

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 132/2022

Belo Horizonte, 25 de fevereiro de 2022.

**PARECER TÉCNICO GIO Nº 132/2022:**  
**AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO**  
**SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE BOM JESUS DO AMPARO OPERADOS PELA COPASA**

**1 INFORMAÇÕES DA PUBLICAÇÃO**

Diretoria Colegiada:

- Antônio Claret de Oliveira Júnior;
- Rodrigo Bicalho Polizzi;
- Stefani Ferreira de Matos.

Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO):

- Luciana de Figueiredo Alcobaça Campos, Masp: 1.485.145-5.

Gerência de Informações Operacionais (GIO):

- Otávio Henrique Campos Hamdan, Masp: 1.371.429-0.

Equipe técnica:

- Luana Zschaber Pacheco,  
Estagiária, Masp: 18429574;
- Marcos Vinícius Reis Guimarães Leite,  
Estagiário, Masp: 033878;
- Tomás Nunes Duque de Medeiros,  
Estagiário, Masp: 18114927;
- Victor Hugo Augusto Cezario Morais de Oliveira,  
Estagiário, Masp: 36047.

Agência Reguladora dos Serviços de Esgotamento sanitário e Esgotamento sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

- Endereço: Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001, Edifício Gerais, 5º andar. Belo Horizonte, MG. CEP 31630-901.
- Tel.: (31) 3915-8133 / 3915-8119 / 3915-8112.
- Site: [www.arsae.mg.gov.br](http://www.arsae.mg.gov.br)

É permitida a reprodução total ou parcial deste trabalho, desde que citada a fonte.

Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de água e de Esgotamento sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG). Parecer Técnico GIO nº 132/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Bom Jesus do Amparo prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001383/2021-42. 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: Ipatinga.
- Município avaliado: Bom Jesus do Amparo.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001383/2021-42.

## 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: 33.

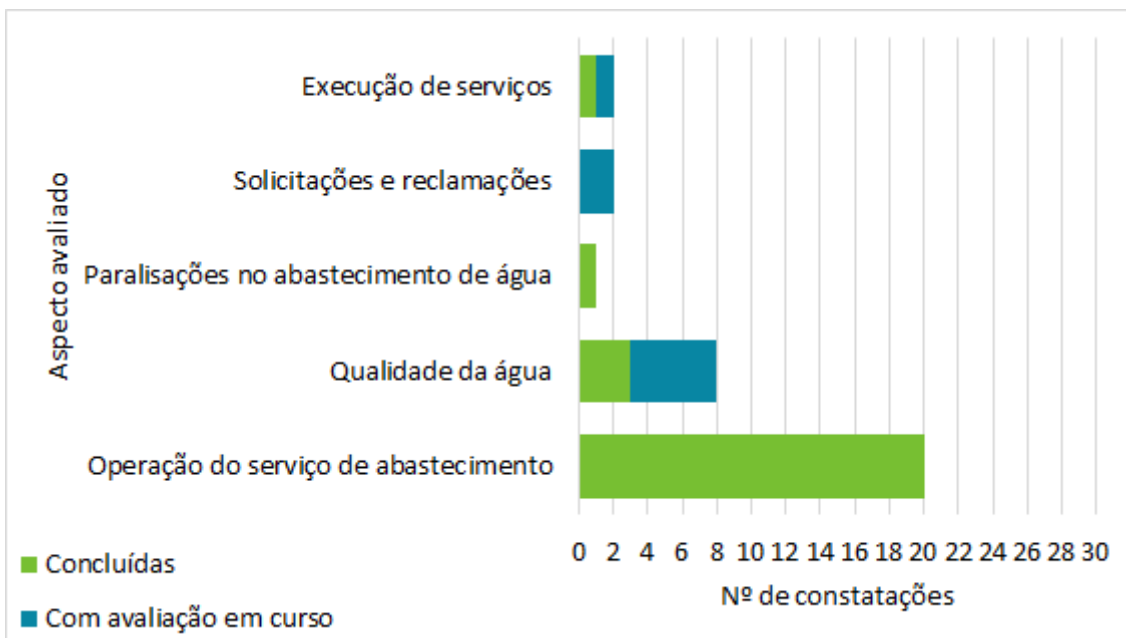
Constatações concluídas: 25 (75,76%).

Constatações pendentes: 8 (24,24%).

