

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/002/2015



*Agência Reguladora de Saneamento Básico  
e Infraestrutura Viária do Espírito Santo*

**ASSUNTO:** Fiscalização Específica no sistema de abastecimento de água de Guarapari.

**PRESTADOR DE SERVIÇOS:** Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN.

**PERÍODO DE FISCALIZAÇÃO:** 07 de Janeiro de 2015.

**PROCESSO:** 69049050.

Janeiro/2015

## ÍNDICE

1. Introdução .....	3
2. Objetivo .....	3
3. Relatório .....	4
3.1. DOS FATOS .....	4
3.2. METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO .....	6
3.3. DA ANÁLISE .....	6
3.3.1. Abastecimento e Distribuição .....	6
3.3.2. Das Reclamações registradas na ouvidoria da ARSI .....	7
3.3.3. Da Comunicação .....	10
4. Constatações e Não Conformidades .....	11
5. Determinações .....	12
6. Conclusão .....	12

*Agência Reguladora de Saneamento Básico  
e Infraestrutura Viária do Espírito Santo*

## **1. INTRODUÇÃO**

Conforme a Lei Complementar nº 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 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.

Em especial, 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 uma demanda não programada, isto é, denúncias, informações da mídia, eventos inesperados, dentre outros.

## **2. OBJETIVO**

Este relatório tem por objetivo apurar as denúncias encaminhadas à ouvidoria da ARSI e veiculadas na mídia acerca da continuidade no abastecimento de água no município de Guarapari e apresentar os resultados da fiscalização específica realizada pela equipe técnica da ARSI.

### 3. RELATÓRIO

#### 3.1. Dos fatos

Em 07/01/2015 a equipe técnica da Arsi visitou o sistema de tratamento e distribuição de água do município de Guarapari, a visita técnica tornou-se necessária em virtude do elevado número de reclamações encaminhadas à ouvidoria desta agência devido à constante falta d'água nos dias que antecederam o feriado de ano novo e que persistem até o presente momento.

Foram selecionados os imóveis que registraram reclamações na Ouvidoria da ARSI até a data da vistoria para verificar in loco a situação do abastecimento. Tais imóveis localizam-se nos bairros Praia do Morro, Meaípe e Ipiranga. Na residência localizada na Praia do Morro (Figura 1) ficou confirmada a falta d'água. A proprietária informou ainda que passa pelo problema desde o dia 28/12/2014 e que foi atendida uma única vez por carro pipa no dia 31/12/2014. Nos imóveis do bairro Ipiranga (Figura 2) e Meaípe não havia morador no horário da vistoria.



*Figura 1: Residência visitada na Praia do Morro.*

*Figura 2: Residência visitada no bairro Ipiranga.*

A visita técnica ocorreu também nas três captações:

- Captação do rio Conceição (Figura 3): situada na localidade de Cachoeirinha (Guarapari), opera por gravidade e possui um booster para operar em situações emergenciais;
- Captação do rio Jabuti (Figura 4): situada na localidade de Jabuti (Guarapari), possui três conjuntos moto-bomba de 400 CV;
- Captação do rio Benevente (Figura 5): situada na localidade de Jabaquara (Anchieta), com três conjuntos de 40 CV, EEAB (três conjuntos moto-bomba de 300 CV) e um booster com mais três conjuntos de 350 CV.



**Figura 3: Captação do rio Conceição.**



**Figura 4: Captação do rio Jabuti.**



**Figura 5: Captação do rio Benevente.**

Durante vistoria nos bairros de Guarapari podemos observar que a concessionária providenciou alguns carros pipas (Figura 6) para atender o município, entretanto, conforme reclamações registradas na agência e veiculadas na mídia a maior parte da população não está sendo abastecida por carros pipas nas situações emergenciais.



**Figura 6: Abastecimento por carro pipa verificado no dia 07/01/2015.**

## 3.2. Metodologia de Fiscalização

A metodologia adotada nesta fiscalização consistiu em verificar in loco a situação do abastecimento de água nos imóveis que registraram reclamações na ouvidoria da ARSI no que diz respeito a falta d'água no município de Guarapari. Foi realizada também visita técnica na estação de tratamento de água (ETA) e no escritório responsável pelo sistema de distribuição para avaliar as deficiências no abastecimento de água.

## 3.3. Da análise

### 3.3.1. Abastecimento e Distribuição

Após vistorias às captações observamos que os rios em que as mesmas se localizam encontram-se com o nível bem abaixo do normal, em especial as localizadas nos rios Conceição e Jabuti (Figuras 3 e 4 respectivamente). Já a captação do rio Benevente (Figura 5) além de estar com um nível abaixo do normal possui uma barragem improvisada com sacos de areia para represar o volume água necessário para a captação. Tal fato deve ser regularizado junto ao órgão ambiental competente.

