



# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSP

**Ano: 2023**

**Município: Vitória - ES**

**GERÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO – 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>15</b> |
| <b>6. EVENTOS RELEVANTES.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>7. AGENDA REGULATÓRIA.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>8. OUTRAS ATIVIDADES.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>8.1 ATUALIZAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DA ARSP.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>• OFICINA DE REVISÃO DA POLÍTICA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTO – LEI ESTADUAL 9.096/2008.....</b> | <b>20</b> |
| <b>• XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO E EXPOR ABAR.....</b>                                 | <b>21</b> |
| <b>• SEMINÁRIO DA MICRORREGIÃO DE ÁGUAS E ESGOTO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.....</b>             | <b>21</b> |
| <b>8.2 AÇÕES VISANDO ATENDER AS RECOMENDAÇÕES DA RESOLUÇÃO AGERH 002/2023:.....</b>               | <b>22</b> |
| <b>9. CONCLUSÃO.....</b>  | <b>23</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 o Convênio ARSP nº 001/2019 firmado entre a Agência e o município de Vitória- ES em 21/03/2019, com interveniência da CESAN, apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2023.

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 001/2019, 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 os serviços prestados pela CESAN no município de Vitória 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>1</sup>.

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

| REFERÊNCIA | INFORMAÇÕES                               | UNIDADE    | VALOR  |
|------------|---|------------|--------|
| AG003      | Economias ativas água.                    | Economia   | 57406  |
| ES003      | Economias ativas esgoto.                  | Economia   | 129171 |
| POP02      | Economias beneficiadas com tarifa social. | Economia   | 3095   |
| AG002      | Ligações ativas de água.                  | Ligação    | 57406  |
| ES009      | Ligações ativas de esgoto.                | Ligação    | 41598  |
| ENG01      | Ligações factíveis de esgoto.             | Ligação    | 14059  |
| AG026      | População atendida com abastecimento de   | Habitantes | 366388 |

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

|       |   |            |        |
|-------|---|------------|--------|
|       | água.   |            |        |
| ES026 | População atendida com esgotamento sanitário. | Habitantes | 333713 |

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

| REFERÊNCIA            | DESCRIÇÃO  | UNIDADE              | VALOR |
|-----------------------|--|----------------------|-------|
| IN009 (SNIS)          | Índice de hidrometração  | %                    | 93    |
| IN013 (SNIS)          | Índice de perdas de faturamento  | %                    | 37,0  |
| IN049 (SNIS)          | Índice de perdas na distribuição   | %                    | 32,8  |
| IN051 (SNIS)          | Índice de perdas por ligação   | L/dia/lig.           | 620,2 |
| IN023 (adaptado SNIS) | Índice de Atendimento urbano de água                                       | %                    | 100,0 |
| ISp11 (PNQS)          | Continuidade no abastecimento de água                                      | %                    | 88,3  |
| 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> | 0,17  |
| IOC-08 (ADERASA)      | Nível de utilização das ETE's  | %                    | 101,2 |
| IN059 (SNIS)          | Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de tratamento de esgoto  | kWh / m <sup>3</sup> | 0,54  |
| IN047 (adaptado)      | Índice de atendimento urbano de esgoto                                     | %                    | 91,1  |

|                          |   |            |       |
|--------------------------|---|------------|-------|
| SNIS)                    | referido aos municípios atendidos com esgoto                    |            |       |
| ARSP01                   | Índice de adesão aos serviços públicos de esgotamento sanitário | %          | 74,7  |
| ARSP02 (adaptado ARSESP) | Índice de apuração de consumo                                   | %          | 100,0 |
| IN082 (SNIS)             | Extravasamentos de esgotos por extensão de rede                 | extrav./km | 1,4   |
| ARSP03                   | Índice municipal urbano de adesão à tarifa social               | %          | 2,4   |

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Vitória – 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                          | %       | 5,53   |
| IN084 (SNIS) | Incidência de análise na água tratada de coliformes totais fora do padrão | %       | 2,48   |
| IN079 (SNIS) | Índice de conformidade da quantidade de amostras - cloro residual         | %       | 188,53 |
| IN080 (SNIS) | Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez               | %       | 100,48 |
| IN085 (SNIS) | Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais      | %       | 105,21 |

|              |  |   |       |
|--------------|--|---|-------|
| ISp03 (PNQS) | Remoção da carga de poluente do esgoto recebido na estação de tratamento | % | 93,31 |
| ARSP04       | Incidência das análises de DBO fora do padrão                            | % | 0,00  |

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

| REFERÊNCIA   | DESCRIÇÃO  | UNIDADE                      | VALOR |
|--------------|--|------------------------------|-------|
| IN014 (SNIS) | Consumo micromedido por economia   | m <sup>3</sup> /mês/economia | 13,9  |
| IN017 (SNIS) | Consumo de água faturado por economia  | m <sup>3</sup> /mês/economia | 13,8  |
| IN020 (SNIS) | Extensão de rede de água por ligação   | m/lig                        | 13,6  |
| IN043 (SNIS) | Participação das economias residenciais de água no total das economias de água | %                            | 86,7  |
| ARSP05       | Densidade da macromedição  | unidade/km                   | 0,01  |

### 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.

Por fim, outro destaque foi a avaliação da subconcessão de tratamento de efluentes sanitários da bacia da Camburi para reutilização para fins industriais, com fornecimento de água de reúso para a ArcelorMittal esse último aplicável apenas para Serra e Vitória. Tal projeto será regulado e fiscalizado diretamente pela ARSP e irá impactar diretamente no município de Vitória, trazendo para população benefícios como a redução em 10% da captação que hoje é feita no Rio Santa Maria, preservando o recurso natural.

