

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP  
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA – DS  
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO – GSB

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA**  
RFE/DS/GSB/002/2016



**ASSUNTO:** Fiscalização do cumprimento da Resolução ARSP 01/2016.

**PERÍODO:** 22/09/2016 a 21/10/2016

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

**PROCESSO:** 75713446

Outubro/2016

## ÍNDICE

1. Introdução.....	3
2. Objetivo.....	5
3. Relatório.....	5
3.1. METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO.....	5
3.2. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO.....	5
3.2.1. Da duração das paralisações nos setores .....	5
3.2.2. Do restabelecimento das condições normais de abastecimento .....	9
3.2.3. Do Fornecimento de água por meio de carros pipa .....	10
3.2.4. Do Padrão de potabilidade da água.....	12
3.2.5. Da observância do princípio da Equidade.....	12
3.2.6. Da Publicidade e Informação aos usuários e titular de serviço e estrutura de atendimento adequada 13	
3.2.7. Das medidas de incentivo à redução do consumo .....	15
3.2.8. INDICADORES.....	16
4. Constatações e Não Conformidades.....	20
5. Determinações.....	21
6. Conclusão.....	22
7. Equipe Técnica .....	22

## 1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei Complementar nº 827 de 30 de junho de 2016, que criou a Agência de Regulação de Serviços Públicos – ARSP em decorrência da fusão da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária – ARSI e da Agência de Serviços Públicos de Energia do Espírito Santo – ASPE, a ARSP tem como competência regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços públicos de saneamento básico, infraestrutura viária com pedágio, energia elétrica e gás natural, passíveis de concessão, permissão ou autorização.

Segundo esta Lei Complementar, a ARSP, autarquia de regime especial, 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.

Com base nisto, as fiscalizações realizadas pela Agência têm o intuito de verificar o cumprimento das Resoluções da ARSP, Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico, além de atestar a qualidade dos serviços de abastecimento de água e/ou coleta e tratamento de esgoto prestados nos municípios conveniados.

Neste sentido, em 27 de setembro de 2016 foi publicada a Resolução ARSP nº 001/2016 que aprovou a implementação das medidas operacionais para alternância de fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema de abastecimento, visando o tratamento equânime dos usuários, conforme proposto pelo Prestador de Serviços nos Planos de Restrição de Vazão para os Sistemas Jucu e Santa Maria da Vitória.

Em observação à referida resolução, a prestadora apresentou estes Planos contendo duas propostas para a distribuição de água dos Sistemas Santa Maria e Jucu, considerando os macro setores de abastecimento existentes e possibilidades de execução de manobras na rede de distribuição, ETA's e unidades operacionais, com redução aproximada de 15% ou 30%, atingindo os Municípios de Vitória, Vila Velha, Viana, Serra, Cariacica e Fundão. A prestadora de serviços informou que cada sistema (Jucu e Santa Maria) foi dividido em 07 setores, sendo que cada setor, inicialmente ficaria desabastecido por 24 horas, alternadamente, iniciando a paralisação ao meio dia de um dia e finalizando ao meio dia do dia seguinte.

Adicionalmente, destaca-se que a proposta 1 compreende a paralisação de cada setor de abastecimento apenas uma vez por semana, com redução diária média aproximada de 15% da vazão total distribuída. Por sua vez, a proposta 2 compreende a paralisação de cada setor de abastecimento duas vezes por semana, com redução diária média aproximada de 30% da vazão total distribuída.

O início das medidas propostas pela concessionária ocorreu em 22 de setembro de 2016, iniciando com a implementação da medida 1. Desta forma, a equipe técnica aguardou o transcorrer de um mês de implementação dos planos de restrições de vazão, a fim de se obter um banco de dados suficiente para averiguar o andamento e as consequências da implementação dos referidos planos, bem como analisar o cumprimento da Resolução ARSP nº001/2016.

Desta forma, destaca-se que o Artigo 3º da Resolução ARSP Nº001, de 27 de Setembro de 2016 determinou que:

*“Art. 3º As medidas de racionamento previstas nos Planos de Restrição de Vazão poderão ser implementadas na RMGV em função do comprometimento e/ou intermitência do abastecimento de água devido às alterações das condições de quantidade da água bruta, devidamente justificadas e comunicadas à Agência.”*

Ainda no parágrafo primeiro deste artigo ficou caracterizado como medidas de racionamento do abastecimento público de água potável realizadas pelo prestador de serviços:

*I - Redução da pressão na rede de distribuição de água que venha a comprometer o abastecimento aos usuários;*

*II - Paralisação total ou parcial do sistema de abastecimento com vistas à redução da oferta de água potável;*

*III - Alternância do fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema de abastecimento ou sistemas integrados;*

*IV - Manobras na rede de abastecimento de água.*

*§2º (...) outras medidas de racionamento não previstas no §1º, desde que haja comunicação prévia à ARSP.*

## **2. OBJETIVO**

Este relatório tem por objetivo apresentar o resultado da análise dos dados encaminhados pela Cesan durante os dias 22/09/2016 a 21/10/2016, em função da vigência da Resolução ARSP 01/2016 e implementação dos Planos de Restrições de Vazão para os Sistemas Santa Maria e Jucu. Assim, buscou-se verificar a conformidade das ações adotadas pelo prestador de serviços com as Resoluções da Agência e legislações pertinentes.

## **3. RELATÓRIO**

### **3.1. Metodologia de Fiscalização**

A Gerência de Regulação do Saneamento Básico (GSB) realizou fiscalização específica da prestação dos serviços da CESAN nos municípios que estão passando por racionamento de água, em função da escassez hídrica que afetou as vazões de água captada nas bacias que abastecem a região Metropolitana da Grande Vitória. Para tal, serão utilizados como referência os Planos de Restrição de Vazão para os sistemas Jucu e Santa Maria encaminhados para ARSP Através do ofício PR/032/024/2016 e que foram devidamente aprovados pela diretoria colegiada através da Resolução ARSP nº 01/2016, bem como, demais determinações previstas nesta.

### **3.2. Resultados da Fiscalização**

A análise do cumprimento pelo prestador de serviços das disposições da resolução ARSP 01/2016 será dividida entre tópicos de relevância desta.

#### ***3.2.1. Da duração das paralisações nos setores***

O rodízio no Sistema Jucu iniciou no dia 22/09/2016 e, devido às chuvas que ocorreram na região posteriormente à implementação da medida 1 do Plano de restrição de Vazão, o racionamento foi suspenso a partir do dia 07/10/2016. A Prestadora informou a Agência de tal suspensão por meio do ofício nº PR/032/025/2016, recebido no dia 06/10/2016, atendendo, portanto, ao disposto no Artigo 11 da referida Resolução:

Art. 11 O Prestador de Serviços deverá informar à ARSP quaisquer atualizações no Plano de Restrição de Vazão com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do início da execução das alterações, sem prejuízo do atendimento à ampla divulgação determinada nos artigos 8º e 9º.

Em relação aos dados encaminhados durante os dias de manobras operacionais, os Planos de restrição de vazão aprovados pela Resolução 01/2016, preveem que cada setor deve ficar desabastecido por 24 horas, alternadamente, iniciando ao meio dia de um dia e finalizando ao meio dia do dia seguinte.

