**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**Gerência de Informações Operacionais**

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 109/2022

Belo Horizonte, 23 de fevereiro de 2022.

# PARECER TÉCNICO GIO N° 109/2022: AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE GUIDOVAL 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 109/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Guidoval prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsae-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) n° 2440.01.0001046/2021-23. 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: Ubá.
• Município avaliado: Guidoval.
• Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001046/2021-23.

## 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: fevereiro de 2021 até julho de 2021.
.
• OP06: Paralisações no abastecimento de água
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000207/2019-81.
Período de análise: novembro de 2020 até abril 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: fevereiro de 2021 até julho de 2021.
.
• OP13: Ordens de serviços
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.
Período de análise: fevereiro de 2021 até julho 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

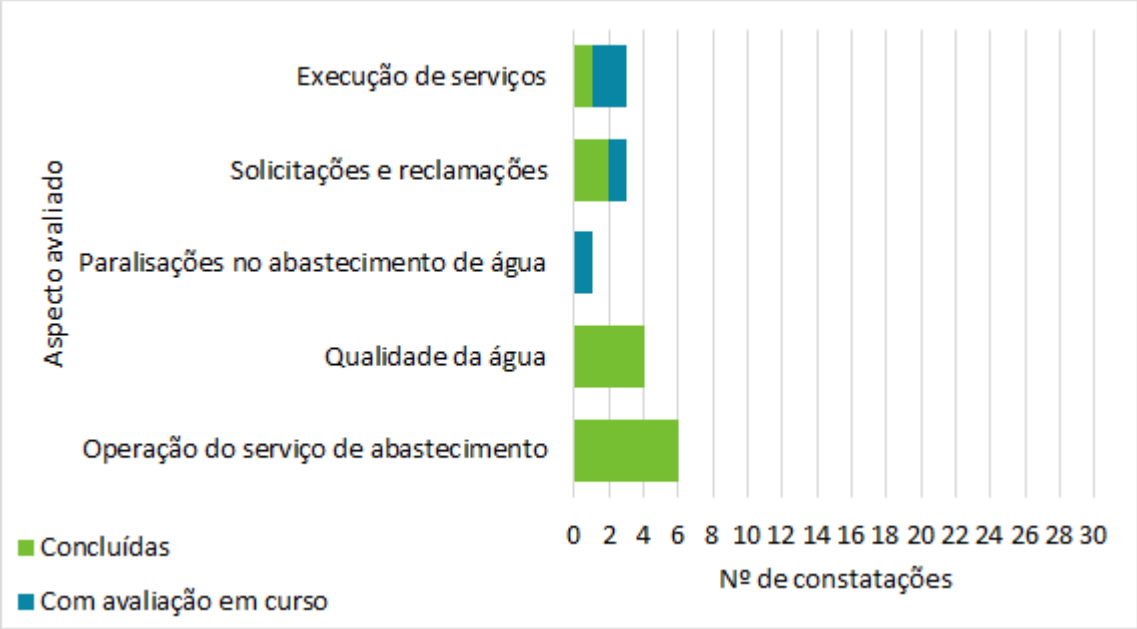
Fonte: site do prestador.
Período de análise: não se aplica.
.

## 4 RESUMO DAS CONSTATAÇÕES

Total de constatações: 17.
Constatações concluídas: 13 (76,47%).
Constatações pendentes: 4 (23,53%).

Distribuição das constatações segundo natureza:
• Ausência de informação: 3, sendo 1 pendente(s).
• Inconsistência: 4, sendo 0 pendente(s).
• Mau desempenho: 10, sendo 3 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: GUIDOVAL.
>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

1. Ausência de informação segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (15/set/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 (13/dez/21): Nos meses de novembro e dezembro de 2020 ocorreu uma falha na migração

dos dados (banco de dados da COPASA para a planilha disponibilizada à ARSAE-MG). Situação regularizada. As informações referente ao número de ligações factíveis de água no sistema de abastecimento de água de Guidoval, para o período de novembro e dezembro de 2020, já constam na planilha - OP01: Informações operacionais do serviço de abastecimento de água, sendo os valores apresentados, conforme: Novembro de 2020: 287 ligações factíveis de água Dezembro de 2020: 286 ligações factíveis de água. 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. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (15/set/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 33.146 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (13/dez/21): Nos meses de janeiro a março de 2021 ocorreu uma falha na migração dos dados de volume captado de água do SAA de diversas localidades da COPASA e dentre elas a localidade de Guidoval (banco de dados da COPASA para a planilha disponibilizada à ARSAE-MG). Abaixo informamos dados corretos para os meses citados: Janeiro/2021: Volume aduzido/captado de Água: 34.968 m³ Fevereiro/2021: Volume aduzido/captado de Água: 35.705 m³\ Março/2021: Volume aduzido/captado de Água: 33.904 m³ Informamos que a situação foi regularizada a partir do mes de abril/2021, conforme constante da planilha OP01, já disponibilizada à ARSAE-MG. 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.

