GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gerência de Informações Operacionais

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 119/2022

Belo Horizonte, 24 de fevereiro de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO N° 119/2022: AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE BALDIM 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 119/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Baldim prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsae-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) n° 2440.01.0001378/2021-80. 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: Metropolitana Leste.
• Município avaliado: Baldim.
• Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001378/2021-80.

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: abril de 2021 até setembro de 2021.
.
• 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: abril de 2021 até setembro de 2021.
.
• OP13: Ordens de serviços
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.
Período de análise: abril de 2021 até setembro 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.
.

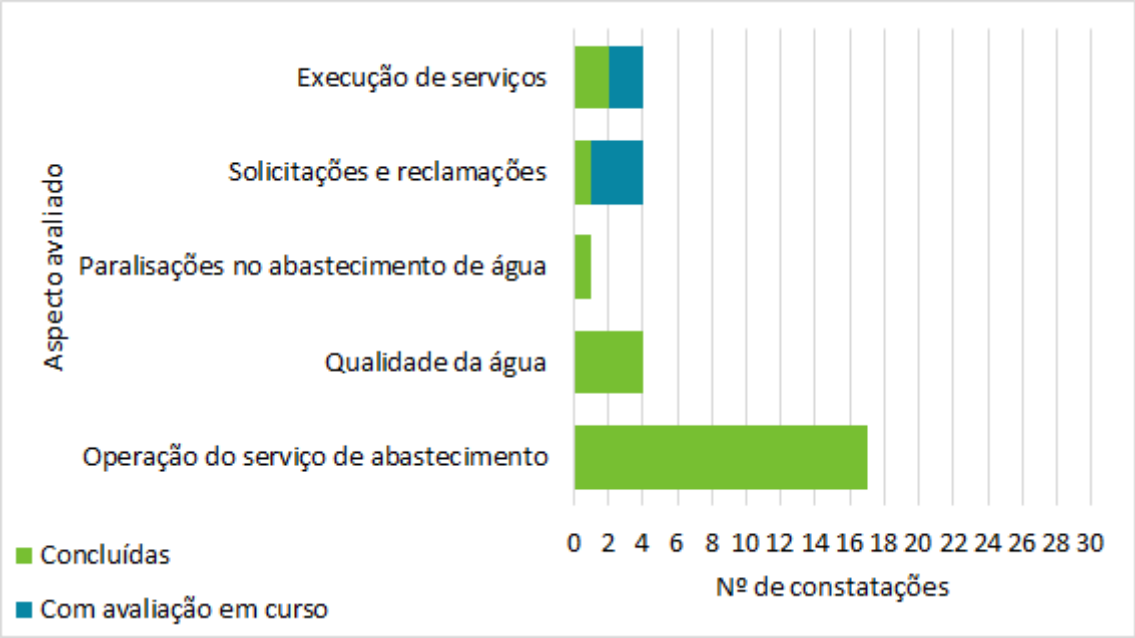
• OP53: Comunicados operacionais
Fonte: site do prestador.
Período de análise: não se aplica.
.

4 RESUMO DAS CONSTATAÇÕES

Total de constatações: 30.
Constatações concluídas: 25 (83,33%).
Constatações pendentes: 5 (16,67%).

Distribuição das constatações segundo natureza:
• Ausência de informação: 3, sendo 0 pendente(s).
• Inconsistência: 11, sendo 0 pendente(s).
• Mau desempenho: 16, sendo 5 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: BALDIM.
>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

1. Ausência de informação segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (12/nov/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 (11/jan/22): Nov/2020=219 Dez/2020=218. 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. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (12/nov/21): Na sede do município, a capacidade nominal total dos reservatórios caiu de 212 m³ em dezembro de 2020 para 110 m³ em janeiro, fevereiro, março e abril de 2021. Essa redução repentina está

correta? Favor informar os dados corretos para tal parâmetro.

• Resposta do prestador (11/jan/22): Capacidade dos reservatórios existentes no sistema de Baldim: RAP: 100 m³ e REL: 10 m³, totalizando 110 m³. Não houve redução da capacidade de reservação na sede do município. Dado correto: 110 m³ de capacidade de reservação. Anexo(s): Não

• 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.

.

3. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/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 24.230 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (11/jan/22): Houve sim variações no sistema de produção nos 3 primerios meses de 2021, como o sistema é adução em poços artesianos o volume captado é o mesmo do produzido. O volume 24230 m³ refere-se somente ao mês 03/2021. 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 (12/nov/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 fevereiro, de acordo com as informações reportadas. Neste mês, o volume de entrada na ETA informado foi de 26.676 m³, já o Volume Captado de Água informado foi de 24.230 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

• Resposta do prestador (11/jan/22): O volume captado e/ou aduzido para o tratamento no mês 02/2021 foi 25890,64 m³, sendo o produzido 25870,64 m³ havendo diferença de 20 m³ referente a fornecimento de caminhão pipa na data de 17/02/2021. 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. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/21): Na sede do município a informação Coeficiente Reservação foi informada incorretamente nos meses de novembro, dezembro de 2020, e fevereiro e março de 2021. Em dezembro, por exemplo, foi reportado um coeficiente igual a 0,14, sendo que o correto seria 0,28. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (11/jan/22): Informações sobre "coeficiente de reservação" a cargo da USEE. 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.

.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): Na sede do município, a informação Percentual de Atendimento de Água indica que aproximadamente 12,22% dos domicílios não estão ligados à rede de abastecimento de água, com base nos dados 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? Que ações tem sido realizadas para expansão do serviço? Qual o cronograma de expansão?

• Resposta do prestador (11/jan/22): Trata-se na grande maioria de clientes factíveis de água devido à existência de imóveis desabitados, lotes vagos e imóveis com as ligações de água tamponadas (tamponamentos a pedido ou clientes inadiplentes) ou suprimidas. A Copasa possui programas para negociação de débitos visando reconectar os clientes factíveis de água ao sistema de abastecimento. Através de obras de crescimento vegetativo de água os clientes podem aderir ao sistema da empresa, após as devidas solicitações pelos mesmos, estudos da COPASA e negociações entre as partes. 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. A conclusão embasou-se no fato de que a maioria dos imóveis são factíveis, conforme relatado na resposta do prestador.

.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): Na sede do município, no período de novembro de 2020 a abril de 2021, o Coeficiente de reservação variou de 0,12 a 0,28, 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 (11/jan/22): Informações atualizadas já encaminhadas para ARSAE 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. Elevada perda de água na distribuição segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/21): A informação Perdas de água na distribuição, na sede do município, atingiu valores de até 57,54% no período de novembro 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 (11/jan/22): Ações para redução de perdas perdas: substituição de hidrômetros antigos pelo Programa PMQM para reduzir a idade do parque de hidrômetros. No mês de maio/2021 a perda foi de 42,68%. Anexo(s): Não

• 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 concluída.

.

> LOCALIDADE: SÃO VICENTE.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade São Vicente, 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 (11/jan/22): 94 economias factíveis de água na localidade de São Vicente (referência novembro e dezembro/2020). 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.

.

10. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/21): A informação "Tempo médio diário de funcionamento do tratamento de água", para a localidade São Vicente, foi reportada como 17:89 no mês de abril de 2021. Qual é a informação correta?

• Resposta do prestador (11/jan/22): o funcionamento medio diario foi 17:53 horas.

O sistema considera 1h = 100%, ou seja, 60min*89%= 53 minutos. 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.

.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade São Vicente, a capacidade nominal total dos reservatórios aumentou de 91 m³ em dezembro de 2020 para 240 m³ em janeiro, fevereiro, março e abril de 2021. Esse aumento repentino está correto? Favor informar os dados corretos para tal parâmetro.

• Resposta do prestador (11/jan/22): Capacidade do reservatório existente no sistema da localidade de São Vicente: RAP: 240m³. Não houve aumento da capacidade de reservação. Essa é a informação correta (240m³). Anexo(s): Não

• 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.

.

12. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade São Vicente 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 11.067 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (11/jan/22): Houve sim variações no sistema de produção nos 3 primerios meses de 2021. jan/2021 : 12.280m³;
Fev/2021: 13.603m³; Mar/2021: 13.481m³. 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.

.

13. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade São Vicente houve inconsistências na diminuição dos volumes ao longo do processo de captação, tratamento e distribuição de água, nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, de acordo com as informações reportadas. Em fevereiro, por exemplo, o volume de entrada na ETA informado foi de 13.603 m³, já o Volume Captado de Água informado foi de 11.067 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

• Resposta do prestador (11/jan/22): As informações de volumes captados e tratados são os mesmos pois não há consumo de agua de processo, o sistema é de tratamento simplificado para poço artesiano. jan/2021 : 12.280m³;
Fev/2021: 13.603m³; Mar/2021: 13.481m³. 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.

