



## **RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA RFE/DS/GSB/002/2019**

Assunto: Denúncia registrada no Ministério Público do Espírito Santo a respeito da interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água no distrito de Ponto Alto, Domingos Martins

**Processo:86436384**

**GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO – GSB  
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA - DS**

Vitória – ES

Julho/2019

## ÍNDICE

<b>1. IDENTIFICAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. DOS FATOS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DA ANÁLISE.....</b>	<b>5</b>
<b>7. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES..</b>	<b>8</b>
<b>8. EQUIPE TÉCNICA.....</b>	<b>10</b>

## 1. IDENTIFICAÇÃO

**ARSP -Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo.**

**Endereço:**Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 – Enseada do Suá – CEP: 29050-335, Vitória/ES.

**Telefone:**(27) 3636-8500

**CESAN - Companhia Espírito Santense de Saneamento**

**Endereço:**Av. Governador Bley , 186 – Centro – CEP: 29010-150, Vitória/ES.

**Telefone:**(27) 2127-5000

## 2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

<b>Tipo: Sistema de Abastecimento de Água</b>
Fiscalização Específica para verificação de denúncia registrada no Ministério Público do Espírito Santo a respeito da interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água no distrito de Ponto Alto, Domingos Martins.
<b>Município:</b> Domingos Martins - ES
Legislação: Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 9.096/2008; Lei Federal nº 8.078/1990; Lei Federal nº 8.987/1995; Lei Estadual nº 5.720/1998; Lei Complementar nº 827/2016; Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010; Resolução ARSI (atual ARSP) nº 032/2014; Resolução ARSP nº 018/2018.

## 3. OBJETIVO

Este relatório visa apontar resultados da ação de fiscalização específica realizada em função de denúncia registrada no Ministério Público do Espírito Santo a respeito da interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água no distrito de Ponto Alto, Domingos Martins, ocorrida entre os dias 03 e 05/05/2019, em função da alteração na qualidade da água bruta no ponto de captação, bem como a ocorrência de prejuízos à qualidade da água tratada e distribuída aos usuários deste serviço.

#### **4. METODOLOGIA**

A metodologia para desenvolvimento da ação de fiscalização compreendeu os procedimentos de solicitação de informações à Cesana respeito da ocorrência da paralisação do abastecimento, bem como da qualidade da água tratada e distribuída aos usuários no período de abril e maio de 2019, avaliação técnica da resposta encaminhadas à ARSP, observando o estabelecido no Manual de Fiscalização de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da ARSP.

#### **5. DOS FATOS**

Foi protocolado na ARSP o ofício do Ministério Público do Espírito Santo OF/PDM/Nº410/2019 (fl. 01), referente à Notícia de fato nº2019.0013.7058-63 e Manifestação nº OUV2019039751, solicitando que esta autarquia realizasse visita técnica objetivando verificar o serviço prestado pela Cesan e a qualidade da água fornecida aos moradores de Ponto Alto, distrito de Domingos Martins.

Relacionado às atribuições da ARSP, no conteúdo da manifestação anexa ao ofício (fl. 02) é denunciado, dentre outras coisas, que os moradores de Ponto Alto ficaram sem poder utilizar a água fornecida pela Cesan entre os dias 03 e 05 de maio de 2019, pois o abastecimento fora interrompido em virtude da água estar com “cheiro de podre, oleosa e com micropartículas que podiam se vistos a olho nu”. O manifestante sugere que a interferência na qualidade da água do rio possa estar relacionada à existência de um matadouro clandestino na região, o que causou a contaminação da mesma.

Visando a elucidação dos fatos, em 05/07/2019 foi encaminhada solicitação de esclarecimento à Cesan requerendo as justificativas sobre a interrupção do serviço de

abatecimento de água, visto que não foi observado no Portal de Eventos Relevantes da ARSP comunicação específica sobre esta paralisação (Resolução ARSI 032/2014). Havendo dúvidas sobre o prejuízo na qualidade da água distribuída aos usuários, foram solicitados também os laudos de qualidade da água bruta, tratada e distribuída na localidade de Ponto Alto, no período de abril e maio de 2019. A Cesan respondeu aos questionamentos em 11/07/2019, no prazo estabelecido pela Agência(fl. 10), o qual passo a analisar a seguir.

