AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSP

Ano: 2024

Município: Aracruz - ES

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

Vitória – ES
Agosto/2025

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 3

2. CESAN 3

2.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO 3

2.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA 6

3. SAAE DE ARACRUZ 7

3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO 7

3.2 REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA 10

4. FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS 11

4.1. PROGRAMA VERÃO+ARSP 16

4.2. PROJETO ACERTAR 16

5. OUVIDORIA 16

5.1. OUVIDORIA ITINERANTE 17

6. EVENTOS RELEVANTES 18

7. AGENDA REGULATÓRIA 20

8. OUTRAS ATIVIDADES 21

8.1. MEDIDAS DE USO RACIONAL DA ÁGUA – RESOLUÇÃO AGERH Nº 02/2024 21

8.2. MEDIDAS DE USO RACIONAL DA ÁGUA – RESOLUÇÃO AGERH Nº 03/2024 21

8.3. ATUALIZAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DA ARSP 22

9. CONCLUSÃO 27

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

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, e 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 2024.

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 relatório visa atender a cláusula quinta, item IV, do Convênio ARSP nº 002/2020, no que tange à 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 o serviço prestado pela CESAN no município de Aracruz é o de abastecimento de água e 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[1].

Quadro 1: Informações de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

REFERÊNCIA	INFORMAÇÕES	UNIDADE	VALOR
AG003	Economias ativas de água	Economia	12268
ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	7377
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	1406
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	11529
ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	6862
ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	2851
AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	24762
ES026	População atendida com esgotamento sanitário	Habitantes	15363

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	99,95

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

IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	31,22
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	30,03
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	216,28
IN023 (adaptado SNIS)	Índice de Atendimento urbano de água	%	100,00
ISp11 (PNQS)	Continuidade no abastecimento de água	%	90,95
IOA-07(ADERASA)	Nível de utilização das ETA's	%	96,45
IN058 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água	kWh / m³	0,48
IOC-08 (ADERASA)	Nível de utilização das ETE's	%	48,52
IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m³	0,91
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	62,04
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	70,65
ARSP02 (adaptado ARSESP)	Índice de apuração de consumo	%	99,33
IN082 (SNIS)	Extravasamentos de esgotos por extensão de rede	extrav./km	0,15
ARSP03	Índice municipal urbano de adesão à tarifa social	%	12,56

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

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	%	5,51
IN084 (SNIS)	Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão	%	6,48
IN079 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual	%	153,27
IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	130,46
IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	144,00
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	81,91
ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	14,29

Quadro 4: Indicadores de Contexto – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m³/mês/economia	13,44
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m³/mês/economia	13,97
IN020 (SNIS)	Extensão de rede de água por ligação	m/lig	11,80
IN043 (SNIS)	Participação das economias residenciais de água no total das economias de água	%	91,21
ARSP05	Densidade da macromedição	unidade/km	0,20

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 9.096/2008.

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 2024.

- Resolução ARSP Nº 073/2024: Em junho de 2024, a ARSP publicou o reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela CESAN, aplicável ao ano tarifário 2024-2025.

3. SAAE DE ARACRUZ

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, e considerando o Convênio ARSP nº 001/2022 firmado entre a Agência e o município de Aracruz – ES em 06/01/2022, com interveniência da SAAE, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2024.

A saber, os principais objetivos a serem atingidos no referido convênio acerca dos serviços prestados pela SAAE 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 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 relatório visa atender a cláusula quinta, item IV, do Convênio ARSP nº 001/2022, no que tange à emissão dos relatórios anuais das atividades desenvolvidas pela Agência na regulação e fiscalização dos serviços prestados pela SAAE no referido Município.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO

Para avaliação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fornecidos pela SAAE, 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 o serviço prestado pela SAAE no município de Aracruz é o de abastecimento de água e esgotamento sanitário na sede 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[2].

