



# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSP**

**Ano: 2023**

**Município: Aracruz - ES**

**GERÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO – GAE  
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO - DB**

**Vitória – ES**

**Fevereiro/2024**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. CESAN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.1. Cronograma de Fiscalização Plurianual .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3.2. Utilização de Drones na Fiscalização .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 OUVIDORIA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.1. OUVIDORIA ITINERANTE .....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 EVENTOS RELEVANTES.....</b>	<b>14</b>
<b>3. SAAE ARACRUZ .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3. FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>3.4. OUVIDORIA .....</b>	<b>23</b>
<b>4. AGENDA REGULATÓRIA.....</b>	<b>24</b>
<b>5. OUTRAS ATIVIDADES.....</b>	<b>25</b>
<b>5.1. ATUALIZAÇÃO DO CORPO TECNICO DA ARSP.....</b>	<b>25</b>
<b>• OFICINA DE REVISÃO DA POLÍTICA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTO – LEI ESTADUAL 9.096/2008.....</b>	<b>25</b>
<b>• XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO E EXPO ABAR.....</b>	<b>26</b>
<b>• SEMINÁRIO DA MICRORREGIÃO DE ÁGUAS E ESGOTO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.....</b>	<b>26</b>
<b>5.2. AÇÕES VISANDO ATENDER AS RECOMENDAÇÕES DA RESOLUÇÃO AGERH 002/2023:.....</b>	<b>27</b>

**6. CONCLUSÃO.....28**

## **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 1057, de 08 de novembro de 2023, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2023.

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 2023, 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 034/2014<sup>1</sup>.

Quadro 1: Informações de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Município de Aracruz – Janeiro/2023.

REFERÊNCIA	INFORMAÇÕES	UNIDADE	VALOR
AG003	Economias ativas água.	Economia	11154
ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	6720
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	707
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	10676

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

ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	6349
ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	2419
AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	24226
ES026	População atendida com esgotamento sanitário	Habitantes	18362

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Aracruz – Janeiro/2023.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	100
IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	36,9
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	34,1
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	258,1
IN023 (adaptado SNIS)	Índice de Atendimento urbano de água	%	100,0
ISp11 (PNQS)	Continuidade no abastecimento de água	%	90,5
IOA-07(ADERASA)	Nível de utilização das ETA's	%	102,5
IN058 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água	kWh / m <sup>3</sup>	0,28

IOC-08 (ADERASA)	Nível de utilização das ETE's	%	59,8
IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m <sup>3</sup>	1,64
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	75,8
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	72,4
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	%	6,9

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Aracruz – Janeiro/2023.

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	%	4,44
IN084 (SNIS)	Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão	%	6,67

IN079 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual	%	257,14
IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	257,14
IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	120,00
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	78,14
ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	14,29

Quadro 4: Indicadores de Contexto – Município de Aracruz– Janeiro/2023.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	13,5
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	13,7
IN020 (SNIS)	Extensão de rede de água por ligação	m/lig	12,3
IN043 (SNIS)	Participação das economias residenciais de água no total das economias de água	%	91,7
ARSP05	Densidade da macromedição	unidade/km	0,201

## 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](http://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 2023.

- **Resolução ARSP Nº 064/2023:** Em junho de 2023, a ARSP publicou o reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela CESAN, aplicável ao ano tarifário 2023-2024.

Além disso, a ARSP avaliou no contexto da regulação tarifária o processo de repactuação do Acordo de Mariana, envolvendo a União, os Estados do ES e MG, as empresas Vale, BHP Billiton e Samarco, com mediação da Justiça Federal, em que se negocia uma indenização financeira em reparação e compensação dos danos causados pelo desastre, com repasse direto aos Estados e Municípios atingidos, no qual Aracruz encontra-se incluído.

### **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 2023 as atividades demonstradas no quadro abaixo.

Quadro 5: Atividades referente as fiscalizações do município de Aracruz prestadas pela CESAN<sup>2</sup>.

