



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

**Ano: 2021**

**Município: Guarapari - ES**

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

**Vitória – ES**

**Janeiro/2022**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. REGULAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA.....</b>	<b>7</b>
<b>4. FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>5. OUVIDORIA.....</b>	<b>11</b>
<b>6. EVENTOS RELEVANTES.....</b>	<b>11</b>
<b>7. OUTRAS ATIVIDADES.....</b>	<b>14</b>
<b>8. CONCLUSÃO.....</b>	<b>14</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Dada a competência da ARSP de regular, controlar e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário delegados ao Governo do Estado, conforme Lei Complementar nº 827, de 30 de junho de 2016, alterada pela Lei complementar nº 954 de 02 de setembro de 2020, e considerando o Convênio ARSP nº 008/2017 firmado entre a Agência e o município de Guarapari-ES em 27/12/2017, com interveniência da CESAN, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2021.

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 008/2017, 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. 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 Guarapari são os de abastecimento de água e de esgotamento sanitário na sede do município e na localidade de Recanto da Sereia.

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 Guarapari – Janeiro/2021.

<b>REFERÊNCIA</b>	<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>VALOR</b>
AG003	Economias ativas água.	Economia	67232
ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	44538
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	1473
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	32117
ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	14437
ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	6816

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

AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	109989
ES026	População atendida com esgotamento sanitário	Habitantes	72965

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Guarapari – Janeiro/2021.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	100
IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	31,9
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	37,9
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	558,5
IN023 (adaptado SNIS)	Índice de Atendimento urbano de água	%	92,8
ISp11 (PNQS)	Continuidade no abastecimento de água	%	98,8
IOA-07(ADERASA)	Nível de utilização das ETA's	%	150,0
IN058 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água	kWh / m <sup>3</sup>	0,54
IOC-08 (ADERASA)	Nível de utilização das ETE's	%	83,7
IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m <sup>3</sup>	0,53
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	61,5
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	67,9

ARSP02 (adaptado ARSESP)	Índice de apuração de consumo	%	99,2
IN082 (SNIS)	Extravasamentos de esgotos por extensão de rede	extrav./km	0,7
ARSP03	Índice municipal urbano de adesão à tarifa social	%	2,3

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Guarapari – Janeiro/2021.

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	%	0,21
IN084 (SNIS)	Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão	%	0,92
IN079 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual	%	103,28
IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	103,06
IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	114,74
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	93,79
ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	0,00

Quadro 4: Indicadores de Contexto – Município de Guarapari – Janeiro/2021.

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	13,1
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	14,3

IN020 (SNIS)	Extensão de rede de água por ligação	m/lig	12,7
IN043 (SNIS)	Participação das economias residenciais de água no total das economias de água	%	93,8
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](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 2021.

- **Resolução ARSP N° 047/2021:** Em maio de 2021, a ARSP publicou a metodologia e os procedimentos aplicáveis à realização da 1ª Revisão Tarifária Ordinária e Reajustes Anuais das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento prestados pela CESAN.

Nesta, foi estabelecido que o primeiro ciclo tarifário, terá início em 2021.

- **Resolução ARSP N° 050/2021:** Em agosto de 2021, a ARSP aprovou o Manual de Contabilidade Regulatória aplicável aos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados, estabelecendo prazo para a sua adoção pela CESAN. Nesta, foi aprovado o Manual de Contabilidade Regulatória, e definidos os prazos para envio das informações contábeis exigidas pela Agência.

- **Resolução ARSP N° 051/2021:** Em agosto de 2021, a ARSP que estabeleceu a nova estrutura tarifária e aprovou os resultados da 1ª Revisão Tarifária Ordinária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela CESAN. Nesta, foi fixado os valores das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em função da nova estrutura tarifária, que vigorou em 01/10/2021.

Todas as resoluções foram submetidas a Consulta Pública e, de modo a facilitar o entendimento dos usuários, em relação a nova estrutura tarifária, foram elaboradas duas cartilhas, uma abordando os aspectos conceituais e metodológicos utilizados pela Agência e a outra exemplificando como é feita a cobrança da nova tarifa de água e esgoto.