Quadro 1: Informações de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

REFERÊNCIA	INFORMAÇÕES	UNIDADE	VALOR
AG003	Economias ativas de água	Economia	24190
ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	22374
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	1496
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	21548
ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	22362
ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	311
AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	60998
ES026	População atendida com esgotamento sanitário	Habitantes	56490

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR

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

IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	98
IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	16,5
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	26,0
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	200,5
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	%	88,9
IN058 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água	kWh / m³	0,70
IOC-08 (ADERASA)	Nível de utilização das ETE's	%	62,5
IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m³	0,30
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	92,6
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	98,6
ARSP02 (adaptado ARSESP)	Índice de apuração de consumo	%	99,7
IN082 (SNIS)	Extravasamentos de esgotos por extensão de rede	extrav./km	0,6
ARSP03	Índice municipal urbano de adesão à tarifa social	%	6,9

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

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	%	0,15
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	%	166,67
IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	165,52
IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	136,75
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	86,41
ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	0,00

Quadro 4: Indicadores de Contexto – Município de Aracruz – Janeiro/2024.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m³/mês/economia	15,1
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m³/mês/economia	17,2
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	%	90,1
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 9.096/2008.

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 2024.

- Resolução ARSP Nº 072/2024: Em maio de 2024, a ARSP publicou o reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela SAAE, aplicável ao ano tarifário 2024-2025.

4. 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 descontinuidades, 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 fornecidos pelos prestadores de serviço, 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 comtempla 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 Nº5/2017 alterada pela Portaria GM/MS Nº 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, o prestador 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, caso confirmada a transgressão por parte do prestador, 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 às fiscalizações do município de Aracruz, informamos para o ano de 2024 as atividades demostradas no quadro abaixo.

Quadro 5: Atividades referente as fiscalizações do município de Aracruz[3].

BLOCO / TEMA	PROCESSO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PARECER TÉCNICO	DECISÃO DB	AUTO DE INFRAÇÃO	PARECER TÉCNICO	VOTO DB	DIRETORIA COLEGIADA	CONSELHO CONSULTIVO
Fiscalização periódica do Sistema de Abastecimento de Água (Bloco 3) do município de Aracruz.	2024-6DV8B	RF/DB/GAE/006/2024	TN/DB/GAE/ESP N.º 006/2024	-	-	-	-	-	-	-
Fiscalização Periódica do Sistema de Esgotamento Sanitário - Bloco 4 da região litorânea do município de Aracruz.	2024-RT95Z	RF/DB/GAE/007/2024	TN/DB/GAE/N.º 011/2024	-	-	-	-	-	-	-
Fiscalização Periódica referente à análise dos resultados dos laudos de qualidade do efluente do Sistema de Esgotamento Sanitário - Bloco 2 da região litorânea do	2024-28T54	RF/DB/GAE/008/2024	TN/DB/GAE/ESP N.º 013/2024	-	-	-	-	-	-	-

[3] Em virtude das fiscalizações realizadas nos anos anteriores (disponíveis em https://arsp.es.gov.br/fiscalizacao-fiscalizacao-aracruz-litoral) e para dar continuidade ao processo sancionatório, no ano de 2024 foram elaborados pareceres técnicos, bem como emissão de Auto de Infração e Voto.

Ainda, no ano de 2024 para o município de Aracruz conforme demostrado no quadro 5, foram realizadas fiscalizações específicas.

município de Aracruz.										
Fiscalização Periódica da qualidade da água bruta, tratada (saída do tratamento) e distribuída (Bloco 1) do município de Aracruz (litoral).	2024-H3V15	RF/DB/GAE/005/2024	-	-	-	-	-	-	-	-
Fiscalização Periódica do Sistema de Abastecimento de Água (Bloco 3) e Sistema de Esgotamento Sanitário (Bloco 4) do município de Aracruz (SAAE).	2024-W9S27	RR/DB/GAE/005/2024	-	-	-	-	-	-	-	-
Fiscalização do Sistema de Esgotamento Sanitário (Bloco 4) - Aracruz - Região Litorânea.	2021-VLX7V	RF/DS/GSB/003/2021	TN/DS/GSB/ESP N.º 009/2021	PT/DS/GSB/Nº 136/2021 PT/DS/GSB/Nº 015/2023 PT/DB/GAE/Nº 024/2024	-	-	-	-	-	-

