



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSP

Ano: 2022

Município: Aracruz - ES

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

Vitória – ES

Janeiro/2023

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. CESAN.....	3
2.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO	4
2.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	7
2.3 FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	8
2.4 OUVIDORIA.....	13
2.5 EVENTOS RELEVANTES.....	13
2.6 AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE ECONÔMICA-FINANCEIRA E ADITIVO CONTRATUAL	15
2.7 AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO PROJETO ACERTAR 17	
2.8 OUTRAS ATIVIDADES	17
3. SAAE ARACRUZ.....	19
3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO	19
3.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	20
3.3 FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	21
3.4 OUVIDORIA.....	21
3.5 EVENTOS RELEVANTES.....	22
4. CONCLUSÃO.....	22

1. INTRODUÇÃO

Dada a competência da ARSP de regular, controlar e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário delegados ao Governo do Estado, conforme Lei Complementar nº 827, de 30 de junho de 2016, alterada pela Lei complementar nº 954, de 02 de setembro de 2020, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2022.

Especificamente no município de Aracruz, como existem dois prestadores de serviços, a CESAN que presta os serviços de água e esgoto na região litorânea e o SAAE de Aracruz, no restante do município, apresentaremos ao longo do Relatório, as ações desenvolvidas em função da CESAN e do SAAE de Aracruz.

2. CESAN

Considerando o Convênio ARSP nº 002/2020 firmado entre a Agência e o município de Aracruz – ES em 18/03/2020, com interveniência da CESAN, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2022, em função deste prestador de serviços.

A saber, os principais objetivos a serem atingidos no referido convênio acerca dos serviços prestados pela CESAN são:

- I- Assegurar a prestação de serviços adequados, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas;
- II- Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;
- III- Garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, MUNICÍPIO e a CESAN;
- IV- Zelar pelo equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

Com estes objetivos, o presente item visa atender a cláusula quinta, item IV, do Convênio ARSP

nº 002/2020, no que tange a emissão dos relatórios anuais das atividades desenvolvidas pela Agência na regulação e fiscalização dos serviços prestados pela CESAN no referido Município.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO

Para avaliação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fornecidos pela CESAN, esta Agência Reguladora acompanha os indicadores estabelecidos na Resolução ARSI nº 034/2014.

Os indicadores são instrumentos de gestão aplicados pelas Agências Reguladoras, que permitem o acompanhamento da prestação dos serviços (abastecimento de água e esgotamento sanitário), com a avaliação do desempenho, do cumprimento das metas, da eficiência e da evolução, por parte do prestador, e ainda, permitem a comparação com outras organizações do setor.

Os indicadores são coletados e enviados à ARSP com frequência quadrimestral, até o vigésimo dia do mês subsequente ao encerramento de cada quadrimestre.

Destacamos, que os serviços prestados pela CESAN no município de Aracruz, são os de abastecimento de água e de esgotamento sanitário na região litorânea do município.

Diante do exposto, para caracterizar o acompanhamento realizado, apresentamos no Quadro 1 algumas informações e no Quadro 2, 3 e 4 os indicadores utilizados para a avaliação da prestação dos serviços previstos na Resolução ARSI nº 034/2014¹.

Quadro 1: Informações de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Município de Aracruz – Janeiro/2022.

REFERÊNCIA	INFORMAÇÕES	UNIDADE	VALOR
AG003	Economias ativas água.	Economia	10654

¹ As definições, fórmulas de cálculo e demais informações sobre os indicadores podem ser consultados na Resolução ARSI nº 034/2014.

ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	6493
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	328
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	10215
ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	6141
ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	682
AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	23950
ES026	População atendida com esgotamento sanitário	Habitantes	17677

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Aracruz – Janeiro/2022.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	100
IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	37,7
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	33,4
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	252,9
IN023 (adaptado SNIS)	Índice de Atendimento urbano de água	%	100,0
ISp11 (PNQS)	Continuidade no abastecimento de água	%	77,5
IOA-07(ADERASA)	Nível de utilização das ETA's	%	108,8
IN058 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água	kWh / m ³	0,49

IOC-08 (ADERASA)	Nível de utilização das ETE's	%	44,3
IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m ³	0,93
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	73,8
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	90,0
ARSP02 (adaptado ARSESP)	Índice de apuração de consumo	%	100,0
IN082 (SNIS)	Extravasamentos de esgotos por extensão de rede	extrav./km	0,5
ARSP03	Índice municipal urbano de adesão à tarifa social	%	3,4

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Aracruz – Janeiro/2022.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN075 (SNIS)	Incidência de análise de cloro residual fora do padrão	%	0,00
IN074 (SNIS)	Incidência de análise de turbidez fora do padrão	%	3,49
IN084 (SNIS)	Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão	%	1,16
IN079 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual	%	245,71
IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	245,71
IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	114,67
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	84,78

ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	0,00
--------	---	---	------

Quadro 4: Indicadores de Contexto – Município de Aracruz– Janeiro/2022.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m ³ /mês/economia	13,4
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m ³ /mês/economia	13,5
IN020 (SNIS)	Extensão de rede de água por ligação	m/lig	12,5
IN043 (SNIS)	Participação das economias residenciais de água no total das economias de água	%	91,8
ARSP05	Densidade da macromedição	unidade/km	0,205

2.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

A Lei Complementar nº 827/2016, que cria a Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP), estabelece que a ARSP deve fixar, dentro de sua competência, normas, resoluções, instruções e recomendações técnicas e procedimentos relativos aos serviços regulados, observadas as diretrizes do poder concedente.

Ademais, as normas econômicas e financeiras relativas às tarifas, aos subsídios e aos pagamentos por serviços prestados aos usuários, serão definidas pela entidade de regulação, conforme capítulo V, arts. 22 a 27 e capítulo VI, arts. 29 a 42, da Lei Federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020, bem como pela Lei Estadual 9.906/2008.

Tais leis definem como exigência, em resumo, que as tarifas definidas devem garantir a sustentabilidade econômico-financeira da concessão, com serviços de qualidade, e investimentos necessários para a universalização, ao mesmo tempo em que as tarifas devem ser módicas, ou seja, dentro da capacidade de pagamento dos usuários.

Para atender a estes princípios legais, além de todo o arcabouço de Resoluções já publicadas pela Agência Reguladora e disponível no sítio eletrônico da ARSP (www.arsp.es.gov.br) na área Legislação / Atos Normativos / Resoluções Saneamento Básico, apresentamos de forma específica as resoluções aplicáveis ao saneamento publicadas no ano de 2022.

- **Resolução ARSP N° 055/2022:** Em junho de 2022, a ARSP publicou o reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Cesan, e promoveu alterações na descrição dos critérios para concessão da tarifa social. A partir desse regramento a tarifa social passou a ser aplicável aos usuários coletivos da categoria Residencial Critério I, desde que sejam comprovados os requisitos da tarifa social.

Para serem beneficiários da tarifa social, os usuários residenciais precisam estar inscritos no Benefício de Prestação Continuada (BPC) ou no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) com a comprovação dos seguintes requisitos de renda:

- Renda mensal de até R\$ 210,00 per capita estando enquadrado em situação de pobreza e extrema pobreza. Nesse caso o desconto nas tarifas será de até 75%.
- Renda mensal per capita maior que R\$ 210,00 e menor ou igual a meio salário mínimo ou favorecida pelo BPC (Benefício de Prestação Continuada). Neste caso o desconto nas tarifas será de até 60%. A referida resolução foi submetida a Consulta Pública n° 003/2022.

2.3 FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A Agência de Regulação de Serviços Públicos realiza inspeções in loco, a fim de identificar a conformidade dos serviços e cobrar a adoção de medidas corretivas nos procedimentos de operação e manutenção destes sistemas. Com essa rotina, procura-se certificar o bom desempenho técnico e garantir melhorias na prestação dos serviços de água e esgoto, atuando-se na prevenção de discontinuidades, além de verificar a conformidade com as normas legais e técnicas vigentes, com os Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico.

