



# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSP

**Ano: 2023**

**Município: Serra - ES**

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

**Vitória – ES**

**Fevereiro/2024**

## 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>4.1. CRONOGRAMA DE FISCALIZAÇÃO PLURIANUAL.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2. UTILIZAÇÃO DE DRONES NA FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>5. OUVIDORIA .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1. OUVIDORIA ITINERANTE.....</b>	<b>14</b>
<b>6. EVENTOS RELEVANTES.....</b>	<b>15</b>
<b>7. AGENDA REGULATÓRIA.....</b>	<b>25</b>
<b>8. OUTRAS ATIVIDADES.....</b>	<b>26</b>
<b>8.1. ATUALIZAÇÃO DO CORPO TECNICO DA ARSP.....</b>	<b>26</b>
<b>• OFICINA DE REVISÃO DA POLÍTICA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTO – LEI ESTADUAL 9.096/2008.....</b>	<b>26</b>
<b>• XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO E EXPOR ABAR.....</b>	<b>27</b>
<b>• SEMINÁRIO DA MICRORREGIÃO DE ÁGUAS E ESGOTO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.....</b>	<b>27</b>
<b>8.2. AÇÕES VISANDO ATENDER AS RECOMENDAÇÕES DA RESOLUÇÃO AGERH 002/2023:.....</b>	<b>28</b>
<b>9. CONCLUSÃO.....</b>	<b>29</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 1057, de 08 de novembro de 2023, e considerando a Lei Complementar 325/2005 e a Lei Municipal nº 4010/2013 que aprovou o Plano Municipal de Saneamento Básico, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2023.

A saber, para desempenhar as atividades de regulação e fiscalização, são seguidos alguns objetivos, como <sup>1</sup>:

I - Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;

II - Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;

III - prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa da livre concorrência;

V - Definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade;

V - Garantir o exercício dos contratos pelas partes envolvidas;

VI - Fiscalizar os serviços prestados.

Com estes objetivos, o presente relatório visa informar as atividades desenvolvidas pela Agência no que tange a regulação e fiscalização dos serviços prestados pela CESAN no município da Serra.

## **2. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO**

Para avaliação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

---

<sup>1</sup> Artigo 3 da Lei Complementar Nº 827/2016.

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 Serra são os de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

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>2</sup>.

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

<b>REFERÊNCIA</b>	<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>VALOR</b>
AG003	Economias ativas água.	Economia	174634
ES003	Economias ativas esgoto.	Economia	153143
POP02	Economias beneficiadas com tarifa social.	Economia	8626
AG002	Ligações ativas de água.	Ligação	113980
ES009	Ligações ativas de esgoto.	Ligação	90145

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

ENG01	Ligações factíveis de esgoto.	Ligação	31758
AG026	População atendida com abastecimento de água.	Habitantes	525805
ES026	População atendida com esgotamento sanitário.	Habitantes	462666

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

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN009 (SNIS)	Índice de hidrometração	%	97
IN013 (SNIS)	Índice de perdas de faturamento	%	16,9
IN049 (SNIS)	Índice de perdas na distribuição	%	36,4
IN051 (SNIS)	Índice de perdas por ligação	L/dia/lig.	576,5
IN023 (adaptado SNIS)	Índice de Atendimento urbano de água	%	99,5
ISp11 (PNQS)	Continuidade no abastecimento de água	%	91,1
IOA-07(ADERASA)	Nível de utilização das ETA's	%	110,7
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	%	91,6

IN059 (SNIS)	Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto	kWh / m <sup>3</sup>	0,00
IN047 (adaptado SNIS)	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	%	87,5
ARSP01	Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário	%	73,9
ARSP02 (adaptado ARSESP)	Índice de apuração de consumo	%	100,0
IN082 (SNIS)	Extravasamentos de esgotos por extensão de rede	extrav./km	0,8
ARSP03	Índice municipal urbano de adesão à tarifa social	%	5,3

