

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 98/2022

Belo Horizonte, 23 de fevereiro de 2022.

**PARECER TÉCNICO GIO N° 098/2022:**  
**AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO**  
**SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE AUGUSTO DE LIMA 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](http://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 098/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Augusto de Lima prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001241/2021-93. 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: Curvelo.
- Município avaliado: Augusto de Lima.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001241/2021-93.

## 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: não se aplica.
- 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: não se aplica.
- 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: 10.

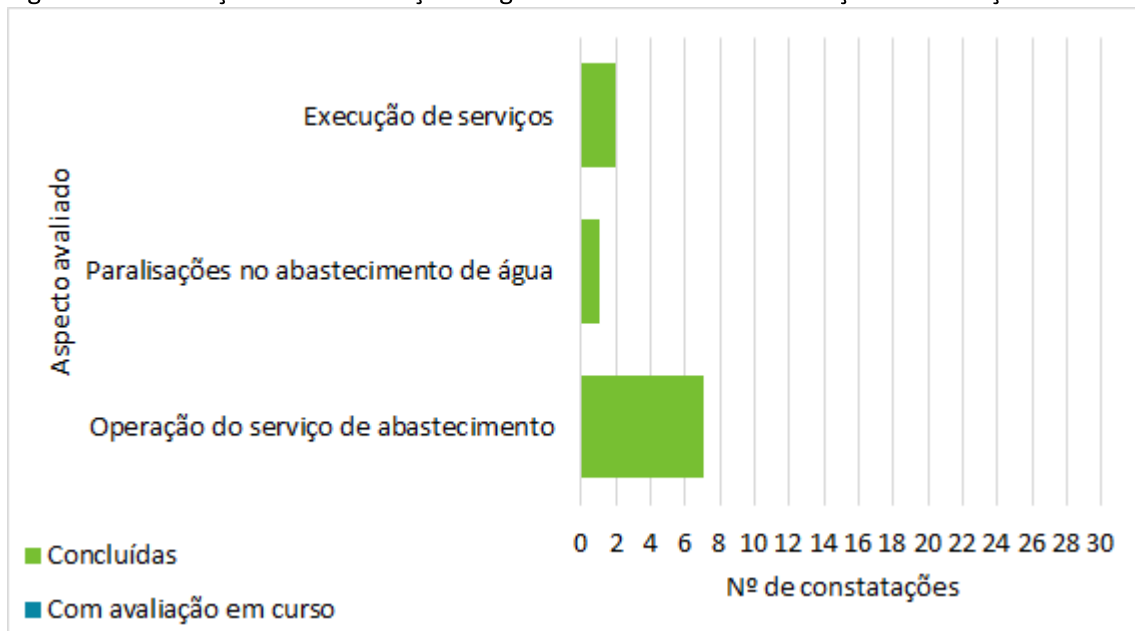
Constatações concluídas: 10 (100%).

Constatações pendentes: 0 (0%).

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 5, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 3, sendo 0 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: AUGUSTO DE LIMA.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (15/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 (30/nov/21): Não houve paralisação no abastecimento de água do sistema superior a 12 horas no período informado. 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. Vale destacar que todas as paralisações devem ser encaminhadas a Arsae, independente do seu prazo, conforme previsto na Resolução Arsae-MG n° 114/2018.

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

- Constatação da agência (15/out/21): Estão ausentes as informações de "Número de ligações factíveis de água" em

novembro e dezembro de 2020 na sede do município. Gentileza informar os dados faltantes.

- Resposta do prestador (30/nov/21): Novembro/2020: 183 Dezembro/2020: 185 Fonte: SICOM 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.

3. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (15/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 na série histórica de dados do município. O valor apresentado para os três meses foi de 15.203 m<sup>3</sup>. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (30/nov/21): Os volumes captados (aduzidos) corretos são: Janeiro/2021: 17.924 m<sup>3</sup> Fevereiro/2021: 17.261 m<sup>3</sup> Março/2021: 15.649 m<sup>3</sup> Fonte: Copagis ANEXO I - VOLUME PRODUZIDO E ADUZIDO ETA AUGUSTO DE LIMA Anexo(s): SIM
- 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.

4. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (15/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. No mês de abril, por exemplo, o volume de entrada na ETA informado foi de 17.416m<sup>3</sup>, já o volume distribuído macromedido informado neste mês foi de 18.449 m<sup>3</sup>. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?
- Resposta do prestador (30/nov/21): A diferença entre os valores do volume de entrada na ETA (produzido: ANEXO I - VOLUME PRODUZIDO E ADUZIDO ETA AUGUSTO DE LIMA) e o volume distribuído (ANEXO II - BOLETIM DE LEITURA DIÁRIA DE VAZÃO), deve-se a diferença na metodologia de apuração, sendo o primeiro estimado e o segundo macromedido. Anexo(s): SIM
- 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.

