AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSP

Ano: 2025

Município: Boa Esperança - ES

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

Vitória – ES
Agosto/2026

arsp.es.gov.br +55 27 3636-8500 gabinete@arsp.es.gov.br arsp.es
Av. Cezar Hilal, n°1391 – CEP 29056-083 | Santa Lúcia, Vitória/ES

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 4
2. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO 4
3. REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA 7
4. FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS 8
5. OUVIDORIA 9
5.1. OUVIDORIA ITINERANTE 9
6. EVENTOS RELEVANTES 10
7. AGENDA REGULATÓRIA 12
8. OUTRAS ATIVIDADES 13
8.1 Programa VERÃO+ARSP – Intensificação da Fiscalização no Período de Alta Temporada ... 13
8.2 Visita ao Centro de Controle Operacional (CCO) da Cesan 14
8.3 Reunião com o MPES em São Mateus 14
8.4 “Embaixadores da Inovação” do programa Startupes 15
8.5 Posse no COMMASAB em São Roque do Canaã 16
8.6 Reunião com equipe da Prefeitura da Serra 16
8.7 Reunião com MPES em Piúma 17
8.8 Reunião entre ARSP, SEDURB e MRAE/ES - Avanços no Saneamento Básico 18
8.9 Debate sobre os serviços prestados pela Cesan na Comissão de Meio Ambiente na Câmara Municipal de Vitória 19
8.10 Mediação Institucional para Aprimoramento dos Serviços de Saneamento em Vila Velha 19
8.11 Intercâmbio Técnico com a ARSAE-MG 20
8.12 Projeto ‘Segurança Hídrica e Desenvolvimento Regional Sustentável’ 21
8.13 Fortalecimento da Interlocução Institucional para Melhoria dos Serviços em Vila Velha 22
8.14 Atuação da ARSP na Construção do Conceito de Segurança Hídrica no Âmbito do Projeto SH-DRS 23
8.15 Acompanhamento da Revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico da Serra 24
8.16 ARSP, Cesan e Prefeitura de Vila Velha visitam a Estação de Tratamento de Esgoto Ulisses Guimarães 25
8.17 Apresentação de Minuta sobre Soluções Alternativas para Universalização do Saneamento 26
8.18 Acompanhamento Fiscalizatório de Ocorrência Operacional em Vila Velha 27
8.19 Participação em Audiência Pública sobre Serviços de Saneamento em Conceição do Castelo 28
8.20 Atuação Regulatória diante da Escassez Hídrica no Norte do Estado 28

9. CONCLUSÃO 29

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, e considerando o Convênio ARSP nº 002/2016 firmado entre a Agência e o município de Boa Esperança – ES em 29/06/2016, com interveniência da CESAN, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2025.

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 002/2016, 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. 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 Boa Esperança 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[1].

[1] As definições, fórmulas de cálculo e demais informações sobre os indicadores podem ser consultados na

Quadro 1: Informações de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Município de Boa Esperança – Janeiro/2025.

REFERÊNCIA	INFORMAÇÕES	UNIDADE	VALOR
AG003	Economias ativas de água	Economia	3462
ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	1
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	520
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	3246
ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	1
ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	1
AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	8419
ES026	População atendida com esgotamento sanitário	Habitantes	0

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Boa Esperança – Janeiro/2025.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	99,82
IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	32,3
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	31,31
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	182,6
IN023 (adaptado SNIS)	Índice de Atendimento urbano de água	%	99,42
ISp11 (PNQS)	Continuidade no abastecimento de água	%	95,39

Resolução ARSI nº 034/2014.

IOA-07(ADERASA)	Nível de utilização das ETA's	%	58,04
IN058 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água	kWh / m³	0,97
IOC-08 (ADERASA)	Nível de utilização das ETE's	%	-
IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m³	-
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	-
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	50
ARSP02 (adaptado ARSESP)	Índice de apuração de consumo	%	97,68
IN082 (SNIS)	Extravasamentos de esgotos por extensão de rede	extrav./km	-
ARSP03	Índice municipal urbano de adesão à tarifa social	%	16,49

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Apiacá – Janeiro/2025.