Fiscalização da qualidade da água bruta, tratada (saída do tratamento) e distribuída - Bloco 1 da região litorânea de Aracruz.	2021-4G06S	RF/DS/GSB/005/2021	TN/DS/GSB/ESP Nº 011/2021	PT/DS/GSB/Nº 144/2021	DECISÃO ARSP/DS/039/2022	AI/DS/GSB N.º 039/2022	PT/DS/GSB/Nº 017/2024	-	-	-
Fiscalização Periódica realizada no município de Aracruz (Região Litorânea) referente ao Sistema de Abastecimento de Água (Bloco 3).	2021-3W250	RF/DS/GSB/002/2021	TN/DS/GSB/ESP Nº008/2021	PT/DS/GSB/Nº 036/2023 PT/DS/GSB/Nº 009/2024	-	-	-	-	-	-
Fiscalização da qualidade do efluente tratado - Sistema de Esgotamento Sanitário (Bloco 2) – Aracruz.	2021-HC32R	RF/DS/GSB/004/2021	TN/DS/GSB/010/2021	PT/DS/GSB/Nº 112/2021	DECISÃO ARSP/DS/001/2022	AI/DS/GSB N.º 001/2022	PT/DS/GSB/Nº 075/2023	VOTO ARSP/DS/010/2024	-	-

Legenda:

Decisão DB: Decisão da Diretora de Saneamento Básico.

Voto DB: Voto da Diretora de Saneamento Básico

4.1. PROGRAMA VERÃO+ARSP

Em 2024, a Gerência de Água e Esgoto retomou a execução do Programa VERÃO+ARSP, com a iniciativa voltava à intensificação das fiscalizações nos municípios litorâneos, que são conveniados com a ARSP, durante o período de verão.

Com a chegada da temporada de verão, algumas demandas, especialmente aquelas relacionadas ao abastecimento de água, tornam-se recorrentes nos municípios litorâneos do Estado, em razão do aumento do fluxo de turistas na região. Nesse período, a demanda por recursos hídricos se eleva de forma significativa, impulsionada pelo crescimento expressivo da população temporária decorrente da atividade turística.

Diante desse cenário, a atuação da ARSP como órgão regulador nos municípios conveniados torna-se crucial a fim de evitar o desabastecimento.

Logo, o objetivo foi identificar e tratar possíveis problemas relacionados com a qualidade da água e o desabastecimento de água para a população local e turistas, garantindo assim a regularidade e eficiência dos serviços de água realizados pelos prestadores de serviço.

4.2. PROJETO ACERTAR

A Gerência de Regulação de Água e Esgoto executou mais uma etapa do projeto ACERTAR (Auditoria, Certificação e Agências Reguladoras) referente ao ano de 2021, finalizando o 3º ciclo. A metodologia ACERTAR foi elaborada para permitir procedimentos padronizados de Auditoria e Certificação de informações do agora chamado Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), dando continuidade ao legado do antigo SNIS.

Na prática, uma agência reguladora que participa desse projeto garante que as informações sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário reportados ao SNISA têm confiabilidade e seguem um certo padrão. Isso porque dados consistentes geram segurança e melhoram a prestação de serviços públicos.

A metodologia desenvolvida é composta por cinco etapas: Mapeamento de Processos, Identificação de Riscos e Controles, Avaliação de Confiança, Avaliação de Exatidão e Certificação das Informações. A certificação final da informação combinou as análises de confiança e exatidão, afim de alcançar uma avaliação única. Dessa forma, o relatório de Certificação das Informações do SINISA de 2021 foi concluído e está disponível no site da ARSP no link: **https://arsp.es.gov.br/saneamento/projetoacertar**.

Além disso, o relatório também já foi atualizado no site do SINISA e já está disponível no link: **https://www.gov.br/cidades/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/saneamento/sinisa/projeto-acertar/relatorios-de-certificacao-1**.

5. OUVIDORIA

O Serviço de Ouvidoria da ARSP é destinado ao atendimento de todos os cidadãos que necessitam registrar reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios relacionados aos serviços prestados pelas concessionárias de água e esgoto, de gás natural canalizado ou demais serviços

regulados pela ARSP. A Agência é o canal para auxiliar na relação entre o governo (poder concedente) prestadores de serviços e cidadãos.