Com esta finalidade, as fiscalizações da Agência são realizadas tomando como base o Manual de Fiscalização do Saneamento, e de forma clara e objetiva, são apontadas as deficiências e

potencialidades dos serviços prestados pela Cesan, bem como o acompanhamento das atividades desenvolvidas em cada unidade.

Os itens a serem inspecionados são sistematizados em formulário específico desenvolvido para aquisição de dados (checklist) e encontram-se divididos em quatro categorias e sete blocos específicos:

- Sistema de Abastecimento de Água (SAA), no qual contempla o Bloco 1 (Qualidade da Água), Bloco 3 (Sistema de Água), e Bloco 6 (Pressão da Água na Rede de Distribuição);

- Sistema de Esgotamento Sanitário (SES), que contempla o Bloco 2 (Qualidade do Esgoto) e Bloco 4 (Sistema de Esgoto);

- Sistema Comercial, com o Bloco 5 (Sistema Comercial); e

- Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) e Contrato de Programa, que engloba o Bloco 7.

Na fiscalização do SAA é avaliado a conservação, manutenção e operação de todas as etapas do sistema (Bloco 3); a continuidade da distribuição de água através da instalação de equipamentos de medição da pressão (Bloco 6); e o atendimento a qualidade da água distribuída, de acordo com a Portaria de consolidação N°5/2017 alterada pela Portaria GM/MS N° 888/2018 do Ministério da Saúde (Bloco 1).

Já no SES é verificado o atendimento à qualidade final do efluente tratado de acordo com a Resolução CONAMA 430/2011, Portarias de Outorga e Licenças Ambientais (Bloco 2), bem como a conservação, manutenção e operação de todas as etapas do sistema (Bloco 4).

Por sua vez, a fiscalização do Sistema Comercial verifica a conformidade das atividades comerciais e de atendimento aos usuários, levando-se em consideração os requisitos de qualidade que o serviço deve oferecer, de acordo com a legislação pertinente (Bloco 5). Já no PMSB e Contrato de Programa é analisado a conformidade dos objetivos e metas traçadas no Plano Municipal de Saneamento Básico (Bloco 7).

Os resultados das inspeções são apresentados nos Relatórios de Fiscalização e a partir das Constatações e Não Conformidades identificadas, a Cesan recebe o Termo de Notificação, sendo informado o prazo para apresentação da sua Defesa Prévia e as sanções passíveis de aplicação.

Os elementos apresentados na Defesa são avaliados pela Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária e, caso confirmada a transgressão por parte da Cesan, é aplicado o Auto de Infração, descrevendo as penalidades aplicáveis e arbitrando o prazo para apresentação de Defesa à Diretoria Colegiada. Da decisão da Diretoria Colegiada, em relação à Defesa do Auto de Infração, cabe Recurso ao Conselho Consultivo, sendo este a última instância de defesa das sanções aplicadas pela Agência.

Com base no critério exposto, referente as fiscalizações da prestação de serviços da Cesan, no município de Aracruz, informamos para 2022 as atividades demonstradas no quadro abaixo.

Quadro 5: Atividades referente as fiscalizações do município de Aracruz prestadas pela CESAN².

BLOCO / TEMA	PROCESSO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PARECER TÉCNICO	DECISÃO DS	AUTO DE INFRAÇÃO	VOTO DS	DIRETORIA COLEGIADA	CONSELHO CONSULTIVO
Específica	2022-D21JG	RFE/DS/GSB/003/2022	TN/DS/GSB/ESP N.º 008/2022	PT/DS/GSB/Nº 047/2022	Decisão DS/084/2022	AI/DS/GSB 084/2022	-	-	-
Bloco 1	2021-4G06S	RF/DS/GSB/005/2021	TN/DS/GSB/ESP Nº 011/2021	PT/DS/GSB/Nº 144/2021	Decisão DS/039/2022	AI/DS/GSB N.º 039/2022	-	-	-
Bloco 2	2021-HC32R	RF/DS/GSB/004/2021	TN/DS/GSB/ESP Nº 010/2021	PT/DS/GSB/Nº 112/2021	Decisão DS/001/2022	AI/DS/GSB N.º 001/2022	-	-	-
Bloco 5	2021-5P8XK	RF/DS/GSB/001/2021	TN/DS/GSB/ESP Nº 007/2021	PT/DS/GSB/Nº 116/2021	Decisão DS/025/2021	AI/DS/GSB/018/2021	-	155ª R.O do dia 13/04/2022	-
Bloco 7	2021-WB736	RF/DS/GSB/006/2021	TN/DS/GSB/ESP N.º 014/2021	PT/DS/GSB/Nº 062/2022	-	-	-	-	-

