



# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSP

**Ano: 2021**

**Município: Água Doce do Norte - 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>11</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 002/2018 firmado entre a Agência e o município de Água Doce do Norte – ES em 08/02/2018, 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 002/2018, 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 Água Doce do Norte, são os de abastecimento de água na sede e nas localidades de Santo Agostinho e Governador Lacerda.

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 Água Doce do Norte – Janeiro/2021.

| <b>REFERÊNCIA</b> | <b>INFORMAÇÕES</b>                        | <b>UNIDADE</b> | <b>VALOR</b> |
|-------------------|---|----------------|--------------|
| AG003             | Economias ativas água.                    | Economia       | 2680         |
| ES003             | Economias ativas esgoto.                  | Economia       | 0            |
| POP02             | Economias beneficiadas com tarifa social. | Economia       | 325          |
| AG002             | Ligações ativas de água.                  | Ligação        | 2529         |
| 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 | 4982 |
| ES026 | População atendida com esgotamento sanitário  | Habitantes | 0    |

Quadro 2: Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços – Município de Água Doce do Norte – Janeiro/2021.

| REFERÊNCIA            | DESCRIÇÃO   | UNIDADE              | VALOR |
|-----------------------|---|----------------------|-------|
| IN009 (SNIS)          | Índice de hidrometração   | %                    | 100   |
| IN013 (SNIS)          | Índice de perdas de faturamento   | %                    | -3,5  |
| IN049 (SNIS)          | Índice de perdas na distribuição  | %                    | 10,4  |
| IN051 (SNIS)          | Índice de perdas por ligação  | L/dia/lig.           | 51,4  |
| IN023 (adaptado SNIS) | Índice de Atendimento urbano de água  | %                    | 99,9  |
| ISp11 (PNQS)          | Continuidade no abastecimento de água   | %                    | 100,0 |
| IOA-07(ADERASA)       | Nível de utilização das ETA's   | %                    | 131,0 |
| IN058 (SNIS)          | Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água          | kWh / m <sup>3</sup> | 0,61  |
| 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                     | %          | 99,7 |
| IN082 (SNIS)                   | Extravasamentos de esgotos por extensão de rede   | extrav./km | -    |
| ARSP03                         | Índice municipal urbano de adesão à tarifa social | %          | 13,5 |

Quadro 3: Indicadores de Qualidade do Tratamento – Município de Água Doce do Norte – 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         | %       | 112,06 |
| IN080 (SNIS) | Índice de conformidade da quantidade de amostras - turbidez               | %       | 112,06 |
| 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 Água Doce do Norte – Janeiro/2021.

| REFERÊNCIA   | DESCRIÇÃO                        | UNIDADE                      | VALOR |
|--------------|----------------------------------|------------------------------|-------|
| IN014 (SNIS) | Consumo micromedido por economia | m <sup>3</sup> /mês/economia | 12,5  |

|              |  |                              |      |
|--------------|--|------------------------------|------|
| IN017 (SNIS) | Consumo de água faturado por economia  | m <sup>3</sup> /mês/economia | 14,5 |
| IN020 (SNIS) | Extensão de rede de água por ligação   | m/lig                        | 9,8  |
| IN043 (SNIS) | Participação das economias residenciais de água no total das economias de água | %                            | 90,0 |
| ARSP05       | Densidade da macromedição  | unidade/km                   | 0,20 |

### 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 9.906/2008.

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 Nº 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 estabeleceu a nova estrutura tarifária e aprovou os resultados da 1ª Revisão Tarifária Ordinária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela CESAN. Nesta, foi fixado os valores das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em função da nova estrutura tarifária, que vigorou em 01/10/2021.

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

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

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

#### **4. FISCALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

A Agência de Regulação de Serviços Públicos realiza inspeções in loco, a fim de identificar a conformidade dos serviços e cobrar a adoção de medidas corretivas nos procedimentos de operação e manutenção destes sistemas. Com essa rotina, procura-se certificar o bom desempenho técnico e



garantir melhorias na prestação dos serviços de água e esgoto, atuando-se na prevenção de discontinuidades, além de verificar a conformidade com as normas legais e técnicas vigentes, com os Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico.

Com esta finalidade, as fiscalizações da Agência são realizadas tomando como base o Manual de Fiscalização do Saneamento, e de forma clara e objetiva, são apontadas as deficiências e potencialidades dos serviços prestados pela Cesan, bem como o acompanhamento das atividades desenvolvidas em cada unidade.

Os itens a serem inspecionados são sistematizados em formulário específico desenvolvido para aquisição de dados (checklist) e encontram-se divididos em quatro categorias e sete blocos específicos:

- Sistema de Abastecimento de Água (SAA), no qual contempla o Bloco 1 (Qualidade da Água), Bloco 3 (Sistema de Água), e Bloco 6 (Pressão da Água na Rede de Distribuição);
- Sistema de Esgotamento Sanitário (SES), que contempla o Bloco 2 (Qualidade do Esgoto) e Bloco 4 (Sistema de Esgoto);
- Sistema Comercial, com o Bloco 5 (Sistema Comercial); e
- Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) e Contrato de Programa, que engloba o Bloco 7.