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 3, sendo 1 pendente(s).
- Inconsistência: 16, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 14, sendo 7 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: BOM JESUS DO AMPARO.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (18/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 (25/jan/22): Novembro/2020: 100 ligações factíveis Dezembro/2020: 100 ligações factíveis. 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. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/21): A informação "Tempo médio diário de funcionamento do tratamento de

água", para a sede do município, foi reportada como 19:80 no mês de abril de 2021. Qual é a informação correta?

- Resposta do prestador (25/jan/22): Tempo médio de funcionamento do tratamento de água no mês : Abril/2021: 19:47hs. Anexo(s): Sim
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, o anexo enviado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

3. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na sede do município, no período de janeiro a abril de 2021, a capacidade nominal total dos reservatórios informada foi de 0 m<sup>3</sup>. Esse dado está correto? Se não, gentileza enviar os dados corretos.
- Resposta do prestador (25/jan/22): Na Sede a capacidade de reservação é de 110m<sup>3</sup>. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

4. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/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 12.841 m<sup>3</sup>. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Início de funcionamento do sistema COPAGIS, pode ter ocorrido alguns entraves na divulgação dos dados. Conforme banco de dados do sistema CopaGis, os volumes captados /Aduzidos foram: Jan: 2021 : 16.921,26(m<sup>3</sup>); Fev: 2021: 16.624,17 (m<sup>3</sup>); Mar: 2021: 14.044,43 (m<sup>3</sup>). Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de valor recorrente, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/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, fevereiro e março de 2021, de acordo com as informações reportadas. No mês de janeiro, por exemplo, o volume de entrada na ETA informado foi de 15.596 m<sup>3</sup>, já o Volume Captado de Água informado neste mês foi de 12.841 m<sup>3</sup>. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Início de funcionamento do sistema COPAGIS, pode ter ocorrido alguns entraves na divulgação dos dados. Conforme banco de dados do sistema CopaGis, os volumes de entrada/captados /Aduzidos foram: Jan: 2021: 16.921,26(m<sup>3</sup>);Fev: 2021: 16.624,17 (m<sup>3</sup>); Mar: 2021 : 14.044,43 (m<sup>3</sup>). 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.

6. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/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 abril de 2021, de acordo com as informações reportadas. Neste mês, o volume de entrada na ETA informado foi de 15.374 m<sup>3</sup>, já o volume distribuído macromedido informado foi de 15.458 m<sup>3</sup>. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para o mês?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Início de funcionamento do sistema COPAGIS, pode ter ocorrido alguns entraves na divulgação dos dados. Conforme banco de dados do sistema CopaGis, os volumes captados foram: Abr:16.294,08 (m<sup>3</sup>) Volume Produzido (medição calha parshall): Abr:15.374,05(m<sup>3</sup>) Volume Macromedido: Abr: 15.458 (m<sup>3</sup>). Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (18/nov/21): Na sede do município, em março de 2021, os percentuais de perdas na distribuição possuem uma discrepância muito alta quando comparado com a série histórica mensal. Os valores reportados em tal mês foram de 4,2% e 4,23%, respectivamente, e nos demais meses do período de avaliação os valores se mantiveram entre 20,45% e 33,19%. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para este mês?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Houve erro no lançamento das informações referente ao mês de março, sendo

corrigido nos meses subsequentes. Anexo(s): Sim

• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista à justificativa apresentada, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

• Constatação da agência (18/nov/21): Na sede do município, em novembro de 2020, o dado de consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água possui uma discrepância muito alta quando comparado com a série histórica mensal. O valor reportado em tal mês foi de 8.376 kWh e nos demais meses do período de avaliação os valores se mantiveram entre 13.195 kWh e 19.270 kWh. O dado está incorreto? Qual é o dado correto para este mês?

• Resposta do prestador (25/jan/22): Consumo de energia elétrica: Nov: 2020: 13.871 kWh.

Anexo(s): Sim,

Anexo linha 5

• 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.

9. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (18/nov/21): Na sede do município a informação Coeficiente Reservação foi informada incorretamente no mês de novembro de 2020. Neste mês, foi reportado um coeficiente igual a 0,23, sendo que o correto seria 0,19. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (25/jan/22): Conforme Glossário IBO/IBG em anexo, o cálculo do coeficiente de reservação é obtido através da divisão da capacidade nominal de reservação pelo volume diário distribuído, sendo reservação  $110\text{m}^3$ . Desse modo está correto o coeficiente de reservação 0,23 de novembro de 2020.

