

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA DO
ESPÍRITO SANTO – ARSI
DIRETORIA TÉCNICA - DT
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO – GRS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA
RFE/DT/GRS/003/2013

ASSUNTO: Fiscalização específica acerca dos serviços de ligação de água e de esgoto nos municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica e Viana

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN

PROCESSO: 63756056

SETEMBRO/2013

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. RELATÓRIO	3
3.1. DOS FATOS.....	3
3.2. DA ANÁLISE	4
3.2.1. <i>Do arcabouço legal.....</i>	<i>4</i>
3.2.2. <i>Do serviço de ligação de água.....</i>	<i>5</i>
3.2.3. <i>Do serviço de ligação de esgoto</i>	<i>7</i>
4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES	8
5. CONCLUSÃO	8
6. EQUIPE TÉCNICA.....	9

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei Complementar 477, de 30 de dezembro de 2008, a ARSI tem como competência regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços de saneamento básico de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de interesse comum e interesse local, delegados ao Governo do Estado, em conjunto com os serviços estaduais de infraestrutura viária com pedágio.

Segundo a Lei Complementar Estadual nº 477, de 29 de dezembro de 2008, que criou a Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo – ARSI, autarquia de regime especial, a ARSI deve proteger o consumidor, no que diz respeito a preços, continuidade e qualidade da prestação dos serviços públicos concedidos, e assegurar o cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais, o atendimento do interesse público e o respeito aos direitos dos usuários.

Neste sentido, as fiscalizações realizadas pela ARSI têm o intuito de verificar o cumprimento das Resoluções ARSI, Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico, além de atestar a qualidade dos serviços prestados.

A fiscalização específica é o tipo de fiscalização que tem por objetivo verificar se o prestador de serviços está atendendo a determinado requisito e é decorrente de demandas não programadas, tais como denúncias, informações da mídia, eventos inesperados, dentre outros.

2. OBJETIVO

Este relatório tem por objetivo apresentar a fiscalização específica acerca dos serviços de ligação de água e de esgoto nos municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica e Viana.

3. RELATÓRIO

3.1. Dos Fatos

Em 26 de agosto de 2013 a Agência solicitou à Cesan, através do ofício OF/ARSI/DT 020/2013, informações acerca dos procedimentos de novas ligações de água e esgoto. A Cesan enviou parte dos dados solicitados através do ofício PR/008/027/2013, em 02

de setembro de 2013 e solicitou prazo de 10 (dez) dias para o envio do restante dos dados.

Em 09 de setembro de 2013, a Cesan enviou, através do ofício D-MA 020/002/2013, informação adicional a respeito de problemas operacionais ocorridos na execução dos serviços de ligação de esgoto no município de Vila Velha em função de dificuldades contratuais enfrentadas. A situação foi abordada no Relatório de Fiscalização Específica RFE/DT/GRS/003/2013.

Em 13 de setembro de 2013, foram enviadas as informações acerca do serviço de ligação de esgoto, de maio a julho de 2013, e complementadas as informações acerca do serviço de ligação de água, com os dados de julho de 2013.

3.2. Da Análise

3.2.1. Do arcabouço legal

Quanto à prestação de serviços de saneamento, a Lei 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, em seu Artigo 43, preconiza que:

*“A prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a **regularidade**, a **continuidade** e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais”.*

O mesmo requisito é expresso na Lei Estadual 9.096/2008, que estabelece as Diretrizes e a Política Estadual de Saneamento Básico, em seu artigo 52, e na Resolução ARSI 008/2010 em seu artigo 8º:

“Os serviços prestados obedecerão aos parâmetros mínimos de regularidade, generalidade, continuidade, equidade, eficiência, segurança, atualidade e modicidade das tarifas”.

Especificamente quanto ao prazo de ligação de água e esgoto, a Resolução ARSI 008/2010, em seu Artigo 15, preconiza:

*“**Art. 15** Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora*

existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16:

I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis;

II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis”.