REFERÊNCIA	**DESCRIÇÃO**	**UNIDADE**	**VALOR**
IN075 (SNIS)	Incidência de análise de cloro residual fora do padrão	%	0
IN074 (SNIS)	Incidência de análise de turbidez fora do padrão	%	0,21
IN084 (SNIS)	Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão	%	0
IN079 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual	%	135,23
IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	135,23

IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	138,89
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	-
ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	-

Quadro 4: Indicadores de Contexto – Município de Apiacá – Janeiro/2025.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m³/mês/economia	10,86
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m³/mês/economia	11,1
IN020 (SNIS)	Extensão de rede de água por ligação	m/lig	15,87
IN043 (SNIS)	Participação das economias residenciais de água no total das economias de água	%	91,07
ARSP05	Densidade da macromedição	unidade/km	0,04

3. 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 2025.
- Resolução ARSP nº 090/2025: Em junho de 2025, a ARSP publicou o reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela CESAN, aplicável ao ano tarifário 2025-2026.

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.

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.

A seguir, elencamos todos os registros de ouvidoria no ano em questão para o município:

Municipio	Num. De Protocolo	Data de Registro	Tipo de manifestação	Órgão	Assunto
Boa Esperança	2025050973	15/05/2025	Denúncia	CESAN	Atraso de Ligação/Separação de Água

5.1. OUVIDORIA ITINERANTE

Em consonância com a Agenda Regulatória 2025/2027, 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 Município: Boa Esperança 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 Boa Esperança, temos:

MUNICÍPIO	PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO EVENTO
BOA ESPERANÇA	2017102615454001	PROGRAMADO (A)	VER ANEXO (PLANEJAMENTO EXECUTIVO DE MEDIDAS DE RACIONAMENTO - BOA ESPERANÇA)

MUNICÍPIO	PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO EVENTO
BOA ESPERANÇA	2017120515014201	NÃO PROGRAMADO (A)	INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA NO SISTEMA DE CAPTAÇÃO DE ÁGUA BRUTA DE BOA ESPERANÇA
BOA ESPERANÇA	2018031610545601	NÃO PROGRAMADO (A)	NÃO SE APLICA
BOA ESPERANÇA	2018071016202201	PROGRAMADO (A)	FECHAMENTO DE ESCRITÓRIO DE ATENDIMENTO DEVIDO A TREINAMENTO. O CLIENTE PODERÁ ENTRAR EM CONTATO COM O CALL CENTER 115 OU RETORNAR OUTRO DIA.
BOA ESPERANÇA	2018080708063701	Pontual	VAZAMENTO EM REDE NA RUA TUPINAMBÁS. O VAZAMENTO FOI ELIMINADO.
BOA ESPERANÇA	2020040810574701	Pontual	IDENTIFICADO OBSTRUÇÃO EM RAMAL. ABASTECIMENTO NORMALIZADO APÓS DESOBSTRUÇÃO
BOA ESPERANÇA	2021042217110701	NÃO PROGRAMADO (A)	PROBLEMA NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA NA ELEVATÓRIA DE ÁGUA BRUTA DO PATRIMÔNIO DO BIS, ONDE É FEITA A CAPTAÇÃO DE ÁGUA PARA TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO À POPULAÇÃO DA SEDE DE BOA ESPERANÇA. A PRESTADORA DE SERVIÇO DE ENERGIA (EDP ESCELSA) AO RESTABELECER O FORNECIMENTO DEIXOU A TENSÃO MUITO ALTA IMPEDINDO O FUNCIONAMENTO DOS EQUIPAMENTOS, PRECISANDO RETORNAR AO LOCAL PARA REGULARIZAR O FORNECIMENTO DE ENERGIA.
BOA ESPERANÇA	2021060716345201	Pontual	APOS DESOBSTRUÇÃO DO RAMAL, ABASTECIMENTO NORMALIZADO
BOA ESPERANÇA	2022012815160301	PROGRAMADO (A)	DESLIGAMENTO PROGRAMADO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA CONFORME COMUNICADO