BLOCO / TEMA	PROCESSO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PARECER TÉCNICO	DECISÃO DS	AUTO DE INFRAÇÃO	PARECER TÉCNICO	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	PT/DS/GSB/Nº 076/2023	-	-	-
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	PT/DS/GSB/Nº 075/2023	-	-	-

Legenda:

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

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

**Decisão DS:** Decisão da Diretora de Saneamento Básico.

**Voto DS:** Voto da Diretora de Saneamento Básico.

<sup>2</sup> 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 2023 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 2023, foi realizada fiscalização específica.

### **2.3.1. Cronograma de Fiscalização Plurianual**

A Agência de Regulação de Serviços Públicos implementou o cronograma plurianual para a fiscalização de todos os municípios conveniados, entre os anos de 2024 a 2028, delineando um plano abrangente, a fim de assegurar a qualidade dos serviços de saneamento básico e eficiência operacional.

Dessa forma, a ação tem como resultados esperados a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços de água e esgoto, redução das irregularidades e deficiências, garantindo assim que os prestadores de serviço atuem de forma responsável, eficiente e transparente, promovendo o acesso da população ao saneamento básico de qualidade, que é um direito fundamental.

### **2.3.2. Utilização de Drones na Fiscalização**

A Agência Reguladora de Serviços Públicos (ARSP) está elevando sua eficiência operacional na fiscalização Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário por meio da incorporação inovadora de drones. Essa abordagem tecnológica não apenas redefine os métodos de monitoramento, mas também promove uma gestão mais ágil e eficaz, garantindo inúmeros benefícios, dentre os quais se destacam:

- A obtenção de ângulos e limites em áreas inexploradas;
- Acompanhamento detalhado das etapas de obras relativas ao Sistema de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário;
- Fiscalização detalhada;
- Fiscalização abrangente de reservatórios e captações;
- Visão global das etapas de estações de tratamento de água e esgoto;
- Elaboração de vídeos institucionais de alta qualidade.

Em 2023 foram adquiridos 2 drones pela ARSP para que as fiscalizações de 2024 já começassem com esse novo formato. A modernização dos métodos de fiscalização através da integração de drones aumenta significativamente a eficiência operacional da ARSP.

Ao utilizar tecnologias de ponta, a agência consegue realizar inspeções mais rápidas e precisas, identificando possíveis problemas antes que se agravem, resultando em ações corretivas mais rápidas e efetivas.

## **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](mailto: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 2 manifestações sobre conta de água/esgoto, 22 manifestações sobre contestação de fatura, 1 manifestação sobre corte de água indevido, 2 manifestações sobre ligação de esgoto, 1 manifestação sobre obstrução de rede de esgoto, 2 manifestações sobre qualidade da água, 1 manifestação sobre qualidade do atendimento, 3 manifestações sobre rede de esgoto, 2 manifestações sobre rede hidráulica, 2 manifestações sobre religação de água, 1 manifestação sobre saneamento, 1 manifestação sobre taxa de esgoto, 1 manifestação sobre vazamento de água, e 2 manifestações sobre vazamento de esgoto no município de Aracruz.

### **2.4.1. OUVIDORIA ITINERANTE**

Em 2023, em consonância com a Agenda Regulatória 2022/2024, foi aprovado a implantação da ouvidoria itinerante no âmbito de atuação da ARSP. A ouvidoria itinerante é uma iniciativa adotada para aproximar à sociedade da ARSP e garantir a participação popular no processo de regulação. A ideia da implementação da ouvidoria itinerante é que a ouvidoria da Agência seja levada aos

municípios conveniados para receber demandas e sugestões diretamente da população.

Essa prática busca dar voz aos cidadãos e permitir que eles possam expressar suas demandas e expectativas em relação aos serviços regulados pela agência. Além disso, a ouvidoria itinerante também é uma forma de aumentar a transparência e a prestação de contas da Agência.

É importante ressaltar que a ouvidoria itinerante não substitui a ouvidoria permanente da ARSP, que deve estar sempre disponível para receber demandas e sugestões dos cidadãos. No entanto, a ouvidoria itinerante pode ser uma ferramenta importante para aumentar a participação popular e tornar mais conhecido o trabalho realizado pela Agência.

Com isso, o município de Aracruz poderá contar com a ouvidoria itinerante da ARSP sempre que solicitada, incluindo- a em eventos de cunho social realizados pela Prefeitura do Município, instituições de representação da sociedade civil, como sindicatos, associações de bairro, organizações não governamentais, entre outros. A ideia é que essas entidades ajudem a mobilizar a população e divulgar a presença da ouvidoria itinerante na região.