A Ouvidoria da ARSP funciona no 0800 280 8080, das 8 horas às 20 horas de segunda a sexta-feira, com exceção de feriados, pelo e-mail ouvidoria@arsp.es.gov.br ou pelo sistema e-ouv (https://e-ouv.es.gov.br/).

O atendimento presencial pode ser feito das 8 horas às 17 horas (na sede da ARSP, localizada na avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº 955, sl 401, Enseada do Suá, Vitória, ES), de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

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 na Ouvidoria desta ARSP foram registradas: 1 manifestação sobre abastecimento de água; 1 manifestação sobre água - recursos hídricos; 2 manifestações sobre consumo de água; 3 manifestações sobre conta de água/esgoto; 6 manifestações sobre contestação de fatura; 1 manifestação sobre esgoto - informações; 1 manifestação sobre falta d'água; 1 manifestação sobre ligação de água; 1 manifestação sobre serviço catálogo e 2 manifestações sobre taxa de esgoto.

5.1. OUVIDORIA ITINERANTE

Em consonância com a Agenda Regulatória 2022/2024, foi aprovada a implantação da ouvidoria itinerante no âmbito de atuação da ARSP. A ouvidoria itinerante é uma iniciativa adotada para aproximar a 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.

6. 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 8 eventos programados e 2 eventos não programados[4], como segue.

Quadro 6: Eventos Relevantes do Município de Aracruz.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
20240502094349 03	Programado	São José Clevi Testa Guaxindiba São Marcos	Ocorreu uma interrupção para a construção da obra de drenagem de águas pluviais na rua Antônio Soares, próximo a rotatória do Vila Nova.
20240619161947 01	Programado	Barra do Riacho	Melhoria das unidades de tratamento.

[4] 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 houve a fiscalização especifica, conforme relatado no quadro 5.

20240711164303 01	Programado	Barra do Sahy Pedrinhas Santa Martha Praia dos Quinze Estaleiro Jurong	Melhoria das unidades de tratamento.
20240731151957 01	Programado	Vila do Riacho	Melhoria das unidades de tratamento.
20240809172942 01	Programado	Barra do Sahy	Reparo nos difusores do tanque de aeração da ETE Barra do Sahy.
20240822161940 01	Programado	Coqueiral Mar Azul Pontal do Piraqueaçu Praia dos Padres Putiri Sauê	Melhoria das unidades de tratamento.
20240902154744 03	Programado	Toda a sede Irajá	O SAAE de Aracruz comunicou à população sobre a substituição da entrada de corrente elétrica do Sistema de Água da Sede para a nova subestação da Autarquia. Ocorreu a substituição a interrupção do abastecimento no dia 11 de julho de 2024, durante o período de 05:00h às 20:00h, em todos os bairros da Sede e Irajá. Com abastecimento normalizado em até 24 horas após a retomada do bombeamento. O SAAE pediu a compreensão de todos e recomendou que o uso da água seja feito de forma consciente.
20240902155814 03	Programado	De Carli Vila Rica Ginásio São Camilo Limão II Por do Sol Guanabara Guaxi	O SAAE de Aracruz comunicou que no dia 05/09/2024 (quinta-feira), o abastecimento de água será interrompido nos bairros: De Carli, Vila Rica, Ginásio, São Camilo, Limão II, Por do Sol, Guanabara, Guaxindiba, São José e Clevi Testa, durante o período das 08 às 17 horas. A interrupção foi necessária devido a obra de macrodrenagem da rodoviária, no cruzamento das ruas Manoel Coutinho da Rocha com Professor Berílio Basílio dos Santos, no bairro De Carli. O abastecimento foi normalizado em até 24 horas após a retomada do

			bombeamento. O SAAE pediu a compreensão de todos e recomendou que o uso da água seja feito de forma consciente.
20240920101555901	Não programado	Santa Marta	Durante o período de chuva, o operador da ETE Barra do Sahy escutou um forte barulho com interrupção da energia. Ao vistoriar a área constatou que as duas chaves fusíveis da rede elétrica estavam abertas.
20241025184000601	Não programado	Barra do Riacho Barra do Sahy Santa Marta	Paralisada a distribuição da E.T.A. Barra do Sahy devido a problemas operacionais na captação (Água Bruta).