Conforme informações encaminhadas pela Cesan e vistoria técnica, a ETA opera 24 horas por dia, possui dois sistemas de tratamento: o convencional e a filtração direta. Os níveis dos reservatórios, pressão e vazão da água produzida e distribuída são monitorados por sistema de telemetria.

A ETA Guarapari não possui reservatório anexo à sua estrutura. O mesmo está sendo construído com previsão de conclusão das obras para o ano de 2015. No entanto, o sistema conta com reservatórios (elevados, apoiados e semi-enterrados) ao longo da distribuição. Na vistoria verificou-se que o nível dos reservatórios estava baixo e a pressão na rede de distribuição era bem abaixo de 10 MCA na maioria dos pontos monitorados (Adalberto S. Nader, N. S. Conceição, Morro Araquém, Portal Jabaraí, Parque das Mansões. Parque Santa Mônica, Coroadó, EEAT Ipiranga). Tais informações foram obtidas através de observação do sistema de telemetria da ETA (**Tabela 1**).

Tabela 1: Indicativo da pressão no Sistema de Abastecimento, no momento da vistoria técnica.

Adalberto S. Nader	Jardm Sta. Rosa	Parque Sta. Mônica	Booster Meaípe
1,6 MCA	*	0,0 MCA	22,3 MCA Suc. e 12,6 MCA Rec.
Booster A. S. Nader	Morro Araquem:	Colina de Setiba	Mãe Bá - I. Batista
*	-3,9 MCA	*	*
N.S.da Conceição	Portal Jabaraí - PET:	Booster Setiba	Condados I. Batista
-0,2 MCA	- 5,8 MCA	*	*
EEAT Muquiçaba	Parque das Mansões - Tófoli	Coroado	EEAT Nova Guarapari
1,4 MCA	0,0 MCA	0,3 MCA	9,1 MCA Suc. e 8,2 MCA Rec.
Booster Aeroporto	Booster Benge:	EEAT IPIRANGA	Reservatório Meaípe
*	*	0,2 MCA	15,3 MCA

\* Sem Informação.

### 3.3.2 Das Reclamações registradas na ouvidoria da ARSI

Conforme relatado anteriormente houve reclamações registradas na ouvidoria desta agência. A síntese dos relatos registrados encontra-se descrita a seguir:

- Reclamação 1 (nº6371/2015):** *“Estou desde o dia 31/12/2014 sem água em casa, entrei em contato com a Cesan diversas vezes, e não fui atendido. Informei que haviam pessoas com necessidades especiais em minha residência, solicitei o envio de um caminhão pipa e em momento algum obtive retorno. Hoje dia 05/01/2015, completam-se 6 dias sem água em minha residência. Protocolo CESAN: 011563-1; 0115941-1, e outros que não anotei.”* (Morador de Meaípe).
- Reclamação 2 (nº 6269/2015):** *“Encontramos em minha residência com mais de 04 dias que não chega água a Caixa da residência, bem como, no dia 31/12/2014 foi solicitado abastecimento avulso por Carro Pipa e até a presente data a empresa não se dignou a atender satisfatoriamente a solicitação. O atendimento telefônico apesar da presteza esbarra na ausência de ação efetiva por parte dessa Empresa Pública. Não podemos compactuar com tal descaso com o consumidor. A empresa pelo que se percebe não se preparou com número de Carro Pipa adequado a demanda da cidade, deixando a "mingua" nós usuários do serviço, moradores e com crianças em casa, que até para beber água estamos tendo dificuldades. Solicito URGENTE resolução do problema, e medidas preventivas, como informar claramente às prefeituras, e a população em geral da incapacidade da Empresa prestar serviço a um número maior que X, e que ultrapassando esse número não garantirá o abastecimento, solicito ainda que nesse período o número de carros pipas seja no mínimo triplicado. E o mais importante, exigimos o ressarcimento na conta/fatura do período sem o fornecimento adequado de água.”* (Morador da Praia do Morro).

**Resposta Cesan:** “Em atenção à Manifestação nº 6269/2015, após esclarecimentos da área técnica da Companhia, informamos que o longo período de estiagem pelo qual estamos passando e às altas temperaturas contribuíram de forma significativa para a queda brusca dos níveis dos mananciais responsáveis pelo abastecimento do município. Esses fatores, associados com o aumento populacional ocorrido no município de Guarapari, levaram a uma deficiência no abastecimento, principalmente nos bairros mais elevados e distantes do centro de produção.

Nesse período de alta temporada, o bairro Praia do Morro é um local de grande densidade populacional, onde predominam edificações verticais que possuem grandes cisternas para suprir a demanda de água. O problema da estiagem limitou a vazão captada e conseqüentemente também a vazão distribuída para todos os bairros da cidade. Desta forma, a água, embora esteja chegando aos cavaletes dos imóveis, não está com pressão e vazão suficientes para manter o nível ideal das cisternas dos condomínios.

