB) e uma estação de tratamento de esgoto (ETE). A figura 12 apresenta a localização das unidades que compõem o SES.

Figura 12: Localização das unidades ativas do SES de Porto Esperidião



FONTE: Disponível em Google Earth PRO. Acesso em: 24 de outubro de 2022.

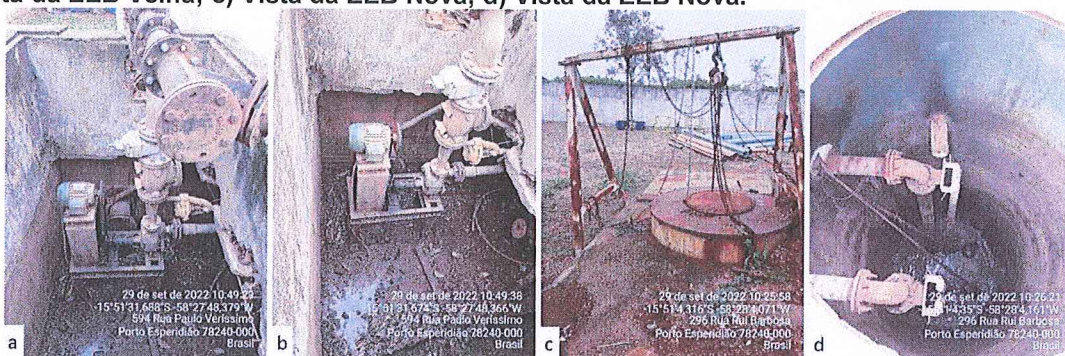
3.2.1. ELEVATÓRIAS DE ESGOTO BRUTO – EEB

O SES de Porto Esperidião conta com 2 EEB, conforme descrito no quadro 3. A figura 13 apresenta o registro fotográfico da unidade.

Quadro 3: Elevatória de esgoto bruto do SES de Porto Esperidião

Elevatória	Endereço	Coord. Geográficas
EEB Velha	Rua Antônio Cardoso de Oliveira	15°51'31.64"S 58°27'48.23"O
EEB Nova	Rua Tancredo Neves	15°51'03.96"S 58°28'04.15"O

Figura 13: Registro fotográfico das EEB do SES de Porto Esperidião: a) Vista da EEB Velha; b) Vista da EEB Velha; c) Vista da EEB Nova; d) Vista da EEB Nova.

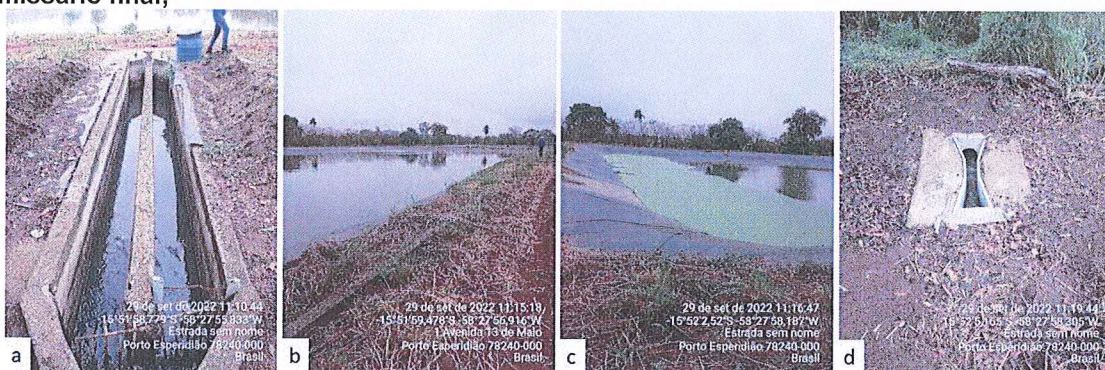


11

3.2.2. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO – ETE

O SES de Porto Esperidião conta com uma ETE, a qual é composta com 2 lagoas de estabilização em série. O lançamento do esgoto após tratamento é feito no Rio Aguapeí. A unidade está situada nas coordenadas geográficas 15°52'2.52"S e 58°27'58.19"O. A figura 14 apresenta o registro fotográfico da ETE.