7. 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.

Nesse 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.

8. OUTRAS ATIVIDADES

8.1. MEDIDAS DE USO RACIONAL DA ÁGUA – RESOLUÇÃO AGERH Nº 02/2024

Considerando a Declaração de Estado de Atenção frente à ameaça de Escassez Hídrica em rios de domínio do Estado do Espírito Santo, publicada em julho de 2024 pela a Agência de Recursos Hídricos (AGERH), em Resolução AGERH Nº 02/2024, a Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP) orientou os prestadores de serviços de água e esgoto a adotarem medidas de uso racional da água seguindo as recomendações previstas na Resolução ARSP nº 015/2017.

Para a população foi orientado acionar imediatamente o prestador ao identificar a ocorrência de vazamento de água na rede a fim de evitar o desperdício do recurso hídrico, como também utilizar a ouvidoria da ARSP, que pode ser utilizada para avisar sobre vazamentos e/ou ações que gerem desperdícios de água.

8.2. MEDIDAS DE USO RACIONAL DA ÁGUA – RESOLUÇÃO AGERH Nº 03/2024

Com objetivo de garantir ao máximo o fornecimento contínuo de água, a Gerência de Regulação de Água e Esgoto acompanhou as ações propostas pelas prestadoras de serviço de abastecimento no combate a uma eventual escassez hídrica no Estado, considerando o alerta da Agência Estadual de Recursos Hídricos (AGERH), por meio da Resolução AGERH Nº 003/2024, publicada em 18 de setembro de 2024.

A equipe monitorou os serviços desenvolvidos pela prestadora de serviços no município de Vitória na execução de medidas voltadas à manutenção do abastecimento durante o período de estiagem.

Foram solicitadas informações, por meio de ofício, à CESAN, SAAE's e SANEAR que informassem sobre os níveis dos mananciais de captação e demais reservas de água que abastecem a Grande Vitória e demais regiões do Espírito Santo. Também, que indicassem as práticas adotadas em caso de desabastecimento por ocasião da crise hídrica observada no Estado.

Nesse sentido, o objetivo da ação foi garantir ao máximo a disponibilidade de água para a população capixaba e promover um trabalho conjunto com as prestadoras de serviço de abastecimento de água, visando diminuir o impacto das eventuais crises hídricas aos capixabas.

Visando o uso racional e o prolongamento do abastecimento contínuo ao usuário, ARSP as prestadoras de serviços de abastecimento de água realizaram campanhas informativas em redes sociais, de forma conjunta, ofertando dicas de economia no dia a dia, alertando sobre os desperdícios e promovendo boas práticas de consumo de água.

8.3. ATUALIZAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DA ARSP

No ano de 2024, 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:

- *Curso Saneamento Básico: fundamentos e desafios para a universalização*

No dia 28/05/2024, as Gerências de Regulação de Água e Esgoto e Resíduos Sólidos da ARSP participaram do curso Saneamento básico: fundamentos e desafios para a universalização, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo e realizado no município de Santa Teresa – ES.

O curso teve como público alvo os gestores e servidores públicos que respondem pelos serviços de saneamento básico dos municípios, com as instrutoras Ana Emilia Brasiliano Thomaz e Lygia Maria Sarlo Wilken.

Durante a ministração das aulas, foram abordados todos os itens do conteúdo programático de forma clara e dinâmica, com possibilidade de participação e interação da turma para realizar questionamentos sobre o tema.

Ao final do curso foi possível compreender os fundamentos da Lei Federal 11.445/ 2007 e das demais legislações correlatas, a importância da regulação e também perceber os desafios a serem superados para o alcance das metas estabelecidas para a universalização dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais urbanas.



- *Congresso de Saneamento Básico dos Tribunais de Contas*

A ARSP participou do Congresso de Saneamento Básico dos Tribunais de Contas, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCE-ES), o Instituto Rui Barbosa (IRB) e a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), realizado nos dias 25, 26 e 27 de setembro de 2024. O evento foi voltado para membros e servidores do controle externo e do Ministério Público, e reuniu profissionais e gestores da área de saneamento de todo o país.

