



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO OPERACIONAL Nº 054/2022

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

SEDE MUNICIPAL DE POUSO ALEGRE

COPASA-MG

GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO OPERACIONAL

Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços

Março de 2022

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

Gerência de Fiscalização Operacional (GFO):

Lucas Marques Pessoa

Responsável Técnico:

Dirceu Alves Machado Júnior - GFO/CRO - Analista Fiscal e de Regulação de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário

Processo elaborado de forma eletrônica – Sistema SEI/MG

Para consultar o andamento Processual utilize o nº **2440.01.0000163/2022-96** a partir da [Consulta Pública online](#).



SUMÁRIO

1	CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO	4
2	FATOS LEVANTADOS	4
2.1	ÁREAS, SEGMENTOS E UNIDADES FISCALIZADAS	6
3	CONTRATO	6
4	CONSIDERAÇÕES SOBRE O SISTEMA	6
4.1	INFORMAÇÕES GERAIS	6
4.2	CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO.....	11
4.3	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	15
4.4	QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA	17
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
6	CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES	20
7	ORIENTAÇÕES ADICIONAIS	22
8	AGENTES DE FISCALIZAÇÃO DA ARSAE-MG	23
	ANEXO I. CROQUI ESQUEMÁTICO DO SAA – BAIRROS CIDADE JARDIM, PORTAL DO IPIRANGA, JK E SÃO FERNANDO	24
	ANEXO II. COMUNICADOS DE PARALISAÇÕES EMITIDOS PELA COPASA	25

1 CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

A ação de fiscalização visa determinar o grau de conformidade do sistema auditado em consonância com as legislações e normas técnicas pertinentes, especialmente as Resoluções Normativas expedidas pela Arsa-e-MG. A fiscalização foi originada a partir da demanda descrita no Quadro 1 e foi realizada conforme características sintetizadas no Quadro 2.

Quadro 1. Informação sobre a demanda

Órgão que enviou a demanda: Prefeitura Municipal de Pouso Alegre	
Referência: Ofício nº 05/2022	Data do documento: 25/01/2022
Resumo dos itens relacionados à demanda tratados nesse relatório:	
1.	Denuncia problemas de qualidade da água distribuída no Bairro Cidade Jardim e redondezas
2.	Denuncia problemas na continuidade do abastecimento de água, no bairro Cidade Jardim e redondezas

Quadro 2. Características da fiscalização

Tipo de fiscalização	Fiscalização Remota
Localidade Fiscalizada	Bairro Cidade Jardim e redondezas - Sede Municipal de Pouso Alegre
Serviço fiscalizado	Sistema de Abastecimento de Água
Prestador de Serviços	Companhia de Saneamento de Minas Gerais – COPASA MG
Endereço da sede do prestador	Rua Mar de Espanha, nº 525 – Bairro Santo Antônio – Belo Horizonte/MG. CEP: 30330-900
Endereço local do prestador	Av. Esmeralda de Souza Cunha, 87 - Centro, Pouso Alegre - MG, 37.550-000
Representante (s) designado (s) pelo Prestador para acompanhamento	Leonardo Carneiro da Costa
	Gilda Martins
	Égonn Hendrigo Carvalho Silva

2 FATOS LEVANTADOS

A Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, enviou à Arsa-e-MG, ofício nº 05/2022, informando sobre “diversas reclamações de munícipes no sentido da falta de abastecimento de água há pelo menos 15 (quinze) dias no bairro Cidade Jardim e região, (...) bem como relatos de água suja e de coloração atípica nas residências”.

Em Nota Técnica Conjunta, anexa ao ofício supracitado, a Prefeitura relatou que “no dia 06 de janeiro de 2022, a concessionária expediu comunicação, em apertada síntese, que a rede adutora que atravessa o leito do rio Sapucaí-Mirim e abastece os bairros Belvedere, Caiçara, Cidade Jardim, Dona Nina, JK, Portal Ipiranga e Shopping, está operando com capacidade reduzida, podendo provocar intermitência no abastecimento destes locais no dia 06/01/2022”.

Outro informe, do dia 15/01/2022, confirmou que devido à redução na capacidade de fornecimento de água para os bairros supracitados, algumas regiões poderiam sofrer intermitências e que a “ocorrência foi causada por rompimento parcial de adutora (...), em decorrência de fortes chuvas que atingiram a região no dia 06/01/2022”.