A Tabela 1 a seguir apresenta os períodos do racionamento aplicado pela prestadora em cada dia e cada bairro afetado para o **Sistema Jucu**.

**Tabela 1 – Período de duração do racionamento de água em cada bairro do Sistema Jucu, conforme informações repassadas pela prestadora.**

Dias	Setor de Abastecimento/Bairros	Econ.	Início	Término	Duração
Dom-Seg	<b>Santa Lúcia</b> - Andorinhas, Monte Belo, Barro Vermelho, Bento Ferreira, Enseada Do Sua, Gurigica, Ilha Do Boi, Ilha Do Frade, Jesus De Nazareth, Praia Do Canto, Praia Do Sua, Santa Helena, Santa Lucia, Santa Luiza, São Benedito, São José.	35.344	25/09/16 11:13	25/09/16 16:56	5:43
			02/10/16 - Não houve paralisação devido eleições		
Seg-Ter	<b>Santa Clara +Av. Vitória</b> - Jardim América, Vasco da Gama, Caratoira, Ariovaldo Favalessa, Santa Clara, Da Piedade, Do Cabral, Do Moscoso, Do Quadro, Fonte Grande, Forte São Joao, Ilha Do Príncipe, Mario Cypreste, Parque Moscoso, Santa Tereza, Santo Antonio, Vila Rubim, Vitoria Centro, De Lourdes, Horto, Ilha De Santa Maria, Jaburu, Jucutuquara, Monte Belo, Nazareth, Romão, Consolação.	30.171	25/09/16 10:00	26/09/16 06:30	20:30
			02/10/16 - Não houve paralisação devido eleições		
Seg-Ter	<b>Vila Velha 1</b> - Centro Vila Velha, Gloria, Jaburuna, Olaria, parte de Praia da Costa compreendida da Rua XV de Novembro até Rua Santo Onofre (farol), Garoto, N. Senhora da Penha, Santos Dumont, Boa Vista I, Boa Vista II, Coqueiral de Itaparica, Santa Mônica, Vista da Penha, Araçás, Guaranhuns, Ilha dos Bentos, Jardim Asteca, Jardim Guaranhuns, Jockey de Itaparica, Nova Itaparica, Novo México, Praia das Gaivotas, Praia de Itaparica, Vila Guaranhuns, Vale Encantado, Vila Nova, Jardim do Vale, Rio Marinho, Santa Clara, Jardim Marilândia, Darly Santos e Pontal das Garças;	66.961	26/09/16 14:00	27/09/16 06:07	16:07
			03/10/16 13:42	04/10/16 06:23	16:41
Ter-Qua	<b>São Francisco</b> - Canaã, Marcilio de Noronha, Mucuri, Nova Campo Grande, Novo Brasil, Novo Horizonte, Operário, Parque Industrial, Piranema, Primavera, São Francisco, São Gonçalo, Universal, Vale dos Reis, Vila Independência, Vista Dourada.	18.991	27/09/16 11:47	28/09/16 05:59	18:12
			04/10/16 14:58	05/10/16 06:23	15:25
	<b>Alberto Torres</b> - Santa Cecília, Santos Dumont, Forte São Joao, Bonfim, Conquista, Da Penha, Do Cruzamento, Fradinhos, Itararé, Joana Darc, Maruipe, Resistencia, Santa Martha, São Cristóvão, Tabuazeiro.	21.881	27/09/16 11:13	28/09/16 05:59	18:46
			04/10/16 - não foi paralisado devido aumento no nível do rio		
<b>Terra Vermelha</b> - Barramares, Morada da Barra, Cidade da Barra, João Goulart, Jabaete, Normília, Terra Vermelha.	12.633	27/09/16 14:12	28/09/16 10:30	20:18	
		04/10/16 - não foi paralisado devido aumento no nível do rio			
Qua-Qui	<b>Alto Lage</b> - Alto da Boa Vista, Alto Lage, Aparecida, Expedito, Flexal I, Flexal II, Graúna, Itaciba, Itanguá, Itaquari, Nova Brasília, Nova Canaã, Nova Valverde, Oriente, Planeta, Porto de Santana, Porto Novo, Presidente Médici, Retiro Saudoso, Santana, Serra do Anil, Sotema, Tabajara, Tucum, Vila Prudêncio, Vera Cruz, São Conrado (Ruas Gaivota, Sabia, Gaturamo, Santiago, João de Barro, Coleiro, Flamingo, Tico Tico, Cardial).	36.858	28/09/16 12:00	29/09/16 10:47	22:47
			05/10/16 12:00	06/10/16 07:25	19:25
	<b>Ponta da Fruta</b> - Vista do Mar, Recanto da Sereia, Morada do Sol, Interlagos, Ponta da Fruta, Morro da Lagoa, Balneário Ponta da Fruta, Nova Ponta da Fruta, Praia do Sol, Retiro do Congo.	5.294	28/09/16 11:30	29/09/16 06:15	18:45
		05/10/16 - não foi paralisado devido aumento no nível do rio			
Qui-Sex	<b>Pedreiras</b> - Santo Andre, Bela Vista, Comdusa, Estrelinha, Grande Vitoria, Ilha Das Caieiras, Inhangueta, Nova Palestina, Redenção, Santos Reis, São Pedro, Universitário.	10.681	22/09/16 12:34	23/09/16 06:57	18:23
			29/09/16 11:57	30/09/16 08:30	20:33
	<b>Castelo Branco</b> - Vale Esperança, Valparaíso, Boa Sorte, Castelo Branco, Vista Mar, Bandeirantes, Bela Aurora, Sotelândia, Boa Vista, Maracanã, Vila Isabel, Bela Vista, Rio Marinho, Jardim de Alah.	16.571	22/09/16 12:00	23/09/16 06:55	18:55
			29/09/16 12:23	30/09/16 07:05	18:42
	<b>Argolas</b> - São Torquato (demais ruas do bairro), Sagrada Família, Paul, Chacara do Conde, Argolas; <b>Alvorada</b> - Alvorada.	5.948	22/09/16 12:41	23/09/16 06:20	17:39
29/09/16 13:33			30/09/16 06:32	16:59	
<b>Jardim Botânico</b> - Alzira Ramos, Caçaroca, Jardim de Alah, Jardim Botânico, Morada Bethânia, Vista Linda.	3.228	22/09/16 11:58	23/09/16 06:00	18:02	
		29/09/16 12:23	30/09/16 07:05	18:42	
Sex-Sab	<b>Vila Velha 2</b> - Alecrim, Aribiri, Ataíde, Brisamar, Cavaliere, Cobilândia, Cobi de Baixo, Cobi de Cima, Cocal, Cristóvão Colombo, Dom Joao Batista, Ibes, Ilha da Conceição, Ilha das Flores, Ilha dos Ayres, Industrial, Itapuã, Jardim Colorado, Jardim Guadalajara, Nova América, Pedra dos Búzios, Planalto, parte Praia da Costa compreendida da rua XV de Novembro e Erothildes Penna Media, Primeiro de Maio, Residencial Coqueiral, Santa Inês,	79.678	23/09/16 12:00	24/09/16 07:25	19:25
			30/09/16 13:00	01/10/16 06:50	17:50