Legenda:

² Em virtude das fiscalizações realizadas em anos anteriores (disponíveis em <https://arsp.es.gov.br/fiscalizacao-aracruz>) e para dar continuidade ao processo sancionatório, no ano de 2022 foram elaborados pareceres técnicos, decisões da Diretora de Saneamento Básico, emissão de Autos de Infração, bem como realização de Reunião da Diretoria Colegiada. Ainda no ano de 2022, foi realizada fiscalização específica.



Fiscalização Específica: Fiscalização Específica da interrupção do abastecimento de água na localidade de Vila do Riacho.

Bloco 1: Fiscalização da qualidade da água bruta, tratada (saída do tratamento) e distribuída.

Bloco 2: Fiscalização referente à análise dos resultados dos laudos de qualidade do efluente do sistema de esgotamento sanitário.

Bloco 5: Fiscalização do sistema comercial e de atendimento ao usuário.

Bloco 7: Fiscalização do atendimento às metas do Plano Municipal de Saneamento Básico e Contrato de Programa.

Decisão DS: Decisão da Diretora de Saneamento Básico.

Voto DS: Voto da Diretora de Saneamento Básico.

2.4 OUVIDORIA

A Agência de Regulação de Serviços Públicos possui o serviço de ouvidoria, através das seguintes formas de contato:

- Telefone: 0800 280 8080
- Fax: (27) 3636-8540
- E-mail: ouvidoria@arsp.es.gov.br

A Ouvidoria da ARSP atua efetivamente como importante agente de conflitos entre usuários e as concessionárias dos setores de saneamento básico, infraestrutura viária e distribuição de gás natural canalizado.

Ainda, informamos que na Ouvidoria desta ARSP foram registradas 1 manifestação sobre aferição de hidrômetro, 1 denúncia sobre água, 2 manifestações sobre conta de água/esgoto, 5 manifestações sobre contestação de fatura, 1 manifestação sobre corte de água, 1 manifestação sobre instalação de hidrômetro, 3 manifestações sobre ligação de água, 7 manifestações sobre ligação de esgoto, 1 manifestação sobre mudança de titularidade, 1 manifestação sobre negociação de debito, 2 manifestações sobre obstrução de rede de esgoto, 1 manifestação sobre qualidade da água, 2 manifestações sobre rede de esgoto, 1 manifestação sobre rede hidráulica, 2 manifestações sobre taxa de esgoto e 2 manifestações sobre vazamento de água no município de Aracruz.

2.5 EVENTOS RELEVANTES

O portal de eventos relevantes foi criado pela ARSP em parceria com a PRODEST e serve de acompanhamento das ocorrências estabelecidos na Resolução ARSI 032/2014, com base nas informações inseridas pelo prestador de serviços.

De acordo com o artigo 1º da Resolução 032/2014, os eventos relevantes classificam-se em:

- I. **Programados:** eventos planejados que motivem a interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento da prestação dos serviços, tais como obras, reparos, manutenções, melhorias, dentre outros;
- II. **Não Programados:** eventos que motivem a interrupção e/ou suspensão e/ou

comprometimento da prestação dos serviços e que ocorrerem quando não for possível sua previsão por serem decorrentes de acidentes, fatores externos alheios à prestação dos serviços, situações de emergência, e/ou caso fortuito ou força maior;

III. Paralisação pontual: é toda a interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento do serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário que atinja uma única unidade usuária ou unidades condominiais, cuja duração seja superior a 24 horas e decorra de anomalias no sistema do prestador de serviços.