Em outro comunicado da Copasa do dia 20/01/22, a Copasa externou que, “para a interligação da nova rede adutora de água, que está sendo construída em substituição à que foi rompida no leito do rio Sapucaí-Mirim, o abastecimento dos bairros Belvedere, Caiçara, Cidade Jardim, Dona Nina, JK, Portal Ipiranga e Shopping precisou ser interrompido, com previsão que a interligação fosse concluída e o abastecimento retomado de forma parcial no dia 20/01/22”. E que o abastecimento seria “completamente restabelecido a partir da conclusão da obra, prevista para a próxima semana”; sendo, enquanto isso, “o fornecimento de água aos moradores das regiões afetadas feito por caminhões-pipa disponibilizados pela companhia”. No dia 22/01/2022, a Copasa informou que a obra foi concluída no dia 21/01/22 e “com isto o fornecimento de água da região foi normalizado no decorrer da manhã do dia 22/01/22”.

A Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, ante o exposto, realizou nova fiscalização *in loco*, no dia 24/01/22, pelo qual, constatou pelos fiscais da prefeitura que “o desabastecimento de água persistiu nos dias 22 e 23 de janeiro, com restabelecimento parcial no dia 24/01/22”.

A Arsaie-MG, tomando conhecimento da situação exposta, iniciou procedimento de fiscalização, com foco nos bairros atingidos¹ pelo problema acima demonstrado, que resultou no presente relatório.

¹ Foi realizada fiscalização abrangendo o município completo em janeiro de 2021 (Relatório de Fiscalização Operacional nº 03/2021), disponível no sítio eletrônico <http://www.arsae.mg.gov.br/>

2.1 Áreas, Segmentos e Unidades fiscalizadas

Quadro 3. Áreas, Segmentos e Unidades fiscalizadas

Segmento Operacional	Unidade Operacional
Rede de Distribuição	Cadastro da rede de distribuição
Controle de Qualidade da Água	Análise do registro de qualidade da água distribuída para abastecimento humano do período de setembro de 2021 a fevereiro de 2022
Inspeção de Reservatórios	Análise dos registros de inspeção de reservatórios do período de março a dezembro de 2021
Atendimento aos Usuários	- Análise dos prazos de pedido de ligação de água e vistoria para ligação de água e manutenções corretivas de vazamentos do período de julho a dezembro de 2021. - Análise dos comunicados de paralisação e registros de reclamações de falta d'água. - Avaliação dos registros de reclamações de qualidade da água.

3 CONTRATO

Quadro 4. Informações sobre o Instrumento Contratual

Tipo de Contrato Vigente:	Contrato de Concessão	Lei Municipal nº:	3.156/96 3.159/96
Data de assinatura do contrato vigente:	23/08/1996	Data de vencimento do contrato vigente:	23/08/2046
Serviços contratados:	Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário na Sede Municipal e no distrito de São José do Pântano		

4 CONSIDERAÇÕES SOBRE O SISTEMA

4.1 Informações Gerais

Quadro 5. Informações do sistema de abastecimento de água fornecidas pelo prestador de serviços – Área afetada (Bairro Cidade Jardim e região próxima)

Ligações reais	1.996	Ligações Factivéis	84
Ligações potenciais	1	Volume medido (média 12 meses)	20.283 m ³

O esquema hidráulico (croqui) do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) dos bairros Cidade Jardim, Portal do Ipiranga, São Fernando e JK está apresentado no Anexo I e todas as não conformidades verificadas estão relacionadas no tópico 6 deste documento.

De acordo com informações da Copasa-MG, o Sistema de Abastecimento de Água (SAA) de Pouso Alegre está dimensionado adequadamente para atendimento à demanda do Município. O bairro Cidade Jardim e redondezas não é uma região crítica para distribuição de água, não possuindo zonas com problemas de excesso ou baixa pressão. O bairro é atendido por adutora DN 250 e 200 mm, partindo da ETA até a área de reservação, com abastecimento em marcha.

O motivo para o desabastecimento ocorrido no bairro Cidade Jardim e região, entre os dias 06 e 21 de janeiro de 2022, foi o rompimento de uma adutora PEAD DN 250 mm, que passa sob o leito do Rio Sapucaí-Mirim (Foto 1), ocasionado pela movimentação da tubulação devido ao arraste de material causado pela enchente em função das fortes chuvas no período.