.

14. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade São Vicente, no mês de novembro de 2020, o consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água informado foi de 0 kWh. Esse dado está correto? Se não, gentileza enviar os dados corretos.

• Resposta do prestador (11/jan/22): Vide Anexo. 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.

.

15. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade São Vicente a informação Coeficiente de Reservação foi informada incorretamente nos meses de novembro, dezembro de 2020, e fevereiro e março de 2021. Em novembro, por exemplo, foi reportado um coeficiente igual a 0,72, sendo que o correto seria 0,26. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (11/jan/22): Informações atualizadas já encaminhadas para ARSAE. 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.

.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade São Vicente, nos meses de novembro e dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação foi de 0,26 e 0,27, respectivamente, 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 na localidade?

• Resposta do prestador (11/jan/22): Informações atualizadas já encaminhadas para ARSAE. 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.

.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): A informação Perdas de água na distribuição, na localidade São Vicente, atingiu valores de até 51,44% no período de fevereiro 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 (11/jan/22): Ações para redução de perdas perdas: substituição de hidrômetros antigos pelo Programa PMQM para reduzir a idade do parque de hidrômetros. Anexo(s): Não

• 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 concluída.

.

> LOCALIDADE: BALDIM.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

18. Descumprimento de concentrações limite no controle da qualidade da água segundo a base de dados OP02.

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade BALDIM, no SAA - BLD - Poços Baldim E02 C01 (ID = 118), na SAÍDA DO TRATAMENTO da unidade de tratamento ETA CASA DE QUIMICA_BALDIM (ID = ETA1168173), o(s) seguinte(s) parâmetro(s) apresentou(aram) percentual(is) de cumprimento da concentração limite aquém do exigido: coliformes totais (menor ou igual a 89% em ago/21), fluoreto (menor ou igual a 88% em abr/21, jun/21). Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

• Resposta do prestador (11/jan/22): No dia 03/08/2021 houve erro de digitação de resultado para Coliforme Total no programa Copagis, sendo o resulto correto Ausente.

*Os resultados de fluoretação no periodo refere-se ao pouco monitoramento do sistema de dosagem , que era realizado por equipe de manutenção local e que estava reduzida devido a Pandemia COVID 19, a partir de 09/2021 foi designado equipe especifica para tratamento de agua no setor, que faz acompanhamento diario das Unidades de produção melhorando assim os resultados. Anexo(s): sim

• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de descumprimento de concentrações limite no controle da qualidade da água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em concluída. O problema relatado na constatação não persistiu nos meses posteriores (julho a dezembro de 2021).

.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade BALDIM, na DISTRIBUIÇÃO, o(s) seguinte(s) parâmetro(s) apresentou(aram) percentual(is) de cumprimento da frequência mínima de amostragem aquém do exigido: cor com percentual menor ou igual a 60% em abr/21, mai/21 e jun/21 e turbidez, cloro, coliformes totais e Escherichia coli com percentuais menores ou iguais a 20% em mai/21 e jun/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

• Resposta do prestador (11/jan/22): *Houve problemas de migaração de dados no novo programa Qualiagua para o parametro cor no mês 04/2021.

* Meses 05 e 06/2021 para demais parametros estão inseridos no programa especifico Qualiadade de Agua Copasa e possivelmente não migraram para o relatorio enviado a Arsae. Anexo(s): sim

• 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 em concluída. O problema relatado na constatação não persistiu nos meses posteriores (julho a dezembro de 2021).

.

> LOCALIDADE: SÃO VICENTE.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade SÃO VICENTE, na DISTRIBUIÇÃO, o(s) seguinte(s) parâmetro(s) apresentou(aram) percentual(is) de cumprimento da frequência mínima de amostragem aquém do exigido: cor com

percentual menor ou igual a 60% em abr/21, mai/21 e jun/21 e turbidez, cloro, coliformes totais e Escherichia coli com percentuais menores ou iguais a 30% em mai/21 e jun/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

• Resposta do prestador (11/jan/22): *Houve problemas de migaração de dados no novo programa Qualiagua para o parametro cor no mês 04/2021.

* Meses 05 e 06/2021 para demais parametros estão inseridos no programa especifico Qualiadade de Agua Copasa e possivelmente não migraram para o relatorio enviado a Arsae. Anexo(s): sim

• 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 em concluída. O problema relatado na constatação não persistiu nos meses posteriores (julho a setembro de 2021).