## **6. DA ANÁLISE**

Em sua justificativa, no Relatório de Ocorrência à fl. 11, a Cesan confirma o episódio de paralisação no sistema de abastecimento de água em função da alteração da qualidade da água bruta do córrego Areinha, que abastece a ETA de Ponto Alto, por volta das 11h do dia 03/05/19, sendo a produção e distribuição de água interrompidas imediatamente. Esclareceu que os órgãos ambientais competentes foram acionados e, por meio da imprensa local, a Cesan informou a população sobre o desabastecimento e a necessidade do descarte imediato da água e da limpeza dos reservatórios das residências.

A Companhia explicou, ainda, que a central de atendimento ao cliente estava preparada para atender todas as pessoas que ligaram para o *Call Center* (115), informando sobre o ocorrido e orientando sobre as providências. A empresa disponibilizou caminhões pipas para atender e dar suporte aos moradores afetados até que a situação fosse normalizada, o que aconteceu no sábado (04/05) pela manhã.

Esclareceu, também, que uma equipe técnica ficou dedicada integralmente ao monitoramento e quando constatado que a água bruta retornou à condição de normalidade, a produção e o abastecimento também foram retomados. Em relação às reclamações de falta de água registrados no *call center*, o quantitativo no período foi de apenas 07 reclamações, sendo que em todo o mês de maio, foram registradas 08 reclamações.

Com base nestes esclarecimentos prestados, a Resolução ARSI 08/2010 diz, em

seu artigo 59, que não será considerada interrupção indevida dos serviços as suspensões ocasionadas por fatores externos alheios ao prestados (neste caso, alteração na qualidade da água bruta), que coloque em risco a saúde da população. No parágrafo primeiro deste mesmo artigo é exigido que o prestador de serviço divulgue amplamente o motivo da interrupção e oriente os usuários quanto aos procedimentos a serem adotados.

*Art. 59 O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:*

*(...)*

*II. fatores externos alheios ao prestador de serviços e em situação de emergência que atinja a segurança de pessoas e bens e que coloque em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento;*

*(...)*

*§ 1º Na hipótese do inciso II o prestador de serviços deverá divulgar amplamente o motivo que gerou a interrupção em caráter emergencial e orientar a população sobre os procedimentos a serem adotados.*

Entende-se, desta forma, que a Cesan não interrompeu indevidamente a prestação dos serviços, visto a ocorrência de alterações na qualidade da água bruta, e orientou os usuários quanto aos motivos e procedimentos a serem adotados neste situação.

No que tange à comunicação da paralisação à ARSP, a Cesan informou que o comunicado à Agência foi gerado, mas por uma falha administrativa, não foi inserido no Portal de Eventos, e que os motivos da falha estão sendo avaliados para adoção de medidas visando a não repetição.

Sobre este fato, na Resolução ARSI nº 032/2014, que dispõe sobre o procedimento de comunicação de eventos relevantes na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARSP, o inciso IV do artigo 10º define que as interrupções e/ou suspensões dos serviços de abastecimento de água são

consideradas eventos relevantes:

*Art. 10 Nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, regulados por esta agência, considera-se evento relevante qualquer ocorrência, programada ou não, relacionada a instalações, equipamentos ou serviços operacionais, decorrente de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar em:*

*(..)*

*IV. Interrupção e/ou suspensão da prestação dos serviços*

*(...)*

*§ 2º Na hipótese prevista no inciso IV, considerando a rotina de operação dos sistemas de saneamento, será adotada como referência para comunicação à ARSI, a situação de interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento da prestação dos serviços de:*

*I. Abastecimento de água, em que houver previsão de desabastecimento por mais de 12 (doze) horas de um número de economias definidos conforme a Tabela constante do Anexo IV, ou de usuários caracterizados como estabelecimento de saúde ou instituição de internação coletiva;*

*(...)*

*§ 5º No tempo de paralisação, suspensão ou comprometimento da prestação dos serviços de abastecimento de água, estabelecidas no §2º, inciso I, e §4º, bem como nas paralisações pontuais, não será considerado o prazo para restabelecimento do sistema, que deverá ocorrer em até 24 horas.*

Considerando o determinado, constata-se que o prestador não comunicou adequadamente a Agência sobre a ocorrência deste evento, dentro dos prazos estabelecidos na norma. Neste sentido, conforme dispõe o Artigo 15 da Resolução 032/2014, quando da ausência de comunicação oficial do prestador de serviços, a ARSP poderá aplicar as sanções cabíveis.