Foto 1. Local da travessia da adutora de água tratada que abastece o bairro Cidade Jardim e região

Segundo a Copasa, “não houve interrupção total do abastecimento, ocorrendo uma queda da vazão em decorrência de vazamento na adutora”. Informou ainda, que “imediatamente o abastecimento do bairro Cidade Jardim e adjacências passou a ser complementado com caminhões pipas e se iniciou a construção de uma nova adutora, desta vez sobre o leito do Rio”. A Copasa afirmou ainda que, “a manutenção não foi possível ser realizada de imediato, pois, com o alto nível e correnteza do rio, colocaria a segurança dos empregados em risco”.

O quadro 6 demonstra a quantidade de caminhões-pipa utilizados no abastecimento, assim como demonstra a quantidade de Ordens de Serviços (OS) geradas acerca de falta de água nos bairros

afetados pelo problema apresentado na adutora desde o momento do ocorrido. Percebeu-se um volume elevado de OS's geradas nos dias 7 (sexta-feira) e 8 (sábado), logo após o evento, sendo o abastecimento por caminhões-pipa iniciado a partir do dia 12 (quarta-feira). Segundo a Copasa, "isso se deve ao fato do tempo necessário para mobilização da quantidade adequada de caminhões-pipa".

Quadro 6. OS's geradas diariamente e Abastecimento de caminhão-pipa por dia – Área afetada (Bairro Cidade Jardim e região próxima)

Dia da semana	Data	Caminhão de 20 m³	Ordem de Serviços Geradas¹
quinta-feira	06/jan		7
sexta-feira	07/jan		23
sábado	08/jan		19
domingo	09/jan		2
quarta-feira	12/jan	1	0
quinta-feira	13/jan	1	0
sexta-feira	14/jan	2	0
sábado	15/jan	2	5
domingo	16/jan	2	6
segunda-feira	17/jan		3
terça-feira	18/jan	4	2
quarta-feira	19/jan	4	1
quinta-feira	20/jan	4	8
sexta-feira	21/jan	4	10
sábado	22/jan	4	1
domingo	23/jan		5
segunda-feira	24/jan		9
quarta-feira	26/jan	3	3
quinta-feira	27/jan	3	0
sexta-feira	28/jan	3	3

1 - OS's geradas nos bairros Cidade Jardim, Portal do Ipiranga e JK a partir do dia 06 até o final de janeiro

Salienta-se, que entre os dias 10 a 14 não houve registros de reclamações de falta d'água na região, com novos registros de reclamações apenas no dia 15 (sábado) seguinte, sendo que o número de reclamações não foi tão expressivo quanto nos primeiros dias do problema ocorrido. Ainda segundo a Copasa, "foram feitas manobras nos dias 20 e 21, para interligar a nova adutora antes e após o leito do rio Sapucaí-Mirim, que refletiram no retorno das reclamações, porém após a entrada da nova adutora em funcionamento, desde o dia 21, os números de reclamações voltaram a baixar, ficando dentro da normalidade, segundo a companhia.



Foto 2. Interligação da rede construída à rede existente



Foto 3. Nova adutora sobre rio Sapucaí-Mirim

Ainda, devido às manobras dos dias 20 e 21, houve reclamações de água amarelada depois da interrupção do fornecimento do dia 20 em função da parada do sistema ter deixado as redes secas. Ao retornar, a água pode ter arrastado materiais incrustados das redes de ferro fundido, mesmo com todas as descargas abertas. Foi solicitado a Copasa análise da qualidade da água distribuída após a normalização do sistema, a qual foi realizada pelo lote 2022-31045/0 com os resultados demonstrados na Tabela 1.

Tabela 1. Análise físico-química da qualidade da água para abastecimento humano (coleta realizada no dia 11/02/2022).

Resultado da análise da sede municipal de Pouso Alegre									
Local da Coleta		Físico-químicas							
		Cloro ¹	Cor	Turbidez					
Rede de distribuição	Rua João Laraia – UBS nº 255 B. Cidade Jardim	0,8	3,2	1,9					
Unidade		mg/L	uH	uT					
Valores permitidos*		0,2 a 5,0	≤ 15	<table border="1"> <tr> <td>Pós-filtração</td> <td>≤ 0,5***</td> </tr> <tr> <td>Tratamento</td> <td rowspan="2">≤ 5,0</td> </tr> <tr> <td>Distribuição</td> </tr> </table>	Pós-filtração	≤ 0,5***	Tratamento	≤ 5,0	Distribuição
Pós-filtração	≤ 0,5***								
Tratamento	≤ 5,0								
Distribuição									
Valores recomendados*		≤ 2,0	-	-					