	Santa Monica Popular, Santa Rita, São Torquato (Bco Abdias Ferreira M Boa Vista, Bco Da Harmonia, Bco Do Cruzeiro, Bco Pres Dutra, Rua Abdias Ferreira, Rua Adao Gomes Dos Santos, Rua Adolfo Amaro, Rua Alcebiades Samora, Rua Crescencio Lirio, Rua Deocleciano Veiga, Rua Jose Paulino De Carvalho, Rua Maria Ferreira, Rua Pastor Abraao, Rua Pres Dutra, Trv Da Rua Alcebiades Samora, Trv Jose Paulino De Carvalho, Trv Pres Dutra M Boa Vista, Trv Pres Dutra M Boa Vista), Soteco, Vila Batista, Vila Garrido, Zumbi dos Palmares, Divino Espirito Santo.				
Sab-Dom	<b>Campo Grande</b> - Dom Bosco, Vila Palestina, Vila Capixaba, Santa Cecília, São Conrado (parte - demais Ruas, Rio Branco, Vila Bethania, Areinha, Arlindo Villaschi, Campina Grande, Campo Belo, Campo Grande, Campo Verde, Caxias do Sul, Campo Verde, Cruzeiro do Sul, Itapemirim, Jardim Campo Grande, Morada Bethânia, Morada de Santa Fé, Nova Bethânia, Padre Gabriel, Parque Gramado, Rosa da Penha, Santa Barbara, Santa Paula, Santo Andre, São Benedito, São Geraldo, São Geraldo II, Tiradentes.	40.118	24/09/16 12:00	25/09/16 08:07	<b>20:07</b>
			01/10/16 12:00	02/10/16 00:58	<b>12:58</b>
	<b>Santa Paula</b> : Itapuera da Barra, Maria Ortiz, Barra do Jucu, Praia dos Recifes, Santa Paula I, Santa Paula II, Riviera da Barra, São Conrado, 23 de Maio, Ulisses Guimarães.	8.730	24/09/16 11:36	25/09/16 05:52	<b>18:16</b>
			01/10/16 12:30	01/10/16 22:02	<b>9:32</b>

Observa-se que no Sistema Jucu nenhuma paralisação foi superior às 24 horas em cada setor de abastecimento, e conforme previsto no §1º e §2º do Art. 4º da Resolução 01/2016 houve períodos de racionamento menores do que os inicialmente previstos e informados à agência.

*Art. 4º O Prestador de Serviços deve garantir o restabelecimento das condições normais do abastecimento de água em até 24 (vinte e quatro) horas após encerrado o período de interrupção previstos nos planos de restrição de vazão.*

*§1º O período de interrupção previsto nos planos de restrição de vazão poderá ser reduzido conforme condições de melhorias na vazão do manancial.*

*§2º Quando da redução do período de interrupção mencionado no parágrafo anterior, essas informações deverão ser prestadas à Agência no relatório diário previsto no artigo 10.*

Por sua vez, a Tabela 2 apresenta os períodos do racionamento aplicado pela prestadora em cada dia e cada bairro pertencente ao Sistema **Santa Maria da Vitória**. É importante esclarecer que neste Sistema as medidas de restrição de vazão ainda estão vigentes e continuarão a ser acompanhadas pela equipe técnica da Agência.

**Tabela 2 - Período de duração do racionamento de água em cada bairro do Sistema Santa Maria, conforme informações repassadas pela prestadora.**

Período	Setor de Abastecimento/Bairros	Econ.	Início	Término	Duração
Dom-Seg	<b>Zona Norte - JP:</b> Aeroporto, Antonio Honorio, Boa Vista, Goiabeiras, Jabour, Jardim Da Penha, Maria Ortiz, Mata Da Praia, Morada De Camburi, Pontal De Camburi, Republica, Segurança Do Lar, Solon Borges, Ufes.	31.169	25/09/16 12:16	26/09/16 06:40	<b>18:24</b>
			02/10/16 18:00	03/10/16 12:03	<b>18:03</b>
			09/10/16 11:48	10/10/16 11:00	<b>23:12</b>
			16/10/16 12:00	17/10/16 <b>17:40</b>	<b>29:40</b>
	<b>Feu Rosa:</b> Feu Rosa, Vila Nova de Colares, Cercado da Pedra, Boulevard Lagoa.	11.014	25/09/16 12:04	26/09/16 12:00	<b>23:56</b>
			02/10/16 17:56	03/10/16 11:56	<b>18:00</b>