MUNICÍPIO	PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO EVENTO
			DA EDP.
BOA ESPERANÇA	2023050916540401	PROGRAMADO (A)	INSTALAÇÃO DE REGISTRO DE MANOBRA EM REDE DN 150MM PARA SETORIZAÇÃO DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO.
BOA ESPERANÇA	2023052207473701	Pontual	ABASTECIMENTO NORMALIZADO APÓS CORREÇÕES NO RAMAL, APRESENTANDO 25 MCA DE PRESSÃO NO CAVALETE, IMOVÉL COM 02 PAVIMENTOS
BOA ESPERANÇA	2023080117000601	PROGRAMADO (A)	RECUPERAÇÃO DO RESERVATÓRIO DE 300M³
BOA ESPERANÇA	2024030416315801	NÃO PROGRAMADO (A)	ESCRITÓRIO DE ATENDIMENTO SEM INTERNET.
BOA ESPERANÇA	2025011316533801	NÃO PROGRAMADO (A)	PARALISADA A DISTRIBUIÇÃO DA E.T.A. “BOA ESPERANÇA” DEVIDO A PROBLEMAS NA CAPTAÇÃO, ONDE ESTÁ COM ELEVADA TURBIDEZ E NÍVEL ELEVADO DO RIO.
BOA ESPERANÇA	2025120816514301	NÃO PROGRAMADO (A)	ETA BOA ESPERANÇA: PARALISADA DEVIDO A PROBLEMA OPERACIONAL NA CAPTAÇÃO DO PATRIMÔNIO DO BIS.
BOA ESPERANÇA	2026020916490501	NÃO PROGRAMADO (A)	DISTRIBUIÇÃO DA ETA BOA ESPERANÇA REDUZIDA DEVIDO À QUEDA NA VAZÃO DA CAPTAÇÃO DO CÓRREGO PERLET.
BOA ESPERANÇA	2026021015523301	NÃO PROGRAMADO (A)	REDUZIDA A VAZÃO NA DISTRIBUIÇÃO DEVIDO AO BAIXO NÍVEL DO RESERVATÓRIO.

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 2025/2027 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 Programa VERÃO+ARSP – Intensificação da Fiscalização no Período de Alta Temporada

Em 2025, a Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP), por meio da Gerência de Água e Esgoto (GAE), deu continuidade ao Programa VERÃO+ARSP, voltado à intensificação das ações fiscalizatórias nos municípios litorâneos conveniados durante a alta temporada.

No âmbito da iniciativa, foram monitorados os serviços de abastecimento de água nos municípios de Anchieta, Aracruz, Conceição da Barra e Guarapari, considerando o aumento expressivo da demanda em razão do fluxo turístico característico do período.

Durante as fiscalizações, a equipe técnica realizou a verificação da qualidade da água distribuída, a análise de dados operacionais fornecidos pelos prestadores, a avaliação da continuidade e regularidade do abastecimento — com medições de pressão na rede —, além da adoção de providências regulatórias nos casos de não conformidade identificados.

Com essa atuação estratégica, a Agência reforçou seu papel na prevenção de desabastecimentos, na

garantia da potabilidade da água e na indução de melhorias estruturais de curto, médio e longo prazo, para assegurar maior eficiência na prestação dos serviços e a proteção da saúde pública durante o período de maior demanda.

8.2 Visita ao Centro de Controle Operacional (CCO) da Cesan

Com o objetivo de aprimorar a regulação, o controle e a fiscalização dos serviços de saneamento, a ARSP, por meio da GAE, realizou visita técnica ao Centro de Controle Operacional (CCO) da Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN), localizado no município da Serra, em 22 de janeiro.

A iniciativa teve como finalidade conhecer a estrutura operacional do prestador e compreender o fluxo de monitoramento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, contribuindo para a melhoria contínua da atuação regulatória.
Durante a visita, a equipe técnica conheceu a sala de comando responsável pelo acompanhamento em tempo real dos sistemas na Grande Vitória, que utiliza tecnologias como telemetria e telecomando para monitorar pontos de pressão, reservatórios, estações de tratamento e elevatórias.
A ação possibilitou maior entendimento sobre os processos operacionais da concessionária, fortalecendo a capacidade analítica da Agência para promover maior celeridade nas avaliações e contribuindo para a redução de perdas e a prevenção de desabastecimento.



8.3 Reunião com o MPES em São Mateus

A ARSP participou, em fevereiro, de reunião pública promovida pelo Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES) no município de São Mateus, para tratar de questões relacionadas ao saneamento no balneário de Guriri.