Além disso, a ouvidoria itinerante poderá auxiliar o Município a repassar as informações dos serviços regulados à população através de campanhas educativas e distribuição de folder/cartilhas sempre que alguma alteração substancial assim exigir.

## 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 programados<sup>3</sup>, como segue.

Quadro 6: Eventos Relevantes do Município de Aracruz.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2023021013014801	Programado	Toda a sede e o bairro Irajá	Paralisação programada de abastecimento de água no dia 15/02/2023.
2023062914591901	Programado	Barra do Riacho	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento.
2023072616435001	Programado	Diversos	Substituição de conexões e trecho de tubulação do barrilete da elevatória, substituição de válvulas da ETA.

<sup>3</sup> 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
2023080116494801	Programado	Vila do Riacho	Substituição de válvulas de descarga do floculador e decantador. Produção da ETA interrompida. Distribuição afetada.
2023081115315801	Programado	-	Paralisação do escritório de Aracruz em 16/08/2023 (próxima quarta-feira), das 09 às 11:30h para substituição do link de internet, visando melhorar a conexão, reduzindo a instabilidade da rede local.
2023092716420701	Programado	Barra do Sahy e Santa Marta	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento: substituição de válvulas dos filtros e barriletes da flotação. Produção da ETA interrompida. Distribuição afetada.
2023101119573201	Programado	Diversos	Realização de manutenção preventiva para melhorias e garantia da continuidade do abastecimento.
2023101120022701	Programado	Vila do Riacho	Realização de manutenção preventiva e

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			melhorias no sistema elétrico da ETA.
2023010911275501	Não programado	Diversos	Paralisação da ETA Coqueiral devido à falta de energia.
2023050510343401	Não programado	Diversos	CESAN informou a lista de bairros afetados pela redução da distribuição da ETA V (cinco) devido à turbidez elevada.
2023050515463001	Não programado	Diversos	CESAN informou que devido a problemas operacionais na ETA V (cinco), os reservatórios do setor de Jacaraípe estavam com o nível baixo, podendo ocasionar desabastecimento.
2023053110233301	Não programado	Todos	Manifestações de moradores locais impediram o acesso de qualquer pessoa no bairro Coqueiral, portanto o atendimento na agência foi aberto somente às 15h.
2023072616395201	Não programado	Diversos	Necessidade de substituição de válvulas não estanques e a realização de manutenção preventiva nos conjuntos.

### **3. SAAE ARACRUZ**

Considerando o Convênio ARSP nº 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 nº 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, tiveram 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.

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.

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 034/2014<sup>4</sup>.

Quadro 1: Informações de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Município de Aracruz – Janeiro/2023.

<b>REFERÊNCIA</b>	<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>VALOR</b>
AG003	Economias ativas água.	Economia	23666
ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	21694
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	607
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	21031
ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	21486
ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	364
AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	72549
ES026	População atendida com esgotamento sanitário	Habitantes	66654

<sup>4</sup> As definições, fórmulas de cálculo e demais informações sobre os indicadores podem ser consultados na Resolução ARSI nº 034/2014.

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Aracruz – Janeiro/2023.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	96
IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	17,4
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	29,7
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	209,5
IN023 (adaptado SNIS)	Índice de Atendimento urbano de água	%	100,0
ISp11 (PNQS)	Continuidade no abastecimento de água	%	100,0
IOA-07(ADERASA)	Nível de utilização das ETA's	%	73,7
IN058 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água	kWh / m <sup>3</sup>	0,72
IOC-08 (ADERASA)	Nível de utilização das ETE's	%	68,2
IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m <sup>3</sup>	0,25
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	91,9
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	98,3
ARSP02 (adaptado ARSESP)	Índice de apuração de consumo	%	99,9

IN082 (SNIS)	Extravasamentos de esgotos por extensão de rede	extrav./km	0,4
ARSP03	Índice municipal urbano de adesão à tarifa social	%	2,8

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Aracruz – Janeiro/2023.

