

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 128/2022

Belo Horizonte, 24 de fevereiro de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO Nº 128/2022:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE PEDRA DO ANTA 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 128/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Pedra do Anta prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001270/2021-86. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMGPesquisa>>.

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

2 ESCOPO DA AVALIAÇÃO

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

- Endereço da sede do prestador: Rua Mar de Espanha, nº 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte - MG. CEP: 30330-900.
- Gerência Regional: Ubá.
- Município avaliado: Pedra do Anta.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001270/2021-86.

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: 11.

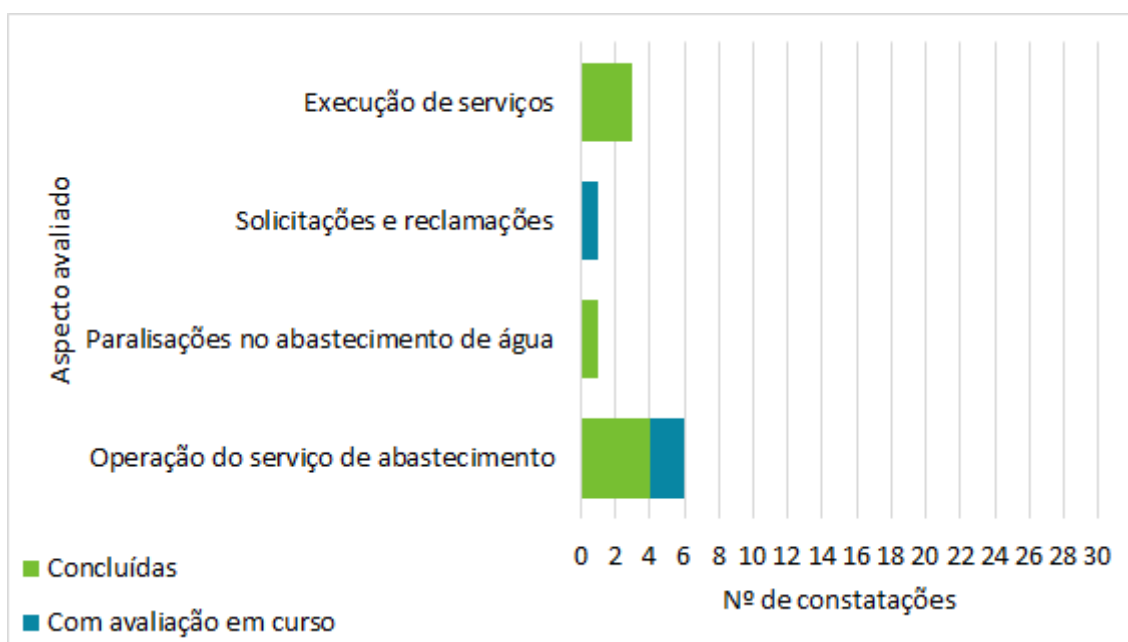
Constatações concluídas: 8 (72,73%).

Constatações pendentes: 3 (27,27%).

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 5, sendo 2 pendente(s).
- Mau desempenho: 4, sendo 1 pendente(s).

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



5 DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES

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

> LOCALIDADE: PEDRA DO ANTA.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

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

- Resposta do prestador (17/jan/22): Nos meses de novembro e dezembro de 2020 ocorreu uma falha na migração dos dados, ligações factíveis de água em diversas localidades da COPASA e dentre elas a localidade de Pedra do Anta (banco de dados da COPASA para a planilha disponibilizada à ARSAE-MG). Situação regularizada. As informações referente ao número de ligações factíveis de água da localidade de Pedra do Anta, 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: 73 ligações factíveis de água. Dezembro de 2020: 73 ligações factíveis de água. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de ausência de informação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município, no mês de janeiro de 2021, houve aumento atípico na capacidade nominal total dos reservatórios. Nos meses anteriores o volume de reservação esteve próximo à 74 m³. Já em janeiro de 2021, o volume de reservação reportado foi de 165 m³. Esta variação está correta? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

- Resposta do prestador (17/jan/22): Informamos que conforme constante na planilha OP01-Informações operacionais dos serviços de abastecimento de água, disponibilizada à ARSAE-MG, a capacidade nominal de reservação de água na localidade de Pedra do Anta é 165 m³. Não entendemos o valor de 74 m³ mencionado pela ARSAE-MG para a reservação do SAA da localidade de Pedra do Anta. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de condição ou valor atípico, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. Vale destacar que o valor de 74 m³ foi um valor informado pela própria Copasa via OP01.

3. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município, o Volume captado de água se manteve constante nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, fato que não ocorreu em outros meses da série histórica de dados. O valor apresentado para os três meses foi de 11.565 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

- Resposta do prestador (17/jan/22): 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 estas a localidade de Pedra do Anta (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: 12.781 m³. Fevereiro/2021: Volume aduzido/captado de Água: 12.224 m³ Março/2021: Volume aduzido/captado de Água: 11.565 m³.

Anexo(s): Não

- Parecer da agência (25/fev/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de valor recorrente, foram identificadas inconsistências. O município informou dados distintos sobre os volumes solicitados em duas constatações diferentes, visto isso, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso.

4. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município houve inconsistências na diminuição dos volumes ao longo do processo de captação, tratamento e distribuição de água, nos meses de janeiro e fevereiro de 2021, de acordo com as informações reportadas. Em janeiro de 2021, por exemplo, o volume de entrada na ETA foi de 12.830 m³, já o Volume captado informado neste mês foi de 11.565 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

- Resposta do prestador (17/jan/22): Nos meses de janeiro e fevereiro de 2021 ocorreu uma falha na migração dos dados de volume captado e volume distribuído de água do SAA de diversas localidades da COPASA e dentre estas a localidade de Pedra do Anta (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: 12.830 m³; Volume entrada na ETA: 12.830 m³.

Fevereiro/2021: Volume aduzido/captado de Água: 11.946 m³; Volume entrada na ETA: 11.946. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (25/fev/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, foram identificadas inconsistências. O município informou dados distintos sobre os volumes solicitados em duas constatações diferentes, visto isso, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso.

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município a informação Coeficiente Reservação foi informada incorretamente nos meses de novembro e dezembro de 2020, além de fevereiro e março de 2021. Os coeficientes

reportados foram de 0,39, 0,36, 0,43 e 0,41, respectivamente, ao passo que o correto seria 0,17, 0,16, 0,39 e 0,46. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (17/jan/22): Para os meses de novembro e dezembro de 2020 e fevereiro e março de 2021, apuramos que o coeficiente de reservação no sistema de abastecimento de água da localidade de Pedra do Anta foram respectivamente: 0,36, 0,36, 0,43 e 0,41 conforme anexo apresentamos. Não entendemos os valores de 0,17, 0,16, 0,39 e 0,46 mencionados pela ARSAE/MG para os mesmos períodos. Anexo(s): Sim
Anexo 08

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

• Constatação da agência (19/out/21): Na sede do município, no mês de janeiro de 2021, houve diminuição atípica no consumo de energia elétrica no SAA. Nos meses anteriores o consumo supracitado esteve próximo à 18.000 kWh. Já em janeiro de 2021, o consumo de energia elétrica foi de 75 kWh. Esta variação está correta? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (17/jan/22): 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 Pedra do Anta no mês de janeiro de 2021 foi de 75 kWh. Encaminhamos ofício Nº012/2021, recebido da concessionária ENERGISA MG, informando a alteração. Anexo(s): Sim
Anexo 9

• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de condição ou valor atípico, o anexo enviado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

• Constatação da agência (19/out/21): Na área de concessão no município não foram informadas paralisações no sistema de abastecimento água no período de março de 2021 a agosto de 2021. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?

• Resposta do prestador (17/jan/22): No período de março de 2021 a agosto de 2021, não ocorreram paralisações no sistema de abastecimento de água na sede do município de Pedra do Anta 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): 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 concluída. No entanto, vale destacar que todas as paralisações devem ser enviadas para Arsae-MG, conforme prevê a Resolução Arsae-MG nº 114/2018. A Resolução Arsae-MG nº 129/2019 trata de outro processo de informe à Arsae-MG.