A participação institucional teve como objetivo acompanhar as demandas locais, compreender a realidade do território e contribuir tecnicamente para o aprimoramento das soluções voltadas à prestação dos serviços de abastecimento de água.
Essa atuação evidencia o compromisso da Agência com o diálogo interinstitucional e com o aperfeiçoamento contínuo da atuação regulatória, visando assegurar à população o acesso a serviços adequados e de qualidade.



8.4 “Embaixadores da Inovação” do programa Startupes

Com o objetivo de impulsionar a inovação e modernizar seus processos internos, servidoras da ARSP concluíram, em 21 de fevereiro, a capacitação “Embaixadores da Inovação”, vinculada ao programa StartupES, desenvolvido pelo Laboratório de Gestão e Inovação da Secretaria de Gestão e Recursos Humanos. A cerimônia de certificação ocorreu no auditório da Escola de Serviço Público do Espírito Santo, reunindo os servidores certificados que passam a atuar como multiplicadores da cultura de inovação no âmbito institucional.
A iniciativa tem como propósito capacitar agentes públicos para liderarem projetos inovadores, utilizando instrumentos previstos na Lei Estadual 9.929/2019 e na Lei Complementar 182/2021 (Marco Legal das Startups), ampliando a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços prestados à sociedade.
Para a ARSP, a participação no programa representa um avanço estratégico na busca por soluções regulatórias mais ágeis, tecnológicas e orientadas a resultados. A formação fortalece a capacidade institucional de implementar ferramentas inovadoras nos processos de regulação, fiscalização e controle dos serviços públicos delegados, promovendo maior eficiência, transparência e aprimoramento contínuo da atuação regulatória em benefício dos cidadãos capixabas.



8.5 Posse no COMMASAB em São Roque do Canaã

A gerente de Água e Esgoto da ARSP, Krishna Daher, e a gerente de Resíduos Sólidos, Jéssica Novelli, participaram da Primeira Reunião Ordinária do biênio 2025–2027 do Conselho Municipal de Meio Ambiente e Saneamento Básico (COMMASAB), realizada no município de São Roque do Canaã.
Durante a reunião, Krishna Daher tomou posse como conselheira titular no colegiado, enquanto Jéssica Novelli assumiu como conselheira suplente.
A participação da ARSP consolida o compromisso institucional com o fortalecimento da governança ambiental e do saneamento básico nos municípios capixabas, contribuindo tecnicamente para a formulação e o acompanhamento de políticas públicas voltadas à sustentabilidade e à melhoria dos serviços prestados à população.



8.6 Reunião com equipe da Prefeitura da Serra

No início do ano, a ARSP recebeu a equipe técnica da Secretaria Municipal de Meio Ambiente da Prefeitura Municipal da Serra para uma reunião de alinhamento sobre a revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

O encontro teve como principal objetivo esclarecer dúvidas relacionadas à adequação do plano às novas normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, além de orientar quanto aos aspectos regulatórios necessários para garantir conformidade legal, qualidade na prestação dos serviços e avanço nas metas de universalização.

Isso demonstra o papel da ARSP no apoio técnico aos municípios regulados, promovendo segurança jurídica, alinhamento institucional e fortalecimento da política de saneamento básico no Espírito Santo.





8.7 Reunião com MPES em Piúma

A ARSP participou de reunião realizada em 11 de março no Ministério Público do Estado do Espírito Santo, no município de Piúma, com a presença de representantes da Secretaria de Desenvolvimento Urbano (SEDURB), da Microrregião de Água e Esgoto do Espírito Santo (MRAE), da Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN) e da Prefeitura Municipal.

Na ocasião, foram debatidas questões relacionadas à prestação dos serviços de abastecimento de

água e esgotamento sanitário no município, com destaque para os encaminhamentos necessários à celebração de convênio para que a Agência passe a exercer a regulação e fiscalização dos serviços.
Diante da manifestação de interesse do município, a ARSP oficializou a CESAN para que se manifestasse, no prazo de 30 dias, acerca dos termos vigentes do instrumento de cooperação.
Até a formalização do convênio, a Agência permaneceu prestando apoio técnico ao município no fortalecimento das políticas públicas de saneamento, visando estruturar as condições para atuação regulatória plena.