3.2.2. Do serviço de ligação de água

A Tabela 1 apresenta o quantitativo de ligações de água registradas em maio e junho de 2013, a proporção de ligações atendidas fora do prazo previsto pelo Artigo 15 da Resolução ARSI 008/2010 e a média do prazo de atendimento do serviço.

Tabela 1: Ligações de água registradas - Maio e Junho de 2013

Município	Total de ligações	Vistorias				Execução de Ligação			
		Dentro do prazo	Fora do prazo	% Fora do prazo	Média (dias) ^[1]	Dentro do prazo	Fora do prazo	% Fora do prazo	Média (dias) ^[1]
VITÓRIA	91	70	21	23%	4,4	83	8	9%	8,0
VILA VELHA	252	205	47	19%	4,5	25	227	90%	19,7
SERRA	349	83	266	76%	11,5	293	56	16%	9,6
CARIACICA	202	74	128	63%	6,7	33	169	84%	17,3
VIANA	58	32	26	45%	5,8	4	54	93%	18,6
TOTAL	952	464	488	51%	7,6^[2]	438	514	54%	14,3^[2]

Nota [1]: média do prazo de atendimento

Nota [2]: média ponderada em relação ao total de ligações

Conforme os dados apresentados, a ocorrência de vistorias e execuções de ligação fora do prazo foi registrada em todos os municípios. O município de Vitória, em comparação com os demais, apresentou as menores ocorrências fora do prazo, tanto para vistorias (23%) quanto para execuções de ligação (9%). Vila Velha apresentou 47 vistorias fora do prazo (19%), mas 227 ocorrências de execuções fora do prazo (90%). Por sua vez, a Serra apresentou comportamento contrário ao de Vila Velha, com 83 vistorias fora do prazo (76%) e 56 execuções fora do prazo (16%).

Já Cariacica e Viana apresentaram resultados insatisfatórios tanto para vistorias (63% e 45% fora do prazo, respectivamente) quanto para execuções (84 e 93% fora do prazo, respectivamente). Tais considerações são ilustradas pela Figura 1.

Quanto ao tempo médio de atendimento, Vitória e Vila Velha apresentam média de prazo das vistorias inferior ao exigido pela Resolução ARSI 008/2010 (cinco dias) e Vitória e Serra apresentaram tempo médio de execução de ligação inferior ao

preconizado pela Resolução (dez dias). Nos demais casos, o prazo legal foi exorbitado (Figura 2).

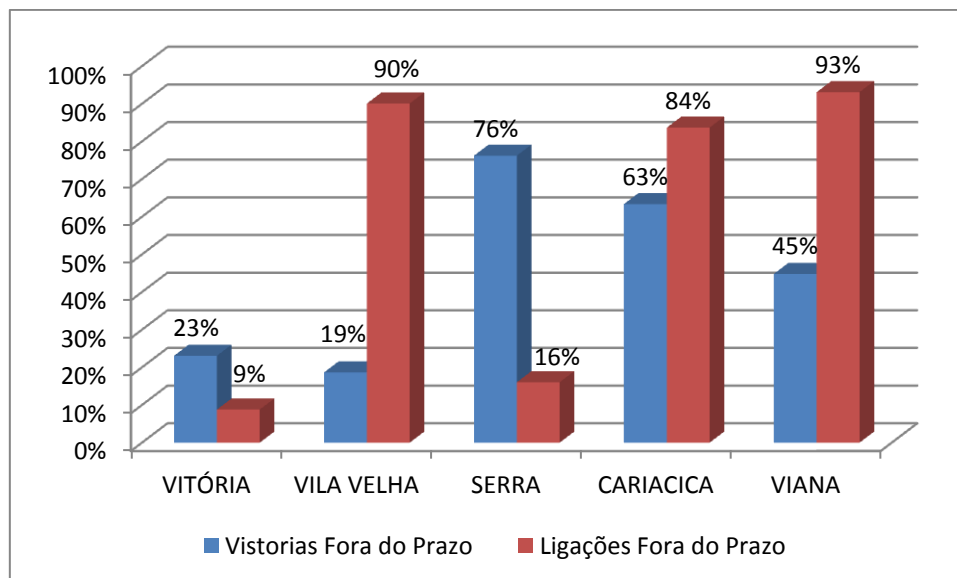


Figura 1: Proporção de vitorias e Ligações executadas fora do prazo - Maio e Junho de 2013