Figura 14: Registro fotográfico da ETE de Porto Esperidião: a) Vista da chegada de esgoto bruto; b) Vista da Lagoa Anaeróbica; c) Vista da Lagoa Facultativa; d) Vista da Calha Parshall do emissário final;



3.3. UNIDADE COMERCIAL E OPERACIONAL

O atendimento aos usuários de Porto Esperidião é realizado junto à ETA, na Rua João Bordon. A unidade ainda não conta com terminal de autoatendimento para acolhimento inicial dos

clientes. Para atendimento presencial, é disponibilizado um guichê. De acordo com o informado pela equipe da Águas de Porto Esperidião, o SAA e o SES contam com 2.250 ligações e 766 economias ativas, respectivamente. Não foi informado o índice de perdas. A equipe de fiscalização do regulador não teve acesso aos dados referentes ao percentual de hidrometração. A futura fiscalização terá abordagem focada nos seguintes pontos: a qualidade do atendimento e do fornecimento de água e a gestão administrativa.

No dia da fiscalização, foram avaliadas as pressões na rede de distribuição de água, compreendendo uma uniformidade em toda área urbana de Porto Esperidião, às quais, estão apresentados na tabela 2. As pressões de projeto, determinadas pela ABNT NBR 12.218:2017, são definidas como pressão estática e pressão dinâmica da rede. De acordo com a norma, a pressão estática (durante a noite onde o consumo é mínimo) não pode ultrapassar 40 mca, porém para situação de municípios com geografia acidentada admite-se 50 mca (adotado pela Agesan-RS). Já, a pressão dinâmica é definida como no mínimo 10 mca, segundo essa normativa, a Agesan-RS de forma prática para suas avaliações de pressão, nas quais somente são realizadas durante o dia, adota neste momento, a faixa de 10 mca a 50 mca, como pressões adequadas para serem entregues aos consumidores.

12

Tabela 2: Pressões na Rede de Distribuição

Ponto	Localização	Coordenadas Geográficas	Pressão (m.c.a.)	Temperatura (°C)	Horário
1	Rua Antônio Cardoso (ao lado da EEB Velha)	-15°51'31,35" S -58°27'48,02" W	29	35	10:55
2	Rua Alberto Pagliuca, n. 1.071	-15°51'44,87" S -58°28'11,89" W	21	35	15:17
3	Esquina das avenidas Beira Rio e 13 de maio	-15°51'12,78" S -58°27'36,84" W	32	35	15:26
4	Rua Sete de Setembro	-15°51'32,87" S -58°27'30,68" W	28	35	15:34
5	Rua Irmã Dolores	-15°51'32,87" S -58°27'30,68" W	16	35	15:43
6	Rua Tancredo Neves	-15°51'06,05" S -58°28'10,51" W	18	35	15:48
Média:			24,0	Nível de confiança:	
Desvio Padrão:			6,54	Precisão: 5,21 mca	

3.3. IMPACTO AMBIENTAL VERIFICADO – REDE COLETORA DE ESGOTO

Durante a fiscalização, por indicação da equipe técnica da Prefeitura Municipal, foi realizada a fiscalização em um poço de visita (PV) da rede coletora de esgoto, situada na esquina das ruas Tancredo Neves e Rui Barbosa, estando nas proximidades da EEB Nova. A motivação da fiscalização específica de tal PV foi a recorrente ocorrência de vazamentos de esgoto no local. A figura 15 apresenta a localização da PV.

Figura 15: Localização do poço de visita da rede coletora de esgoto fiscalizado



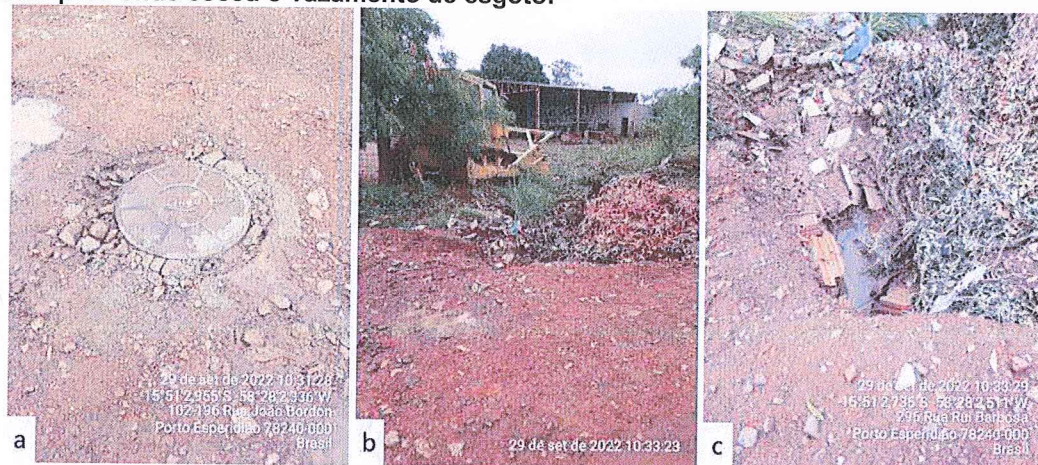
13

FONTE: Disponível em Google Earth PRO. Acesso em: 25 de outubro de 2022.