Devido aos fatos acima expostos, foram disponibilizados caminhões pipa para atendimento emergencial e gratuito aos clientes que solicitaram o abastecimento através dos canais de atendimento da Cesan. No entanto, apesar de ter elevado o número de caminhões pipa neste período, é impraticável o atendimento pleno a todas as solicitações registradas, uma vez que os caminhões possuem capacidade limitada e tem que se deslocar por ruas apertadas, cujo tráfego nesta época do ano fica muito prejudicado pelo aumento do número de veículos na cidade, causando a demora no atendimento. Apesar de todos esses fatos, foi enviado caminhão pipa para abastecimento do imóvel durante o período em que perdurou o problema.”

- **Reclamação 3 (nº 6268/2015):** Venho por meio deste informar que desde do dia 29 de dezembro estamos com redução de água em nossa residência, e há três dias (10/01) não há nenhum fornecimento de água. Tenho, dois filhos sendo uma de três anos e outro de dois em minha casa, a situação está insuportável, as contas de água não deixam de chegar nos pagamos em dia e sequer temos algum esclarecimento da CESAN em relação a esta situação, ligamos várias vezes e no sistema deles não consta informação de falta de água na cidade de Guarapari, até quando vamos ficar nesta situação?”

**Resposta Cesan:** “Em atenção à Manifestação nº 6268/2015, após esclarecimentos da área técnica da Companhia, informamos que o cliente reside em local abastecido por sistema de bombeamento, com água proveniente do reservatório de Meaípe. As altas temperaturas e a estiagem prolongada provocaram uma redução na vazão captada pela Cesan para abastecimento do município de Guarapari, de uma forma geral. Na região da orla, onde existe maior concentração de turistas, considerando esse período de alta temporada, o consumo elevado provocou uma queda acentuada no nível do reservatório de Meaípe. Tal fato impossibilitou a operação regular da elevatória que abastece a região, provocando interrupção do abastecimento

*durante o dia, e limitando a operação ao período noturno (entre 0:00 e 06h). Entretanto, este período não é suficiente para abastecer todos os imóveis existentes no local, e por isso caminhões pipa estão sendo enviados para abastecer os imóveis dos moradores que não foram atendidos através da rede de distribuição.”*

- **Reclamação 4 (nº 6270/2015):** *“Sou morador de Guarapari ES desde 2004 desde então venho sofrendo todo verão com a falta de água e total descaso da CESAN, esse ano estou sem água na minha residência desde domingo 28/12/14 já liguei pra eles inúmeras vezes e registrei protocolos pelo site também. Não sei mais o que fazer para suportar isso são 06 dias sem água. Segue abaixo número dos protocolos registrados até agora na CESAN sem eles fazerem nada?”*(Morador da Praia do Morro).
  - 12/14 9308811
  - 12/14 9770901
  - 12/14 9785301
  - 12/14 9786201
  - 12/14 9935201
  - 01/15 118801
  - 01/15 121101
  - 01/15 3375101

**Resposta Cesan:** "Em atenção à Manifestação nº 6270/2015, após esclarecimentos da área técnica da Companhia, informamos que o longo período de estiagem pelo qual estamos passando, aliado às altas temperaturas e ao aumento populacional ocorrido no município de Guarapari, especificamente no período do Reveillon, contribuíram de forma significativa para a queda brusca dos níveis dos mananciais responsáveis pelo abastecimento do município. Associados, estes fatores levaram a uma deficiência no abastecimento, principalmente nos bairros mais elevados e distantes do centro de produção.

O bairro Praia do Morro é um local de grande densidade populacional, onde predominam edificações verticais, que possuem grandes reservatórios inferiores para suprir a demanda de água. O problema da estiagem limitou a vazão captada e consequentemente também a vazão distribuída para todos os bairros da cidade. Desta forma, a água, embora esteja chegando aos cavaletes dos imóveis, não está com pressão e vazão suficientes para manter o nível ideal nos reservatórios dos condomínios.

Devido aos fatos acima expostos, foram disponibilizados caminhões pipa para atendimento emergencial gratuito aos clientes que solicitaram o abastecimento através dos canais de atendimento da Cesan. No entanto, apesar de ter elevado o número de caminhões pipa neste período, é impraticável o atendimento pleno a todas as solicitações registradas, uma vez que os caminhões possuem capacidade limitada e tem que se deslocar por ruas apertadas, cujo tráfego

nesta época do ano fica muito prejudicado pelo aumento do número de veículos na cidade, causando a demora no atendimento.

Apesar de todos esses fatos, uma equipe esteve no imóvel do cliente no dia 11/01/2015 e foi constatado não haver a necessidade do abastecimento por caminhão pipa, uma vez que ainda havia uma quantidade de água razoável no reservatório interno do imóvel."