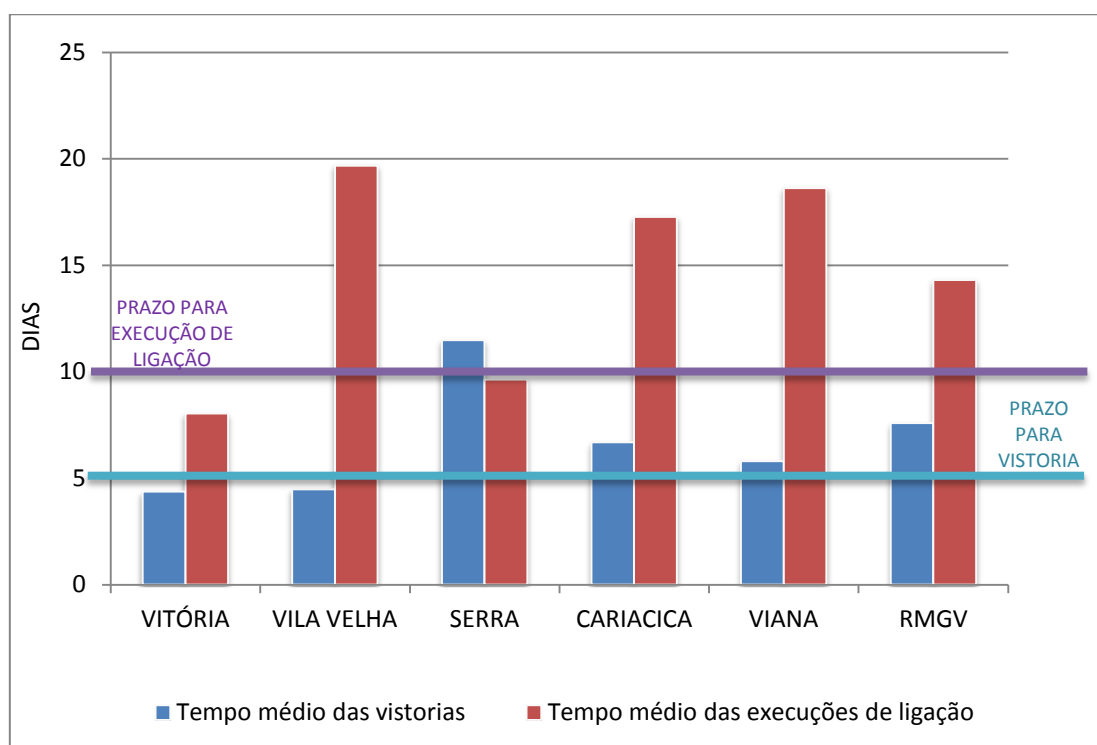


Figura 2: Tempo médio de atendimento de vistoria e execução de ligação

3.2.3. Do serviço de ligação de esgoto

A Tabela 2 apresenta o quantitativo de ligações de esgoto registradas de maio a julho de 2013 e a proporção de ligações atendidas fora do prazo previsto pelo Artigo 15 da Resolução ARSI 008/2010.

Ressalta-se que os dados fornecidos não detalham o tempo transcorrido, separando-o em tempo de inspeção e tempo de execução, cujos prazos são de cinco e dez dias úteis, respectivamente. Desta forma, a avaliação do atendimento da Resolução ARSI 008/2010 levou em consideração o tempo total de quinze dias úteis, compreendido entre a solicitação do serviço de ligação de esgoto e a execução.