.

3. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (15/set/21): Na sede do município houve inconsistências na diminuição dos volumes ao longo do processo de captação, tratamento e distribuição de água, nos meses de novembro de 2020, janeiro, fevereiro e março de 2021, de acordo com as informações reportadas. No mês de fevereiro, por exemplo, o volume de entrada na ETA informado foi de 34.545 m³, já o Volume Captado de Água informado neste mês foi de 33.146 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

• Resposta do prestador (13/dez/21): Nos meses mencionados na constatação ocorreu uma falha na migração dos dados de volume captado de água do SAA de diversas localidades da COPASA e dentre elas a localidade de Guidoval (banco de dados da COPASA para a planilha disponibilizada à ARSAE-MG). Abaixo informamos os dados corretos para os meses citados: Novembro/2020: Volume aduzido/captado de Água: 31.278 m³ e Volume de entrada na ETA : 31.278 m³. Janeiro/2021: Volume aduzido/captado de Água: 34.967,64 m³ e Volume de entrada na ETA : 34.967,64 m³. Fevereiro/2021: Volume aduzido/captado de Água: 35.704,56 m³ e Volume de entrada na ETA : 35.704,56 m³. Março/2021:
Volume aduzido/captado de Água: 33.903,53 m³ e Volume de entrada na ETA : 33.903,53 m³. Informamos que a situação foi regularizada a partir do mês de abril/2021. 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.

.

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

• Constatação da agência (15/set/21): Para a sede do município, o dado de Consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água do mês de janeiro de 2021 apresentou discrepância muito alta comparado à série histórica. O valor reportado em tal mês foi de 1.757 kWh e nos demais meses do período de avaliação os valores se encontraram entre 19.545 e 27.069 kWh. O dado está incorreto? Qual é o dado correto para este mês?

• Resposta do prestador (13/dez/21): No mês de janeiro de 2021 em atendimento à Resolução Normativa nº 863/19 da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, ocorreu adequações/aprimoramentos nos procedimentos de medição e leitura para acessantes conectados ao sistema de distribuição. O consumo de energia elétrica no SAA de Guidoval no mês de janeiro de 2021 foi de 1.757 kwh. Encaminhamos ofício Nº012/2021, recebido da concessionária ENERGISA MG, informando a alteração. Anexo(s): Sim
Anexo 7

• 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.

.

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (15/set/21): Na sede do município, nos meses de novembro, dezembro de 2020 e março de 2021, o Coeficiente de reservação foi informado incorretamente. Foram reportados os valores de 0,54, 0,49 e 0,40, respectivamente, ao passo que os valores calculados pela Arsae-MG foram de 0,27, 0,27 e 0,44. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (13/dez/21): Para os meses de novembro e dezembro de 2020 e março de 2021 apuramos que o coeficiente de reservação do SAA da localidade de Guidoval foram respectivamente: 0,54, 0,49 e 0,40. Não entendemos os valores de 0,27 e 0,27 para os meses de novembro e dezembro de 2020 e 0,44 para o mes de março de 2021 mencionados pela ARSAE/MG. Anexamos planilha OP01-Guidoval com destaque dos valores Coeficiente de Reservação. Anexo(s): Sim

Anexo 8

• 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.

.

6. Deficiência no coeficiente de reservação segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (15/set/21): Na sede do município, nos meses de novembro e dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação foi de 0,27 e 0,27, respectivamente para estes meses, 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 (13/dez/21): Conforme mencionado no item anterior para os meses de novembro e dezembro de 2020 o coeficiente de reservação no SAA de Guidoval foi respectivamente: 0,54 e 0,49 conforme apresentado na planilha OP01-Informações operacionais do serviço de abastecimento de água disponibilizada à ARSAE/MG e mencionado no item anterior. Não entendemos o valor de 0,27 mencionado pela ARSAE/MG para os meses de novembro e dezembro de 2020. Anexo(s): Sim

Anexo 8

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

• Constatação da agência (16/set/21): Na área de concessão no município, no período de novembro de 2020 até abril de 2021, não tem sido informadas paralisações no sistema de abastecimento de água do município. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?