Com base no exposto, para o município de Aracruz foi registrado no Portal de Eventos Relevantes 7 eventos programados e 5 eventos não programados³, como segue.

Quadro 6: Eventos Relevantes do Município de Aracruz.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2022010413232001	Programado	Praia do Sauê	Interrupção de fornecimento de energia elétrica programada pela EDP Escelsa para realização de serviços de melhoria na rede de distribuição.
2022071210221801	Programado	Barra do Riacho	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento.
2022080314261901	Programado	Vila do Riacho	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento.
2022080917114201	Programado	Vila do Riacho	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento.
2022082314322401	Programado	Coqueiral	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento.

³ Os eventos publicados são acompanhados pela agência e se houver alguma desconformidade com a Resolução ARSP 032/2014, fiscalizações são realizadas. Para o caso de Aracruz, não houveram desconformidades.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2022092110244501	Programado	Barra do Sahy	Identificado pela equipe de operação que não está havendo a queima de gás no flare e que possivelmente o gás está escapando no reator, próximo ao scrubber (lavador de gás).
2022111014254501	Programado	Barra do Sahy	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento.
2022112511544001	Não Programado	Todo o município	Fechamento do escritório de atendimento em função de risco à integridade física das atendentes. vide notícia veiculada: https://br.noticias.yahoo.com/ataquesa-tiros-em-duas-escolas-deixa-tres-mortos-e-nove-feridos-no-espírito-santo-135927412.html
2022112916144901	Não Programado	Coqueiral	Falta de energia elétrica devido às fortes chuvas na região, prejudicando o atendimento presencial à população. em função das chuvas ainda permanece sem internet o escritório de atendimento.
2022113011524301	Não Programado	Diversos	ETA Vila do Riacho fora de operação devido à falta de energia. ETA Barra do Riacho fora de operação devido à falta de energia.
2022120110590201	Não Programado	Diversos	Paralisada a operação e distribuição da ETA Barra do Sahy devido à problema operacional.
2022121410252601	Não Programado	Santa Cruz	RAT Santa Cruz com a bóia travada, após destravada, o RAT começou a ganhar nível.

2.6 AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE ECONÔMICA-FINANCEIRA E ADITIVO CONTRATUAL

A ARSP atestou a capacidade econômico-financeira da Cesan para universalizar os serviços de

abastecimento de água e esgotamento sanitário até 2033, em 46 municípios do Estado, de acordo com as disposições apresentadas no art. 10-B da Lei Federal 11.445, de 05 de janeiro de 2007, e no Decreto nº 10.710, de 31 de maio de 2021.

A Lei Federal 11.445/2007 estabeleceu no artigo 11-B as metas de universalização de 99% da população com água potável e de 90% de população com coleta e tratamento de esgotos para serem cumpridas até 2033 e a Cesan apresentou seus estudos para comprovar a capacidade econômico-financeira de atendê-las.

Os estudos apresentados pela Companhia em 30 de dezembro de 2021 foram analisados pela ARSP, que verificou se a concessionária estava seguindo a metodologia adotada no Decreto Federal 10.710/2021.

Ao final desse processo, a ARSP concluiu que as duas etapas previstas no Decreto 10.710/2021 foram cumpridas pela Cesan e resultou comprovada a capacidade econômico-financeira em atender às metas de universalização, bem como às metas quantitativas de não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento, na área de cobertura dos contratos de programa dos 46 municípios conveniados com a ARSP.

Na primeira etapa da metodologia estabelecida no Decreto 10.710/2021 foram avaliados o desempenho histórico de quatro indicadores econômico-financeiros e o atendimento dos níveis referenciais mínimos. Já na segunda etapa da metodologia, a ARSP avaliou os estudos de viabilidade global, e de cada um dos 46 municípios, bem como o plano de captação de recursos para os investimentos necessários para a universalização.