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

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

• Constatação da agência (18/nov/21): Na sede do município, nos meses de novembro e dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação foi de 0,19 e 0,20, respectivamente. Estes valores estão abaixo de 0,3 que é o valor preconizado pela literatura. Esses dados estão corretos? Se há baixa reservação, ela tem comprometido o abastecimento? Há previsão de expansão da reservação no município?

• Resposta do prestador (25/jan/22): Conforme Glossário IBO/IBG em anexo, o cálculo do coeficiente de reservação é obtido através da divisão da capacidade nominal de reservação pelo volume diário distribuído. Não houve baixa na vazão e não houve comprometimento no abastecimento. Desse modo: Nov/2020: 0,23 - Dez/2020: 0,22. Anexo(s): Sim,

Anexo linha 5

• 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

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

• Constatação da agência (18/nov/21): Na sede do município, em janeiro, fevereiro, março e abril de 2021, o Coeficiente de reservação foi reportado como 0,00, estando muito abaixo de 0,3, que é o valor preconizado pela literatura. Tal parâmetro está diretamente ligado à capacidade nominal total dos reservatórios, que nestes meses possuiu valor igual a  $0\text{m}^3$  (zero). Esses dados estão corretos? Se há baixa reservação, ela tem comprometido o abastecimento? Há previsão de expansão da reservação no município?

• Resposta do prestador (25/jan/22): Houve erro no lançamento das informações referente aos meses informados, sendo corrigido. Conforme Glossário IBO/IBG em anexo, o cálculo do coeficiente de reservação é obtido através da divisão da capacidade nominal de reservação pelo volume diário distribuído, sendo reservação  $110\text{m}^3$ . Não houve comprometimento no abastecimento. Desse modo: Jan./2021: 0,21; Fev./2021: 0,22; Mar./2021: 0,23; Abr./2021: 0,22. 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

> LOCALIDADE: CAMPOLAR.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade Campolar estão ausentes as informações de "Número de ligações factíveis de água" em novembro de 2020. Gentileza informar os dados faltantes.
- Resposta do prestador (25/jan/22): Novembro/2020: 35 ligações factíveis. 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.

13. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/21): A informação "Tempo médio diário de funcionamento do tratamento de água", para a localidade Campolar, foi reportada como 12:67 no mês de abril de 2021. Qual é a informação correta?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Tempo médio de funcionamento do tratamento de água no mês : Abril/2021: 12:40hs. Anexo(s): Sim
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

14. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade Campolar, no período de janeiro a abril de 2021, a capacidade nominal total dos reservatórios informada foi de 0 m<sup>3</sup>. Esse dado está correto? Se não, gentileza enviar os dados corretos.
- Resposta do prestador (25/jan/22): Em Campolar a capacidade de reservação é de 25m<sup>3</sup>. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, o anexo enviado foi analisa e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

15. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade Campolar 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 3.330 m<sup>3</sup>. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Início de funcionamento do sistema COPAGIS, pode ter ocorrido alguns entraves na divulgação dos dados. Conforme banco de dados do sistema CopaGis, os volumes captados /Aduzidos foram: Jan: 2021 : 3.066,02 (m<sup>3</sup>);Fev: 2021 : 3.029,80 (m<sup>3</sup>); Mar: 2021 : 3.330,06 (m<sup>3</sup>). Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de valor recorrente, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

16. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade Campolar houve inconsistências na diminuição dos volumes ao longo do processo de captação, tratamento e distribuição de água, no mês de dezembro de 2020, de acordo com as informações reportadas. Neste mês o volume de entrada na ETA informado foi de 2.496 m<sup>3</sup>, já o Volume Captado de Água informado foi de 2.482 m<sup>3</sup>. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Ocorreu uma falha no processamento de dados , valores corretos são: VOLUME CAPTADO MACROMEDIDO(M3): 2530 VOLUME PRODUZIDO MACROMEDIDO(M3): 2496 . Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

17. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade Campolar a informação Coeficiente Reservação foi informada incorretamente no mês de novembro de 2020. Neste mês, foi reportado um coeficiente igual a 0,32, sendo que o

correto seria 0,44. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (25/jan/22): Conforme Glossário IBO/IBG em anexo, o cálculo do coeficiente de reservação é obtido através da divisão da capacidade nominal de reservação pelo volume diário distribuído, sendo reservação 25m<sup>3</sup>. Não houve comprometimento no abastecimento. Desse modo está correto o calculo realizado pela COPASA: Nov./2020: 0,32.