8.8 Reunião entre ARSP, SEDURB e MRAE/ES - Avanços no Saneamento Básico

A ARSP realizou, em 4 de abril, reunião institucional com a Secretaria de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (SEDURB) e a Microrregião de Águas e Esgoto do Estado do Espírito Santo (MRAE/ES) para discutir avanços e estratégias voltadas à política estadual de saneamento básico.
A reunião contou com a participação do diretor-geral da ARSP, Alexandre Ventorim; do diretor de Saneamento Básico, Mamoru Komatsu; do subsecretário de Estado de Política Estadual de Saneamento e de Apoio Regional da Sedurb, Carlos Guimarães; e do secretário Geral da MRAE/ES, Sérgio Rabello.
O encontro reforçou a importância da atuação integrada entre os órgãos para viabilizar a expansão dos serviços, especialmente em áreas não atendidas, zonas rurais e municípios com prestação precária, em consonância com as metas de universalização estabelecidas pelo Lei 14.026/2020 (Novo Marco do Saneamento).
Durante a reunião, foi destacada a relevância da prática regulatória da ARSP como instrumento de apoio ao Governo do Estado na garantia de padrões de qualidade, na promoção da expansão dos serviços e na indução de melhorias contínuas na prestação.
Também foi ressaltado o momento de fortalecimento institucional da Agência, marcado pela ampliação de sua atuação regulatória, investimentos em capacitação técnica, automatização de processos e celebração de acordos de cooperação com outras entidades reguladoras.



8.9 Debate sobre os serviços prestados pela Cesan na Comissão de Meio Ambiente na Câmara Municipal de Vitória

A ARSP participou de debate promovido pela Comissão de Meio Ambiente da Câmara Municipal de Vitória, que teve como pauta os serviços prestados pela Companhia Espírito-Santense de Saneamento no município.

Na ocasião, o diretor de Saneamento Básico da ARSP, Mamoru Komatsu, apresentou as competências institucionais da Agência aos vereadores e lideranças comunitárias presentes, esclarecendo o papel regulatório exercido na fiscalização, no acompanhamento da qualidade e na garantia da adequada prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



8.10 Mediação Institucional para Aprimoramento dos Serviços de Saneamento em Vila Velha

A ARSP realizou, em 24 de abril, reunião de mediação entre a Prefeitura de Vila Velha e a Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN), com o objetivo de alinhar estratégias e aprimorar a prestação dos serviços de saneamento básico no município de Vila Velha.

O encontro foi motivado por demandas apresentadas pela administração municipal relacionadas, principalmente, a ocorrências de extravasamento de esgoto e à qualidade da recomposição asfáltica após intervenções realizadas pela concessionária. A mediação proporcionou espaço para diálogo técnico e institucional, no qual foram discutidas medidas para padronização de procedimentos, redução do tempo de resposta às ocorrências e melhoria na comunicação entre as partes.
Também foram tratadas ações voltadas à ampliação da adesão dos munícipes à rede coletora de esgotamento sanitário, bem como iniciativas para fortalecer a transparência e o fluxo de informações.
A atuação reafirmou o papel da ARSP não apenas como órgão fiscalizador, mas como instância técnica e imparcial de articulação, promovendo soluções consensuais, induzindo boas práticas regulatórias e contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população.



8.11 Intercâmbio Técnico com a ARSAE-MG

A ARSP realizou, entre os dias 5 e 7 de maio, visita técnica à Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de Minas Gerais (ARSAE), com o objetivo de conhecer metodologias e ferramentas voltadas à modernização da atividade regulatória. A iniciativa integra o planejamento institucional para adoção de sistema de informação regulatória destinado a agilizar e qualificar os processos fiscalizatórios no âmbito da Agência.
Durante o intercâmbio, foram compartilhadas experiências relacionadas à gestão de dados, desenvolvimento de sistemas e práticas de fiscalização, permitindo à ARSP avaliar soluções já consolidadas e adaptáveis à sua realidade. A ação reforça o compromisso institucional com a inovação, a eficiência operacional e o aprimoramento contínuo da regulação dos serviços públicos delegados.



