



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

**Ano: 2021**

**Município: Vila Pavão - 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<br/>PRESTADOS.....</b> | <b>8</b>  |
| <b>5. OUVIDORIA.....</b>                                                         | <b>10</b> |
| <b>6. EVENTOS RELEVANTES.....</b>                                                | <b>10</b> |
| <b>7. CONCLUSÃO.....</b>                                                         | <b>12</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 014/2019 firmado entre a Agência e o município de Vila Pavão – ES em 23/12/2019, 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 014/2019, 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 o serviço prestado pela CESAN no município de Vila Pavão é de abastecimento de água 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<sup>1</sup>.

Quadro 1: Informações de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Município de Vila Pavão – Janeiro/2021.

| <b>REFERÊNCIA</b> | <b>INFORMAÇÕES</b>                        | <b>UNIDADE</b> | <b>VALOR</b> |
|-------------------|-------------------------------------------|----------------|--------------|
| AG003             | Economias ativas água.                    | Economia       | 1339         |
| ES003             | Economias ativas esgoto.                  | Economia       | 0            |
| POP02             | Economias beneficiadas com tarifa social. | Economia       | 76           |
| AG002             | Ligações ativas de água.                  | Ligação        | 1260         |
| ES009             | Ligações ativas de esgoto.                | Ligação        | 0            |
| ENG01             | Ligações factíveis de esgoto.             | Ligação        | 0            |

<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 | 3134 |
| ES026 | População atendida com esgotamento sanitário  | Habitantes | 0    |

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

| REFERÊNCIA            | DESCRIÇÃO                                                                           | UNIDADE              | VALOR |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| IN009 (SNIS)          | Índice de hidrometração                                                             | %                    | 100   |
| IN013 (SNIS)          | Índice de perdas de faturamento                                                     | %                    | -2,9  |
| IN049 (SNIS)          | Índice de perdas na distribuição                                                    | %                    | 12,2  |
| IN051 (SNIS)          | Índice de perdas por ligação                                                        | L/dia/lig.           | 57,2  |
| IN023 (adaptado SNIS) | Índice de Atendimento urbano de água                                                | %                    | 100,0 |
| ISp11 (PNQS)          | Continuidade no abastecimento de água                                               | %                    | 96,2  |
| IOA-07(ADERASA)       | Nível de utilização das ETA's                                                       | %                    | 141,9 |
| IN058 (SNIS)          | Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água          | kWh / m <sup>3</sup> | 1,29  |
| IOC-08 (ADERASA)      | Nível de utilização das ETE's                                                       | %                    | -     |
| IN059 (SNIS)          | Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto           | kWh / m <sup>3</sup> | -     |
| 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                     | %                    | -     |

|                                |                                                   |            |      |
|--------------------------------|---------------------------------------------------|------------|------|
| ARSP02<br>(adaptado<br>ARSESP) | Índice de apuração de consumo                     | %          | 99,8 |
| IN082 (SNIS)                   | Extravasamentos de esgotos por extensão de rede   | extrav./km | -    |
| ARSP03                         | Índice municipal urbano de adesão à tarifa social | %          | 6,3  |

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Vila Pavão – 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                          | %       | 0,00   |
| IN084 (SNIS) | Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão | %       | 0,00   |
| IN079 (SNIS) | Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual         | %       | 121,98 |
| IN080 (SNIS) | Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez               | %       | 121,98 |
| IN085 (SNIS) | Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais      | %       | 105,56 |
| 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 Vila Pavão – Janeiro/2021.

| REFERÊNCIA   | DESCRIÇÃO                             | UNIDADE                      | VALOR |
|--------------|---------------------------------------|------------------------------|-------|
| IN014 (SNIS) | Consumo micromedido por economia      | m <sup>3</sup> /mês/economia | 11,7  |
| IN017 (SNIS) | Consumo de água faturado por economia | m <sup>3</sup> /mês/economia | 13,7  |

|              |                                                                                |            |       |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| IN020 (SNIS) | Extensão de rede de água por ligação                                           | m/lig      | 10,0  |
| IN043 (SNIS) | Participação das economias residenciais de água no total das economias de água | %          | 89,8  |
| ARSP05       | Densidade da macromedição                                                      | unidade/km | 0,539 |

### 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.

As fiscalizações realizadas pela ARSP nos municípios conveniados estão disponíveis no sítio eletrônico da ARSP ([www.arsp.es.gov.br](http://www.arsp.es.gov.br)) na área Saneamento Básico / Fiscalizações / Fiscalizações Municipais e Regionalizadas.

## **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 foi registrada 1 manifestação sobre falta d'água do município de Vila Pavão.

## **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 Vila Pavão foi registrado no Portal de Eventos Relevantes 5 eventos não programados<sup>2</sup>, como segue.

Quadro 5: Eventos Relevantes do Município de Vila Pavão.

| PROTOCOLO        | CLASSIFICAÇÃO  | BAIRRO | EVENTO                                                                                                                                                             |
|------------------|----------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021020817584301 | Não Programado | -      | Falta de energia elétrica na elevatória de água bruta de vila pavão. Impossibilitou o bombeamento de água bruta paralisando a ETA e deixando o reservatório vazio. |
| 2021031215325201 | Não Programado | -      | Falta de energia elétrica na elevatória de água bruta Vila Pavão. Impossibilitou o                                                                                 |

<sup>2</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 Vila Pavão, não houveram desconformidades.

| PROTOCOLO        | CLASSIFICAÇÃO  | BAIRRO | EVENTO                                                                                                                                                                                             |
|------------------|----------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                |        | bombeamento de água bruta para a estação de tratamento.                                                                                                                                            |
| 2021072610224901 | Não Programado | -      | Distribuição de água tratada paralisada devido baixo nível do reservatório em função de falta de energia na captação.                                                                              |
| 2021101314044901 | Não Programado | -      | Distribuição de água tratada paralisada nos setores do centro e booster de Vila Pavão (bairros Centro, Ondina e Leopoldina) devido baixo nível do reservatório em função de vazamento não visível. |
| 2021101413552901 | Não Programado | -      | Distribuição de água tratada paralisada no setor do booster de Vila Pavão (bairros parte do Centro, Ondina e Leopoldina) devido problemas eletromecânicos e hidráulicos no booster.                |

## 7. CONCLUSÃO

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2021 no município de Vila Pavão, que visam atender ao estabelecido no Convênio ARSP/014/2019, 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.