Anexo(s): Sim

• Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Foram observadas divergências no coeficiente de reservação em vários municípios, o que aponta para uma possível inconsistência sistemática entre dados medidos e dados enviados para a Arsa-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

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

• Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade Campolar, em janeiro, fevereiro, março e abril de 2021, o Coeficiente de reservação foi reportado como 0,00, estando muito abaixo de 0,3, que é o valor preconizado pela literatura. Tal parâmetro está diretamente ligado à capacidade nominal total dos reservatórios, que nestes meses possuiu valor igual a 0m<sup>3</sup> (zero). Esses dados estão corretos? Se há baixa reservação, ela tem comprometido o abastecimento? Há previsão de expansão da reservação na localidade?

• Resposta do prestador (25/jan/22): Houve erro no lançamento das informações referente aos meses informados, sendo corrigido. Conforme Glossário IBO/IBG em anexo, o cálculo do coeficiente de reservação é obtido através da divisão da capacidade nominal de reservação pelo volume diário distribuído, sendo reservação 25m<sup>3</sup>. Não houve comprometimento no abastecimento. Desse modo: Jan./2021: 0,25; Fev./2021: 0,25; Mar./2021: 0,23; Abr./2021: 0,30. 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 Arsa-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

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

• Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade Campolar, a informação Percentual de Atendimento de Água indica que aproximadamente 14,20% 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 (25/jan/22): Em Campolar, no mês de abril/2021 havia 185 economias reais, 31 economias factíveis (tamponadas/suprimidas). O índice de cobertura em abril/2021 99%. A Copasa tenta trazer estas famílias para atendimento com água tratada com folhetos informativos, orientações e diálogo.

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 concluída.

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

• Constatação da agência (18/nov/21): A informação Perdas de água na distribuição, na localidade Campolar, atingiu valores de até 52,27% no período de dezembro 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 (25/jan/22): Pesquisa de vazamentos não aflorados e ligações clandestinas, além de substituição de hidrômetros antigos. 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 distribuições e a não recorrência nos meses posteriores (agosto a dezembro de 2021), a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

• Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade BOM JESUS DO AMPARO, no SAA - BJA - B Jesus do Amparo Rio S João (ID = 145), na pós-filtração da unidade de tratamento ETA BOM JESUS\_BOM JESUS DO AMPARO (ID = ETA0775222), o parâmetro turbidez apresentou percentual(is) de atendimento às concentrações limite aquém do exigido: menor ou igual a 89% em ago/21, set/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para

regularização?

- Resposta do prestador (25/jan/22): As medidas tomadas serão o ajuste da carreira de filtração para adequação da performance dos mesmos, a situação está em fase de regularização e está previsto o prazo de até o 1º semestre de 2022. 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 descumprimento de concentrações limite no controle da qualidade da água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso.

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

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade BOM JESUS DO AMPARO, no SAA - BJA - B Jesus do Amparo Rio S João (ID = 145), na pós-filtração da unidade de tratamento ETA BOM JESUS\_BOM JESUS DO AMPARO (ID = ETA0775222), o parâmetro turbidez apresentou percentual(is) de cumprimento da frequência mínima de amostragem aquém do exigido: menor ou igual a 82% em abr/21, mai/21, jun/21, ago/21, set/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
- Resposta do prestador (25/jan/22): As medidas adotadas foram o ajuste do plano de amostragem em função do tempo de operação da ETA, a situação está em fase de regularização e está previsto o prazo de até o 1º semestre de 2022. 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 descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso.

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

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade BOM JESUS DO AMPARO, no SAA - BJA - B Jesus do Amparo Rio S João (ID = 145), na SAÍDA DO TRATAMENTO da unidade de tratamento ETA BOM JESUS\_BOM JESUS DO AMPARO (ID = ETA0775222), 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 com percentuais menores ou iguais a 82% em abr/21, mai/21, jun/21, ago/21 e set/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
- Resposta do prestador (25/jan/22): As medidas adotadas foram o ajuste do plano de amostragem em função do tempo de operação da ETA, a situação está em fase de regularização e está previsto o prazo de até o 1º semestre de 2022. 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 descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso.

