GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gerência de Informações Operacionais

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 101/2022

Belo Horizonte, 23 de fevereiro de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO N° 101/2022: AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE BUGRE 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 101/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Bugre prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsae-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) n° 2440.01.0001261/2021-38. 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, n° 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte - MG. CEP: 30330-900.
• Gerência Regional: Ipatinga.
• Município avaliado: Bugre.
• Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001261/2021-38.

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: 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

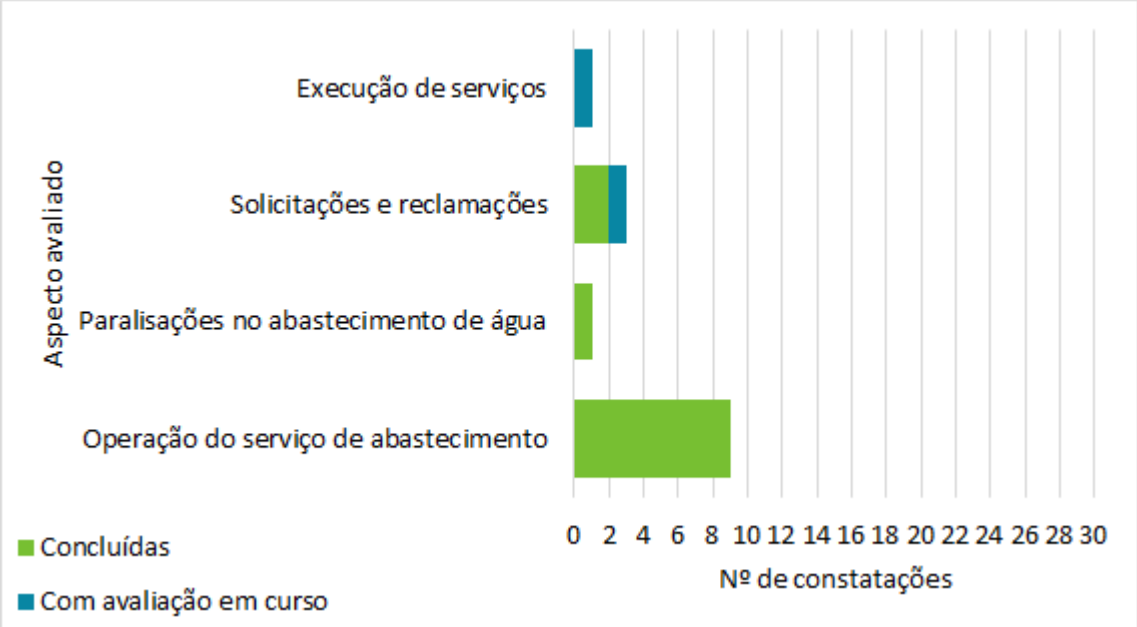
Fonte: site do prestador.
Período de análise: não se aplica.
.

4 RESUMO DAS CONSTATAÇÕES

Total de constatações: 14.
Constatações concluídas: 12 (85,71%).
Constatações pendentes: 2 (14,29%).

Distribuição das constatações segundo natureza:
• Ausência de informação: 1, sendo 0 pendente(s).
• Inconsistência: 6, sendo 0 pendente(s).
• Mau desempenho: 7, sendo 2 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: BUGRE.
>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

1. Ausência de informação segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/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 (25/nov/21): Novembro/2020: 207 ligações factíveis Dezembro/2020: 207 ligações factíveis 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.
.
2. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/out/21): Na sede do município, o tempo médio diário de funcionamento do sistema de abastecimento de água reportado foi superior a 24:00 em abril de 2021. Neste mês, o valor reportado foi de 24:17. Gentileza informar os dados corretos.

• Resposta do prestador (25/nov/21): Em abril/2021 o tempo médio diário de funcionamento foi 23:44hs 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.

.

3. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/out/21): Na sede do município, no mês de janeiro de 2021, houve diminuição atípica na capacidade nominal total dos reservatórois. Nos meses anteriores o volume de reservação esteve próximo à 208 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 (25/nov/21): Na localidade o Volume de reservação é de 50m³ 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.

.

4. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/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 5.622 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
• Resposta do prestador (25/nov/21): Houve erros na divulgação dos dados do COPAGIS. Correto: Janeiro/2021: 6.207,75 Fevereiro/2021: 6.635,52 Março/2021: 6.119,21 Anexo(s): Não
• 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 (18/out/21): Na sede do município houve inconsistências na diminuição dos volumes ao longo do processo de captação, tratamento e distribuição de água, no mês de março de 2021, de acordo com as informações reportadas. Neste mês o volume consumido micromedido foi de 4.643 m³, já o Volume distribuído total informado neste mês foi de 4.405 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?
• Resposta do prestador (25/nov/21): Em Março: Volume captado 6.119,21 Volume macromedido passou por adequações, sendo regularizado a partir de julho/21. Anexo(s): Não
• 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. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/out/21): Na sede do município a informação Coeficiente Reservação foi informada incorretamente no mês de fevereiro de 2021. O coeficiente reportado foi de 0,16, ao passo que o correto seria 0,14. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.
• Resposta do prestador (25/nov/21): Conforme Glossário IBO/IBG em anexo, o cálculo do coeficiente de reservação é obtido através da divisão da capacidade nominal de resevação pelo volume diário distribuído, sendo a reservação de 50m³. Desse modo, o coeficiente reservação correto: fev/2021 - 0,31 Anexo(s): Sim
• 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.