8.12 Projeto ‘Segurança Hídrica e Desenvolvimento Regional Sustentável’

A ARSP participou da “Reunião Setorial Saneamento Básico”, realizada na Universidade Federal do Espírito Santo, em Vitória, como parte do Projeto “Segurança Hídrica e Desenvolvimento Regional Sustentável” (SH-DRS). A iniciativa é coordenada pela Agência Estadual de Recursos Hídricos e pelo Instituto Jones dos Santos Neves, com participação do Laboratório de Gestão de Recursos Hídricos e Desenvolvimento Regional e do Núcleo Estratégico em Água e Desenvolvimento.

O projeto tem como objetivo desenvolver ferramentas para avaliação dos níveis de segurança hídrica no contexto do desenvolvimento regional sustentável, incluindo a aplicação experimental do Modelo Conceitual MC-SHLUNC, baseado em indicadores integrados e multissetoriais.

A ARSP passou a integrar o Comitê de Acompanhamento do Projeto (CAP), ao lado de entidades representativas do setor, contribuindo com a perspectiva regulatória para a construção de indicadores e metodologias que apoiem decisões técnicas e políticas públicas.



8.13 Fortalecimento da Interlocução Institucional para Melhoria dos Serviços em Vila Velha

A ARSP promoveu, em 2 de julho, a segunda reunião de alinhamento entre a Prefeitura de Vila Velha e a Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN), com o objetivo de fortalecer a comunicação institucional e aprimorar a qualidade dos serviços de saneamento básico no município de Vila Velha.

A iniciativa integra a atuação mediadora da ARSP, voltada à construção de soluções equilibradas entre os interesses dos usuários, do prestador de serviços e do poder concedente. Como resultado da interlocução estruturada, observou-se avanço significativo no fluxo de comunicação e na resolutividade das demandas encaminhadas pelo município, com a maior parte das solicitações formalizadas já atendidas e as demais em fase de conclusão.



8.14 Atuação da ARSP na Construção do Conceito de Segurança Hídrica no Âmbito do Projeto SH-DRS

A ARSP participou da Oficina “Conceito de Segurança Hídrica no contexto do Setor Saneamento Básico”, realizada em 22 de outubro, como integrante do Comitê de Acompanhamento do Projeto (CAP) do eixo Saneamento Básico do Projeto “Segurança Hídrica e Desenvolvimento Regional Sustentável” (SH-DRS).

A iniciativa, coordenada pela Agência Estadual de Recursos Hídricos, pelo Instituto Jones dos Santos Neves, pelo Laboratório de Gestão de Recursos Hídricos e Desenvolvimento Regional e pelo Núcleo Estratégico em Água e Desenvolvimento, teve como objetivo consolidar o conceito de segurança hídrica que norteará a aplicação experimental do Modelo Conceitual MC-SHLUNC em regiões piloto do Estado.

Durante a oficina, a ARSP contribuiu tecnicamente para o debate sobre os elementos centrais do conceito, especialmente no que se refere ao grau de atendimento sustentável das necessidades hídricas e ao nível aceitável de risco de falhas na prestação dos serviços, aspectos diretamente relacionados à continuidade, qualidade e eficiência do abastecimento de água e do esgotamento sanitário.

A participação ativa da Agência demonstrou seu compromisso com a produção de indicadores consistentes, o fortalecimento da governança regulatória e a integração entre planejamento hídrico e regulação do saneamento.



8.15 Acompanhamento da Revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico da Serra

A ARSP participou de reunião realizada nos dias 20 e 21 de agosto entre o município da Serra e a Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN), destinada à pactuação de programas, projetos e ações no âmbito da revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), com foco nos eixos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O encontro teve como objetivo estruturar o planejamento de ações de curto, médio e longo prazo para os sistemas de água e esgoto, assegurando a observância dos princípios legais e regulatórios do setor e a proteção do interesse público.

A participação técnica da ARSP foi fundamental para acompanhamento e indução de boas práticas no planejamento municipal, contribuindo para a consistência das metas, a melhoria contínua da prestação dos serviços e o alinhamento às diretrizes regulatórias vigentes.



