

Vistorias, Inspeções e Perícias Técnicas em Sinistros em Obras e Serviços de Saneamento: normalização técnica empresarial

Ana Maria Ribeiro ⁽¹⁾

Engenheira Civil (FESP), Especialização em Engenharia de Saneamento Básico (FSP - USP), Mestre em Tecnologia Ambiental (IPT), MBA em Saneamento Ambiental (FESPSP). Engenheira do Departamento de Acervo e Normalização Técnica da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp).

Alfredo Figueiredo ⁽²⁾

Arquiteto e Urbanista (Faculdade de Belas Artes), Tecnólogo em Construção Civil (Mackenzie), Especialização em Engenharia de Saneamento Básico (FSP - USP). Gestor do Setor de Inspeção Técnica com experiência por mais de 20 anos no Setor de Perícia Técnica – CSQ (Sabesp).

Endereço ⁽¹⁾: Rua Costa Carvalho, 300 - Pinheiros – São Paulo - SP - CEP: 05429-900 - Brasil - Tel: +55 (11) 3388-9541 - e-mail: amribeiro@sabesp.com.br

RESUMO

Este trabalho apresenta uma norma técnica empresarial que tem por finalidade auxiliar, esclarecer e fornecer procedimentos e técnicas específicas, para as vistorias, inspeções e perícias técnicas em sinistros (acidentes), baseados em conhecimentos práticos e teóricos do processo de sinistros associados aos serviços de prestação de serviços de abastecimento de água e coleta de esgotos. Trata-se da revisão de sua primeira edição em 2006, então foram convidados seus formuladores, que ainda estão na empresa, e na sequência, profissionais que atuam com sinistros, para compartilhar conhecimento técnico e experiências no tema. Acima de tudo, é uma norma técnica que faz parte de um pacote de documentos, que está na vanguarda, e preenche mais uma lacuna de grande importância, podendo ser utilizada também por diversos outros setores, que também tem susceptibilidades a ocorrência de acidentes em suas atividades. Não é um receituário ou uma proposta de “como fazer” até por que a empresa já tem um procedimento empresarial, que faz uma abordagem em vários aspectos, tampouco esgota o tema, e que poderá agregar ainda outras abordagens nas próximas edições, mas que faz um convite de como usar a boa técnica. Dentre deste contexto, esta norma apresenta um roteiro de atividades, que tem como objetivo, dar apoio aos técnicos na identificação ou não da responsabilidade da empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Vistorias, Inspeções, Perícias Técnicas, Sinistros, Responsabilidade, Testes.

1. INTRODUÇÃO

O sinistro é a materialização de um risco inerente ao negócio e está relacionado a probabilidade de perdas às quais uma organização está exposta e pode decorrer da interação de falhas em processos (procedimentos inadequados ou desatualizados), pessoas (falta de treinamento, capacitação, qualificação, comportamentos inadequados) e tecnologia (sistemas, máquinas e equipamentos obsoletos) dentro de um contexto (ambiente físico) e trazer consequências generalizadas. O conjunto de Elementos pode ser representado pelo Tripé do Sinistro na **Figura 1**.

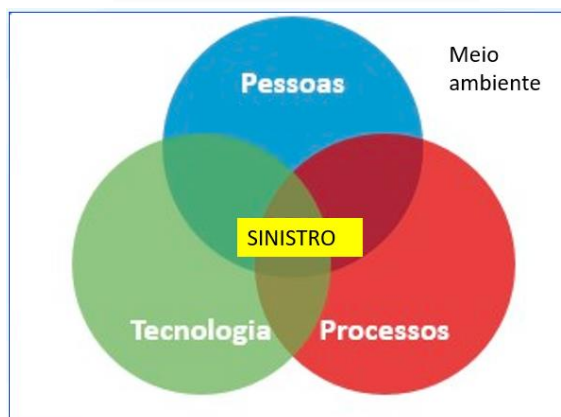


Figura 1- Tripé do Sinistro

Fonte: Autores

A água é o principal agente deflagrador de processos de sinistros, pois um vazamento, ao longo de um certo tempo, poderá criar caminhos preferenciais, abrir vazios no solo e desestabilizar a infraestrutura das construções especialmente as mais precárias, que podem se agravar ainda mais em áreas de riscos de escorregamento.

Nas áreas de riscos de escorregamentos, as tubulações ficam muito vulneráveis a rupturas e rompimentos, devido aos processos de erosão do solo e escorregamentos que podem estar associadas a chuvas, que também são fortes propulsoras de ocorrências de sinistros.

A **Figura 2** mostra as consequências de um sinistro, decorrentes do arrebentamento de uma adutora, após chuvas intensas. Quando envolve erosão, o restabelecimento do fornecimento de água costuma ser mais demorado.



Figura 2 – Rua Lauro Braga, Paraguaçu Paulista (14/04/19)

Fonte: EMPARAGUAÇU.COM.BR

Eventos extremos, podem colocar em risco a eficiência, a segurança operacional e a continuidade dos serviços, cuja paralisação, danos ou sinistros podem trazer impactos negativos para vários segmentos da sociedade, especialmente para a área da saúde.