Os seguintes municípios foram contemplados neste estudo: Afonso Cláudio, Água Doce do Norte, Águia Branca, Alto Rio Novo, Anchieta, Apiacá, Aracruz, Atílio Vivácqua, Barra de São Francisco, Boa Esperança, Bom Jesus do Norte, Brejetuba, Cariacica, Castelo, Conceição da Barra, Conceição do Castelo, Divino São Lourenço, Domingos Martins, Dolores do Rio Preto, Ecoporanga, Fundão, Guarapari, Ibatiba, Irupi, Iúna, Mantenópolis, Marechal Floriano, Muniz Freire, Muqui, Nova Venécia, Pancas, Pedro Canário, Rio Novo do Sul, Santa Leopoldina, Santa Maria de Jetibá, Santa Teresa, São Gabriel da Palha, São José do Calçado, São Roque do Canaã, Serra, Venda Nova

do Imigrante, Viana, Vila Pavão, Vila Valério, Vila Velha e Vitória.

Após avaliação da ARSP a Cesan firmou os aditivos aos Contratos de Programa com os municípios contendo as metas de universalização previstas no caput do art. 11-B da Lei Federal nº 11.445/ 2007, alterada pela Lei Federal 14.026/2020. No quadro a seguir consta os indicadores e metas do município de Aracruz.

Quadro 7. Indicadores e metas do município de Aracruz.

META:	INDICADOR:	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2050
Universalização Água	I01 - Índice de economias residenciais com rede de abastecimento de água	95,6%	95,6%	95,6%	99,0%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%	>=99%
Universalização Esgoto (Rede)	I02 - Índice de economias residenciais com rede de coleta de esgoto	52,5%	52,5%	52,5%	52,6%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%
Universalização Esgoto (Tratamento)	I03 - Índice de economias residenciais com coleta e tratamento de esgoto	1,6%	2,1%	2,6%	3,1%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%
Não Intermittência	I04 - Índice de continuidade do serviço de abastecimento de água	90%	90%	90%	90%	90%	90%	92%	92%	92%	92%	92%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Redução de Perdas	I05 - Índice de perdas por ligação	272	272	290	290	290	268	280	280	280	280	264	270	270	270	270	256	260	260	260	260	250
Melhorias Processo Tratamento Água	I06 - Incidência das análises de coliforme totais dentro do padrão estabelecido	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%	>=95%
Melhorias Processo Tratamento Esgoto	I07 - Índice de Remoção de Carga Poluente do Esgoto recebido na ETE	0%	0%	0%	0%	0%	60%	70%	70%	75%	75%	80%	80%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%

2.7 AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO PROJETO ACERTAR

Visando o desenvolvimento de Metodologias de Auditoria e Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), foi realizada pela ARSP a avaliação das informações, conforme metodologia ACERTAR, dos municípios operados pela Cesan.

O trabalho desenvolvido gerou o Relatório de Certificação das Informações, que está disponível no site da ARSP através do endereço: <https://arsp.es.gov.br/saneamento/projetoacertar> e no site do SNIS através do endereço: <https://arsp.es.gov.br/saneamento/projetoacertar>.

2.8 OUTRAS ATIVIDADES

Não obstante as atividades realizadas no ano de 2022, esta Agência Reguladora submeteu à Consulta Pública Nº 005/2022, e aprovou a minuta de Contrato Especial que estabelece as regras para

prestação e faturamento de serviços de fornecimento de água tratada e esgotamento sanitário, de forma individualizada em condomínios.

A partir desta aprovação os condomínios que possuem medidores internos individualizados de água podem procurar a Cesan para firmar o contrato especial e ter as faturas de água e esgoto emitidas de forma individual para cada unidade pertencente ao condomínio. Além das faturas individuais para cada apartamento será emitida uma fatura adicional para o condomínio com o consumo comum da edificação, verificada pela diferença entre o consumo de água medido pelo hidrômetro geral e a soma dos consumos de cada unidade.