• Resposta do prestador (13/dez/21): No período de novembro de 2020 até abril de 2021, não ocorreram paralisações no sistema de abastecimento de água da sede do município de Guidoval com duração superior a 12 (doze) horas, portanto, não foi necessário reportá-las à ARSAE/MG, conforme preconiza o Art. 6º da resolução ARSAE-MG 129, de 11 de novembro de 2019.

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 ausência de informação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Contudo ressalta-se que segundo a Resolução Arsae-MG n° 114, todas as paralisações devem ser reportadas, e não apenas aquelas com duração superior a 12 horas.

.

8. Descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água segundo a base de dados OP02.

• Constatação da agência (17/set/21): Na localidade GUIDOVAL, no SAA - GDV - Guidoval/Córrego Guarani/ Rio Xopotó (ID = 241), na pós-filtração da unidade de tratamento ETA COR GUARANI_GUIDOVAL (ID = ETA1053180), o parâmetro turbidez apresentou percentual(is) de cumprimento da frequência mínima de amostragem aquém do exigido: menor ou igual a 19% em fev/21, mar/21, abr/21, mai/21, jun/21, jul/21. Qual o motivo e/ou quais as

medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
• Resposta do prestador (13/dez/21): Informamos que encontram-se em andamento ações objetivando cumprimento do plano de amostragem na saída do tratamento de água na sede municipal de Guidoval. Nos dias 25 e 26 de novembro de 2021 a Gerência Regional de Ubá realizou reunião com todos os empregados " Encarregados de Sistemas", do âmbito de sua atuação e dentre eles o encarregado responsável pelo sistema de abastecimento de água do município de Guidoval, tendo como assunto de pauta - Cumprimento do Plano de Amostragem, conforme cópia das listas de presença e atas anexas. Nesse sentido o encarregado responsável pelo SAA de Guidoval, estará realizando o repasse desta reunião para a equipe operacional em Guidoval, buscando o atendimento do Plano de Amostragem na Unidade de Tratamento de Água - ETA, como também o cumprimento dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Anexo(s): Sim

Anexo 11
• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que nos meses posteriores (novembro e dezembro de 2021) a constatação não foi recorrente, a situação foi regularizada.
.
9. Ausência de informação segundo a base de dados OP02.
• Constatação da agência (17/set/21): Na localidade GUIDOVAL, no SAA - GDV - Guidoval/Córrego Guarani/ Rio Xopotó (ID = 241), na SAÍDA DO TRATAMENTO da unidade de tratamento ETA COR GUARANI_GUIDOVAL (ID = ETA1053180), estão ausentes as seguintes informações: coliformes totais e Escherichia coli em mar/21, abr/21, mai/21, jun/21 e jul/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
• Resposta do prestador (13/dez/21): Informamos que encontram-se em andamento ações objetivando cumprimento do plano de amostragem na saída do tratamento de água na sede municipal de Guidoval. Nos dias 25 e 26 de novembro de 2021 a Gerência Regional de Ubá realizou reunião com todos os empregados " Encarregados de Sistemas", do âmbito de sua atuação e dentre eles o encarregado responsável pelo sistema de abastecimento de água do município de Guidoval, tendo como assunto de pauta - Cumprimento do Plano de Amostragem, conforme cópia das listas de presença e atas anexas. Nesse sentido o encarregado responsável pelo SAA de Guidoval, estará realizando o repasse desta reunião para a equipe operacional em Guidoval, buscando o atendimento do Plano de Amostragem na Unidade de Tratamento de Água - ETA, como também o cumprimento dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Anexo(s): Sim