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

- Constatação da agência (15/out/21): Na sede do município, em novembro de 2021, o dado para o Consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água possui uma discrepância muito alta comparada a série histórica mensal. O valor reportado em tal mês foi de 24.802 kWh e nos demais meses do período de avaliação do município os valores ficaram entre 13.000 e 16.500 kWh. O dado está incorreto? Qual é o dado correto para este mês?
- Resposta do prestador (30/nov/21): Houve um equívoco no mês descrito na constatação, pois trata-se de novembro/2020, sendo o consumo correto de 12.420 kwh Fonte: SICOE ANEXO III - RELATÓRIO HISTÓRICO DE DESPESA COM ENERGIA Anexo(s): SIM
- 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.

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

- Constatação da agência (15/out/21): Na sede do município, no período de janeiro a abril de 2021, houve redução atípica no volume dos reservatórios. A capacidade nominal total dos reservatórios era de ordem de 180 m<sup>3</sup> em dezembro de 2020 e passou para 0 m<sup>3</sup> em janeiro de 2021. Este aumento está correto? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (30/nov/21): Houve inconsistência no período informado devido a transição de dados do Portal SAP para o Copagis, sendo a capacidade nominal total correta para os reservatórios de 350m<sup>3</sup>. Fonte: Copagis ANEXO IV - CAPACIDADE DE RESERVAÇÃO SAA AUGUSTO DE LIMA Anexo(s): SIM
- 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.

7. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (15/out/21): No meses de Novembro e Dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação foi

informado erroneamente. Os dados reportados foram de 0,28 e 0,26, ao passo que o dado correto seria 0,32 para ambos os meses. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

- Resposta do prestador (30/nov/21): Ok, os cálculos serão ajustados para os próximos envios. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Foram observadas divergências no coeficiente de reservação em vários municípios, o que aponta para uma possível inconsistência sistemática entre dados medidos e dados enviados para a Arsae-MG. A continuidade da apuração será feita em reunião com o setor responsável pela gestão de informações na Copasa e não no âmbito do Projeto MAIS Água & Esgoto. Por isso, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

8. Alto índice de domicílios não ligados à rede de abastecimento de água segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (15/out/21): A informação Percentual de Atendimento de Água, para a sede do município, revela que aproximadamente 11% dos domicílios não estão ligados à rede de abastecimento de água, em todo período analisado. Qual o motivo dessa quantidade de domicílios não terem acesso ao serviço? Qual é o índice de cobertura na sede do município? Que ações tem sido realizadas para expansão do serviço? Qual o cronograma de expansão?
- Resposta do prestador (30/nov/21): Os domicílios sem o serviço de abastecimento de água possuem fonte alternativa de água (cisterna, poço). O índice de cobertura com redes de distribuição de água é de 95%, correspondendo a 31.797m (Fonte: Portal de Informações) na área disponível com arruamento. Continuamente, executamos ligações do crescimento vegetativo à medida que os clientes apresentam regularização fundiária dos imóveis e solicitam o serviço. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de alto índice de domicílios não ligados à rede de abastecimento de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que não depende do prestador, mas sim das solicitações dos clientes de se ligarem à rede.

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

- Constatação da agência (15/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 mar/21. Em mar/21, por exemplo, houve o percentual de 25,0% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 10,4%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?
- Resposta do prestador (30/nov/21): Em março/2021 a única ligação foi encerrada como não executada, pois não houve interesse do cliente, conforme ANEXO V - INFORMAÇÕES ORDEM DE SERVIÇO, pois não houve interesse do cliente no prosseguimento da solicitação. Devido ao pequeno nº de economias na localidade, 1 serviço gera um alto impacto percentual no cálculo. Fonte: SICOM Anexo(s): SIM
- 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 apenas um serviço não executado gerou um elevado percentual, por se tratar de um pequeno município.

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

- Constatação da agência (15/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 no máximo 67,0% no(s) mês(es) de mar/21, abr/21, ago/21, ao passo que a meta é 70%. O percentual de ordens de serviço de ligação de água sem prolongamento executadas em até 10 dias úteis foi de no máximo 0,0% no(s) mês(es) de ago/21, ao passo que a meta é 100%. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?
- Resposta do prestador (30/nov/21): Em março/2021 houve 3 serviços de ligação de água, sendo 2 executados em até 7 dias e 1 em até 10 dias. Em abril/2021 houve 3 serviços de ligação de água encerrados em até 10 dias. Essa situação deveu-se a mobilização de equipes pela contratada para iniciar o atendimento do contrato. Em agosto/2021 houve 1 serviço de ligação de água que a contratada não conseguiu atender no prazo.  
Fonte: SICOM e SIGOS

Para que a meta seja alcançada, são enviados relatórios diários informando os vencimentos das ordens de serviços para os Encarregados e Programadores, próprios e contratados, para suporte no monitoramento dos prazos.

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 eventos não executados, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Em meses posteriores (setembro a novembro de 2021) essa constatação não foi recorrente. No entanto, vale destacar que no período avaliado na constatação houve descumprimento normativo.

## 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 2440.01.0001241/2021-93

SEI nº 42675683