Unidades: mg/L – miligrama por litro; uH – Unidade Hazen; uT – Unidade de turbidez
¹ Cloro Residual Livre
* Valores estipulados pelo Anexo XX da Portaria de Consolidação MS nº 5/2017, do Ministério da Saúde
** Conforme Quadro I da Portaria nº 635/1976, do Ministério da Saúde
*** Em 95% das amostras, sendo 1,0 uT o limite máximo para qualquer amostra pontual (Anexo 2 do Anexo XX da Portaria de Consolidação MS nº 5/2017, do Ministério da Saúde)
**** Conforme Anexo 1 do Anexo XX da Portaria de Consolidação MS nº 5/2017, do Ministério da Saúde

Os resultados apresentados estão em conformidade com os normativos legais pertinentes. Uma análise mais detalhada a respeito da qualidade da água está apresentada no tópico 4.4 deste relatório.

O SAA do bairro Cidade Jardim e adjacências é atendido por 2 (duas) elevatórias na área de reservação para recalcar água aos dois reservatórios elevados de 100 m³. Há também a elevatória na ETA e a elevatória do REL no Bairro JK. Segundo o Prestador, as elevatórias possuem conjuntos moto-bomba (CMB) reserva instalados e os reservatórios se encontram devidamente trancados, em áreas protegidas do acesso de pessoas não autorizadas, conforme Fotos 4 a 7.

Foto 4. Elevatória REL Cidade Jardim



Foto 5. CMB Elevatória REL Cidade Jardim



Foto 6. RSE, REL e EAT JK



Foto 7. CMB Elevatória JK



O SAA de Pouso Alegre dispõe de 5 (cinco) reservatórios para atender a região do bairro Cidade Jardim e redondezas, que foram afetados pelo problema de abastecimento devido a defeito na adutora sobre o rio Sapucaí-Mirim. Esses reservatórios possuem capacidade de reservação conjunta de 1.530 m³, e segundo informado pela Copasa, a capacidade de reservação é suficiente para atender a população da região.

Foram analisados os registros de inspeção sanitária desses reservatórios (quadro 7), sendo que o reservatório elevado REL-45 (Portal das Hortências) é recém implantado e cadastrado, e ainda não possui inspeção realizada, sendo a primeira inspeção prevista para o dia 22 de fevereiro. Vale destacar que o condomínio “Portal Recanto das Hortências” foi um dos pontos com maior concentração de

reclamações em janeiro de 2022, sendo, inclusive um dos responsáveis por registro de ocorrências do dia 21 de janeiro de 2022 sobre a falta de água na região.

Quadro 7. Registros de Inspeção de Reservatórios que atendem ao bairro Cidade Jardim e região próxima – Sede Municipal de Pouso Alegre

Unidades de Reservação	Critérios observados																			
	Identificação da área				Limpeza da área				Proteção da área				Conservação do reservatório				Conservação da Tampa Inspeção			
	Mar/2021	Jun/2021	Set/2021	Dez/2021	Mar/2021	Jun/2021	Set/2021	Dez/2021	Mar/2021	Jun/2021	Set/2021	Dez/2021	Mar/2021	Jun/2021	Set/2021	Dez/2021	Mar/2021	Jun/2021	Set/2021	Dez/2021
RAP-Cidade Jardim	S	S	S	S	N	S	S	S	N	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S
REL-Cidade Jardim	S	N	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
REL-JK	S	S	S	S	N	S	S	S	N	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S
RSE-JK	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S

Constatou-se que os reservatórios RAP-Cidade Jardim e REL-JK não apresentaram limpeza da área e nem conservação do reservatório de modo adequado em março de 2021, e não apresentaram proteção adequada da área dos reservatórios em março e junho de 2021, entretanto, nas inspeções posteriores essas situações foram normalizadas. Já o REL-Cidade Jardim registrou em junho de 2021 a ausência de identificação da área e ausência de limpeza da área do reservatório, do mesmo modo, nas inspeções subsequentes a situação foi normalizada.

Verificou-se ainda que as inspeções sanitárias foram realizadas com a frequência trimestral exigida em conformidade com a Resolução Arsaie nº 129/2019, que estabelece as condições a serem observadas na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água.

4.2 Continuidade do abastecimento

Foram avaliados no Sistema Comercial da Copasa MG – Sicom – os registros de reclamações de falta d'água no período de julho de 2021 a janeiro de 2022, sendo registradas 2.620 manifestações de falta d'água, apresentadas de modo segregado por bairros na Tabela 2.

