

**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS****Gerência de Informações Operacionais**

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 97/2022

Belo Horizonte, 23 de fevereiro de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO N° 097/2022:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE ALVORADA DE MINAS OPERADOS PELA COPASA

1 INFORMAÇÕES DA PUBLICAÇÃO

Diretoria Colegiada:

- Antônio Claret de Oliveira Júnior;
- Rodrigo Bicalho Polizzi;
- Stefani Ferreira de Matos.

Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO):

- Luciana de Figueiredo Alcobaça Campos, Masp: 1.485.145-5.

Gerência de Informações Operacionais (GIO):

- Otávio Henrique Campos Hamdan, Masp: 1.371.429-0.

Equipe técnica:

- Luana Zschaber Pacheco,
Estagiária, Masp: 18429574;
- Marcos Vinícius Reis Guimarães Leite,
Estagiário, Masp: 033878;
- Tomás Nunes Duque de Medeiros,
Estagiário, Masp: 18114927;
- Victor Hugo Augusto Cezario Morais de Oliveira,
Estagiário, Masp: 36047.

Agência Reguladora dos Serviços de Esgotamento sanitário e Esgotamento sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

- Endereço: Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001, Edifício Gerais, 5º andar. Belo Horizonte, MG. CEP 31630-901.
- Tel.: (31) 3915-8133 / 3915-8119 / 3915-8112.
- Site: www.arsae.mg.gov.br

É permitida a reprodução total ou parcial deste trabalho, desde que citada a fonte.

Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de água e de Esgotamento sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG). Parecer Técnico GIO nº 097/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Alvorada de Minas prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001266/2021-97. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMGPesquisa>>.

Local e data: Belo Horizonte, 25 de fevereiro de 2022.

2 ESCOPO DA AVALIAÇÃO

Prestador: Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa).

- Endereço da sede do prestador: Rua Mar de Espanha, nº 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte - MG. CEP: 30330-900.
- Gerência Regional: Diamantina.
- Município avaliado: Alvorada de Minas.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001266/2021-97.

3 INFORMAÇÕES AVALIADAS

Foram avaliadas as informações dos últimos seis meses disponíveis em cada base de dados, conforme origem descrita a seguir:

- OP01: Informações operacionais do serviço de abastecimento de água
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000202/2019-22.
Período de análise: novembro de 2020 até abril de 2021.
- OP02: Informações resumidas de controle da qualidade da água
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000203/2019-92.
Período de análise: não se aplica.
- OP06: Paralisações no abastecimento de água
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000207/2019-81.
Período de análise: março de 2021 até agosto de 2021.
- OP07: Informações operacionais do serviço de esgotamento sanitário
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000208/2019-54.
Período de análise: não se aplica.
- OP08: Informações resumidas de monitoramento do tratamento de esgoto
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000209/2019-27.
Período de análise: não se aplica.
- OP11: Informações de by-pass de esgoto
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000212/2019-43.
Período de análise: não se aplica.
- OP12: Solicitações e reclamações
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000213/2019-16.
Período de análise: março de 2021 até agosto de 2021.
- OP13: Ordens de serviços
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.
Período de análise: março de 2021 até agosto de 2021.
- OP14: Informações de contratos
Fonte: documentos recebidos.
Período de análise: novembro de 2020 até abril de 2021.
- OP51: Informações de racionamento
Fonte: processos SEI-MG nº 2440.01.0000174/2020-96, 2440.01.0000173/2020-26 e 2440.01.0000171/2020-80.
Período de análise: não se aplica.
- OP53: Comunicados operacionais

Fonte: site do prestador.

Período de análise: não se aplica.

4 RESUMO DAS CONSTATAÇÕES

Total de constatações: 14.