> LOCALIDADE: CAMPOLAR.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

24. Ausência de informação segundo a base de dados OP02.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade CAMPOLAR, no SAA - CPL - Poços Campolar (ID = 146), na SAÍDA DO TRATAMENTO da unidade de tratamento ETA POCO C-01\_CAMPOLAR/BOM JESUS DO AMPARO (ID = ETA1168338), estão ausentes as seguintes informações: cor, turbidez, cloro, coliformes totais, Escherichia coli, pH e fluoreto nos meses de abr/21, mai/21, jun/21, jul/21, ago/21 e set/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
- Resposta do prestador (25/jan/22): Ocorreu falha de migração dos dados, todos os meses citados contêm as informações consolidadas no CopaGis. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Em vista da não apresentação dos dados solicitados através da constatação de condição ou valor atípico, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso.

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

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade CAMPOLAR, 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 80% em set/21), turbidez (menor ou igual a 80% em jul/21, set/21), cloro (menor ou igual a 80% em set/21). Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?



- Resposta do prestador (25/jan/22): As medidas adotadas foram o ajuste do plano de amostragem em função do tempo de operação da ETA, a situação está em fase de regularização e está previsto o prazo de até o 1º semestre de 2022. 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 descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da águas, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso.

> LOCALIDADE: BOM JESUS DO AMPARO.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

26. Alto número de paralisações no abastecimento de água com duração superior a 12 horas segundo a base de dados OP06.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na área de concessão no município houve 1 paralisação(ões) no sistema de abastecimento de água com duração superior a 12 horas no período de março de 2021 a agosto de 2021. Qual o motivo do elevado tempo de duração desta(s) paralisação(ões) e/ou quais as medidas tomadas?
- Resposta do prestador (25/jan/22): A paralisação no abastecimento foi decorrente da paralisação emergencial da Estação de tratamento de água, ocasionada pela alteração da turbidez do rio São João, provocada pela intervenção de terceiros no rio. Foi deslocada equipe de engenheiro de sistema, técnico químico e supervisor de serviços para atendimento "in loco" da demanda em razão da gravidade. Foi acionada a Polícia Militar do Meio Ambiente que constatou intervenção de terceiro no curso d'água afluente do córrego do qual a companhia realiza a captção de água para a localidade. Foi necessária a paralisação da ETA em razão de perda de qualidade da água bruta (excesso de argila com turbidez acima de capacidade de tratamento da unidade). A PM Ambinetal notificou o terceiro, que cessou a atividade. Foi necessário aguardar a melhoria da turbidez da água do manancial para restabelecer a operação da ETA. A população e o poder concedente foi avisado através de CARD distribuído por meio de aplicativo de mensagem Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de alto número de paralisações no abastecimento de água com duração superior a 12 horas, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (18/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) jun/21, jul/21, set/21. Em set/21, por exemplo, houve 66,7 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 (25/jan/22): Conforme "Reclamações Falta D'água\_10.000 hab.Bom Jesus do Amparo" : Jun/2021: 8 reclamações para 1509 economias operadas, sendo 0,53%; Jul/2021: 11 reclamações para 1507 economias operadas, sendo 0,73%; Ago/2021: 3 reclamações para 1505 economias operadas, sendo 0,20%; Set./2021: 19 reclamações para 1507 economias operadas, sendo 1,26%. 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, e considerando que o problema foi recorrente nos meses posteriores, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelos elevados percentuais de registros em aberto atrasados. Vale destacar que os dados apresentados na constatação estão corretos, de acordo com informações enviadas pelo próprio prestador. Por isso, é de suma importância que as informações enviadas para agência sejam congruentes com os dados apresentados nas respostas do Projeto MAIS A&E.

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

- Constatação da agência (18/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, set/21. Em mai/21, por exemplo, houve 55,6% 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 (25/jan/22): Conforme arquivo "Reparo Vazamento Água Bom Jesus do Amparo" anexo, não houve OS executada fora do prazo. , no período solicitado os serviços foram atendidos dentro dos prazos preconizados pela Regulação. Anexo(s): Sim
- Parecer da agência (25/fev/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento aos prazos, e considerando que o problema foi recorrente nos meses posteriores, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em

curso. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelos elevados percentuais de registros em aberto atrasados. Vale destacar que os dados apresentados na constatação estão corretos, de acordo com informações enviadas pelo próprio prestador. Por isso, é de suma importância que as informações enviadas para agência sejam congruentes com os dados apresentados nas respostas do Projeto MAIS A&E.