			09/10/16 12:06	10/10/16 12:00	23:54
			16/10/16 17:23	17/10/16 18:15	24:52
Seg-Ter	<b>Jacaraípe:</b> Castelandia, Conj Jacaraípe, Costa Dourada, Costabela, Das Laranjeiras, Enseada Jacaraípe, Estancia Monazitica, Jardim Atlantico, Lagoa Jacaraípe, Manguinhos, Marbella, Ourimar, Parq Jacaraípe, Portal De Jacaraípe, Praia Da Baleia, Praia De Capuba, Res Jacaraípe, Sao Francisco, Sao Patricio, Sao Pedro, Sítio Irema	23.793	26/09/16 11:33	27/09/16 12:03	24:30
			03/10/16 12:00	04/10/16 12:00	24:00
			10/10/16 12:17	11/10/16 11:36	23:19
			17/10/16 11:00	18/10/16 18:10	31:10
	<b>N.Almeida/P.Grande:</b> Boa Vista I, Chapada Grande, Direção, Enseada das Garças, Vila Tongo, Marbella, Mirante da Praia, Nova Almeida, Novo, Parq Das Gaivotas, Parq Santa Fe, Praiamar, Reis Magos, Sao Joao, Serramar	7.298	26/09/16 12:55	27/09/16 09:16	20:21
			03/10/16 12:00	04/10/16 12:00	24:00
			10/10/16 11:20	11/10/16 12:00	24:40
			17/10/16 11:00	18/10/16 18:10	31:10
Ter-Qua	<b>Carapina Nova e Velha:</b> Boa Vista II, Andre Carloni, Cantinho Do Ceu, Carapina Grande, Central Carapina, Conj Carapina I, Diamantina, Eurico Sales, Helio Ferraz, Jardim Carapina, Jardim Tropical, Jose De Anchieta, Jose De Anchieta II, Jose De Anchieta III, Jose De Anchieta III, Manoel Plaza, Planalto De Carapina, Rosario De Fatima, Solar De Anchieta	27.622	27/09/16 11:45	28/09/16 10:39	22:54
			04/10/16 12:06	05/10/16 11:40	23:34
			11/10/16 12:35	12/10/16 11:08	22:33
			18/10/16 11:25	19/10/16 15:46	28:21
Qua-Qui	<b>Laranjeiras:</b> Alterosas, Barcelona, Civit II, Colina Laranjeiras, Laranjeiras Velha, Morada Laranjeiras, Nova Zelândia, Parq Res Laranjeiras, Taquara I, Taquara II, Valparaiso, Res Vista Do Mestre.	25.554	28/09/16 10:30	29/09/16 11:25	24:55
			05/10/16 11:38	06/10/16 11:23	23:45
			12/10/16 11:40	13/10/16 11:33	23:53
			19/10/16 15:50	19/10/16 23:00	7:10
	<b>N.R.da Penha EAT:</b> Porto de Cariacica, Vila Merlo, Vila Progresso, Cariacica Sede e São João Batista.	5.479	28/09/16 11:00	29/09/16 12:40	25:40
			05/10/16 12:01	06/10/16 11:56	23:55
			12/10/16 12:00	13/10/16 11:58	23:58
			19/10/16 12:00	20/10/16 13:18	25:18
Qui-Sex	<b>Jardim Limoeiro:</b> Novo Horizonte, Santa Luzia, Balneario Carapebus, Bicanga, Camara, Chacara Parreiral, Cidade Continental, Guaraciaba, Jardim Limoeiro, Lagoa De Carapebus, Praia De Carapebus, Sao Diogo I, Sao Diogo II, Sao Geraldo.	23.939	22/09/16 11:41	23/09/16 12:00	24:19
			29/09/16 11:55	30/09/16 11:56	24:01
			06/10/16 11:49	07/10/16 11:42	23:53
			13/10/16 11:35	14/10/16 11:24	23:49
			20/10/16 09:00	21/10/16 11:35	26:35
	<b>Jacuhy:</b> Alphaville, Presídio Queimados, TIMS	73	22/09/16 11:55	23/09/16 13:00	25:05
			29/09/16 16:09	30/09/16 11:24	19:15
			06/10/16 - Não foi realizada a manobra		
			13/10/16 - Não foi fechado pela distribuição		
			20/10/16 - Não foi fechado pela distribuição.		
	<b>N.R.da Penha Contorno:</b> Vila Cajueiro, Nova Rosa da Penha, Nova Esperança e Padre Mathias.	6.001	22/09/16 15:00	22/09/16 22:16	7:16
			29/09/16 12:40	29/09/16 20:00	7:20
			06/10/16 12:15	07/10/16 12:00	23:45
			13/10/16 12:00	14/10/16 12:00	24:00
			20/10/16 09:00	21/10/16 12:00	27:00
	Sex-Sab	<b>Serra Sede:</b> Santo Antonio, Barro Branco, Belvedere, Cacaroca, Campinho Da Serra I, Campinho Da Serra II, Cascata, Cidade Pomar, Colina Da Serra, Continental, Divinópolis, Jardim Bela Vista, Jardim Da Serra, Jardim Guanabara, Jardim Primavera, Maria Niobe, N Sra Da Conceicao, Nova Carapina I, Nova Carapina II, Palmeiras, Parq Res M Alvaro, Pitanga, Planalto Serrano, Res Centro Da Serra, Sao Domingos, Sao Judas Tadeu, Sao Lourenco, Sao Marcos I, Sao Marcos II, Serra Centro, Vista Da Serra I, Vista Da Serra II.	29.893	23/09/16 12:00	24/09/16 12:10
30/09/16 12:10				01/10/16 12:38	24:28
07/10/16 11:58				08/10/16 11:49	23:51
14/10/16 12:00				15/10/16 12:00	24:00
-				-	-
Sab-Dom	<b>Zona Norte - JC:</b> Bairro de Fátima e Jardim Camburi.	22.864	24/09/16 11:44	25/09/16 12:00	24:16
			01/10/16 11:26	02/10/16 00:12	12:46
			08/10/16 11:52	09/10/16 11:32	23:40
			15/10/16 11:55	16/10/16 12:00	24:05
			-	-	-
	<b>Civit:</b> Civit I, Eldorado, Maringa, Mata Da Serra, Novo Porto Canoa, Parq Res Tubarao, Planicie Da Serra, Porto Canoa, Porto Dourado, Santa Rita De Cassia, Serra Dourada I, Serra Dourada II, Serra Dourada III.	15.362	24/09/16 12:00	25/09/16 11:47	23:47
			01/10/16 12:31	01/10/16 22:55	10:24
			08/10/16 11:47	09/10/16 12:06	24:19
			15/10/16 12:07	16/10/16 12:08	24:01
			-	-	-

Do mesmo modo que no Sistema Jucu, alguns bairros do Sistema Santa Maria tiveram o período de racionamento inferior a 24 horas, conforme previsto nos §1º e §2º do Art. 4º da



Resolução 01/2016. Entretanto, também foi possível constatar que ocorreram manobras em alguns setores cuja duração ultrapassou o período de 24 horas previstas no Plano de restrição de vazão (marcações em vermelho).

Além disso, para ambos os sistemas, pode-se constatar que eventualmente, o horário de início e término das paralisações não respeitou o horário informado no Plano de restrições de Vazão (12:00 hrs de um dia até 12:00 hrs do dia seguinte) – marcações em roxo nas tabelas<sup>1</sup>.

### ***3.2.2. Do restabelecimento das condições normais de abastecimento***

Para averiguação do cumprimento do Artigo 4º da Resolução ARSP Nº 01/2016, foi utilizado o relatório de falta d'água (ANEXO I) apresentado pela concessionária. Desta forma, através do quantitativo das reclamações registradas no *Call Center* (115) podemos ter uma possível estimativa do número de clientes que ficaram desabastecidos após as 24 horas do fim do período de interrupção. O critério adotado foi identificar um quantitativo de ligações logo após o fim da interrupção em cada setor. Vale lembrar que esta análise é uma estimativa, tendo em vista que não é exequível conhecer o número real de usuários que não tiveram o retorno de água no tempo previsto na resolução, já que alguns podem não ter registrado a reclamação no *Call Center* da Cesan e/ou a razão da falta d'água pode ser originada de outro fator que não o racionamento (ex: rompimento de rede e/ou ramal, obstrução de hidrômetro, problemas após o hidrômetro (de responsabilidade do usuário), entre outros). Portanto, através da análise dos dados, constatamos que possivelmente existiram clientes que ficaram desabastecidos após 24 horas do encerramento do período de interrupção previsto nos planos de restrição de vazão (ANEXO I – Marcações em Vermelho). Considerando que tal constatação não pode ser afirmada com exatidão, recomendo que este item continue sendo acompanhado pela agência através dos relatórios de falta d'água que são enviados pela concessionária, enquanto perdurar o racionamento de água na Grande Vitória.

---

<sup>1</sup> Para esta análise, foi considerada aceitável uma margem de tempo de meia hora antes de 12:00 hrs para início do racionamento e meia hora após as 12:00 hrs para término, no dia seguinte.

### ***3.2.3. Do Fornecimento de água por meio de carros pipa***

O Artigo 5º da Resolução ARSP 01/16 define as prioridades de serviços de carro pipa quando do período de racionamento.

*Art. 5º O Prestador de Serviços deverá garantir o pleno fornecimento de água por meios de carros-pipa:*

*I- Aos usuários que prestam serviços em caráter essencial;*

*II- Às regiões em que a prestação dos serviços não for restabelecida no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o encerramento do período de alternância previsto nos planos de restrição de vazão.*

*Parágrafo Único. O Prestador de Serviços deverá articular, dialogar e comunicar-se com as secretarias municipais, estaduais e federais de saúde, educação, segurança pública e corpo de bombeiros para informar as medidas operacionais a serem executadas, bem como verificar a necessidade e priorização de abastecimento complementar dos estabelecimentos geridos por tais órgãos.*

Ainda no parágrafo segundo do artigo 10, a prestadora deve encaminhar relatório de demanda de carro pipa:

*Art. 10 O Prestador de Serviços deverá enviar à ARSP os indicadores previstos na tabela abaixo, para cada sistema afetado, de acordo com a periodicidade estabelecida para cada dado:*

*(...)*

*§2 Para as reclamações a respeito da falta de água nas quais não houve o restabelecimento do fornecimento conforme previsto nos planos apresentados, o Prestador de Serviços deverá enviar diariamente a demanda de carros-pipa registrada e quantidade efetivamente atendida, discriminados por bairros, mencionando os usuários de caráter essencial em cada setor.*

A Cesan apresentou tabela de solicitações de serviços para atendimento por carro-pipa (ANEXO II) declarando o número de solicitações (registradas e executadas) e informando os usuários em que prestam serviços em caráter essencial. Após análise, constatamos que em alguns municípios o número de solicitações de carros pipa executado foi igual ou até mesmo superior ao registrado (ANEXO II – Marcações em azul). Entretanto, em outros, o número de carros pipa executado foi inferior ao registrado (ANEXO II – Marcações em Vermelho).