É como um jogo de palitos, onde o movimento de um único palito, atua como agente deflagrador, **agua** por

exemplo, e pode desestabilizar toda uma estrutura, fazendo com que esta, entre em colapso, desencadeando eventos em série, dentro de um efeito dominó, e revelar situações de riscos preexistentes, mas não visíveis. Podem ocorrer a qualquer momento, sob quaisquer circunstâncias, e por esta razão é sempre uma incerteza.

Em geral ocorrem com maior frequência em áreas de construções precárias, somadas à inexistência de infraestrutura urbana, onde os sistemas também ficam bastante vulneráveis.

Diversas são as causas que podem levar a ocorrência de um sinistro, podendo ser desde um fator isolado ou uma combinação de fatores. A magnitude das consequências de um sinistro é altamente dependente de uma soma de características tais como: topografia da área, diâmetro e pressão da rede, densidade demográfica, padrão de construções, entre outras.

Várias são as consequências de um sinistro, podendo trazer doenças, causar prejuízos, deixar milhares de pessoas sem água, sem energia, gás, entre outras. Os danos materiais são de várias naturezas, desde a destruição parcial e total de imóveis, utensílios domésticos, veículos, produtos perecíveis armazenados, tempo perdido nos engarrafamentos de trânsito, faltas no trabalho e escola, mobilizar os serviços da Defesa Civil; separar famílias e mudar a rotina de vida delas, configurando toda uma situação de reajustes em torno daqueles que forem afetados. No entanto, dentro de um olhar mais humanitário, é bom ressaltar, que a indenização de um sinistro, nunca apaga da memória, os traumas e a perdas.

As perdas decorrentes dos sinistros estão vinculadas ao contexto de acidentes que envolvem remoção de famílias, mudanças, quebra vínculos importantes e fundamentais para a vida daqueles que são afetados.

Por outro lado, há uma preocupação maior da empresa, na identificação da responsabilidade do sinistro, uma vez que, pode envolver grandes complexidades e altos valores indenizatórios.

Primeiramente, há uma preocupação maior da empresa, na identificação da responsabilidade do sinistro, pois ter forte implicação junto a aspectos operacionais, assistências, legais, administrativos, financeiros e ambientais, podendo trazer impactos negativos generalizados.

O processamento de sinistros é uma atividade das áreas operacionais, que não faz parte da rotina da operação e manutenção dos sistemas. Com isso, o sinistro acaba ficando para segundo plano, considerando tantas outras prioridades. Além disso, é preciso ter profissionais com treinamentos específicos, com atualizações periódicas e aprimoramento constante de suas habilitações técnicas e teóricas.

Esta norma tem sido uma ferramenta de auxílio aos profissionais que atuam com sinistros desde sua origem. Embora o uso desta norma, desde sua primeira versão (2006) já tenha apresentado resultados positivos, sendo ~~foi~~ observada a necessidade de sua atualização, trazendo novas diretrizes, em especial, quanto à constatação da responsabilidade, bem como algumas ações a serem realizadas, de forma mais efetiva com objetivo de orientar os técnicos para que tenham maior segurança e confiança nas ações.

Nesta nova versão (2021) houve incrementos importantes também, no que se referem a identificação da responsabilidade no sinistro, bem como algumas verificações imprescindíveis e alguns testes.

Acrescenta-se ainda que, desde sua formulação, a norma tem sido amplamente utilizada nos processos de sinistros, não somente na Sabesp, mas em outras concessionárias do Brasil e do mundo. Dessa forma, pode-se afirmar que as concessionárias que adotaram o uso da norma, estão preocupadas com a melhoria contínua do processo de sinistros e seus benefícios.

Neste sentido, a revisão da **Norma Técnica Sabesp - NTS 216** reforça e especifica métodos para a realização de vistorias, inspeções e perícias técnicas em sinistros, que já foram devidamente testadas e aprovadas pela Comissão de Estudos, cuja formação envolve representantes de todas as diretorias da Sabesp.

2. OBJETIVO

Apresentar procedimentos e técnicas específicas para fazer vistorias, inspeções e perícias técnicas nos casos de sinistros para auxiliar na verificação donexo causal e responsabilidade.

3. METODOLOGIA

A revisão da NTS 216, versão 2021, foi conduzida seguindo o Procedimento Empresarial de Sinistros PE-FN0007 dá instruções gerais sobre o processo e está alinhado às diretivas normativas da Associação Brasileira

de Normas Técnicas (ABNT), que consiste em três principais etapas: a) formação da comissão de estudos (com representantes de diversas diretorias); b) desenvolvimento da norma (neste caso, da revisão da Norma); c) encerramento (publicação e comunicação).