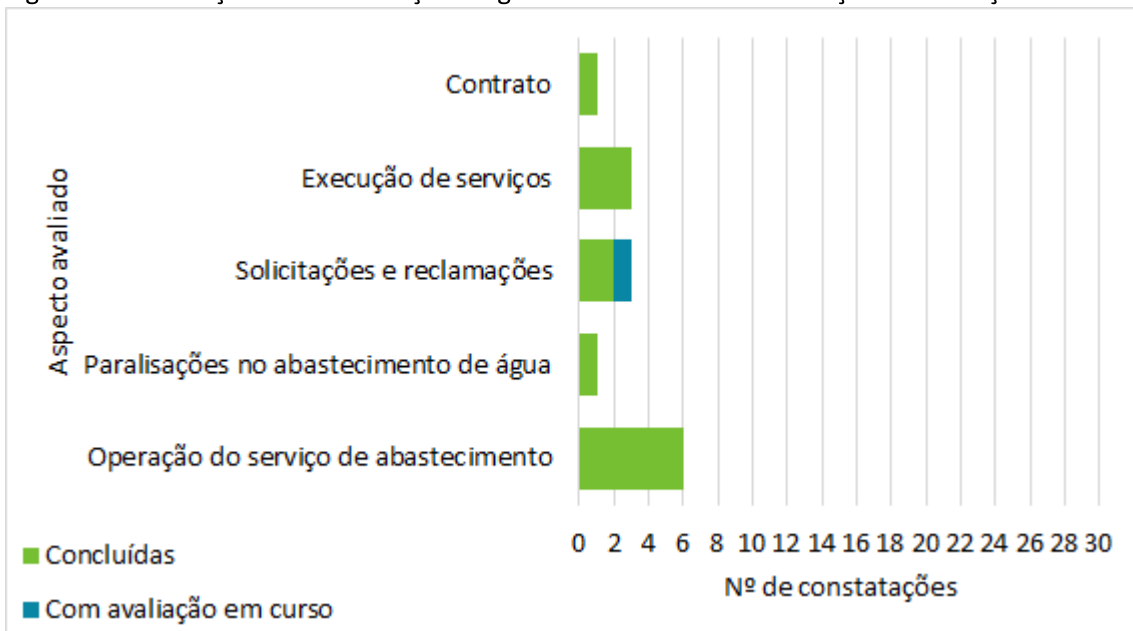
Constatações concluídas: 13 (92,86%).

Constatações pendentes: 1 (7,14%).

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 4, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 8, sendo 1 pendente(s).

Figura 1. Distribuição das constatações segundo base de dados e situação da avaliação



5 DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES

A seguir é apresentada a descrição das constatações identificadas, o posicionamento do prestador e o parecer da agência sobre cada uma:

> LOCALIDADE: ALVORADA DE MINAS.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

1. Contrato vencido segundo a base de dados OP14.

- Constatação da agência (19/out/21): O contrato que celebra a prestação do serviço de abastecimento de água no município está vencido desde 17/09/2015. O contrato está sendo renovado? Qual o motivo de ainda não haver um novo contrato para prestação do serviço?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Conforme Cláusula vigésima do contrato de concessão nº 314541 o vencimento se dará em 2025 Anexo(s): ANEXO 1
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de contrato vencido, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

2. Ausência de informação segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município, estão ausentes as informações de "Número de ligações factíveis de água" em novembro e dezembro de 2020. Gentileza informar os dados faltantes.

- Resposta do prestador (29/nov/21): Nov: 62 Dez: 62 Anexo(s): ANEXO 2
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de ausência de informação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

3. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município, no mês de janeiro de 2021, houve diminuição atípica na capacidade nominal total dos reservatórios. Nos meses anteriores o volume de reservação esteve próximo à 59 m³. Já em janeiro de 2021, o volume de reservação reportado foi de 25 m³. Esta variação está correta? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (29/nov/21): A informação está incorreta. A capacidade de reservação em janeiro de 2021 é de 55m³. Apesar de não constar os dados na Intranet em 2021, manteve-se o valor de 2020. Anexo(s): ANEXO 3
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de condição ou valor atípico, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

4. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município, o Volume captado de água se manteve constante nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, fato que não ocorreu em outros meses da série histórica de dados. O valor apresentado para os três meses foi de 9.334 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Os dados coletados estão incorretos Anexo(s): ANEXO 4
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de valor recorrente, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município houve inconsistências na diminuição dos volumes ao longo do processo de captação, tratamento e distribuição de água, no período de janeiro a abril de 2021, de acordo com as informações reportadas. Em março de 2021, por exemplo, o volume de entrada na ETA foi de 10.092 m³, já o Volume captado informado neste mês foi de 9.334 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Os dados coletados estão incorretos Anexo(s): ANEXO 4
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

6. Elevada perda de água na distribuição segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): A informação Perdas de água na distribuição, na sede do município, atingiu valores de até 45,69% no periodo de dezembro de 2020 a abril de 2021. Estes valores estão acima dos valores máximos de referência do PLANSAB (45%). O que tem sido feito para diminuir as perdas na localidade? Qual o cronograma de ações?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Após pesquisa, localização e reparos de alguns vazamentos não aflorados, atualmente os valores estão em 40%, de acordo com os dados de outubro de 2021. Anexo(s): ANEXO 5
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevada perda de água na distribuição, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que nos meses de outubro e novembro de 2021 os valores estão abaixo da referência dp PLANSAB (45%).

7. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município, no mês de novembro de 2020, houve diminuição atípica no consumo de energia elétrica do SAA. Nos meses anteriores o consumo esteve próximo à 10.000 kWh. Já em novembro de 2020, o consumo de energia elétrica do SAA reportado foi de 1.125 kWh. Esta variação está correta? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Os dados coletados estão incorretos Consumo em Novembro: 13.990 Anexo(s): ANEXO 6
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de condição ou valor atípico, a situação de avaliação da resposta foi classificada como

avaliação concluída.

8. Ausência de informação segundo a base de dados OP06.

- Constatação da agência (20/out/21): Na área de concessão no município não foram informadas paralisações no sistema de abastecimento água no período de março de 2021 a agosto de 2021. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Não houve paralisação no período. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de ausência de informação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que não houveram paralisações no período.

9. Elevado número de reclamações sobre falta d'água segundo a base de dados OP12.

- Constatação da agência (14/out/21): O número de reclamações sobre falta d'água a cada 10 mil habitantes na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios avaliados no(s) mês(es) jun/21. Em jun/21, por exemplo, houve 47,6 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 17,4 ocorrências a cada 10 mil habitantes. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?
- Resposta do prestador (29/nov/21): No período, a EAT01 estava com problemas no QCM e não estava ligando no automático quando o tanque contato esvaziava, ela ficava jogando água fora e não dava partida no automático, notas: 12009602 e 12010714. Os problemas já foram resolvidos. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de reclamações sobre falta d'água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que a constatação não foi recorrente em meses posteriores (junho a outubro de 2021).

10. Elevado percentual dos registros em aberto atrasados com relação ao total de registros segundo a base de dados OP12.

- Constatação da agência (14/out/21): O percentual de registros abertos e com atraso na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) ago/21. Em ago/21, por exemplo, houve 86,3% de registros abertos e com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 34,0%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Com a falta de sistema (informatização) os trabalhos acumularam. Com a implantação do sistema em setembro de 2021 os trabalhos voltaram ao normal. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual de registros em aberto atrasados com relação ao total de registros, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. As inconsistências relatadas na constatação persistiram no mês de outubro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo elevado percentual de registros em aberto atrasados com relação ao total de registros, sobre o serviço de saneamento do município.

11. Baixo percentual de atendimento aos prazos segundo a base de dados OP12.

- Constatação da agência (14/out/21): O percentual de descumprimento de prazos na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados em abr/21, mai/21, jun/21, jul/21. Em jul/21, por exemplo, houve 84,2% de registros com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 22,0%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Com a falta de sistema (informatização) os trabalhos acumularam. Com a implantação do sistema em setembro de 2021 os trabalhos voltaram ao normal. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento aos prazos, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que a constatação não foi recorrente em meses posteriores (agosto a outubro de 2021).

12. Elevado percentual de registros não executados segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (14/out/21): Na área de concessão no município o percentual de ordens de ligações de água sem prolongamento não executadas ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) de jun/21. Em jun/21, por exemplo, houve o percentual de 100,0% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 13,6%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

- Resposta do prestador (29/nov/21): Nesse período, houveram vencimento de serviços não executados no prazo, por falta de empregados. No entanto, a situação foi resolvida e os serviços estão sendo atendidos no prazo. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual de registros não executados, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que a constatação não foi recorrente em meses posteriores (julho a outubro de 2021).

13. Baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação de água segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (14/out/21): Na área de concessão no município houve descumprimento de metas estabelecidas em resolução para o atendimento de prazos. O percentual de ordens de serviço de ligação de água sem prolongamento executadas em até 7 dias úteis foi de 0,0% no(s) mês(es) de ago/21, ao passo que a meta é 70%. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Nesse período, houveram vencimento de serviços não executados no prazo, por falta de empregados. No entanto, a situação foi resolvida e os serviços estão sendo atendidos no prazo. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que a constatação não foi recorrente em meses posteriores (setembro e outubro de 2021). No entanto, vale destacar que houve descumprimento normativo no período apresentado na constatação.

14. Elevado número de registros de vazamento de água segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (14/out/21): O número de ordens de serviço de correção de vazamento de água a cada 100 km de rede na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) abr/21. Em abr/21, por exemplo, houve 71,1 ocorrências a cada 100 km de rede, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 62,1 ocorrências a cada 100 km de rede. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?
- Resposta do prestador (29/nov/21): Devido ao abastecimento de água no sistema de Alvorada Minas ser feito por distribuição em marcha, ocasionando uma grande pressão na rede, em vários pontos específicos do sistema de abastecimento. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de registros de vazamento de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. A constatação não foi recorrente em meses posteriores (maio a outubro de 2021).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com relação ao processo de avaliação realizado, cabem as seguintes considerações:

6.1) A avaliação realizada abrange os principais aspectos da prestação dos serviços e os aspectos para os quais é viável a análise expedita, conforme Nota Técnica GIO nº 002/2021. Por isso é possível que haja aspectos não avaliados e/ou problemas além daqueles que foram listados neste documento, os quais podem ser alvo de fiscalizações futuras.

6.2) A ênfase da avaliação é a identificação de problemas relativos à ausência e inconsistência de informações e ao mau desempenho. Por isso não foram listados neste documento aspectos da prestação dos serviços não contemplados pelo escopo da avaliação nem aspectos avaliados para os quais a situação está regular segundo referências normativas e técnicas.

6.3) Recomenda-se que as constatações dos tipos “ausência de informação” e “inconsistência” não sejam utilizadas para juízo de valor. Somente as constatações do tipo “mau desempenho” permitem de fato avaliar a qualidade do serviço prestado, uma vez que são registradas a partir de dados enviados pelo prestador para a Arsae-MG sem indícios de erros, condição ou valor atípico e cujo comportamento é compatível com a dinâmica da informação em questão.

6.4) A partir do histórico de avaliação da qualidade da água, segundo a Portaria GM/MS nº 888/2021 e versões anteriores, observou-se que os limites de concentração adotados pelo prestador para reportar a quantidade de

resultados em desconformidade são, eventualmente, mais restritivos que os limites de concentração exigidos na norma. Logo, a avaliação a partir de bancos de dados distintos daqueles utilizados na presente avaliação podem levar a conclusões também distintas.

6.5) Os resultados da avaliação do município bem como eventuais anexos enviados pelo prestador estão no processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG). Os documentos anexados e não classificados pelo prestador como de acesso restrito são de acesso público.

6.6) No escopo da presente avaliação foram adotados critérios normativos, baseados principalmente em resoluções da Arsae-MG. Na ausência de critérios normativos e/ou de forma complementar também foram adotados critérios de ordem técnica, conforme literatura especializada. Por isso, nem todos os tipos de constatações possuem lastro em instrumentos legais. Ademais, conforme regulamento e resoluções da Arsae-MG, a presente avaliação não constitui fiscalização e as constatações não devem ser tratadas como não conformidades sem antes tramitar nos devidos setores da agência.

6.7) A prestação de serviços envolve processos dinâmicos, ou seja, que podem mudar ao longo do tempo. Por isso é possível que as conclusões apresentadas neste documento sejam diferentes de outras análises realizadas em períodos anteriores ou posteriores, ou ainda que utilizem de metodologia distinta.

Belo Horizonte, 25 de fevereiro de 2022.

Luana Zschaber Pacheco
Estagiária, Masp: 18429574

Marcos Vinícius Reis Guimarães Leite
Estagiário, Masp: 033878

Tomás Nunes Duque de Medeiros
Estagiário, Masp: 18114927

Victor Hugo Augusto Cezario Morais de Oliveira
Estagiário, Masp: 36047

Otávio Henrique Campos Hamdan
Gerente de Informações Operacionais, Masp: 1.371.429-0

Referência: Processo nº 2440.01.0001266/2021-97

SEI nº 42673867