Anexo 11
• 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 nos meses posteriores (novembro e dezembro de 2021) a constatação não foi recorrente, a situação foi regularizada.
.
10. Descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água segundo a base de dados OP02.
• Constatação da agência (17/set/21): Na localidade GUIDOVAL, no SAA - GDV - Guidoval/Córrego Guarani/ Rio Xopotó (ID = 241), na SAÍDA DO TRATAMENTO da unidade de tratamento ETA COR GUARANI_GUIDOVAL (ID = ETA1053180), o(s) seguinte(s) parâmetro(s) apresentou(aram) percentual(is) de cumprimento da frequência mínima de amostragem aquém do exigido: cor, turbidez, cloro, pH e fluoreto co percentuais menores ou iguais a 84% em fev/21, mar/21, abr/21 e mai/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
• Resposta do prestador (13/dez/21): Informamos que encontram-se em andamento ações objetivando cumprimento do plano de amostragem na saída do tratamento de água na sede municipal de Guidoval. Nos dias 25 e 26 de novembro de 2021 a Gerência Regional de Ubá realizou reunião com todos os empregados " Encarregados de Sistemas", do âmbito de sua atuação e dentre eles o encarregado responsável pelo sistema de abastecimento de água do município de Guidoval, tendo como assunto de pauta - Cumprimento do Plano de Amostragem, conforme cópia das listas de presença e atas anexas. Nesse sentido o encarregado responsável pelo SAA de Guidoval, estará realizando o repasse desta reunião para a equipe operacional em Guidoval, buscando o atendimento do Plano de Amostragem na Unidade de Tratamento de Água - ETA, como também o cumprimento dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Anexo(s): Sim

Anexo 11
• 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 nos meses posteriores (outubro a dezembro de 2021) a constatação não foi recorrente, a situação foi regularizada.

.

11. Descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água segundo a base de dados OP02.

• Constatação da agência (17/set/21): Na localidade GUIDOVAL, na DISTRIBUIÇÃO, o(s) seguinte(s) parâmetro(s) apresentou(aram) percentual(is) de cumprimento da frequência mínima de amostragem aquém do exigido: cor (menor ou igual a 50% em jun/21, jul/21), turbidez (menor ou igual a 50% em jun/21, jul/21), cloro (menor ou igual a 50% em jul/21), coliformes totais (atendimento de até 60% em jun/21, jul/21), Escherichia coli (menor ou igual a 60% em jun/21, jul/21). Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

• Resposta do prestador (13/dez/21): Informamos que encontram-se em andamento ações objetivando cumprimento do plano de amostragem na saída do tratamento de água na sede municipal de Guidoval. Nos dias 25 e 26 de novembro de 2021 a Gerência Regional de Ubá realizou reunião com todos os empregados " Encarregados de Sistemas", do âmbito de sua atuação e dentre eles o encarregado responsável pelo sistema de abastecimento de água do município de Guidoval, tendo como assunto de pauta - Cumprimento do Plano de Amostragem, conforme cópia das listas de presença e atas anexas. Nesse sentido o encarregado responsável pelo SAA de Guidoval, estará realizando o repasse desta reunião para a equipe operacional em Guidoval, buscando o atendimento do Plano de Amostragem na Unidade de Tratamento de Água - ETA, como também o cumprimento dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Salentamos que na rede de distribuição, o plano de amostragem a partir do mês de setembro de 2021 já está sendo cumprido na sua totalidade conforme anexo demonstrado. Anexo(s): Sim
Anexo 11

• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de descumprimento da frequência mínima de amostragem, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que nos meses posteriores (novembro e dezembro de 2021) a constatação não foi recorrente, a situação foi regularizada.

.

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

• Constatação da agência (17/set/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) mar/21. Em mar/21, por exemplo, houve 145,8 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 80,9 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 (13/dez/21): Informamos que a constatação mencionada foi pontual no mês de março de 2021. O maior número de reclamações no mês foi em razão da execução das obras pelo município nas redes de drenagem pluvial em diversos bairros da sede do município. Quando da execução destas obras acontece o rompimento de ramais prediais de água e em certos casos redes de distribuição de água, sendo necessário mesmo que por curtos períodos a interrupção do abastecimento em determinadas regiões (trechos) para execução dos reparos necessários. Salienta-se que as equipes operacionais mantiveram acompanhamento das obras, com orientações quanto a localização de nossos ramais e redes objetivando minimizar as ocorrências em nossas redes e ramais, minimizando os impactos à população e reduzindo o número de reclamações. 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, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que a constatação foi pontual, nos meses posteriores (abril a dezembro de 2021) a situação foi regularizada.

.