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

• Constatação da agência (19/out/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. Em mai/21, por exemplo, houve 56,2% de registros com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 25,0%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (17/jan/22): Conforme mencionado em outro item nos meses citados na constatação houve uma maior incidência de ocorrência para reparo de vazamento de água na localidade de Pedra do Anta. Nesse sentido as equipes operacionais da localidade priorizaram para execução no menor prazo possível aqueles serviços que ocasionam maior impacto ao usuário (reparo de vazamento de água, vistoria de ligação de água, ligação de água). A quase totalidade dos serviços executados após o prazo estabelecido se referem a serviços de cobrança (Alerta de corte por falta de pagamento, retirada de hidrometro tamponamento a pedido). Situação regularizada. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (25/fev/22): . Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento aos prazos, por não haver recorrência da constatação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (19/out/21): Na área de concessão no município houve descumprimento de metas estabelecidas em resolução para o atendimento de prazos. O percentual de ordens de serviço de ligação de água sem prolongamento executadas em até 7 dias úteis foi de no máximo 33,0% no(s) mês(es) de mai/21, jun/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 (17/jan/22): Informamos que para o período mencionado na constatação não houve descumprimento dos prazos estabelecidas para a execução de ligação de água no sede do município de Pedra do Anta. Anexamos demonstrativo para o período de março a novembro de 2021 demonstrando que todas as ligações de água foram executadas em até 07 dias, portanto atendendo a meta estabelecida. Anexo(s): Sim

Anexo 12

- 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, e considerando que o problema não foi recorrente nos meses posteriores (setembro de 2021 a dezembro de 2021), a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. No entanto, vale destacar que houve descumprimento normativo nos meses apresentados na constatação.

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

- Constatação da agência (19/out/21): Na área de concessão no município houve descumprimento de metas estabelecidas em resolução para o atendimento de prazos. O percentual de ordens de serviço de correção de vazamento de água executadas em até 24 horas foi de no máximo 83,0% no(s) mês(es) mar/21, jun/21, jul/21, ao passo que a meta é 85%. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (17/jan/22): Apuramos que nos meses de março e julho de 2021 na localidade de Pedra do Anta o percentual de atendimento dos prazos para reparo de vazamento em até 24:00 hs, ficou abaixo da meta estabelecida. Quanto ao mês de junho de 2021 apontado na constatação apuramos que não houve o descumprimento das metas estabelecidas. Informamos que o assunto referente ao atendimento de serviços no prazo regulamentar tem sido abordado junto as equipes operacionais da localidade de Pedra do Anta. Salientamos que a partir do mês de outubro de 2021 a totalidade dos serviços de reparo de vazamento de água foram executados dentro do prazo estabelecido em resolução. Anexo(s): Sim

Anexo 13

- 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, e considerando que o problema não foi recorrente após o prazo citado, nov/2021 e dez/2021, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. No entanto, vale destacar que houve descumprimento normativo no período apresentado na constatação.

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

- Constatação da agência (19/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) mar/21, mai/21, jun/21, jul/21, ago/21. Em ago/21, por exemplo, houve 187,4 ocorrências a cada 100 km de rede, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 59,9 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 (17/jan/22): Neste ano de 2021 na sede municipal de Pedra do Anta, estão sendo realizadas obras de responsabilidade do município no sistema de drenagem pluvial e de esgotamento sanitário. As obras/intervenções realizadas têm ocasionado aumento das ocorrências de vazamentos. A COPASA mantém diálogo permanente com as frentes de trabalho bem como realiza acompanhamento das obras/intervenções em trechos de maior impacto, prestando orientações de forma a minimizar o volume de ocorrências. Na oportunidade informamos que as equipes operacionais da COPASA na localidade de Pedra do Anta estão orientadas para priorizarem a execução dos serviços objetivando o atendimento de todas as solicitações para reparo de vazamento de água no prazo regulamentado, conforme acima já mencionado. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de registros de vazamento de água, e considerando que o problema não foi recorrente após o prazo citado, meses de nov/2021 e dez/2021, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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