A minuta do Contrato Especial e os documentos relativos à consulta estão disponíveis no sítio eletrônico da ARSP, campo Consultas e Audiências Públicas / Consulta Pública / Consulta Pública nº 2022/005 – Prestação e faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em condomínios, através de medição individualizada.

A ARSP promoveu ainda a Consulta Pública Nº 007/2022 para receber contribuições para aprimoramento da minuta de contrato especial contendo a definição de critério de determinação do volume de esgoto a ser faturado nos casos onde exista a utilização de água como insumo em processos produtivos.

Em resumo, na proposta do prestador é a de criação de uma matrícula específica para o faturamento da água utilizada como insumo em processos produtivos, dispensando-a da cobrança de tarifa de esgoto, ou seja, definindo o volume de esgoto neste caso como zero, sem aplicação da tarifa fixa. Neste caso, ocorreria uma medição independente seguindo as regras do contrato de adesão padrão e o faturamento ocorreria normalmente, com a cobrança do volume de esgoto através do volume de água medido, para a parcela de água não utilizada no processo produtivo. Após período de recebimento de contribuições e análise das mesmas, a ARSP publicará a versão final da minuta de contrato especial.

Ainda, no ano de 2022, esta Agência Reguladora prestou atendimento a Câmara Municipal de Aracruz, referente ao caso de falta d'água na localidade de Vila do Riacho. Tal atendimento, gerou o Relatório de Fiscalização Específica RFE/DS/GSB/003/2022 e o Termo de Notificação

TN/DS/GSB/ESP N°008/2022, citados no item 2.3, deste relatório.

Por fim, prestou informações e providências ao ofício OF/PMAZ/N° 2290/2022 (Referência: Notícia de Fato MPES - N.º2022.0021.1870-82) sobre o suposto excesso de cloro na água distribuída pela CESAN no município de Aracruz.

3. SAAE ARACRUZ

Considerando o Convênio ARSP n° 001/2022 firmado entre a Agência e o município de Aracruz – ES em 06/01/2022, com interveniência do SAAE de Aracruz, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2022, em função deste prestador de serviços.

A saber, os principais objetivos a serem atingidos no referido convênio acerca dos serviços prestados pela CESAN são:

- I- Assegurar a prestação de serviços adequados, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas;
- II- Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;
- III- Garantir a harmonia entre os interesses dos usuários e do SAAE;
- IV- Zelar pelo equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

Com estes objetivos, o presente item visa atender a cláusula quinta, item IV, do Convênio ARSP n° 001/2022, no que tange a emissão dos relatórios anuais das atividades desenvolvidas pela Agência na regulação e fiscalização dos serviços prestados pelo SAAE de Aracruz no referido Município.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO

Os serviços prestados pelo SAAE de Aracruz no município, são os de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Para avaliação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo SAAE de Aracruz, os indicadores de desempenho a serem utilizados, terão início de monitoramento após entrada em vigor da Resolução ARSI nº 034/2014, em 10 de janeiro de 2022, conforme estabelecido na Resolução ARSP Nº 057/2022.

3.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

A Lei Complementar nº 827/2016, que cria a Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP), estabelece que a ARSP deve fixar, dentro de sua competência, normas, resoluções, instruções e recomendações técnicas e procedimentos relativos aos serviços regulados, observadas as diretrizes do poder concedente.

Ademais, as normas econômicas e financeiras relativas às tarifas, aos subsídios e aos pagamentos por serviços prestados aos usuários, serão definidas pela entidade de regulação, conforme capítulo V, arts. 22 a 27 e capítulo VI, arts. 29 a 42, da Lei Federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020, bem como pela Lei Estadual 9.906/2008.

Tais leis definem como exigência, em resumo, que as tarifas definidas devem garantir a sustentabilidade econômico-financeira da concessão, com serviços de qualidade, e investimentos necessários para a universalização, ao mesmo tempo em que as tarifas devem ser módicas, ou seja, dentro da capacidade de pagamento dos usuários.