#### **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 desconformidades, 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 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 N°5/2017 alterada pela Portaria GM/MS N° 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, 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 Vitória, informamos para de 2023 as atividades demonstradas no quadro abaixo.

Quadro 5: Atividades referente as fiscalizações do município de Vitória<sup>2</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 3                                      | 87349949   | RF/DS/GSB/095/2020        | TN/DS/GSB/ESP N°096/2020  | PT/DS/GSB/ N° 070/2022  | -                         | -                       | PT/DS/GSB /N° 053/2023 | -       | -                   | -                   |
| Bloco 4                                      | 87350068   | RF/DS/GSB/106/2020        | TN/DS/GSB/ESP N° 107/2020 | PT/DS/GSB/ N° 035/2022  | DECISÃO ARSP/DS/0 07/2021 | AI/DS/GSB N. ° 007/2021 | PT/DS/GSB /N° 012/2023 | -       | -                   | -                   |
| Fiscalização Específica – Praia da Guarderia | 2023-8XW07 | RF/DS/GSB/004/2023        | TN/DS/GSB/ESP N° 007/2023 | PT/DS/GSB/ N° 038/2023  | DECISÃO ARSP/DS/0 08/2023 | AI/DS/GSB N. ° 008/2023 | PT/DS/GSB /N° 038/2023 | -       | -                   | -                   |
| Fiscalização do Sistema                      | 79550320   | RF/DS/GSB/005/2017        | TN/DS/GSB/ESP N°017/2017  | PT/DS/GSB/ N° 039/2021. | DECISÃO ARSP/DS/0         | AI/DS/GSB N. ° 006/2021 | PT/DS/GSB /N°          | -       | -                   | -                   |

<sup>2</sup> Em virtude das fiscalizações realizadas nos anos anteriores (disponíveis em <https://arsp.es.gov.br/fiscalizacao-vitoria>) e para dar continuidade ao processo sancionatório, no ano de 2023 foram elaborados pareceres técnicos, decisões da Diretora de Saneamento Básico, bem como emissão de Auto de Infração. Ainda, no ano de 2023 para o município de Vitória conforme demonstrado no quadro 5, foram realizadas fiscalizações específicas.

|   |            |                     |                       |                        |         |   |          |   |   |   |
|---|------------|---------------------|-----------------------|------------------------|---------|---|----------|---|---|---|
| de Esgotamento Sanitário Camburi.           |            |                     |                       |                        | 06/2021 |   | 014/2023 |   |   |   |
| Fiscalização específica Ilha de Monte Belo. | 2023-8LZ1L | RFE/DS/GSB/005/2023 | TN/DS/GSB N° 008/2023 | PT/DS/GSB/ N° 056/2023 | -       | - | -        | - | - | - |

Legenda:

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

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

**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 7 manifestações de água – recursos hídricos, 1 manifestação de água suja ou barrenta, 2 manifestações de atendimento indisponível, 1 manifestação de conta de água/esgoto, 11 manifestações de contestação de fatura, 11 manifestações de falta d'água, 1 manifestação de ligação de água, 5 manifestações de ligação de esgoto, 1 manifestação de mudança de titularidade, 1 manifestação de não recebeu a fatura, 9 manifestações de obstrução de rede, 2 manifestações de qualidade da água, 1 manifestação de qualidade de atendimento, 6 manifestações de rede de esgoto, 5 manifestações de rede hidráulica, 1 manifestação de religação de água, 1 manifestação de restituição do reembolso, 3 manifestações sobre taxa de esgoto, 1 manifestação sobre valor cobrado por serviço ou taxa de posto, órgão ou unidade, 24 manifestações sobre vazamento de água, e 6 manifestações sobre vazamento de esgoto no município de Vitória.

## 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 Vitória 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 Vitória foi registrado no Portal de Eventos Relevantes 11 eventos programados e 8 eventos não programados<sup>3</sup>, como segue.