Cabe destacar que através das informações enviadas pela concessionária não foi possível conhecer o número de carros pipas enviados especificamente para os usuários que prestam serviços em caráter essencial, tampouco conhecer se houve fornecimento de carro pipa especificamente às regiões em que a prestação dos serviços não foi restabelecida no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o encerramento do período de alternância previsto nos planos de restrição de vazão. Adicionalmente, em atendimento ao parágrafo único do Art.5º recomendo que a concessionária seja informada da necessidade de apresentar evidências de cumprimento desta determinação.

Por fim, no dia 18/10/2016 houve um registro na Ouvidoria da ARSP (manifestação nº 15.345 – Anexo III) em que o usuário relatou que solicitou o envio de carro pipa e inicialmente, a prestadora se comprometeu a encaminhar. Entretanto, após novo atendimento, o representante da Cesan informou que não seria possível enviar o carro pipa e que o usuário teria que aguardar o reestabelecimento do sistema. Em resposta à demanda da ouvidoria, a prestadora justificou que em virtude da crise hídrica, o nível do Rio Santa Maria diminuiu significativamente naquela semana, refletindo na vazão distribuída dos sistemas de distribuição de água. Por isso, as pressões ficaram abaixo do normal e consequentemente as regiões abrangidas pelo rodízio tiveram um **retorno mais lento**. Com isso, os casos excepcionais como hospitais estavam sendo priorizados nos atendimentos efetuados por carro pipa.

Considerando que o usuário não estava no período de racionamento, que em seu bairro ocorreu entre os dias 15 e 16/10/2016, e sim no de reestabelecimento do abastecimento, conclui-se que a prestadora não atendeu ao disposto no parágrafo 2º do Artigo 5º da Resolução 01/2016.

### **3.2.4. Do Padrão de potabilidade da água**

Conforme discriminado no Art.6º da Resolução ARSP Nº001 de 2016, a qualidade da água distribuída durante o racionamento deve ser mantida conforme disposto na portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde:

*Art. 6º Não deverá haver qualquer prejuízo à qualidade da água distribuída, devendo o Prestador de Serviços observar os procedimentos de controle e os respectivos padrões de potabilidade da água dispostos na Portaria nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011, do Ministério da Saúde.*

Informamos que até o presente momento a concessionária não enviou os relatórios de qualidade da água dos municípios da Grande Vitória que estão sofrendo racionamento. Desta forma, sugere-se à Diretoria da agência que a concessionária seja informada da necessidade de envio mensal de relatório contendo os parâmetros de qualidade (físico-químicos e microbiológicos) da água tratada e distribuída que não atenderam aos padrões estabelecidos pela Portaria MS Nº2914/2011 no período de 22 de setembro de 2016 a 22 de outubro de 2016 (especificar local, valores, data e fornecer breve análise da ocorrência e recoletas), referente ao primeiro mês de racionamento, e que os demais relatórios sejam enviados até o primeiro dia útil de cada mês, enquanto perdurar o racionamento, para posterior consolidação dos dados de qualidade de água em relatório final a ser elaborado por esta agência de regulação de serviços públicos. Deverá ser informado ainda a periodicidade e quantitativo total de análises físico-químicas e microbiológicas realizadas e exigidas pelo normativo em cada período. O Prestador de Serviços deverá enviar os dados em extensão “.xls” (Excel), para o e-mail <saneamento@arsp.es.gov.br>, em formato editável.

### **3.2.5. Da observância do princípio da Equidade**

Conforme discriminado no Art.7º da Resolução ARSP Nº001 de 2016:

*Art. 7º Os Planos de restrição de vazão deverão observar o princípio da equidade no atendimento aos usuários das áreas afetadas, sendo que a distribuição espacial e temporal das interrupções no abastecimento de água deve ser a mais homogênea possível, observadas as condições técnicas de cada sistema, evitando a interrupção*

*por períodos e frequências muito superiores em algumas regiões em detrimento de outras, sem prejuízo ao prazo estabelecido no Artigo 4º.*

Entretanto, observamos que em alguns bairros da Grande Vitória (Tabela 3) não está sendo implementado o Racionamento de água, em detrimento dos demais bairros. Desta forma, sugerimos solicitar esclarecimentos da prestadora de serviços do motivo da adoção desta medida.

**Tabela 3 - Localidades da Grande Vitória que não estão sofrendo racionamento.**

<b>MUNICÍPIO</b>	<b>BAIRRO</b>
Cariacica	Alice Coutinho
	Campo Verde
	Prolar
	São Conrado
	Santa Luzia
Serra	Caçaroca
	Cidade Nova da Serra
	Parque Residencial Nova Almeida
Viana	Araçatiba
	Bom Pastor
	Campo Verde
	Centro
	Jucu
Vila Velha	Nova Ponta da Fruta
Vitória	São José
	São Pedro

### ***3.2.6. Da Publicidade e Informação aos usuários e titular de serviço e estrutura de atendimento adequada***

Conforme discriminado nos Art. 8º e 9º da Resolução ARSP Nº001 de 2016:

*Art. 8º O Prestador de Serviços deverá assegurar publicidade e informação aos usuários e ao titular de serviços quanto aos períodos e datas de interrupção do abastecimento de água, bem como de qualquer alteração no Plano de Restrição de Vazão, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas antes do início da execução, o que se fará pelos meios de comunicação disponíveis, como internet, rádios, jornais, carros de som, postos de atendimento e em locais de concentração de pessoas, tais como espaços públicos, escolas, centros comunitários, igrejas, etc.*

*Art. 9º O Prestador de Serviços deverá garantir estrutura de atendimento adequada, tanto presencial quanto telefônico, com pessoal capacitado para dar informações sobre as medidas operacionais adotadas e suas peculiaridades, bem como receber reclamações e dar o devido retorno às demandas apresentadas pelos usuários;*

Observamos que a Cesan mantém constantemente atualizado o site, disponível em <https://www.cesan.com.br/>, inclusive com sistema de busca para que o usuário conheça, o dia de interrupção do abastecimento na sua localidade (Figura 1).

A concessionária disponibiliza também estrutura de atendimento adequada tanto presencial (através dos escritórios de atendimento), quanto telefônica (através do Call Center 115 que funciona 24 horas e disponibiliza chamada gratuita de qualquer telefone). Adicionalmente a Cesan mantém o site atualizado com notícias a respeito do racionamento na Grande Vitória (Figura 2).