Tabela 2: Ligações de esgoto registradas - Maio a Julho de 2013

Município	Total de Solicitações	Dentro do prazo	Média do tempo de atendimento	Fora do prazo	% Fora do prazo	SS com maior tempo de execução
VITÓRIA	1	1	14 dias úteis	0	0%	14 dias úteis
VILA VELHA	24	11	17 dias úteis	13	54%	53 dias úteis
SERRA	44	12	23 dias úteis	32	73%	43 dias úteis
CARIACICA	51	17	19 dias úteis	34	67%	53 dias úteis
VIANA	22	6	18 dias úteis	16	73%	30 dias úteis
TOTAL	142	47	19,7 dias úteis^[1]	95	67%	-

Nota [1]: média ponderada em relação ao total de solicitações

Conforme os dados apresentados, à exceção do município de Vitória, em todos os municípios a prestação do serviço se deu fora do prazo em mais de metade das ocorrências.

Em termos percentuais, os municípios com maior proporção de ligações fora do prazo foram Serra e Viana. Em Serra registrou-se o maior tempo médio para execução da ligação, contudo os casos mais graves (com maior tempo de execução da ligação) ocorreram em Vila Velha e Cariacica (Figura 3). Convém salientar que a situação da prestação de serviços em Vila Velha já foi abordada pelo Relatório de Fiscalização Específica RFE/DT/GRS/003/2013.

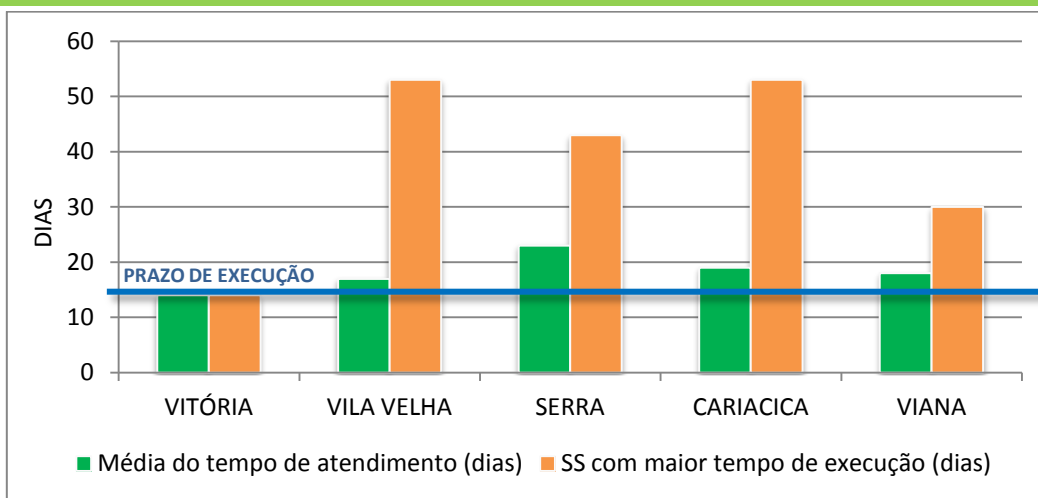


Figura 3: Média do tempo de atendimento e maior tempo de execução de ligação de esgoto - Maio a Julho de 2013

4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

Face ao relatório de fiscalização apresentado, exprimem-se as seguintes Constatações (C) e respectivas Recomendações (R) e Determinações (D):

C. Os serviços de ligação de água e esgoto não estão sendo realizados no prazo preconizado pela Resolução ARSI 008/2010.

Não conformidade: O artigo 15 da Resolução ARSI 008/2010 não está sendo cumprido.

D1. Enviar à ARSI Plano de Ação com previsão das medidas necessárias para que a prestação dos serviços de ligação de água e esgoto ocorra dentro do prazo previsto pela Resolução ARSI 008/2010, em 15 (quinze) dias corridos, contados da data do recebimento deste documento.

5. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou as constatações, não conformidades e determinações acerca da prestação do serviço de crescimento vegetativo de esgotamento sanitário no município de Vila Velha. Sugere-se à Diretoria da ARSI que a prestadora de serviços, CESAN, seja notificada destas.

6. EQUIPE TÉCNICA

- Elaboração:

Tiago Gollner Perovano – Especialista em Regulação e Fiscalização – DT/GRS

- Coordenação e revisão:

Kátia Muniz Côco - Gerente de Regulação do Saneamento Básico – DT/GRS