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	%	0,00
IN084 (SNIS)	Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão	%	0,00
IN079 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual	%	166,54
IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	166,41
IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	138,46
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	82,96
ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	0,00

Quadro 4: Indicadores de Contexto – Município de Aracruz– Janeiro/2023.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	13,0
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	15,5
IN020 (SNIS)	Extensão de rede de água por ligação	m/lig	9,2
IN043 (SNIS)	Participação das economias residenciais de água no total das economias de água	%	90,2
ARSP05	Densidade da macromedição	unidade/km	0,08

### 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](http://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 2023.

- **Resolução ARSP N° 062/2023:** Em maio de 2023, a ARSP publicou o reajuste das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Aracruz.

### **3.3. FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

O Convênio ARSP n° 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 n° 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 N° 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](mailto: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 presados pelo SAAE de Aracruz no ano de 2023, não foram registradas manifestações.

#### **4. AGENDA REGULATÓRIA**

A Lei Federal Nº 11.445/2007 estabeleceu que a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), passou a ter a competência para editar normas de referência para a regulação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico por seus titulares e suas entidades reguladoras e fiscalizadoras, com base em sua Agenda Regulatória.

A Agenda Regulatória é um instrumento fundamental de planejamento, gestão e participação pública que confere transparência e previsibilidade ao processo regulatório. Trata-se de uma ferramenta de governança que determina os temas prioritários para o processo normativo, direcionando a atuação do regulador ao definir ações e prazos para o seu cumprimento.

Com isso, o estoque regulatório da ARSP passa uma atualização para adequar-se as normas de referência da ANA visando não só atender a Legislação Federal como também aprimorar a regulação oferecendo segurança jurídica e uniformidade regulatória para a prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios conveniados.

Além disso, cabe destacar a importância da ARSP seguir as normas da ANA também para o próprio Município, haja vista ser condição para o acesso dos entes municipais aos recursos públicos federais ou para a contratação de financiamentos com recursos da União ou com recursos geridos ou operados por órgãos, ou entidades da administração pública federal.

Neste sentido, a ARSP tem seguido a sua Agenda Regulatória 2022/2024 no eixo do saneamento básico, considerando a atualização dos normativos existentes e elaboração daqueles normativos

necessários para atender as diretrizes das normas de referência da ANA, aprimorando o seu estoque regulatório.

## **5. OUTRAS ATIVIDADES**

### **5.1. ATUALIZAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DA ARSP**

No ano de 2023, o corpo técnico da ARSP participou de alguns eventos visando a sua atualização com objetivo de aprimorar a regulação e fiscalização feita nos Municípios pela Agência.

A participação da ARSP nestes eventos técnicos mostra-se de suma importância para o desenvolvimento da regulação, levando aos Municípios conveniados uma maturidade regulatória, inovação e boas práticas regulatórias em prol da melhoria da qualidade da prestação dos serviços públicos regulados. Dentre os mais relevantes, pode-se citar:

- OFICINA DE REVISÃO DA POLÍTICA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTO – LEI ESTADUAL 9.096/2008

A ARSP participou da Oficina para revisão da Lei Estadual n.º 9.096/2008, de 29 de dezembro de 2008, que estabelece a Política Estadual de Saneamento Básico do Espírito Santo, ação que ocorre no âmbito das transformações advindas da Lei federal n.º 14.026/2020, de 15 de julho de 2020, que atualiza o marco legal do saneamento básico, bem como da Lei Complementar Estadual n.º 968/2021, de 14 de julho de 2021, que instituiu a Microrregião de Águas e Esgoto do Estado do Espírito Santo.

- OFICINA PARA DISCUSSÃO DO MODELO ORGANIZACIONAL DA AUTARQUIA INTERGOVERNAMENTAL

A ARSP participou da Oficina para discussão do modelo organizacional da Autarquia Intergovernamental da Microrregião de Águas e Esgoto do Espírito Santo – MRAE. Na oportunidade, foram abordados os temas necessários para a estruturação da microrregião:

Como é de conhecimento, a prestação regionalizada dos serviços de água e esgotamento sanitário impactará todos os municípios do Estado, com grandes benefícios para os entes municipais e por esta razão, faz-se necessária a participação da ARSP na estruturação da autarquia intergovernamental além da participação direta nos debates em relação a uniformização da regulação dos serviços.

- XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO E EXPOR ABAR

A Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP) participou do XIII Congresso Brasileiro de Regulação e Expor ABAR, que ocorreu nos dias 18 a 20 de outubro de 2023, em São Paulo. Entre os diversos assuntos debatidos, o saneamento básico foi discutido em vários painéis, sendo debatido principalmente as inovações e desafios do novo marco legal e a regionalização. Além da apresentação de trabalhos técnicos, a ARSP também levou a sua experiência regulatória através das palestras realizadas pelos seus diretores.

Desse modo, a ARSP mante-se inserida nas discussões regulatórias à nível nacional, possibilitando o benchmarking entre agências nacionais e infranacionais a fim de contribuir para o desenvolvimento do setor de saneamento básico nos municípios conveniados.

- SEMINÁRIO DA MICRORREGIÃO DE ÁGUAS E ESGOTO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Através da Lei Complementar nº 968/2021, de 14/07/2021, foi instituída a Microrregião de Águas e Esgoto do Estado do Espírito Santo – MRAE/ES, em atendimento às determinações do Novo Marco Regulatório do Saneamento, Lei Federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026/2020, que introduziu mudanças na Política do Saneamento Básico no País.

A MRAE/ES é composta pelo Estado e pelos seus 78 municípios, formando assim o Colegiado Regional e tem a natureza jurídica de autarquia intergovernamental de regime especial, com caráter deliberativo e normativo, e personalidade jurídica de Direito Público. São funções públicas de interesse comum da MRAE/ES o planejamento, a regulação, a fiscalização e a prestação, direta ou

contratada, dos serviços públicos de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e de manejo de águas pluviais urbanas.

Em consequência disso, a Agência Reguladora de Serviços Públicos (ARSP), por meio da Diretoria de Saneamento Básico, participou do Seminário da Microrregião de Águas e Esgoto do Estado do Espírito Santo (MRAE-ES). O evento teve o objetivo de disseminar o entendimento sobre a regionalização do saneamento capixaba, trazendo também a discussão de âmbito nacional sobre o assunto.

Com a adoção do Novo Marco Legal do Saneamento, o Estado ficou definido como uma única microrregião contemplando todos os 78 municípios. Desse modo, Governo do Estado e prefeituras precisam de ações conjuntas e planejamento em parceria, para traçar ações e estratégias viáveis logística e financeiramente para a universalização desses serviços no Espírito Santo até 2033.

A lei da microrregião trouxe algumas mudanças e uma delas afeta diretamente a ARSP. Por isso, é necessário que a Agência esteja presente acompanhando as discussões sobre o tema e auxiliando os municípios neste momento de mudanças, bem como ressaltando a importância da regulação na busca da universalização dos serviços de saneamento básico no Espírito Santo, garantindo a sua prestação de forma adequada.

## 5.2. AÇÕES VISANDO ATENDER AS RECOMENDAÇÕES DA RESOLUÇÃO AGERH 002/2023:

Considerando que a Agência Estadual de Recursos Hídricos (AGERH) declarou “Estado de Atenção” sobre a situação hídrica no Espírito Santo e publicou a Resolução 002/2023 no Diário Oficial do Estado em 22/11/2023, esta Agência Reguladora definiu estratégias para promover a conscientização sobre a redução do consumo de água em todo o estado do Espírito Santo.

O Cenário de Atenção foi declarado devido à estiagem, principalmente no mês de novembro, e o risco de aumento do déficit hídrico em rios e demais cursos d'água de domínio do Espírito Santo.

Neste contexto, foi publicada, em rede social da Agência, uma campanha de incentivo à economia do consumo diário de água pela população, assim como elaborado cronograma de fiscalização de verão

para os municípios do litoral para verificar o funcionamento de sistemas de abastecimento de água.

Além disso, foi encaminhado ofício aos prestadores de serviço solicitando informações sobre as ações feitas nos municípios, considerando publicação da Resolução AGERH 002/2023, a qual traz algumas recomendações a fim de alertar sobre a necessidade de adotarem medidas para a redução do consumo de água e índice de perdas.

## **6. CONCLUSÃO**

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2023 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.