The image shows a screenshot of the Cesan website. At the top left is the Cesan logo, a blue water drop icon next to the word 'CESAN'. To the right is a search bar with the text 'BUSCAR NO SITE'. Below the logo is a navigation menu with links: 'EMPRESA', 'INVESTIMENTOS', 'SOCIEDADE', 'IMPRESA', 'FORNECEDORES', and 'EMPREGADOS'. Below the menu is a breadcrumb trail: 'HOME > SOCIEDADE > SAIBA MAIS > BAIROS DA GRANDE VITÓRIA COM RODÍZIO NO ABASTECIMENTO'. The main content area has a heading 'Bairros da Grande Vitória com rodízio no abastecimento'. Below the heading is a paragraph of text explaining the water supply rotation plan for municipalities like Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, and Praia Grande. It states that water supply is suspended for 24 hours starting at 12:00 on Fridays. Another paragraph explains that neighborhoods are grouped into seven distinct regions, and each region has a 24-hour suspension of water supply once a week. A final paragraph advises users to stay alert as the list of neighborhoods is constantly updated and to check 'Frequent questions about rationing'. Below the text is a form titled 'Rodízio de abastecimento' with the instruction 'Selecione município e bairro para saber o dia da interrupção de abastecimento.' The form contains three input fields: 'Município', 'Bairro', and 'Dia(s) de racionamento'.

Figura 1 - Sistema de busca por bairro e município para saber o dia da interrupção no abastecimento.



Figura 2 - Divulgação de contato telefônico, escritórios de atendimento e notícias atualizadas a respeito do racionamento na Grande Vitória.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

### 3.2.7. Das medidas de incentivo à redução do consumo

Conforme discriminado nos Art.12 da Resolução ARSP Nº001 de 2016:

*Art. 12 Paralelamente à adoção de medidas de racionamento, o Prestador de Serviços individualmente ou em conjunto com outros órgãos governamentais deverá adotar medidas de incentivo à redução do consumo, especialmente ações educativas para uso racional de água e estímulo à economia.*

A prestadora está veiculando na mídia e no seu site oficial medidas de incentivo à redução do consumo, especialmente ações educativas para uso racional da água e estímulo à economia conforme observado na Figura 3 e em outros meios de comunicação, tais como televisão, rádio e imprensa.

## Uso Racional da Água



### **Ao lavar as mãos**

Feche a torneira ao ensaboar e só abra quando for enxaguar.



### **Ao tomar banho**

Os banhos consomem 35% da água de uso doméstico. Por isso, evite banhos demorados e se ensaboe com o chuveiro fechado.



### **Ao lavar roupas e louças**

Feche a torneira ao ensaboar e volte a abri-la na hora de enxaguar.



### **Quando escovar os dentes**

Deixe a torneira fechada enquanto escova. Só volte a abrir na hora de enxaguar a boca.



### **Para usar o sanitário**

Dê menos descargas, afinal os vasos representam 25% do consumo doméstico. Também regule periodicamente a válvula ou caixa de descarga e, para evitar entupimentos, nunca

jogue o lixo dentro do vaso.



### **Encontre vazamentos**

Confira se não há vazamentos na sua casa, verifique todos os pontos de água, torneiras, boias, de caixa, registros, etc. Nesses pontos, os vazamentos representam 15% do consumo diário da água. No verso da sua

conta, você encontra mais sugestões.



### **Torneira mal fechada é água jogada fora**

Torneira gotejando gasta 46 litros/dia  
Torneira com abertura de 1 mm gasta 2,088 litros/dia  
Torneira com abertura de 2 mm gasta 4,512 litros/dia  
Torneira com abertura de 6 mm

gasta 16,636 litros/dia

Torneira com abertura de 9 mm gasta 25,636 litros/dia

Torneira com abertura de 12 mm gasta 33,984 litros/dia

Figura 3 - Campanha educativa estimulando o uso racional da água no site da prestadora.

### **3.2.8. INDICADORES**

Segundo o Artigo 10 da Resolução ARSP 01/2016, o prestador de serviços deve encaminhar à Agência, indicadores para acompanhamento das medidas operacionais de racionamento. A Tabela 4 e a Tabela 5 abaixo apresentam os volumes captados e distribuídos nos respectivos sistemas de abastecimento de água, para o mês de setembro todo e até o dia 12 de mês de outubro.



**Tabela 4 - Volumes mensais aduzidos e distribuídos pela ETA do Sistema Jucu em Setembro e Outubro de 2016.**

<b>Volume Mensal Aduzido e Distribuído por ETA</b>				
	<b>Setembro <sup>(1)</sup></b>		<b>Outubro <sup>(2)</sup></b>	
	<b>Volume Captado</b>	<b>Volume Distribuído</b>	<b>Volume Captado</b>	<b>Volume Distribuído</b>
<b>ETA I - VALE ESPERANÇA</b>	6.999.921,15	6.524.578,12	2.949.620,49	2.731.111,76
<b>ETA II - COBI</b>	1.293.676,32	1.291.035,14	533.135,32	546.130,97
<b>ETA XII - CAÇAROCA</b>	702.455,67	697.418,08	295.732,96	286.986,28
<b>VOLUME TOTAL DO SISTEMA</b>	<b>8.996.053,14</b>	<b>8.513.031,34</b>	<b>3.778.488,77</b>	<b>3.564.229,01</b>

(1) Volume do dia 01 a 30/09

(2) Volume di dia 01 a 12/10.

**Tabela 5 - Volumes mensais aduzidos e distribuídos pela ETA do Sistema Santa Maria em Setembro e Outubro de 2016.**

<b>Volume Mensal Aduzido e Distribuído por ETA</b>				
	<b>Setembro <sup>(1)</sup></b>		<b>Outubro <sup>(2)</sup></b>	
	<b>Volume Captado</b>	<b>Volume Distribuído</b>	<b>Volume Captado</b>	<b>Volume Distribuído</b>
<b>ETA V - MÁRIO PETROCHI</b>	4.361.887,15	4.026.420,99	1.685.146,81	1.536.768,82
<b>ETA XI - SANTA MARIA</b>	403.403,84	389.088,63	153.166,88	149.688,85
<b>VOLUME TOTAL DO SISTEMA</b>	<b>4.765.290,99</b>	<b>4.415.509,62</b>	<b>1.838.313,69</b>	<b>1.686.457,67</b>

(1) Volume do dia 01 a 30/09

(2) Volume di dia 01 a 12/10.

A prestadora também encaminhou os dados dos demais indicadores de acompanhamento constantes na Tabela do Artigo 10 da mencionada resolução. Entretanto, os mesmos são referentes ao mês de agosto de 2016, e por isso não são representativos da condição de operação dos sistemas de abastecimento durante o racionamento, visto que o mesmo iniciou em 22 de setembro de 2016. Os dados são apresentados abaixo (Tabela 6). Estes indicadores serão avaliados no Relatório Anual de Indicadores, em função da Resolução ARSP 032/2014.