Dentre as principais premissas para o uso desta norma estão:

- A responsabilidade quanto aos serviços de fazer vistorias, inspeções e perícias técnicas nos casos de sinistros é de exclusiva dos profissionais legalmente habilitados e registrados nos Conselhos Regionais.
- A norma poderá ser utilizada para ocorrências de sinistros operacionais e/ou obras.
- Principais componentes, objeto desta norma estão: adutora de água bruta e tratada; reservatórios apoiados e elevados, inclusive linhas de extravasão de descarga; redes de distribuição de água; ramais prediais; redes Coletoras de Esgotos; e Valas.

A norma não se aplica:

- Ao primeiro atendimento do sinistro, no que se refere ao restabelecimento do sistema;
- Na qualificação ou quantificação dos danos ocorridos, quaisquer que sejam, ou
- Na valoração de bens móveis ou imóveis para a indenização de terceiros.

Aqui é apresentado um roteiro que estabelece quais as informações fundamentais para a identificação do nexos causal e responsabilidade de um sinistro:

- Tipos de ocorrências, e quais os fatores mais comuns;
- Principais componentes sujeitos a ocorrências de sinistros, associados a tipos de falhas, fatores e consequências;
- Possível constatação da situação, verificações gerais, contextualização, perícia interna e consultoria externa;
- Principais ações para a realização da vistoria, inspeção e perícia técnica;
- Materiais básicos para a realização de uma vistoria;
- Testes de monitoramento e estabilidade das construções;
- Filmagens da rede de esgotos – inspeção de tubulações;

A norma também oferece um formulário de vistoria preliminar que contém um *check-list*, com as principais informações, dentro de um fluxo das ações a serem realizadas em campo, para auxiliar nas atividades.

4. RESULTADOS

Em geral, o reclamante é envolvido desde a vistoria preliminar e continua participando ativamente do processo, acompanhando as ações de campo, em especial as inspeções, perícias técnicas, consultorias e testes realizados (quando necessários) conforme as diretrizes na norma.

Nos casos em que fica comprovada a responsabilidade da empresa, o reclamante é instruído a apresentar pelo menos três orçamentos para a indenização, que precisam estar embasados nos resultados obtidos.

A **Tabela 1**, apresenta dados de sinistralidades, fornecidos pela Diretoria Financeira no período de 2011 a 2015 nas Diretorias M (Região Metropolitana) e B (Diretoria dos Sistemas Regionais), onde o valor estimado é o menor orçamento apresentado pelo reclamante, e o valor pago, é o valor que efetivamente foi pago de indenização, e a diferença entre A e B, é o que “se deixou de pagar”, ou seja, o valor que foi reduzido, e para finalizar, mostra a porcentagem reduzida.

Tabela 1: Sinistralidades no período de 2011 a 2015
Fonte: SABESP

Período	Valores (R\$)			
	Estimado (A)	Pago (B)	Diferença (A-B)	%
2011 a 2015	66.571.565,83	54.334.742,48	12.236.823,35	18%

Conforme demonstrado na **Tabela 1**, o uso da norma mostra-se bastante promissor, e traz vantagens financeiras, ou seja, o que se deixou de gastar, pode-se aplicar na gestão de ativos, de forma a reduzir melhorar os sistemas e reduzir as ocorrências de falhas e sinistros, bem como aumentar a credibilidade e segurança operacional dos sistemas.

5. COMENTÁRIOS FINAIS

Certamente os resultados aqui apresentados, embora tenham grande parcela do uso da norma, também contam com outras ações, que somam esforços de seus gestores em busca de fazer o melhor, no bom atendimento ao reclamante, em assumir a responsabilidade, quando devida, na redução de prazos de pagamentos, mas principalmente, em pagar o valor justo.

Embora, sejam contínuas das ações de gestão de ativos, prevenção e correção nos sistemas de abastecimento de água e coleta de esgotos, pode-se afirmar ainda que, os sinistros continuam bastante presentes, quer sejam de pequeno porte, que ocorrem com maior frequência e consequências maiores, quer sejam os que ficam estampados nas páginas dos principais jornais e veículos de informações.

Conclui-se então que, o conhecimento técnico se torna um fator importante, que associado a uma metodologia padrão, baseada numa norma de procedimento é de suma importância para padronizar e garantir um trabalho de qualidade.

No que se referem às oportunidades, geradas pelo uso da norma, estão: ter uma metodologia para auxiliar, facilitar e agilizar a identificação da responsabilidade e ações do sinistro, em especial ao atendimento e prazos da ARSESP; redução de reclamações dos órgãos de defesa do consumidor, ouvidoria e processos judiciais; mitigar custos e despesas; e aperfeiçoar processos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. NTS 217 (2021): Vistorias, Inspeções e Perícias Técnicas em Sinistros – Procedimento (disponível em: https://www3.sabesp.com.br/normastecnicas/normas_pesquisa.asp?pagina=1&fescolha=1&ftexto=21)
2. EMPARAGUAÇU.COM.BR/2019-SITE(disponível em: <https://www.emparaguacu.com.br/artigo/apos-rompimento-de-adutora-da-sabesp-deve-faltar-agua-em-paraguacu>)