Não obstante aos documentos elaborados, esta Agência Reguladora publicou um vídeo sobre a nova revisão tarifária.

As cartilhas e o vídeo citados estão disponíveis no sítio eletrônico da ARSP ([www.arsp.es.gov.br](http://www.arsp.es.gov.br)) na área Saneamento Básico / Tarifas.

#### **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 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 o atendimento a qualidade da água distribuída, de acordo com a Portaria GM/MS nº 888/2021 do Ministério da Saúde; a conservação, manutenção e operação de todas as etapas do sistema e a continuidade da distribuição de água através da instalação de equipamentos de medição da pressão. 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, bem como a conservação, manutenção e operação de todas as etapas do sistema.

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. Já no PMSB e Contrato de Programa é analisado a conformidade dos objetivos e metas traçadas no Plano Municipal de

## Saneamento Básico.

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 do município de Guarapari, informamos para 2021 as atividades demonstradas no quadro abaixo.

Quadro 5: Atividades referente as fiscalizações do município de Guarapari<sup>2</sup>.

BLOCO / TEMA	PROCESSO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PARECER TÉCNICO	DECISÃO DS	AUTO DE INFRAÇÃO	VOTO DS	DIRETORIA COLEGIADA	CONSELHO CONSULTIVO
Bloco 2	84954531	RF/DS/GSB/008/20 19	TN/DS/GSB/ESP Nº 13/2019	PT/DS/GSB/Nº 003/2021	-	-	-	-	-
Bloco 1	84955147	RF/DS/GSB/137/20 20	TN/DS/GSB/ESP Nº 138/2020	PT/DS/GSB/Nº 050/2021	-	-	-	-	-
Bloco 6	87355272	RF/DS/GSB/004/20 20	TN/DS/GSB Nº004/2020	PT/DS/GSB/Nº 116/2021	-	-	-	-	-
Bloco 5	87355205	RF/DS/GSB/013/20 20	TN/DS/GSB/ESP Nº013/2020	PT/DS/GSB/Nº 127/2021	-	-	-	-	-
Bloco 3	87355051	RF/DS/GSB/021/20 19	TN/DS/GSB/ESP Nº027/2019	PT/DS/GSB/Nº 129/2021	Decisão 029/2021	AI/DS/GSB N.º 021/2021	-	-	-
Bloco 4	87355124	RF/DS/GSB/003/20 20	TN/DS/GSB/ESP Nº003/2020	PT/DS/GSB/Nº 143/2021	-	-	-	-	-

<sup>2</sup> Em virtude das fiscalizações realizadas nos anos anteriores (disponível em <https://arsp.es.gov.br/fiscalizacao-guarapari>) e para dar continuidade ao processo sancionatório, no ano de 2021 foram elaborados pareceres técnicos, decisões da Diretora de Saneamento Básico e a emissão de Autos de Infração.



Legenda:

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

**Bloco 3:** Fiscalização do Abastecimento de Água.

**Bloco 4:** Fiscalização do Esgotamento Sanitário.

**Bloco 6:** Fiscalização da continuidade do abastecimento, através do monitoramento da pressão, no Sistema de Abastecimento de Água.

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

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

## 5. 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 3 manifestações sobre água recursos hídricos, 3 manifestações sobre conta de água/esgoto, 4 manifestações sobre contestação de fatura, 4 manifestações sobre falta d'água, 11 manifestações sobre ligação d'água, 1 manifestação sobre ligação de esgoto, 2 manifestações sobre rede de esgoto, 2 manifestações sobre rede hidráulica, 1 manifestação sobre religação d'água, 1 manifestação sobre supressão d'água e 4 manifestações sobre vazamento de água no município de Guarapari.

## 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 Guarapari foi registrado no Portal de Eventos Relevantes 18 eventos pontuais, 3 eventos não programados e 5 eventos programados<sup>3</sup>, como segue.