Quadro 6: Eventos Relevantes do Município de Vitória.

| PROTOCOLO        | CLASSIFICAÇÃO | BAIRRO      | EVENTO   |
|------------------|---------------|-------------|--|
| 2023020908392501 | Programado    | Joana D'Arc | Nos dias 11/02/2023 e 12/02/2023 será realizada limpeza na caixa divisora de vazão e manutenção na Estação de Tratamento de Esgoto Mulembá II. |
| 2023021614154001 | Programado    | Joana D'Arc | Manutenção estrutural da caixa divisora de vazão, manutenção do tanque de aeração e decantação da ETE Mulembá II e entrada do                  |

<sup>3</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 Vitória houve a fiscalização específica, conforme relatado no quadro 5.



|                  |            |                   |  |
|------------------|------------|-------------------|--|
|                  |            |                   | tanque anóxico.  |
| 2023033013565901 | Programado | Avenida Vitória   | Desligamento programado da elevatória EEEB 02 (Jucutuquara) para manutenção elétrica.  |
| 2023060508395101 | Programado | Avenida Beira Mar | A edp emitiu comunicado que fará a interrupção do fornecimento de energia elétrica na unidade elevatória EEEB 7.3, para melhoria da rede elétrica.   |
| 2023060508512101 | Programado | Resistência       | A edp emitiu comunicado que fará a interrupção do fornecimento de energia elétrica na unidade elevatória eeeb resistência 2, para melhoria da rede elétrica.   |
| 2023060513294901 | Programado | Nova Palestina    | Edp informou que a unidade EEEB Nova Palestina 2a terá o fornecimento de energia elétrica interrompido para realização de melhorias no sistema de distribuição de energia.   |
| 2023090110421301 | Programado | Estrelinha        | Foi realizada manutenção no barrilete das bombas de recirculação interna do tanque de aeração, no decantador e no tratamento preliminar da ete grande vitória. Executada substituição dos cabos elétricos dos aeradores. |
| 2023101918160501 | Programado | Praia do Canto    | Interrupção de fornecimento de energia elétrica programada pela edp escelsa para melhoria de atendimento aos consumidores.   |
| 2023102416322201 | Programado | NA                | Mudança do local da agência de atendimento de vitória.   |

|                  |                |             |  |
|------------------|----------------|-------------|--|
| 2023102517081301 | Programado     | Joana D’Arc | Será realizada a limpeza do poço da eeeb 05 (joana d’arc).   |
| 2023103111143601 | Programado     | Joana D’Arc | Será paralisada a elevatória eeeb 05 (joana darc) para realização da limpeza do poço e instalação de peça nova no barrilete principal e substituição de válvula de retenção no barrilete da bomba 01.  |
| 2023020610084101 | Não programado | Todos       | Devido problemas técnicos com a contratada de telefonia (oi), o atendimento telefônico da CESAN 115, 08000952305 e (27) 3422-0115 não está recebendo chamadas telefônicas desde 05h17min do dia 06/02/2023. Todos os clientes que utilizam os serviços serão afetados. |
| 2023030613404701 | Não programado | Joana D’Arc | Foi detectado vazamento na rede de recalque da elevatória EEEB vt-05 (centro de convenções).   |
| 2023030711262601 | Não programado | Joana D’Arc | No dia 06/03 foi identificado um vazamento na tubulação de recalque da eevt-05, localizado na Av. Serafim Derenzi.   |
| 2023050314234501 | Não programado | Diversos    | Cesan informa a paralisação da distribuição da ETA V (cinco) devido à turbidez elevada.  |
| 2023061615530301 | Não programado | Todos       | Houve indisponibilidade parcial dos serviços de telefonia do 115 para os clientes da operadora vivo. Suspeita de problema de interconexão entre as operadoras vivo e oi.   |
| 2023070609160901 | Não programado | Todos       | Indisponibilidade do serviço de call center (115) da cesan.  |

|                  |                |             |  |
|------------------|----------------|-------------|--|
| 2023090616074501 | Não programado | Joana D'arc | No Dia 05/09/2023 Por volta das 14h Foi identificado rompimento na tubulação de Recalque, da EE Eb Vt05 (Rua Constante Sodré, Santa Lúcia) Na Rodovia Serafim Derenzi, Joana d'arc, Próximo à Residência De Número 10.330. |
| 2023091808463901 | Não programado | Itararé     | Ocorreu rompimento na linha de recalque da elevatória EE EB VT 05, na rua Manuel Messias dos Santos,176 em Itararé.  |

## 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.

Visando o incentivo para redução do consumo de água em função da escassez hídrica, a CESAN informou que desenvolveu Campanha publicitária educativa, com abrangência estadual, iniciada em dezembro/2023, com objetivo de sensibilizar a população quanto ao atual cenário hídrico, solicitando que se pratique o consumo consciente da água e informando sobre possíveis riscos caso as medidas necessárias não sejam adotadas. O material está sendo veiculado em TV, rádio, sites e outros meios. Além disso, são realizadas interfaces junto à imprensa local, por meio da mídia espontânea, com pautas sobre a baixa vazão dos rios, importância do reúso, medidas adotadas pela Companhia para lidar com a escassez hídrica, dentre outros. Também foram elaborados material de divulgação de conteúdos específicos para as redes sociais oficiais da CESAN e o envio de mensagens de SMS.

Com relação à adoção de medidas para redução dos índices de perdas, a CESAN informou que realiza revisão constante do seu plano operacional para ajustar manobras e controlar pressão em áreas críticas. Ademais, possui um Programa de Prevenção, Redução e Controle de Perdas, o qual foi atualizado no ano de 2023.

## **9. CONCLUSÃO**

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2023 no



município de Vitória, que visam atender ao estabelecido no Convênio ARSP/001/2019, 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.