.

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

• Constatação da agência (12/nov/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 (11/jan/22): Não houveram paralisações acima de seis horas neste 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.

.

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

• Constatação da agência (12/nov/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) mai/21, jun/21, jul/21, set/21. Em set/21, por exemplo, houve 135,5 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 93,2 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 (11/jan/22): No mês de setembro 2021 houve um problema na rede elétrica que alimenta o poço E02 onde aconteceram algumas intermitências no abastecimento das partes altas do município. Devido ao período de pandemia da COVID-19 houve uma redução da quadro de funcionários da área operacional o que comprometeu o cumprimento dos prazos de execução dos serviços. A Copasa criou um polo composto pelos municípios de Baldim, Jequitibá e Santana de Pirapama, para melhoria na logística dos atendimentos aos serviços no prazo. 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, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. O problema relatado na constatação não persistiu nos meses de outubro e novembro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo elevado número de reclamações sobre o serviço de saneamento do município.

.

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

• Constatação da agência (12/nov/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) mai/21, set/21. Em set/21, por exemplo, houve 55,1 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 38,0 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 (11/jan/22): No mês de setembro 2021 houve um problema na rede elétrica que alimenta o poço E02 onde aconteceram algumas intermitências no abastecimento das partes altas do município. 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 em concluída. O problema relatado na constatação não persistiu nos meses posteriores (outubro a dezembro de 2021).

.

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

• Constatação da agência (12/nov/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) mai/21, jun/21, jul/21, ago/21. Em jun/21, por exemplo, houve 82,0% de registros abertos e com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi

de 32,5%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?
• Resposta do prestador (11/jan/22): Devido ao período de pandemia da COVID-19 houve uma redução da quadro de funcionários da área operacional o que comprometeu o cumprimento dos prazos de execução dos serviços. A Copasa criou um polo composto pelos municípios de Baldim, Jequitibá e Santana de Pirapama, para melhoria na logística dos atendimentos e aos serviços dentro do prazo. Além disso estão sendo realizadas reuniões periódicas com a contratada, onde estão sendo cobradas melhorias na prestação dos serviços. 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 dos registros em aberto atrasados com relação ao total de registros, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. O problema relatado na constatação não persistiu no mês de outubro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo elevado percentual dos registros em aberto atrasados com relação ao total de registros, sobre o serviço de saneamento do município.

.

25. Baixo percentual de atendimento aos prazos segundo a base de dados OP12.
• Constatação da agência (12/nov/21): O percentual de descumprimento de prazos na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados em mai/21, jul/21, ago/21, set/21. Em mai/21, por exemplo, houve 41,0% de registros com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 24,5%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?
• Resposta do prestador (11/jan/22): Devido ao período de pandemia da COVID-19 houve uma redução da quadro de funcionários da área operacional o que comprometeu o cumprimento dos prazos de execução dos serviços. A Copasa criou um polo composto pelos municípios de Baldim, Jequitibá e Santana de Pirapama, para melhoria na logística dos atendimentos e aos serviços dentro do prazo. Além disso estão sendo realizadas reuniões periódicas com a contratada, onde estão sendo cobradas melhorias na prestação dos serviços. 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 baixo percentual de atendimento aos prazos, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. O problema relatado na constatação não persistiu no mês de novembro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo baixo percentual de atendimento aos prazos, sobre o serviço de saneamento do município.

.

26. Elevado percentual de registros não executados segundo a base de dados OP13.
• Constatação da agência (12/nov/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 jul/21, ago/21, set/21. Em jul/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 10,8%. O percentual de ordens de vistorias de água não executadas ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) de mai/21, set/21. Em mai/21, por exemplo, houve o percentual de 40,0% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 6,0%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?
• Resposta do prestador (11/jan/22): Este serviço é executado por equipe contratada, onde a mesma não estava atendendo satisfatoriamente. Diante desta situção foram realizadas reuniões com esta empresa onde foi contratada uma equipe exclusiva para atender ao Polo Jequitibá, onde estão os municípios de Jequitibá, Baldim e Santana de Pirapama, e assim melhorar a prestação do serviço de ligação de água. 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 não executados, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. O percentual de ordens de vistorias de água não executadas permaneceu acima da média em mês posterior (novembro de 2021). Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo elevado percentual de registros não executados, sobre o serviço de saneamento do município.