**Tabela 6 - Dados dos indicadores da Resolução ARSP 01/2016 referentes ao mês de agosto de 2016.**

	<b>Ref.: ago/16</b>					
	<b>Serra*</b>	<b>Vitória</b>	<b>Viana</b>	<b>Vila Velha</b>	<b>Cariacica</b>	<b>Guarapari</b>
Volume de água distribuído	4.834.377	3.281.855	548.045	3.663.326	3.462.466	932.725
Volume de água consumido	3.062.976	2.148.955	261.694	2.119.927	1.385.357	562.934
Volume de água de serviço	138.226	4.975	3.621	37.365	38.345	5.014
Consumo médio per capita de água	131	210	147	152	137	176
Consumo médio per capita de água residencial	113	151	96	131	118	158
Índice de perdas na distribuição	32,74%	33,40%	48,38%	37,72%	55,84%	36,24%
Tempo médio de reparo de vazamentos na rede de distribuição de água	6,17	5,36	8,66	5,27	6,61	4,91
Consumo médio por categoria**:	-	-	-	-	-	-
Residencial	1.662.711,93	1.609.963,50	192.387,90	1.945.256,70	1.269.665,25	571.586,08
Comercial	168.673,05	276.580,91	16.573,59	224.004,28	114.887,98	44.332,19

Industrial	1.461.861,87	200.364,13	2.010,24	40.630,28	60.387,06	3.176,48
Público	50.421,61	114.881,01	79.291,35	39.564,15	46.179,45	14.721,15
Vol. Água contratos Especiais:	-	-	-	-	-	-
Vale	-	190.800	-	-	-	-
CST	1.244.283	-	-	-	-	-
* Inclui Praia Grande (Fundão) e não inclui Cidade Nova da Serra (Operada por Tibuí - Fundão). O volume de água distribuído está acrescido do volume CST.						
**Consumo médio de Jan a Ago/2016						

Em adicional, no dia 19/10/2016 a prestadora encaminhou à ARSP o ofício PR/032/029/2016 informando que devido à súbita redução da vazão do Rio Santa Maria da Vitória houve a necessidade de adoção de **medidas operacionais emergenciais complementares** às ações decorrentes do racionamento. Informou ainda que as medidas foram devidamente comunicadas à ARSP através do Sistema de Comunicação de Eventos Relevantes e que, até aquele momento, não havia identificado a adoção da Medida 2, presente no Plano de Restrição de Vazão. E que o volume da Represa de Rio Bonito até aquela data era suficiente à manutenção da Medida 1 do Plano, mas caso as condições do manancial não melhorem, mesmo com a liberação de volumes maiores que a represa, a Cesan poderá ser forçada a adotar a Medida 2, o que será precedido de comunicação prévia.

Na Tabela 7 encontram-se as manobras operacionais realizadas, bem como o tempo total de duração das mesmas. Entende-se, portanto, que estas medidas operacionais emergenciais não são atualizações do Plano de Restrição de Vazão e sim uma condição **não programada** de baixo nível d'água no rio, que veio a afetar a vazão distribuída aos usuários. Assim, a prestadora não teria a obrigatoriedade de informar à Agência com 24 horas de antecedência, conforme previsto no Artigo 11 da Resolução 01/2016. As mesmas foram devidamente informadas através do Sistema de Comunicação de Eventos Relevantes na manhã do dia 19/10/2016, sendo que os formulários encontram-se no Anexo IV deste Relatório de Fiscalização Específica.

**Tabela 7 – Comunicados de eventos relevantes encaminhados pela prestadora de serviços.**

Formulário	Bairros	Data e hora interrupção	Data e hora retorno	Tempo total
<a href="#">0aef359b-bdc9-45b3-8fd6-26d772a9ebc6</a>	Serra: Belvedere, Divinópolis, Jardim da Serra, Jardim Bela Vista, Colina da Serra, Palmeiras, São Marcos I e II, Nossa Sra da Conceição, São Domingos, Jardim Guanabara, Jardim Primavera, Serra Centro, São Judas Tadeu, Cascata, Santo Antônio, Caçaroça, Maria Níobe, São Lourenço, Vista da Serra I e II, Residencial Centro da Serra, Continental, Planalto Serrano, Campinho da Serra I, Santa Rita de Cássia, Cidade Pomar, Nova Carapina I e II, Parque Residencial Mestre Álvaro, Barro Branco, Pitanga. (24.508 economias)	19/10/2016 02:28	19/10/2016 07:19	04:51
<a href="#">2580f913-0aab-4073-8c1c-0320a9a5c281</a> e <a href="#">8fb60519-6829-4cc5-b351-e39290ce1cc3</a>	Serra: Boulevard Lagoa, Feu Rosa, Vila Nova de Colares. (6.264 economias)	19/10/2016 02:29	19/10/2016 13:45	11:16

<a href="#">adfd9167-2bc7-4293-91cf-8c6cfaa558e</a> e <a href="#">ee0d8faa-b08d-4455-849f-b166f5942fa1</a>	Serra: Bicanga, Bairro das Laranjeiras, Bairro Novo, Boa Vista I, Castelândia, Costa Dourada, Costabella, Enseada Jacaraípe, Estância Monaziítica, Jardim Atlântico, Lagoa Jacaraípe, Mangueiros, Marbella, Nova Almeida, Ourimar, Parque das Gaivotas, Parque Jacaraípe, Parque Residencial Nova Almeida, Parque Santa Fé, Portal de Jacaraípe, Praia da Baleia, Praia de Capuba, Praiamar, Reis Magos, Residencial Jacaraípe, São Francisco, São João, São Pedro, Serramar. (23.258 economias)	19/10/2016 09:50	19/10/2016 15:55	06:05
<a href="#">6fe32305-044d-4fcb-a04c-42980bff67e6</a> e <a href="#">33ec75f0-b67e-4164-be4e-5c99b6ca4bed</a>	Serra: Bairro de Fátima, Alterosas, André Carloni, Balneário Carapebus, Barcelona, Bicanga, Boa Vista II, Camará, Cantinho do Céu, Carapina Grande, Central Carapina, Chácara Parreiral, Cidade Continental, Civit II, Colina de Laranjeiras, Conjunto Carapina I, Diamantina, Guaraciaba, Hélio Ferraz, Jardim Carapina, Jardim Limoeiro, Jardim Tropical, José de Anchieta, José de Anchieta II e III, Lagoa de Carapebus, Laranjeiras Velha, Manoel Plaza, Morada de Laranjeiras, Nova Zelândia, Novo Horizonte, Parque Residencial Laranjeiras, Planalto de Carapina, Praia de Carapebus, Residencial Vista do Mestre, Rosário de Fátima, Santa Luzia, São Diogo I e II, São Geraldo, Solar de Anchieta, Taquara I e II, Tims, Valparaíso, Eurico Sales. (65.260 econ.)	19/10/2016 09:45	19/10/2016 16:31	06:46
7b991a2d-5bfa-4a0d-bc0f-f7bde398a3f3	<b>Vitória:</b> Aeroporto, Antônio Honório, Boa Vista, Goiabeiras, Jabour, <b>Jardim Camburi</b> , Jardim da Penha, Maria Ortiz, Mata da Praia, Morada de Camburi, Pontal de Camburi, Bairro República, Segurança do Lar, Solon Borges, Ufes . (51.461 economias)	18/10/2016 18:36	19/10/2016 02:30	07:54
<a href="#">7e1fdc3f-c9ec-4cb1-976e-3c87e7b15483</a> e <a href="#">68653917-cb1c-4541-ac4d-3ed9245d110e</a>	Serra: <b>Serra Dourada I, II e III</b> ; Maringá, Eldorado, Novo Porto Canoa, Parque Residencial Tubarão, Planície da Serra, Porto Canoa, Civit I, Mata da Serra. (13.432 economias)	19/10/2016 07:24	19/10/2016 15:25	08:01
6e90e522-75a9-4cba-8cc4-c7026a0721df	Serra: Belvedere, Divinópolis, Jardim da Serra, Jardim Bela Vista, Colina da Serra, Palmeiras, São Marcos I e II, Nossa Sra da Conceição, São Domingos, Jardim Guanabara, Jardim Primavera, Serra Centro, São Judas Tadeu, Cascata, Santo Antônio, Caçaroca, Maria Níobe, São Lourenço, Vista da Serra I e II, Residencial Centro da Serra, Continental, Planalto Serrano, Campinho da Serra I, Santa Rita de Cássia, Cidade Pomar, Nova Carapina I e II, Parque Residencial Mestre Álvaro, Barro Branco, Pitanga. (24.508 economias)	19/10/2016 15:39	19/10/2016 23:15	07:36