O Congresso teve como objetivo discutir a importância de uma visão estruturada da bacia hidrográfica como espaço de planejamento e gestão regional e local, em busca da universalização e da melhoria de eficiência dos serviços de saneamento básico, em conformidade com o Marco Legal do Saneamento.
Entre os temas debatidos estavam 6 eixos temáticos: a bacia hidrográfica como espaço de planejamento e integração entre a gestão de recursos hídricos e o saneamento; mudanças climáticas e os desafios à sustentabilidade urbana e gestão do saneamento; a importância da gestão hídrica e eficiência do sistema de abastecimento de água no contexto de crises hídricas; fiscalização e controle na política do saneamento; manejo sustentável de águas pluviais; e proteção dos recursos hídricos e os desafios à reciclagem, logística reversa e eliminação da disposição final inadequada dos resíduos sólidos.



- *Audiência pública sobre o anteprojeto da atualização da Lei Estadual de Saneamento Básico (Lei nº 9096/2008)*

No dia 06 de novembro de 2024 ocorreu a audiência pública sobre o anteprojeto da atualização da Lei Estadual de Saneamento Básico – Lei nº 9096/2008, no formato presencial e tele presencial (on-line), transmitida pelo YouTube, no canal da Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (SEDURB).

O anteprojeto de lei buscou garantir o acesso universal aos serviços de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário com tratamento, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos urbanos e manejo de águas pluviais urbanas, abrangendo áreas urbanas e rurais.

A equipe da Diretoria de Saneamento, assim como o Diretor Geral da ARSP, estiveram presentes na Findes para participação da audiência e acompanhar o debate sobre as contribuições da população.



- *Fórum Iberoamericano de Regulação – XVI FIAR*

Nos dias 25 e 26 de novembro de 2024 ocorreu o XVI Fórum Iberoamericano de Regulação (FIAR), para os reguladores da América Latina, Caribe e países de língua portuguesa como idioma oficial. O evento foi realizado no Windsor Brasília Hotel, localizado em Brasília-DF. Participaram do evento as Gerências de Regulação de Água e Esgoto e Resíduos Sólidos da Diretoria de Saneamento.

O Fórum foi organizado pela Associação de Entidades Reguladoras de Recursos Hídricos e Saneamento das Américas (ADERASA) para troca de experiências e debate sobre os principais temas relacionados à regulação dos serviços públicos.





- *Visita da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)*

A ARSP recebeu a visita de uma equipe da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), com o objetivo de discutir sobre os serviços regulados de saneamento básico. Os representantes da

ANA registraram que estavam visitando os reguladores infranacionais para se aproximar dos agentes do setor e aprimorar as normas de referência, pois, com o novo marco legal do saneamento básico, Lei nº 14.026/2020, a ANA recebeu a atribuição regulatória de editar normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico no Brasil. Dessa forma, busca-se uniformizar as normas do setor para atrair mais investimentos para o saneamento, melhorar a prestação dos serviços e promover a universalização desses serviços até 2033.

Na ocasião, o gerente de Regulação Econômica e Tarifária da ARSP apresentou aos visitantes o modelo da contabilidade regulatória da Agência, no qual foi elogiado pela ANA, principalmente pelo desenvolvimento de um manual que facilitasse a implementação da contabilidade regulatória pela Cesan. Outro ponto em destaque foi o fato de o trabalho ter tido por objetivo central a redução dos custos de implementação e regras flexíveis para facilitar a adoção da norma pelo prestador.



- *Participação na Câmara Técnica de Saneamento Básico e Recursos Hídricos (CTSAN)*

A Associação Brasileira das Agências Reguladoras (ABAR) mantém diversas Câmaras Técnicas, entre elas a Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde (CTSAN), estruturadas em Grupos Técnicos (GTs) que promovem discussões, produzem textos de referência e desenvolvem ações de benchmarking entre as agências reguladoras.

Em 2024, a ARSP participou ativamente da CTSAN, por meio das reuniões promovidas e do intercâmbio de experiências.

9. 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 especificas dentro da área de atuação da ARSP.