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

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN075 (SNIS)	Incidência de análise de cloro residual fora do padrão	%	0,00
IN074 (SNIS)	Incidência de análise de turbidez fora do padrão	%	8,42
IN084 (SNIS)	Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão	%	3,88
IN079 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual	%	185,30

IN080 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez	%	103,89
IN085 (SNIS)	Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais	%	117,05
ISp03 (PNQS)	Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	96,19
ARSP04	Incidência das análises de DBO fora do padrão	%	0,00

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

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
IN014 (SNIS)	Consumo micromedido por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	19,1
IN017 (SNIS)	Consumo de água faturado por economia	m <sup>3</sup> /mês/economia	25,8
IN020 (SNIS)	Extensão de rede de água por ligação	m/lig	14,3
IN043 (SNIS)	Participação das economias residenciais de água no total das economias de água	%	92,4
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 2023.

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

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

#### **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 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 Serra, informamos para de 2023 as atividades demonstradas no quadro abaixo.

Quadro 5: Atividades referente as fiscalizações do município de Serra<sup>3</sup>.

BLOCO / TEMA	PROCESSO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PARECER TÉCNICO	DECISÃO DS	AUTO DE INFRAÇÃO	PARECER TÉCNICO	VOTO DS	DIRETORIA COLEGIADA	CONSELHO CONSULTIVO
Bloco 4	87358468	RF/DS/GSB/020/2019	TN/DS/GSB N°026/2019	PT/DS/GSB/ N° 139/2021	DECISÃO ARSP/DS/020/2021	AI/DS/GSB N.º 020/2021	PT/DS/GSB/N ° 021/2023	-	-	-
Fiscalização Específica ETE Nova Carapina e Jardins.	83777687	RF/DS/GSB/002/2018	TN/DS/GSB N°004/2018	PT/DS/GSB/ N° 021/2021	DECISÃO ARSP/DS/026/2021	AI/DS/GSB N.º 026/2021	PT/DS/GSB/N ° 019/2023	-	-	-
Bloco 7	87358840	RF/DS/GSB/002/2020	TN/DS/GSB/ESP N° 002/2020	-	DECISÃO ARSP/DS/002/2021	AI/DS/GSB N.º 002/2021	PT/DS/GSB/N ° 057/2023	-	-	-
Fiscalizações no SES de Mata da Serra e Maringá.	70674361	RF/DT/GRS/004/2015	TN/DT/GRS N°006/2015	PT/DS/GSB/ N° 050/2023	-	-	-	-	-	-

<sup>3</sup> Em virtude das fiscalizações realizadas nos anos anteriores (disponível em <https://arsp.es.gov.br/fiscalizacao-serra>) e para dar continuidade ao processo sancionatório, no ano de 2023 foram elaborados pareceres técnicos.

Ainda, no ano de 2023 para o município da Serra conforme demonstrado no quadro 5, foram realizadas fiscalizações específicas.



Legenda:

**Bloco 4:** Fiscalização periódica do Sistema de Esgotamento Sanitário.

**Bloco 7:** Fiscalização periódica às metas do Plano municipal de Saneamento e Contrato de Programa.

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

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

#### 4.1. CRONOGRAMA DE FISCALIZAÇÃO PLURIANUAL

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

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

#### 4.2. UTILIZAÇÃO DE DRONES NA FISCALIZAÇÃO

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

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

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

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

## 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 1 manifestação sobre sobre água-recursos hídricos, 6 manifestações sobre conta de água/esgoto, 12 manifestações sobre contestação de fatura, 2 manifestações sobre corte de água, 1 manifestação sobre corte de água indevido, 32 manifestações sobre falta d'água, 2 manifestações sobre instalação de hidrômetro, 5 manifestações sobre ligação de água, 3 manifestações sobre ligação de esgoto, 1 manifestação sobre qualidade da água, 9 manifestações sobre obstrução de rede de esgoto, 5 manifestações sobre rede hidráulica, 5 manifestações sobre religação de água, 1 manifestação sobre supressão de água, 2 manifestações sobre taxa de esgoto, 9 manifestações sobre vazamento de água, 13 manifestações sobre vazamento de esgoto no município de Serra.