Para atender a estes princípios legais, além de todo o arcabouço de Resoluções já publicadas pela Agência Reguladora e disponível no sítio eletrônico da ARSP (www.arsp.es.gov.br) na área Legislação / Atos Normativos / Resoluções Saneamento Básico, apresentamos de forma específica as resoluções aplicáveis ao saneamento publicadas no ano de 2022.

- **Resolução ARSP Nº 054/2022:** Em maio de 2022, a ARSP publicou a resolução que estabelece as tarifas e altera a estrutura tarifária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Aracruz. Nesta, foi estabelecido o reajuste das tarifas.

- **Resolução ARSP Nº 057/2022:** Em outubro de 2022, a ARSP publicou a resolução, que estabelece o rol inicial de atos normativos aplicáveis ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Aracruz – SAAE Aracruz.

A referida resolução foi submetida a Consulta Pública, tendo 01 (uma) contribuição, que foi analisada e aceita pela Agência.

3.3 FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O Convênio ARSP nº 001/2022, de 06/01/2022, celebrado entre a Agência de Regulação de Serviços Públicos e o Município de Aracruz, tendo como interveniente o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Aracruz, ou “SAAE Aracruz”, delegou à Agência a regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e definiu em sua cláusula nona um prazo de 06 (seis) meses a partir da assinatura do convênio, para transição entre o regulamento atual do SAAE e a Resolução ARSI nº 08/2010.

Em análise, a equipe técnica verificou a oportunidade de ampliar o escopo da cláusula nona, avaliando a aplicabilidade das demais Resoluções pertencentes ao arcabouço normativo da Agência.

Desta forma, foi elaborado a Resolução ARSP Nº 057/2022, devendo esta ARSP acompanhar a implementação das resoluções pelo Saae de Aracruz.

3.4 OUVIDORIA

A Agência de Regulação de Serviços Públicos possui o serviço de ouvidoria, através das seguintes formas de contato:

- Telefone: 0800 280 8080
- Fax: (27) 3636-8540
- E-mail: ouvidoria@arsp.es.gov.br

A Ouvidoria da ARSP atua efetivamente como importante agente de conflitos entre usuários e as concessionárias dos setores de saneamento básico, infraestrutura viária e distribuição de gás natural canalizado.

Ainda, informamos que na Ouvidoria desta ARSP, para os serviços prestados pelo SAAE de

Aracruz no ano de 2022, foram registradas as seguintes manifestações: 1 manifestação sobre negociação de débitos e 1 manifestação sobre contestação de fatura.

3.5 EVENTOS RELEVANTES

O portal de eventos relevantes foi criado pela ARSP em parceria com a PRODEST e serve de acompanhamento das ocorrências estabelecidos na Resolução ARSI 032/2014, com base nas informações inseridas pelo prestador de serviços.

De acordo com o artigo 1º da Resolução 032/2014, os eventos relevantes classificam-se em:

I. **Programados:** eventos planejados que motivem a interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento da prestação dos serviços, tais como obras, reparos, manutenções, melhorias, dentre outros;

II. **Não Programados:** eventos que motivem a interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento da prestação dos serviços e que ocorrerem quando não for possível sua previsão por serem decorrentes de acidentes, fatores externos alheios à prestação dos serviços, situações de emergência, e/ou caso fortuito ou força maior;

III. **Paralisação pontual:** é toda a interrupção e/ou suspensão e/ou comprometimento do serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário que atinja uma única unidade usuária ou unidades condominiais, cuja duração seja superior a 24 horas e decorra de anomalias no sistema do prestador de serviços.

Com base no exposto, o registro de eventos relevantes identificados pelo SAAE de Aracruz, no Portal de Eventos Relevantes, terão início a partir de 10 de janeiro de 2022, conforme estabelecido na Resolução ARSP Nº 057/2022.

4. CONCLUSÃO

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2022 no município de Aracruz, que visam atender ao estabelecido nos Convênios ARSP/002/2020 e ARSP/001/2022, em seu item IV da cláusula quinta. Esta Agência Reguladora se coloca à disposição



do município para esclarecimentos adicionais e apuração de demandas específicas dentro da área de atuação da ARSP.