Até a presente data não foi prestado esclarecimento pela Cesan à ARSI da reclamação 1.

Considerando as reclamações acima e o relatado no presente parecer, confirma-se a descontinuidade do abastecimento de água, o fornecimento de água abaixo da pressão recomendada pela ABNT NBR 12.218 e a interrupção do abastecimento por mais de 24 horas. Tais práticas estão em desacordo com o Art. 8º da Resolução ARSI nº 008/2010:

*"Art. 8º Os serviços prestados obedecerão aos parâmetros mínimos de regularidade, generalidade, continuidade, equidade, eficiência, segurança, atualidade e modicidade das tarifas."*

Em relação ao fornecimento de água via carro pipa, conforme reclamações 1 e 2, verificou-se que mesmo com o aumento do quantitativo de veículos ocorrido neste período, os mesmos não foram suficientes para atender a demanda.

### **3.3.3 Da Comunicação**

Conforme resolução ARSI Nº 032/2014 que dispõe sobre o procedimento de comunicação de eventos relevantes na prestação de serviços de infraestrutura viária e de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARSI, o prestador de serviços deveria ter formalizado a comunicação por meio do envio do Formulário de Comunicação de Evento Relevante, tendo em vista que "as interrupções e/ou suspensões e/ou comprometimento da prestação dos serviços de abastecimento de água perduraram por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da ciência do problema pelo prestador de serviços" (§4º , Artigo 10º da resolução ARSI Nº 032/2014).

O prazo definido para informação dos eventos relevantes não programados é de no máximo de 04 (quatro) horas comerciais, contadas a partir do conhecimento do evento, para os municípios da RMGV, situação do município de Guarapari (Inciso I, Artigo 11 da resolução ARSI Nº 032/2014).

Adicionalmente, “caso o evento relevante não tenha sido solucionado em até 24 horas após o envio do Formulário de Comunicação de Evento Relevante, o prestador de serviços deveria manter a ARSI informada via email, telefone ou fax durante toda a duração da interrupção e/ ou suspensão e encaminhar no mínimo um relatório diário informando o andamento dos serviços” (Parágrafo Único, do Artigo 11 da resolução ARSI Nº 032/2014).

Diante disto constatamos que a Cesan não cumpriu a resolução Nº032/2014 da ARSI, sendo que as informações a respeito do comprometimento no abastecimento de água no município de Guarapari chegaram a esta agência através da ouvidoria e por meio da mídia, não havendo registros oficiais realizados pela Cesan.

#### 4. CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES

Face aos resultados da fiscalização apresentados, exprimem-se as seguintes Constatações (C):

- C1.** Houve intermitência no abastecimento de água por mais de 24 horas no sistema de abastecimento de água de Guarapari.

**Não Conformidade (C1):** O Art. 8º da Resolução ARSI Nº 008/2010 não está sendo plenamente atendido.

- C2.** O número de carros pipas não tem sido suficiente para abastecer as economias durante os problemas enfrentados pelo sistema de abastecimento.
- C3.** O Barramento localizado na captação do rio Benevente encontra-se de forma improvisada e o mesmo deverá ser regularizado perante o órgão ambiental competente.

- C4.** Não houve a comunicação de eventos relevantes na prestação dos serviços de abastecimento de água por meio do envio do Formulário de Comunicação de Evento Relevante previsto na Resolução ARSI Nº 032/2014.

**Não Conformidade (C4):** A resolução ARSI Nº032/2014 não está sendo plenamente atendida.

## 5. DETERMINAÇÕES

O prestador de serviços deverá enviar à ARSI, em até 45 (quarenta e cinco) dias, Plano de Ação para solução de todas as constatações apontadas na seção anterior. Tal prazo refere-se exclusivamente ao envio do Plano de Ação e, portanto, não prejudica o prazo de defesa previsto pelo Artigo 43 da Resolução ARSI 001/2009:

*“Art. 43 A aplicação de penalidades observará as seguintes regras:*

*I. A lavratura de auto de infração será precedida por expedição de Termo de Notificação, que indicará as não conformidades verificadas e abrirá prazo para manifestação do regulado;*

*II. O prazo para a defesa do autuado será de 15 (quinze) dias corridos”.*

## 6. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou o diagnóstico, as constatações e não conformidades levantadas na fiscalização específica realizada no município de Guarapari nos sistemas de abastecimento e distribuição de água. Sugere-se à Diretoria da ARSI que a prestadora de serviços, CESAN, seja notificada das constatações e determinações apontadas.

Equipe Técnica

- Fiscalização e elaboração:

*Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização – DT/GRS*

- Fiscalização, apoio e revisão:

*Lorenza Uliana Zandonadi – Especialista em Regulação e Fiscalização – DT/GRS*

- Coordenação e revisão:

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