.

7. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/out/21): Na sede do município, no mês de novembro de 2020, houve aumento atípico no consumo de energia elétrica no SAA. Nos meses posteriores o consumo supracitado esteve próximo à 5.000 kWh. Já em novembro de 2020, o consumo de energia elétrica foi de 30.293 kWh. Esta variação está correta? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (25/nov/21): Em novembro/2020 o consumo de energia elétrica correto foi 5.860kwh (Relatório IBO) 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.

.

8. Alto índice de domicílios não ligados à rede de abastecimento de água segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/out/21): A informação Percentual de Atendimento de Água, para a sede do município, revela que aproximadamente 16% dos domicílios não estão ligados à rede de abastecimento de água no período de novembro de 2020 a abril de 2021. 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 (25/nov/21): Conforme arquivo "ligações/Economias" em anexo, o SAA possui 217 imóveis factíveis, com rede disponível. O SAA possui cerca de 99,99% de cobertura na área da concessão (urbana). A Copasa tenta trazer estas famílias para atendimento com água tratada com folhetos informativos, orientações e diálogo. Anexo(s): Sim
• 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. A ligação não depende do prestador, mas sim da solicitação dos usuários.

.

9. Deficiência no coeficiente de reservação segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (18/out/21): Na sede do município, no período de janeiro a abril de 2021, o Coeficiente de reservação apresentou valor entre 0,14 e 0,18, conforme cálculos realizados pela Arsae-MG, ou seja, abaixo de 0,3 que é o valor preconizado pela literatura. Esses dados estão corretos? Se há baixa reservação, ela tem comprometido o abastecimento? Há previsão de expansão da reservação no município?
• Resposta do prestador (25/nov/21): Conforme Glossário IBO/IBG em anexo, o cálculo do coeficiente de reservação é obtido através da divisão da capacidade nominal de resevação pelo volume diário distribuído, sendo a reservação de 50m³. Desse modo os valores coeficiente reservação corretos: jan/2021 - 0,32 fev/2021 - 0,31 mar/2021 - 0,32 abr/2021- 0,31 Anexo(s): Sim
• 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.

.

10. Alto número de paralisações no abastecimento de água com duração superior a 12 horas segundo a base de dados OP06.
• Constatação da agência (20/out/21): Na área de concessão no município houve 2 paralisação(ões) no sistema de abastecimento de água com duração superior a 12 horas no período de março de 2021 a agosto de 2021. Qual o motivo do elevado tempo de duração desta(s) paralisação(ões) e/ou quais as medidas tomadas?
• Resposta do prestador (25/nov/21): Em 20/08/2021 foi registrada uma paralisação (código SICOM n° 13349) tendo em vista a necessidade de mantuenção emergencial. Em 24/08/2021 foi registrada uma paralisação (código SICOM nº 13370) tendo a vista a manutenção preventiva no POÇO C05, para melhoria no abastecimento. Anexo(s): Não
• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de alto número de paralisações no abastecimento de água com duração superior a 12 horas, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

.

11. 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, mai/21, jun/21, ago/21. Em abr/21, por exemplo, houve 119,0 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 (25/nov/21): Conforme relatório "Reparo de Vazamento de Água" em anexo, a média de vazamentos de água no SAA é de 9,75 /mês. Conforme print Extensão de Rede anexo, o SAA possui 7.163 metros de extensão de rede. A partir desses números pode-se aferir que os calculos da célula M14 estão incorretos. Anexo(s):

Sim

• Parecer da agência (25/fev/22): Avaliação em curso na GFO. 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 em curso. As inconsistências relatadas na constatação persistiram no mês de novembro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo elevado número de registros de vazamento de água sobre o serviço de saneamento do município.

.

12. Elevado número de reclamações segundo a base de dados OP12.

• Constatação da agência (14/out/21): O número de reclamações a cada 10 mil habitantes na área de concessão no município, ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) abr/21, jun/21. Em abr/21, por exemplo, houve 178,7 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 79,7 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 (25/nov/21): A Companhia esclarece que tem envidado todos os esforços no sentido de cumprir plenamente os prazos para execução dos serviços. A Companhia informa, ainda, que em razão das medidas preventivas de combate à pandemia da COVID-19, houve redução do quadro de pessoal da empresa (grupos de risco). Na oportunidade esclarece que foi reforçado com as equipes operacionais a importância de atendimento dos serviços dentro dos prazos preconizados pela Regulação, houve redução desse índice, conforme relatório de Serviços no prazo de água. Anexo(s): Sim

• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de reclamações, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que a constatação não foi recorrente nos meses posteriores (julho a novembro de 2021).

.

13. 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) mar/21, abr/21, jun/21. Em abr/21, por exemplo, houve 89,4 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 22,5 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 (25/nov/21): Conforme arquivo "Reclamações Falta D'água_10.000 hab. Bugre" anexo, houve drástica redução desse índice. Anexo(s): Sim

• Parecer da agência (25/fev/22): Avaliação em curso na GFO. 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 em curso. As inconsistências relatadas na constatação persistiram nos meses de setembro e outubro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo elevado número de reclamações sobre falta d'água sobre o serviço de saneamento do município.

.

14. 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 jul/21, ago/21. Em jul/21, por exemplo, houve 40,9% 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 (25/nov/21): Conforme arquivo "Reparo Vazamento Água Bugre" anexo, não houve OS executada fora do prazo. Anexo(s): Sim

• 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 nos meses posteriores (setembro a novembro 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