Adicionalmente foram registrados na Ouvidoria da ARSP diversas reclamações de falta d'água em períodos e setores que não estavam passando por racionamento. Dois destes casos estão apresentados no Anexo III deste Relatório de Fiscalização (Manifestação 15.345 e 15.404). Referente à manifestação 15.345, a usuária mora no bairro Serra Dourada III e sua reclamação de falta d'água ocorreu no dia 18/10/16. A partir da Tabela 7, observa-se que neste bairro, as medidas operacionais emergenciais complementares afetaram o abastecimento no 19/10/16, ou seja, posteriormente a reclamação da usuária. Assim, supõe-se que, neste caso, o desabastecimento não foi devido às medidas operacionais emergenciais complementares, e sim, ao retorno inadequado do abastecimento devido ao racionamento convencional (ocorrido ente os dias 15 e 16/10/16 neste bairro), que não atendeu ao prazo de 24 horas previsto no Plano de Restrição de Vazão. Constata-se, portanto, que a Cesan não cumpriu o disposto no Artigo 4º da Resolução ARSP 01/2016.

Por sua vez, o usuário da manifestação 15.404 mora em Jardim Camburi, e sua reclamação foi registrada em 19/10/16, dia no qual as medidas operacionais emergenciais complementares haviam encerrado e aguardava o prazo de 24 horas para normalização do abastecimento (Tabela 7, em negrito). Este prazo foi informado através do Sistema de Comunicação de eventos relevantes.

Para ambos os casos, a prestadora justificou que em virtude da crise hídrica o nível do Rio Santa Maria diminuiu significativamente na última semana, refletindo na vazão distribuída

dos sistemas de distribuição de água. Por isso, as pressões ficaram abaixo do normal e consequentemente as regiões abrangidas pelo rodízio tiveram um **retorno mais lento**.

Por fim, é importante mencionar que este relatório de fiscalização é parcial, visto que as ações de racionamento no Sistema Santa Maria ainda estão vigentes. A equipe técnica continua a acompanhar diariamente os dados enviados e emitirá, posteriormente, novo Relatório de Acompanhamento.

#### **4. CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES**

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

- C1.** No Sistema Santa Maria da Vitória, a duração da manobra realizada pela Cesan em alguns setores ultrapassou o período de 24 horas previstas no Plano de Restrição de Vazão aprovado pela Resolução ARSP nº 01/2016.
- C2.** O horário de início e de término das manobras nos Sistemas Santa Maria e Jucu, eventualmente, não foi condizente com o informado nos Planos de Restrição de Vazão em alguns setores, sendo registrado manobras iniciadas antes de 12:00 hrs, e manobras com término após as 12:00 hrs do dia seguinte.
- C3.** Com base nos dados do *Call Center* (115) há indícios de que existiram clientes que ficaram desabastecidos após 24 horas do encerramento do período de interrupção previsto nos planos de restrição de vazão, estando em desacordo com o Artigo 4º da Resolução ARSP 01/2016.
- C4.** O quantitativo de carros pipa “executados” foi inferior ao quantitativo “registrado” em alguns dias nos municípios submetidos ao racionamento de água.
- C5.** Há registro na Ouvidoria da ARSP de um usuário que pertencia à região em que o abastecimento não foi reestabelecido no prazo de 24 horas após o encerramento do período de racionamento, que solicitaram carro pipa e não foram atendidos (Manifestação 15.345).
- C6.** Alguns bairros da Grande Vitória não estão inseridos nos Planos de Restrição de Vazão, em detrimento aos demais bairros.
- C7.** A prestadora não encaminhou os dados dos indicadores constantes na tabela do Artigo 10 da Resolução ARSP 01/16, sendo que para os indicadores “Volume de água consumido”, “volume de água de serviços”, “Volume de água distribuído para

usuários em contratos especiais de abastecimento de água, nos termos da Resolução ARSI 008/2010”, “Consumo médio per capita de água”, “Tempo médio de reparo de vazamentos na rede de distribuição de água” e “Índice de perdas na distribuição”, os dados encaminhados foram de agosto de 16, não sendo representativos da condição de racionamento de água.

Considerando as constatações acima e conforme orientação da assessoria jurídica da ARSP, em consonância com o 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 e art. 7º da Lei estadual nº 5.720/1998, os serviços de abastecimento de água prestados pela CESAN nos municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana devem satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, eficácia, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Todavia, conforme constatações discriminadas no presente relatório, observa-se que os serviços públicos não estão sendo prestados nas condições estabelecidas nas Resoluções da ARSP, nos contratos de programa e nas normas técnicas aplicáveis, configurando uma inadequada prestação do serviço por parte da CESAN, por não satisfazer, principalmente, as condições de regularidade.

Logo, em conformidade com o art. 29, caput e incisos I e II, da Lei Federal nº 8.987/1995, o art. 29, caput e incisos I e II, da Lei Estadual nº 5.720/1998, do art. 87 c/c 124 da Lei Federal nº 8.666/1993, sugere-se à diretoria da ARSP, por delegação do titular do serviço público, cientificar, por meio de notificação, a prestadora de serviço das constatações de infrações passíveis de aplicação de penalidades de advertências.

## **5. DETERMINAÇÕES**

O prestador de serviços terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias contados do recebimento da notificação para apresentar a sua defesa.

Paralelamente à defesa a ser apresentada o prestador de serviços deverá enviar à ARSP, em até 45 (quarenta e cinco) dias contados do recebimento da Notificação, Plano de Ação para solução de todas as constatações apontadas.

## 6. CONCLUSÃO

Este relatório parcial apresentou a análise preliminar dos dados encaminhados pela Cesan durante o primeiro mês de implementação dos Planos de Restrições de Vazão para os Sistemas Santa Maria e Jucu, em função da vigência da Resolução ARSP 01/2016. Sugere-se à Diretoria da ARSP que a prestadora de serviços, CESAN, seja notificada das constatações e determinações apontadas, s.m.j.

## 7. EQUIPE TÉCNICA

- Fiscalização e elaboração:

*Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização – DS/GSB*

*Lorenza Uliana Zandonadi – Especialista em Regulação e Fiscalização – DS/GSB*











**Anexo IV – Eventos Relevantes registrados na ARSP.**