### 5.1. OUVIDORIA ITINERANTE

Em 2023, em consonância com a Agenda Regulatória 2022/2024, foi aprovado a implantação da ouvidoria itinerante no âmbito de atuação da ARSP. A ouvidoria itinerante é uma iniciativa adotada

para aproximar à sociedade da ARSP e garantir a participação popular no processo de regulação. A ideia da implementação da ouvidoria itinerante é que a ouvidoria da Agência seja levada aos municípios conveniados para receber demandas e sugestões diretamente da população.

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

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

Com isso, o município de Serra 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 Serra foi registrado no Portal de Eventos Relevantes 8 eventos programados, 16 eventos não programados e 17 eventos pontuais<sup>4</sup>, como segue.

Quadro 6: Eventos Relevantes do Município de Serra.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2023020311280601	Programado	Diversos	Realização de manutenções preventivas e melhorias para garantia da continuidade do abastecimento.
2023060516221801	Programado	Serra Sede	Manutenção de melhoria nas tubulações de saída do reator, nas dependências da ete de serra sede.
2023063019412601	Programado	Diversos	Realização de manutenções preventivas e melhorias para garantia da continuidade do abastecimento.
2023071009341101	Programado	Serra Sede	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento vem informar que, durante a manutenção de melhoria do reator 2 da ETE Serra Sede foi identificado possível fragilidade de vazamentos na tubulação de saída do reator 3. Com isso, será

<sup>4</sup> Os eventos publicados são acompanhados pela agência e se houver alguma desconformidade com a Resolução ARSP 032/2014, fiscalizações são realizadas. Para o caso de Serra não houve desconformidade.



PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			necessário direcionar o fluxo do reator 3 para o reator 2, o qual encontra-se em plena operação após as devidas melhorias executadas. O reparo preventivo se faz necessário para garantir a segurança operacional, boa performance da estação e para que em futuro próximo não haja problemas maiores no local. A previsão de início está para o dia 11/07/2023, com término em 30/07/2023. É importante mencionar que não ocorrerá by-pass de esgoto bruto ao longo da manutenção. Face a sobrecarga parcial de parte do processo da estação durante a manutenção, o desempenho da estação poderá sofrer ligeira redução. Desta maneira, finalizada a manutenção, o processo de tratamento será restabelecido, sendo necessário 60 (sessenta) dias para estabilização completa do sistema, após a conclusão.
2023091516364101	Programado	Diversos	Realização de manutenções preventivas e melhorias para garantia da continuidade do abastecimento.
2023092517231601	Programado	Barcelona	Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informa que irá realizar manutenção preventiva e melhoria na caixa de efluente tratado da ETE Maringá, informamos que iremos baixar 70 centímetros no nível de operação da lagoa facultativa, possibilitando assim acesso a estrutura e uma redução da carga na saída da estação. A intervenção tem previsão de início em 25/09/2023 e fim em 30/10/2023 sem a utilização do by-pass de esgoto bruto na estação. Ressaltamos que após o rebaixamento, a redução de seu volume útil e tempo de detenção poderá causar ligeira alteração em sua eficiência, sendo assim, será necessário um período de 60 dias para estabilização.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2023092517284901	Programado	Barcelona	Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informa que irá realizar manutenção preventiva e melhoria no emissário de efluente tratado da ETE Barcelona, informamos que iremos baixar 70 centímetros no nível de operação da lagoa, possibilitando assim acesso a tubulação e uma redução da carga na saída da estação. A intervenção tem previsão de início em 25/09/2023 e fim em 30/10/2023 sem a utilização do by-pass de esgoto bruto na estação. Ressaltamos que após o rebaixamento, a redução de seu volume útil e tempo de detenção poderá causar ligeira alteração em sua eficiência, sendo assim, será necessário um período de 60 dias para estabilização.
2023102018564401	Programado	Diversos	Melhorias no sistema: continuidade das intervenções para interligação da expansão da ETA V (cinco).
2023012412035801	Não programado	Diversos	ETA 5 com vazão reduzida devido a alta turbidez.
2023012511324101	Não programado	Diversos	Devido turbidez elevada na ETA 5 e redução de vazão, serão necessárias manobras operacionais podendo afetar o abastecimento de toda a área de influência.
2023012716404101	Não programado	Diversos	ETA 5 operando com vazão reduzida devido a turbidez alta.
2023022315523801	Não programado	Diversos	Paralisada captação e distribuição devido à problemas operacionais.
2023050314083401	Não programado	Diversos	Cesan informa a paralisação da distribuição da ETA V (cinco) devido a turbidez elevada.
2023050315064601	Não programado	Diversos	Cesan informa a paralisação da distribuição da ETA Santa Maria devido à turbidez elevada.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
2023050316334501	Não programado	Todos	Houve rompimento da fibra ótica da operadora de internet contratada pela companhia, deixando a agência sem internet, porém, atendimento sendo prestado de forma contingencial.
2023050418460301	Não programado	Diversos	Cesan informa a lista de bairros afetados pela redução da distribuição da ETA V (cinco) devido a turbidez elevada.
2023050515242601	Não programado	Diversos	A Cesan informa, que devido à problemas operacionais na ETA V (cinco), os reservatórios do setor de Jacaraípe estão com o nível baixo, podendo ocasionar desabastecimento.
2023050813160301	Não programado	Diversos	A Cesan informa, que devido a problemas elétricos, a ETA V (cinco) está paralisada.
2023082814094001	Não programado	NA	Escritório de atendimento da Serra estavam sem internet. Problema causado pelo rompimento de fibra ótica da contratada oi.
2023100917171901	Não programado	Diversos	Devido ao alto consumo, os níveis dos reservatórios de Jacaraípe, Nova Almeida e Praia Grande, ficaram baixos, próximos a zero.
2023100918301401	Não programado	Diversos	Foi fechada a distribuição do reservatório elevado de água tratada de Jacaraípe, pelo fato do nível do reservatório ter zerado, devido ao alto consumo.
2023110108424601	Não programado	NA	A agência de atendimento de Serra ficou sem internet, devido a roubo de cabos, ficando impossibilitado o atendimento aos clientes.
2023112114033701	Não programado	NA	Escritório de atendimento da Serra estava sem internet.
2023122718072001	Não programado	Diversos	Devido turbidez elevada na E.T.A. cinco, será necessário fazer manobras no sistema

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			podendo afetar toda área de influência da E.T.A.
2023031418411801	Pontual	Residencial Jacaraípe	Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que foi identificado rompimento da rede recalque interligada a EEE Lagoa de Jacaraípe V. Salienta-se que a tubulação que foi rompida por uma empresa terceira da PMS em reparos de drenagem.
2023031716273301	Pontual	Cidade Continental - Setor Oceania	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que na sexta feira 17/03/2023, foi necessário realizar uma parada momentânea dos sopradores da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Manguinhos. A Parada foi necessária devido aos picos de energia que ocorreram na data, o que levou o equipamento a apresentar falhas. A equipe eletromecânica atuou da maneira mais rápida possível para evitar uma parada prolongada do sistema.
2023032317074701	Pontual	CIVIT II	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que foi evidenciado em 23/03/2021 chegada de afluente com coloração anormal (amarela e branca) na canaleta pluvial da ETE CIVIT II. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE CIVIT II. Foi informado também que no dia 23/03 foi realizado coleta desse afluente para análise laboratorial.
2023032918164101	Pontual	CIVIT II	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que foi evidenciado em 29/03/2021 chegada de afluente com coloração anormal (branca) na canaleta pluvial da ETE CIVIT II. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE CIVIT