No local, foram verificadas as seguintes constatações, conforme destacado na figura 16:

- Conforme observa-se na figura 16a, não foi possível analisar o interior do PV pelo fato deste encontrar-se lacrado, possivelmente para evitar extravasamento e deslocamento da tampa metálica, impedindo o extravio desta;
- Destaca-se que, quando da realização da fiscalização, foi verificado que a via, nas proximidades do PV, estava com acúmulo de líquido em alguns pontos. Como havia chovido, não é possível afirmar se tratar de esgoto ou água da chuva (figura 16);
- Entretanto, ao ver a equipe de fiscalização acompanhada de técnicos da prestadora, um grupo de moradores locais se aproximou com o intuito de apresentar reclamações sobre o vazamento de esgoto no local. Segundo eles, é recorrente o vazamento de esgoto cloacal no local, escoando para uma drenagem próxima (figura 16b e 16c). Além disso, informaram a presença do odor característico de esgoto em tais eventos;
- Destaca-se ainda que o local é próximo ao Rio Jauru, estando à montante do ponto de captação de água do SAA operado pela prestadora. Inclusive, boa parte das reclamações dos moradores advinha deste fato.

Figura 16: Registro fotográfico poço de visita da rede coletora de esgoto fiscalizado: a) Vista superior do PV; b) Vista geral do local para onde esco o vazamento de esgoto; c) Vista pontual do local para onde esco o vazamento de esgoto.



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A AGERR/Pantanal-MT, a pedido do município, agendou uma fiscalização técnica, mediante convênio com a Agesan-RS, para buscar entendimentos sobre as condições atuais dos SAA e SES. A fiscalização também teve como objetivo passar informações ao representante do município, aos representantes do legislativo e aos gestores locais do Águas de Porto Esperidião sobre o suporte que a AGERR/Pantanal pode oferecer, além de responder questionamentos sobre a metodologia de fiscalização presencial da agência reguladora e os cronogramas aplicados.

A partir da fiscalização executada, foram identificadas não-conformidades (NC) que seguem anexas a este relatório, no documento intitulado Termo de Não-Conformidades (TNC). A partir da fiscalização direta permanecem abertas 51 NC referentes ao Sistema de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do município de Porto Esperidião.

Deve a prestadora dos Serviços providenciar, pessoalmente ou por provocação aos terceiros competentes, a conformação dos itens descritos, relativos às suas instalações, seus equipamentos e seus serviços, com o intuito de concorrer para uma prestação eficiente dos serviços públicos de abastecimento de água, objetivando o pleno atendimento dos seus usuários e a proteção do meio ambiente.

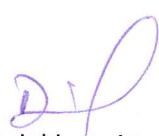
ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 19 (treze) folhas digitadas apenas de um lado, rubricadas, exceto esta última que segue devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

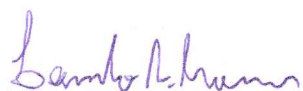
São José dos Quatro Marcos, 19 de dezembro de 2022.

Participantes da fiscalização:

Demétrius Jung Gonzalez
Diretor Geral
Agesan-RS



Daniel Luz dos Santos
Assessor de Fiscalização
Agesan-RS



Leonardo Rodrigues Moreira
Agente de Fiscalização
Agesan-RS

Responsável pelo relatório:

LUCIANA
NASCIMENTO DA
SILVA:80487637100

Assinado de forma digital por
LUCIANA NASCIMENTO DA
SILVA:80487637100
Dados: 2022.12.30 09:53:19
+04'00'

Luciana Nascimento da
Silva
Diretora Geral
AGERR-Pantanal

De acordo,

LUCIANA
NASCIMENTO DA
SILVA:80487637100

Assinado de forma digital
por LUCIANA NASCIMENTO
DA SILVA:80487637100
Dados: 2022.12.30 09:53:32
-04'00'

Luciana Nascimento da Silva
Diretora Geral
AGERR Pantanal

ANEXO (S)

Ofício de Aviso de Fiscalização

Ata de Abertura

Termo de Não Conformidades – TNC