.

27. Baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação de água segundo a base de dados OP13.
• Constatação da agência (12/nov/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 50,0% no(s) mês(es) de abr/21, mai/21, jun/21, ago/21, set/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 50,0% no(s) mês(es) de abr/21, mai/21, jun/21, ago/21, set/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 (11/jan/22): Este serviço é executado por equipe contratada, onde a mesma não estava

atendendo satisfatoriamente. Diante desta situção foram realizadas reuniões com esta empresa onde foi contratada uma equipe exclusiva para atender ao Polo Jequitibá, onde estão os municípios de Jequitibá, Baldim e Santana de Pirapama, e assim melhorar a prestação do serviço de ligação de água. 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 baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. O problema relatado na constatação não persistiu nos meses de outubro e dezembro de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação de água, sobre o serviço de saneamento do município.

.

28. Baixo percentual de atendimento ao prazo para vistoria de água segundo a base de dados OP13.

• Constatação da agência (12/nov/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 vistoria de água executadas em até 3 dias úteis foi de no máximo 67,0% no(s) mês(es) de mai/21, jul/21, ao passo que a meta é 70%. O percentual de ordens de serviço de vistoria de água executadas em até 5 dias úteis foi de no máximo 83,0% no(s) mês(es) de mai/21, jul/21, set/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 (11/jan/22): Este serviço é executado por equipe contratada, onde a mesma não estava atendendo satisfatoriamente. Diante desta situção foram realizadas reuniões com esta empresa onde foi contratada uma equipe exclusiva para atender ao Polo Jequitibá, onde estão os municípios de Jequitibá, Baldim e Santana de Pirapama, e assim melhorar a prestação do serviço de ligação de água. 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 vistoria de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em concluída. Houve a regularização do serviço e o problema relatado na constatação não persistiu nos meses posteriores (outubro a dezembro de 2021). Vale ressaltar que houve descumprimento normativo no período da constatação.

.

29. Baixo percentual de atendimento ao prazo para correção de vazamento de água segundo a base de dados OP13.

• Constatação da agência (12/nov/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 correção de vazamento de água executadas em até 24 horas foi de no máximo 82,0% no(s) mês(es) abr/21, jun/21, ago/21, set/21, ao passo que a meta é 85%. O percentual de ordens de serviço de correção de vazamento de água executadas em até 48 horas foi de no máximo 95,0% no(s) mês(es) de abr/21, jun/21, jul/21, ago/21, set/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 (11/jan/22): Devido ao período de pandemia da COVID-19 houve uma redução da quadro de funcionários da área operacional o que comprometeu o cumprimento dos prazos de execução dos serviços. A Copasa criou um polo composto pelos municípios de Baldim, Jequitibá e Santana de Pirapama, para melhoria na logística dos atendimentos e aos serviços dentro do prazo. Além disso estão sendo realizadas reuniões periódicas com a contratada, onde estão sendo cobradas melhorias na prestação dos serviços. 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 correção de vazamento de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em concluída. Houve a regularização do serviço e o problema relatado na constatação não persistiu nos meses posteriores (outubro a dezembro de 2021). Vale ressaltar que houve descumprimento normativo no período da constatação.

.

> LOCALIDADE: SÃO VICENTE.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

30. Informação incorreta segundo a base de dados OP02.

• Constatação da agência (12/nov/21): Na localidade SÃO VICENTE, no SAA - PEV - Poço E02 Eucalipto S. Vicente (ID = 180), na saída do tratamento da ETA POCO C02 _SAO VICENTE BALDIM (ID = ETA1168172), o parâmetro fluoreto apresentou valor máximo de até 1,08 mg/L no mês de junho de 2021. Este valor está abaixo do limite máximo estabelecido na Portaria GM/MS nº 888/2021, de 1,5 mg/L. Porém, foram reportados resultados de análise fora do padrão de potabilidade. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

• Resposta do prestador (11/jan/22): *Os resultados de fluoretação no periodo refere-se ao pouco monitoramento do sistema de dosagem , que era realizado por equipe de manutenção local e que estava reduzida devido a Pandemia COVID 19, a partir de 09/2021 foi designado equipe especifica para tratamento de agua no setor, que faz acompanhamento diario das Unidades de produção melhorando assim os resultados. 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 em concluída. Tendo em vista que foi um erro pontual e o problema relatado na constatação não persistiu nos meses posteriores (julho a setembro 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