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

- Constatação da agência (18/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 abr/21, jun/21. Em abr/21, por exemplo, houve o percentual de 33,3% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 7,3%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

- Resposta do prestador (25/jan/22): A Companhia esclarece que tem envidado todos os esforços no sentido de cumprir plenamente os prazos para execução dos serviços. A Companhia informa, ainda, que em razão das medidas preventivas de combate à pandemia da COVID-19, houve redução do quadro de pessoal da empresa (grupos de risco). Na oportunidade esclarece que houve retorno dos empregados de risco. Foi reforçado com as equipes operacionais a importância de atendimento dos serviços dentro dos prazos preconizados pela Regulação. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual de registros não executados, e considerando que o problema não foi recorrente nos meses posteriores, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (18/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, 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, 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 (25/jan/22): A Companhia esclarece que tem envidado todos os esforços no sentido de cumprir plenamente os prazos para execução dos serviços. A Companhia informa, ainda, que em razão das medidas preventivas de combate à pandemia da COVID-19, houve redução do quadro de pessoal da empresa (grupos de risco). Na oportunidade esclarece que houve retorno dos empregados de risco. Foi reforçado com as equipes operacionais a importância de atendimento dos serviços dentro dos prazos preconizados pela Regulação. 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, e considerando que o problema foi recorrente nos meses posteriores, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelos elevados percentuais de registros em aberto atrasados, sobre o serviço de saneamento do município

31. Informação incorreta segundo a base de dados OP02.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade BOM JESUS DO AMPARO, no SAA - BJA - B Jesus do Amparo Rio S João (ID = 145), na pós-filtração da ETA BOM JESUS DO AMPARO (ID = ETA0775222), o parâmetro turbidez apresentou valor máximo de até 0,79 uT no mês de maio de 2021, de até 0,88 uT em agosto e de até 0,78 uT em setembro de 2021. Estes valores estão abaixo do limite máximo estabelecido na Portaria GM/MS nº 888/2021, de 1,0 uT. 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 (25/jan/22): Conforme descrito os resultados estão abaixo de 1,0NTU, conforme limite estabelecido pela Portaria GM/MS 888/21. Pode ter ocorrido falha na reportagem do resultado como fora de parâmetro. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através de informação incorreta, ressalta-se a importância de que a violação dos padrões de qualidade da água sejam pautados na Portaria GM/MS 888/21 e não em limites estabelecidos pela Copasa. A Copasa pode manter padrões mais restritivos, mas é essencial que os informes à Arsa-MG sejam com base na referida portaria.

32. Informação incorreta segundo a base de dados OP02.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade BOM JESUS DO AMPARO, no SAA - BJA - B Jesus do Amparo Rio S João (ID = 145), na saída do tratamento da ETA BOM JESUS DO AMPARO (ID = ETA0775222), o parâmetro cloro apresentou valor máximo de até 1,50 mg/L no mês de abril de 2021. Este valor está abaixo do limite máximo estabelecido na Portaria GM/MS nº 888/2021, de 5,0 mg/L. Porém, foi reportado 1 resultado de análise fora do

padrão de potabilidade. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (25/jan/22): Conforme descrito os resultados estão abaixo de 5.0 NTU, conforme limite estabelecido pela Portaria GM/MS 888/21. Pode ter ocorrido falha na reportagem do resultado como fora de parâmetro. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através de informação incorreta, ressalta-se a importância de que a violação dos padrões de qualidade da água sejam pautados na Portaria GM/MS 888/21 e não em limites estabelecidos pela Copasa. A Copasa pode manter padrões mais restritivos, mas é essencial que os informes à Arsae-MG sejam com base na referida portaria.

33. Informação incorreta segundo a base de dados OP02.

- Constatação da agência (18/nov/21): Na localidade BOM JESUS DO AMPARO, no SAA - BJA - B Jesus do Amparo Rio S João (ID = 145), na saída do tratamento da ETA BOM JESUS\_BOM JESUS DO AMPARO (ID = ETA0775222), o parâmetro fluoreto apresentou valor máximo de até 0,80 mg/L no mês de abril 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 (25/jan/22): Conforme descrito os resultados estão abaixo de 1,5 MG/L, conforme limite estabelecido pela Portaria GM/MS 888/21. Pode ter ocorrido falha na reportagem do resultado como fora de parâmetro. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (25/fev/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através de informação incorreta, ressalta-se a importância de que a violação dos padrões de qualidade da água sejam pautados na Portaria GM/MS 888/21 e não em limites estabelecidos pela Copasa. A Copasa pode manter padrões mais restritivos, mas é essencial que os informes à Arsae-MG sejam com base na referida portaria.

## 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 2440.01.0001383/2021-42

SEI nº 42819855