Na fiscalização do SAA é avaliado o atendimento a qualidade da água distribuída, de acordo com a Portaria GM/MS nº 888/2021 do Ministério da Saúde; a conservação, manutenção e operação de todas as etapas do sistema e a continuidade da distribuição de água através da instalação de equipamentos de medição da pressão. Já no SES é verificado o atendimento à qualidade final do efluente tratado de acordo com a Resolução CONAMA 430/2011, Portarias de Outorga e Licenças Ambientais, bem como a conservação, manutenção e operação de todas as etapas do sistema.

Por sua vez, a fiscalização do Sistema Comercial verifica a conformidade das atividades comerciais e de atendimento aos usuários, levando-se em consideração os requisitos de qualidade que

o serviço deve oferecer, de acordo com a legislação pertinente. Já no PMSB e Contrato de Programa é analisado a conformidade dos objetivos e metas traçadas no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Os resultados das inspeções são apresentados nos Relatórios de Fiscalização e a partir das Constatações e Não Conformidades identificadas, a Cesan recebe o Termo de Notificação, sendo informado o prazo para apresentação da sua Defesa Prévia e as sanções passíveis de aplicação.

Os elementos apresentados na Defesa são avaliados pela Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária e, caso confirmada a transgressão por parte da Cesan, é aplicado o Auto de Infração, descrevendo as penalidades aplicáveis e arbitrando o prazo para apresentação de Defesa à Diretoria Colegiada. Da decisão da Diretoria Colegiada, em relação à Defesa do Auto de Infração, cabe Recurso ao Conselho Consultivo, sendo este a última instância de defesa das sanções aplicadas pela Agência.

Com base no critério exposto, referente as fiscalizações do município de Água Doce do Norte, informamos para 2021 as atividades demonstradas no quadro abaixo.

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

| BLOCO / TEMA | PROCESSO | RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO | TERMO DE NOTIFICAÇÃO        | PARECER TÉCNICO          | DECISÃO DS | AUTO DE INFRAÇÃO | VOTO DS | DIRETORIA COLEGIADA | CONSELHO CONSULTIVO |
|--------------|----------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------|------------------|---------|---------------------|---------------------|
| Bloco 1      | 86296302 | RF/DS/GSB/114/20<br>20    | TN/DS/GSB/ESP<br>Nº115/2020 | PT/DS/GSB/Nº<br>042/2021 | -          | -                | -       | -                   | -                   |
| Bloco 6      | 86296604 | RF/DS/GSB/010/20<br>20    | TN/DS/GSB/ESP<br>Nº010/2020 | PT/DS/GSB/Nº<br>096/2021 | -          | -                | -       | -                   | -                   |
| Bloco 3      | 86296370 | RF/DS/GSB/009/20<br>20    | TN/DS/GSB/ESP<br>Nº009/2020 | PT/DS/GSB/Nº<br>137/2021 | -          | -                | -       | -                   | -                   |

Legenda:

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

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

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

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

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

<sup>2</sup> Em virtude das fiscalizações realizadas em anos anteriores (disponíveis em <https://arsp.es.gov.br/fiscalizacao-aguadocenorte>) e para dar continuidade ao processo sancionatório, no ano de 2021 foram elaborados pareceres técnicos de acompanhamento.

## 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 falta d'água e 1 manifestação sobre ligação de água no município de Água Doce do Norte.

## 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 Água Doce do Norte foi registrado no Portal de Eventos Relevantes 3 eventos pontuais<sup>3</sup>, como segue.

Quadro 6: Eventos Relevantes do Município de Água Doce do Norte.

| <b>PROTOCOLO</b> | <b>CLASSIFICAÇÃO</b> | <b>BAIRRO</b>          | <b>EVENTO</b>   |
|------------------|----------------------|------------------------|---|
| 2021030515310101 | Pontual              | Centro                 | Identificado problema eletromecânico na Elevatória de Água Tratada Bela Vista. Abastecimento normalizado após reparo.   |
| 2021032209510801 | Pontual              | Centro e Vila Cordeiro | Identificado vazamento em ramal e abastecimento normalizado após o reparo. Identificado problema elétrico na elevatória de água tratada Bela Vista e abastecimento normalizado após reparo. |
| 2021110510474401 | Pontual              | Centro                 | Identificado vazamento no ramal e abastecimento normalizado após reparo.  |

## 7. CONCLUSÃO

Apresentamos neste relatório as principais atividades desenvolvidas pela ARSP no ano de 2021 no município de Água Doce do Norte, que visam atender ao estabelecido no Convênio ARSP/002/2018, 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.

---

<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 Água Doce do Norte, não houveram desconformidades.