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

• Constatação da agência (17/set/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. Em mar/21, por exemplo, houve 77,3 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 24,7 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 (13/dez/21): Conforme detalhado no item anterior no mês de março de 2021, ocorreram em diversos bairros da sede municipal de Guidoval a execução de obras em redes de drenagem pluvial, o que impactou o número de reclamações sobre falta d'água no município. Salientamos que as paralisações tiveram períodos inferiores a 12 (doze) horas, portanto, não sendo necessário reportá-las à ARSAE/MG, conforme preconiza o Art. 6º da resolução ARSAE-MG 129, de 11 de novembro de 2019. 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 número de reclamações sobre falta d'água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. A inconsistência relata na constatação persistiu nos meses de agosto 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. Elevado percentual dos registros em aberto atrasados com relação ao total de registros segundo a base de dados OP12.

• Constatação da agência (17/set/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) fev/21. Em fev/21, por exemplo, houve 51,7% 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 (13/dez/21): Nos mês de fevereiro de 2021, os registros abertos e com atraso no atendimento na área de concessão no município de Guidoval estão relacionados ao serviço de SUBST.HIDROMETRO PMQM-CAP Y CLASSE. Esse serviço é uma ação da COPASA objetivando manter o parque de hidrômetros com até 7 anos de uso. Como consequência da Pandemia Covid-19, ocorreram atrasos na entrega do equipamento (hidrômetros), por parte do mercado fornecedor o que impactou o atendimento de parte das Ordens de Serviço geradas para a substituição dos hidrometros no prazo estabelecido. Como medida, além de buscar junto ao mercado fornecedor atendimento do quantitativo planejado, a geração das ordens de serviços para este objeto estão sendo realizadas quando da disponibilidade do equipamento. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual dos registros em aberto atrasados com relação ao total de registros, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Visto que nos meses posteriores (março a dezembro de 2021) a constatação não foi recorrente, a situação foi regularizada.

.

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

• Constatação da agência (17/set/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 fev/21 e mai/21. Em fev/21, por exemplo, houve o percentual de 14,3% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 10,0%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

• Resposta do prestador (13/dez/21): Informamos que para o período considerado para avaliação (fevereiro a julho de 2021), identificamos que apenas no no mês de março não foi atendida a meta de 70% das execuções de ligações de água sem prolongamento, executadas em até 07 dias. No entanto salientamos que a totalidade das ligações foram executadas em até 10 dias. Na oportunidade informamos que no mês de agosto de 2021 tivemos um resultado indesejável, no entanto a partir do mês de setembro de 2021 a totalidade das ligações de água sem prolongamento estão sendo executadas dentro do prazo estabelecido em resolução, conforme anexo demonstramos. Anexo(s): Sim
Anexo 18

• 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 não executados, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. A inconsistência relata na constatação persistiu nos meses de maio, agosto e dezembro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo elevado percentual de registros não executados, sobre o serviço de saneamento do município.

.

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

• Constatação da agência (17/set/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 e mai/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 (13/dez/21): No período informado constatamos que os percentuais de ordens de serviço de ligação de água sem prolongamento em até 7 dias uteis foram: 25% para o mês de março de 2021; 100% para o mês de maio de 2021. Apuramos que nos meses subsequentes a situação foi regularizada com exceção do mês de agosto de 2021, com uma ligação atendida depois do prazo regulamentado, conforme anexo demonstramos. Anexo(s): Sim
Anexo 18

• 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 nos meses posteriores (setembro a dezembro de 2021) a constatação não foi recorrente. Vale ressaltar que houve descumprimento normativo no período da constatação.

.

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

• Constatação da agência (17/set/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) mar/21, abr/21, mai/21 e jul/21.Em mar/21, por exemplo, houve 121,6 ocorrências a cada 100 km de rede, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 64,8 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 (13/dez/21): Informamos que a elevação no número de ocorrências de vazamento de água na sede do município de Guidoval em especial no mês de março de 2021 foi devido às intervenções/obras em vias públicas realizadas pelo município, conforme mencionado em item anterior. Verificamos ainda que ocorreram atualizações recentes no cadastro técnico de redes de água do município, sendo registrado um aumento na extensão de redes de distribuição de água no município de Guidoval, conforme cadastro técnico anexo.

Na oportunidade salientamos que todos os reparos de vazamento de água na sede do muncípio foram executados dentro do prazo regulado pela ARSAE/MG, conforme anexo demonstramos. Anexo(s): Sim

Anexo 20 - Cadastro

Anexo 20 A - Reparo Vazamento

• 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. A inconsistência relata na constatação persistiu nos meses de agosto, setembro e 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.

.

## 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 2440.01.0001046/2021-23 SEI nº 42701727