Quadro 6: Eventos Relevantes do Município de Guarapari.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2021052414341701	Programado	-	Interligação de rede projetada em rede existente.
2021090815510501	Não programado	-	Manutenção corretiva em serviço de extensão de rede.
2021091416152901	Programado	-	Interrupção de fornecimento de energia elétrica programada pela EDP Escelsa para realização de serviços de melhoria na rede de distribuição.
2021092814552201	Programado	-	Realização de manutenções preventivas e melhorias para garantia da continuidade do abastecimento. Sistema Guarapari.
2021100415550201	Programado	-	Interrupção de fornecimento de energia elétrica programada pela EDP Escelsa para realização de serviços de melhoria na rede de distribuição.
2021102711271801	Programado	Perocão	Interrupção de fornecimento de energia elétrica programada pela EDP Escelsa para realização de serviços de melhoria na rede de distribuição.

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

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2021111116344401	Não Programado	-	Abastecimento interrompido na região de MEAÍPE devido manutenção no Booster, provocado por queda de energia.
2021120310170001	Não Programado	Muquiçaba	Reparo no recalque DN 400 (Aço) da elevatória EEGU-07 devido a rompimento.
2021020810015201	Pontual	Diversos	Falta d'água devido a vazamento de rede. Encaminhado carro-pipa ao local e eliminado vazamento no ramal.
2021020911242001	Pontual	Diversos	Eliminado vazamento no cavalete e na rede. Abastecimento normalizado após o serviço.
2021022313344601	Pontual	Diversos	Realizada extensão de 13 metros de rede e realizada manobra de registro.
2021031608590301	Pontual	Ipiranga	Executada religação de ramal. Abastecimento normalizado.
2021040714004601	Pontual	Perocao	Eliminado vazamento no ramal. Abastecimento normalizado após o serviço.
2021042915141301	Pontual	Camurugi	Não foi possível verificar a suposta falta d'água, porque o hidrômetro é interno e a entrada dos bombeiros não foi autorizada.
2021051911503201	Pontual	Diversos	Eliminado vazamento no ramal e na rede. Realizado substituição de ramal.
2021060811340401	Pontual	Diversos	Eliminado vazamento no cavalete e no Ramal.
2021061814585201	Pontual	Camurugi	Vazamento no Ramal eliminado.
2021070609401701	Pontual	Diversos	Eliminação de vazamento de rede e no Cavalete.
2021072311135101	Pontual	Praia do Morro e Condados de Meaipe	Vazamento no Ramal eliminado
2021081710374301	Pontual	Sol Nascente	Eliminado vazamento na rede e no ramal.
2021090114265701	Pontual	Santa Monica	Matrícula pendente de ligação de água. Demanda encaminhada para execução.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2021091710400401	Pontual	Diversos	Eliminado vazamento em rede. Elevação do consumo em decorrência do final de semana prolongado (feriado). Abastecimento normalizado após a realização de manobras.
2021100609264801	Pontual	Diversos	Eliminado vazamento de rede. Falta d'água decorrente de vazamento de rede. Abastecimento normalizado após a manutenção corretiva.
2021111610242301	Pontual	Diversos	Realizada substituição do ramal.
2021120311063101	Pontual	Muquiçaba e Santa Monica	Eliminado vazamento na rede de distribuição de água e no ramal.
2021122014573001	Pontual	Condados de Meaipe	Eliminado vazamento no padrão. Abastecimento com 20 mca de pressão após o serviço.

## 7. OUTRAS ATIVIDADES

Não obstante as atividades realizadas no ano de 2021, esta Agência Reguladora prestou atendimento a demanda da Defensoria Pública de Guarapari, através do ofício OF/ARSP/DP/Nº 061/2021, referente ao relato de denúncias a respeito da constante falta d'água na unidade prisional de Guarapari (CDPG). Ademais, prestou informações ao requerimento 010/2021 da Câmara de Vereadores referente à obra inacabada no bairro Maxinda.

## 8. CONCLUSÃO

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2021 no município de Guarapari, que visam atender ao estabelecido no Convênio ARSP/008/2017, 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.