*Art. 15 A ausência de comunicação oficial do prestador de serviços regulado, conforme os procedimentos descritos nesta Resolução, poderá implicar em aplicação das sanções cabíveis, garantindo-se o contraditório e ampla defesa.*

No tocante à qualidade da água tratada e distribuída à população nos meses de abril e maio de 2019, através dos laudos encaminhados pela Companhia, foi observada a

ocorrência de uma amostra na saída do tratamento que apresentou resultado positivo para Coliformes Totais, no dia 16/04/2019 (fl.12). Nota-se que este fato foi anterior à ocorrência da paralisação do sistema de abastecimento. O Valor Máximo Permitido estabelecido no Anexo I do Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 05/2017 (PRC), que contém a tabela do padrão microbiológico da água para consumo humano, é de Ausência, em 100 mL, de Coliformes Totais.

Apesar da Cesan alegar que nesta mesma amostra foi obtido o resultado de Cloro Residual de 1,2 mg/L, indicando condição de suficiência para continuidade do processo de desinfecção, não foi observado critério no Anexo XX da PRC quanto à correlação de Coliforme Totais e Cloro Residual na saída do tratamento. Constata-se, assim, que este resultado encontra-se em desacordo com o normativo.

As demais análises da qualidade físico-química e microbiológicas na saída do tratamento e na rede de distribuição encontravam-se dentro dos padrões exigidos na PCR no período avaliado.

Por fim, em relação à solicitação do MPEES de visita técnica ao local, informamos que foi realizada fiscalização periódica da prestação dos serviços de abastecimento de água no distrito de Ponto Alto na data de 22/05/2019, e os resultados desta ação estão em fase de relatoria.

## 7. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

São listadas neste capítulo as constatações e não conformidades apuradas em função da análise da denúncia.

**CONSTATAÇÃO C1:** O prestador não realizou as comunicações da paralisação do sistema de abastecimento de água do distrito de Ponto Alto, Domingos Martins, ocorrida entre os dias 3 e 4 de maio de 2019, conforme disposto no Art. 10 da Resolução ARSI 032/2014.

**Não conformidade NC1** – Não atendimento ao Artigo 14, inciso XI: “Deixar de encaminhar e/ou fornecer informações e documentos à ARSP, na forma e nos prazos

estabelecidos nos regramentos vigente”.

**Enquadramento legal:** Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor no Artigo 10 da Resolução ARSI 032/2014.

**Determinação D1** – A CESAN deve comunicar os eventos relevantes da prestação dos serviços, conforme condições e prazos estabelecidos na Resolução ARSI 032/2014.

**Prazo para atendimento D1:** 01 (um) dia útil.

**CONSTATAÇÃO 02:** Os resultados das análises microbiológicas realizadas na água tratada no período de abril e maio de 2019 apresentaram não conformidade quanto ao parâmetro Coliformes Totais na saída do tratamento da ETA de Ponto Alto no mês de Abr/2019, estando em desacordo com o Anexo I do Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 05/2017 (Quadro 1).

Quadro 1 - Resultados das Análises microbiológicas na Saída do tratamento da ETA de Ponto Alto no período de abril e maio de 2019 e verificação do atendimento quanto ao Anexo XX da Port. De Cons. Nº 05/2017.

Mês / Ano	Saída do Tratamento				
	Coliformes Totais				
	TAR	VCPF	ANC	PNC (%)	VPMB
Abr / 18	10	OK	1	10	NOK
Mai / 18	10	OK	0	0,0	OK

**Legenda**

**TAR** - Número total de amostras realizadas

**VCPF** - Conformidade com a Portaria de Consolidação Nº 05 quanto a frequência mínima de amostras

**ANC** - Número de amostras não conformes com a Portaria de Consolidação nº 05 do Ministério da Saúde

**PNC** - Porcentagem de amostras não conformes

**VPMB** - Conformidade com o Art. 27 da Portaria de Consolidação Nº 05 quanto ao padrão microbiológico

**OK** - Parâmetro conforme com a Portaria de Consolidação nº 05 do Ministério da Saúde no mês de referência

**NOK** - Parâmetro não conforme com a Portaria de Consolidação nº 05 do Ministério da Saúde no mês de referência

**Não Conformidade NC2:** Não atende ao Artigo 15º, inciso VII da Resolução ARSP nº

18/2018: “Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos na legislação e regramento vigentes.”

**Enquadramento legal:** Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, Artigo 8º da Resolução ARSI nº008/2010 e Anexo 01 do Anexo XX da Port. De Cons. Nº 5/2017.

**Determinação D2** – A Cesan deve fornecer água dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos na legislação e regramento vigentes.

**Prazo para atendimento D2:** Imediato.

## 8. EQUIPE TÉCNICA

- Fiscalização e elaboração:  
Lorenza Uliana Zandonadi – Gerente de Saneamento Básico

Vitória – ES, 16 de julho de 2018.