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			II.
2023033018235801	Pontual	CIVIT II	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que foi evidenciado em 30/03/2021 a chegada de afluente com coloração anormal (branca) na canaleta pluvial da ETE CIVIT II. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE CIVIT II.
2023033110384401	Pontual	CIVIT II	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que novamente foi evidenciado em 31/03/2021 a chegada de afluente com coloração anormal (branca) na canaleta pluvial da ETE CIVIT II. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE CIVIT II.
2023040512023401	Pontual	CIVIT II	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que novamente foi evidenciado em 05/04/2023 a chegada de afluente com coloração anormal (branca) na canaleta pluvial da ETE CIVIT II. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE CIVIT II.
2023041214203601	Pontual	CIVIT II	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que novamente foi evidenciado em 12/04/2023 a chegada de afluente com coloração anormal (branca) na canaleta pluvial da ETE CIVIT II. O fato também foi notificado a Prefeitura Municipal de Serra, sob número de protocolo 24121/2023. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE CIVIT II.

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			II.
2023041918485001	Pontual	Barcelona	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que foi evidenciado em 19/04/2023 a chegada de afluente com coloração anormal (azulada) no canal de entrada de efluente da ETE Barcelona. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE Barcelona.
2023053016424001	Pontual	Feu Rosa	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que foi evidenciado em 30/05/2023 a chegada de afluente com coloração anormal (oleosa) no canal pluvial da ETE Feu Rosa. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE Feu Rosa.
2023053118590801	Pontual	CIVIT II	Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que entre os dias 31/05/2023 e 03/06/2023, um reparo de rede coletora DN 500mm, localizada no bairro Civit II, esquina da Rua Geraldo Del Pupo com a Av. Talma Rodrigues, com o objetivo de reestabelecer a operacionalidade plena da rede supramencionada, que sofreu um rompimento. Foram adotadas as medidas contorno afim de preservar a integridade do ambiente durante a execução da atividade.
2023062116290701	Pontual	Serra Dourada I	Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que no dia 21/06/2023 foi identificada alteração na coloração da lagoa anaeróbia da ETE Serra Dourada. Na ocasião, a lagoa que costumeiramente não se apresenta desta maneira, passou a assumir a cor rosa. A

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			coloração rosa das lagoas de tratamento (estabilização e anaeróbia) pode ocorrer em função das mudanças climatológicas e em momentos que o efluente das lagoas anaeróbias se apresenta rico em sulfetos, possivelmente proveniente de lançamentos irregulares. Dessa combinação a popularmente conhecida “bactéria púrpura”, de nome científico Thipedia rósea, se prolifera tornando rosa a coloração da água. Válido ressaltar que essa bactéria já faz parte da biota de tratamentos biológicos e esse fenômeno é natural. A modificação da coloração da água em lagoas facultativas, inclusive já foi verificada por DI BERNARDO et al, 1985, que apontou a ocorrência de bactérias púrpuras do enxofre em lagoas facultativas, tratando efluente líquido de indústria de charque. Diante disto, esta Concessionária segue acompanhando o desempenho da Estação e realizando procedimentos operacionais para manter sua eficiência, ainda com a proliferação da Thipedia rósea.
2023071214393001	Pontual	Colinas de Laranjeiras	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que no dia 12/07/2023, a Estação Elevatória de Esgoto Bruto (EEEB) Colina de Laranjeiras I, pertencente ao sistema CIVIT II, passou por uma manutenção geral na EEEB, e para possibilitar a atividade, foi necessária parada temporária da EEEB Colinas de Laranjeiras II. A atividade foi iniciada às 17:00 do dia 12/07/2023 e encerrada às 07:00 do dia 13/07/2023.
2023090610591601	Pontual	Barcelona	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que houve um descarte irregular de resíduo não identificado na Estação de Tratamento de Esgoto Maringá, tal entrada ocorreu

PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			durante a tarde do dia 06/09. O efluente de entrada apresentava aspecto diferente do usual, semelhante a óleos e gorduras. A entrada poderá afetar a qualidade do efluente tratado, uma vez que pode desestabilizar a biota do reator.
2023092811141201	Pontual	Estância Monazítica	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que em 27/09/2023, houve um princípio de incêndio na estação de tratamento de esgoto – ETE Jacaraípe. O Incêndio se deu devido a uma fogueira que foi feita em pedaços de galhas na parte externa da estação por volta das 21:50, contudo, pela proximidade com a cerca e área verde da ETE, o fogo se alastrou para seu interior. Ao receberem a informação do princípio de incêndio, imediatamente o Corpo de bombeiros foi acionado, que compareceu no local por volta das 22:30. Os danos na ETE se resumem a uma pequena faixa de vegetação próxima ao cercamento da estação.
2023100515334501	Pontual	Santa Luzia	A Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que foi evidenciado que em 05/10/2023, a chegada de afluente com coloração anormal (esbranquiçada) no canal de entrada de efluente da ETE Laranjeiras. Esse tipo de lançamento irregular prejudica o corpo hídrico e interfere nos resultados a montante do corpo receptor da ETE Laranjeiras.
2023100915311501	Pontual	Feu Rosa	Ambiental Serra Concessionária de Saneamento informou que em 09/10/2023, foi evidenciado furto de cabamentos elétricos e vandalismo na unidade ETE Feu Rosa. A equipe técnica eletromecânica foi ao local para restabelecer a plena operação da unidade. Um Boletim de Ocorrência foi registrado para a ocasião após finalização do levantamento de todas as avarias. Insta ressaltar que a unidade é



PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	BAIRRO	EVENTO
			toda murada e conta com operador fixo de segunda a sexta para inibir esse tipo de situação.

## 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.

Neste sentido, a ARSP tem seguido a sua Agenda Regulatória 2022/2024 no eixo do saneamento básico, considerando a atualização dos normativos existentes e elaboração daqueles normativos necessários para atender as diretrizes das normas de referência da ANA, aprimorando o seu estoque regulatório.

## **8. OUTRAS ATIVIDADES**

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

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

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

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

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

- OFICINA PARA DISCUSSÃO DO MODELO ORGANIZACIONAL DA AUTARQUIA INTERGOVERNAMENTAL

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

Como é de conhecimento, a prestação regionalizada dos serviços de água e esgotamento sanitário impactará todos os municípios do Estado, com grandes benefícios para os entes municipais e por esta razão, faz-se necessária a participação da ARSP na estruturação da autarquia

intergovernamental além da participação direta nos debates em relação a uniformização da regulação dos serviços.

- XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO E EXPOR ABAR

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

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

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

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

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

Em consequência disso, a Agência Reguladora de Serviços Públicos (ARSP), por meio da Diretoria de Saneamento Básico, participou do Seminário da Microrregião de Águas e Esgoto do Estado do

Espírito Santo (MRAE-ES). O evento teve o objetivo de disseminar o entendimento sobre a regionalização do saneamento capixaba, trazendo também a discussão de âmbito nacional sobre o assunto.

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

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

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

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

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

Neste contexto, foi publicada, em rede social da Agência, uma campanha de incentivo à economia do consumo diário de água pela população, assim como elaborado cronograma de fiscalização de verão para os municípios do litoral para verificar o funcionamento de sistemas de abastecimento de água.

Além disso, foi encaminhado ofício aos prestadores de serviço solicitando informações sobre as ações feitas nos municípios, considerando publicação da Resolução AGERH 002/2023, a qual traz

algumas recomendações a fim de alertar sobre a necessidade de adotarem medidas para a redução do consumo de água e índice de perdas.

## **9. CONCLUSÃO**

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2023 no município de Serra, que visam atender aos objetivos da regulação e fiscalização. Esta Agência Reguladora se coloca à disposição do município para esclarecimentos adicionais e apuração de demandas específicas dentro da área de atuação da ARSP.