8.16 ARSP, Cesan e Prefeitura de Vila Velha visitam a Estação de Tratamento de Esgoto Ulisses Guimarães

A ARSP participou, em 10 de setembro, de visita técnica à Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Ulisses Guimarães, no município de Vila Velha. A agenda foi realizada a partir de demanda da Prefeitura Municipal de Vila Velha, com a participação da Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN) e da Engeform Engenharia, responsável pela execução das obras em consórcio com outras empresas.

A visita teve como objetivo apurar as causas de falhas recorrentes no sistema de esgotamento sanitário da região, especialmente em períodos de chuvas intensas, que resultaram em registros de extravasamentos e alagamentos. A unidade encontrava-se em fase de ampliação e melhorias estruturais, com previsão de entrada em operação da nova configuração no curto prazo, visando aumentar a eficiência e a segurança do sistema.



8.17 Apresentação de Minuta sobre Soluções Alternativas para Universalização do Saneamento

A ARSP realizou, em 10 de outubro, reunião técnica para apresentar a minuta de resolução que disciplina as soluções alternativas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em conformidade com a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, por meio da Resolução nº 192/2024 (Norma de Referência nº 08/2024). A proposta estabelece critérios para implementação e contabilização dessas soluções para fins de cumprimento das metas de universalização.

O encontro contou com a participação da Microrregião de Águas e Esgoto do Estado do Espírito Santo (MRAE/ES), da Secretaria de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano, da Companhia Espírito-Santense de Saneamento (SEDURB) e de Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAEs), promovendo alinhamento institucional sobre alternativas aplicáveis a áreas rurais, isoladas ou de difícil atendimento pelas redes convencionais.

A minuta definiu parâmetros para adoção de soluções como poços artesianos, cisternas, fossas sépticas e wetlands construídos, assegurando viabilidade técnica, econômica e regulatória, bem como sua adequada contabilização no alcance das metas previstas na Lei 14.026/2020, com horizonte até 2033.



8.18 Acompanhamento Fiscalizatório de Ocorrência Operacional em Vila Velha

A ARSP realizou, em 14 de novembro, ação de fiscalização na estação de tratamento de esgoto da Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN), localizada no bairro Jardim Guaranhuns, no município de Vila Velha, para apurar ocorrência de vazamento de esgoto registrada na região.
A equipe técnica acompanhou as providências adotadas pela concessionária, exercendo seu papel fiscalizatório no monitoramento de ocorrências operacionais e na verificação das medidas corretivas implementadas.



8.19 Participação em Audiência Pública sobre Serviços de Saneamento em Conceição do Castelo

A ARSP participou, em 1º de dezembro, de audiência pública realizada na Câmara Municipal de Conceição do Castelo, que teve como pauta a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Conceição do Castelo, objeto de contrato de concessão com a Companhia Espírito-Santense de Saneamento (CESAN).

A participação institucional reforçou o compromisso da ARSP com a transparência, o diálogo com o poder legislativo e a sociedade, bem como com o acompanhamento da execução contratual. Durante a audiência, foram apresentados esclarecimentos sobre as competências regulatórias da Agência e debatidas demandas da comunidade relacionadas à qualidade, eficiência e expansão dos serviços.



8.20 Atuação Regulatória diante da Escassez Hídrica no Norte do Estado

A ARSP encaminhou ofícios aos municípios de São Mateus e Colatina, bem como aos respectivos prestadores — Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Mateus e Serviço Colatinense de Saneamento Ambiental — solicitando informações detalhadas sobre as medidas emergenciais e ações de contingência adotadas para enfrentamento da escassez hídrica que afetou o norte do Espírito Santo.

A Agência requisitou, no prazo de 72 horas, manifestação formal acerca das providências implementadas para assegurar a continuidade do abastecimento, ainda que sob regime de racionamento, a manutenção da qualidade da água distribuída e a adequada comunicação prévia à população sobre eventuais interrupções programadas.

As informações subsidiaram análise técnica da Gerência de Regulação de Água e Esgoto, permitindo avaliação das medidas adotadas e eventual emissão de orientações complementares.

9. CONCLUSÃO

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2025 no município de Boa Esperança, que visam atender ao estabelecido no Convênio ARSP nº 002/2016, o presente relatório visa atender a cláusula quinta, item IV. Esta Agência Reguladora se coloca à disposição do município para esclarecimentos adicionais e apuração de demandas específicas dentro da área de atuação da ARSP.