O bairro Centro, concentrou aproximadamente 7% das reclamações no período, seguido pelo bairro Cidade Jardim com 6% das reclamações. Cabe destacar aqui, que as reclamações no Centro se mostraram constantes, enquanto as reclamações nos bairros Cidade Jardim e Portal do Ipiranga foram concentradas nos meses de outubro de 2021 e janeiro de 2022. A Copasa MG foi questionada quanto aos motivos do elevado número de reclamações de falta d'água em outubro de 2021, que refletiu não só nos bairros já citados, mas em toda a cidade de modo geral. A Copasa informou que a “principal causa foi falta de energia elétrica no município de Pouso Alegre nos dias 04 e 05 de outubro, causada pelas fortes chuvas e ventanias, que paralisou as estações de tratamento de água da COPASA no período.

Tabela 2. Número de reclamações de falta d'água por bairro de Pouso Alegre no período de julho/21 a janeiro/22

Bairros/Meses	07/21	08/21	09/21	10/21	11/21	12/21	01/22	Total	%
CENTRO	33	33	13	12	33	22	30	176	7%
CIDADE JARDIM	3	3	4	96	3	2	56	167	6%
SAO JOAO	18	14	14	32	15	12	13	118	5%
PORTAL DO IPIRANGA	0	0	2	63	0	2	50	117	4%
COLINA VERDE	2	49	0	7	43	6	5	112	4%
PAO DE ACUCAR	4	2	11	28	2	27	7	81	3%
JARDIM REDENTOR	7	0	8	25	0	18	15	73	3%
CIDADE VERGANI	12	1	2	7	6	14	30	72	3%
PARQUE REAL	16	9	4	7	7	4	7	54	2%
NHA CHICA	0	1	2	41	1	0	2	47	2%
JATOBA	26	2	2	1	0	10	1	42	2%
SAO GERALDO	9	5	7	7	2	8	4	42	2%
SAO CRISTOVAO	1	13	8	5	11	0	3	41	2%
PARQUE DOS FONTES	2	1	0	27	1	3	2	36	1%
ARVORE GRANDE	6	3	3	12	0	4	8	36	1%
SAUDE	2	0	2	21	1	1	7	34	1%
BELO HORIZONTE	1	2	0	12	4	3	11	33	1%
PRIMAVERA	4	5	1	9	5	5	3	32	1%
FATIMA I	12	8	2	0	4	4	1	31	1%
ARISTEU DA COSTA RIOS	3	5	1	9	3	1	9	31	1%
SAO PEDRO	0	2	3	21	3	0	1	30	1%
Demais bairros (< 30 reclamações)	141	203	134	283	106	179	169	1215	46%
TOTAL	302	361	223	725	250	325	434	2620	100%

O número expressivo de reclamações em janeiro de 2022, com destaque para os bairros Cidade Jardim e Portal do Ipiranga, se deram devido ao problema mencionado no tópico 2, explanado no tópico 4.1.

A fim de se comparar o índice de reclamações por falta de água no município de Pouso Alegre, com o valor médio observado nos demais municípios de Minas Gerais operados pela Copasa, foi utilizado o indicador ‘Reclamações por falta de água/10 mil habitantes’ (Tabela 3). Observou-se que o índice de reclamações no município de Pouso Alegre, em geral, é superior aos índices observados nos demais municípios, tendo como exceção o mês de setembro de 2021. Chama-se atenção para que o prestador de serviços envide esforços para melhoria do sistema, no intuito de reduzir as reclamações de falta de água pela população.

Tabela 3. Comparação do nº de reclamações de falta de água por 10 mil habitantes em Pouso Alegre e nos demais municípios avaliados, no período de julho a dezembro de 2021.

Mês/ano	Número de reclamações sobre falta de água em Pouso Alegre	Reclamações de falta de água por 10 mil hab.	
		Média dos municípios avaliados	Município de Pouso Alegre
		Nº/10.000 hab.	Nº/10.000 hab.
jul/2021	302	11,3	15,8
ago/2021	361	11,5	14,3
set/2021	223	15,3	12,4
out/2021	725	11,4	16,3
nov/2021	250	9,4	14,1
dez/2021	325	10,4	16,1

Também foram avaliados os registros de paralisações superiores a 12 horas no município de Pouso Alegre. Os dados resumidos da sede municipal no período de julho de 2021 a janeiro de 2022 estão apresentados na tabela 4. Destaca-se o mês de outubro de 2021, sendo a principal causa dessas interrupções o fato, já citado acima, da falta de energia elétrica no município de Pouso Alegre nos dias 04 e 05 de outubro, causada pelas fortes chuvas e ventanias, que paralisou as estações de tratamento de água da COPASA no período.

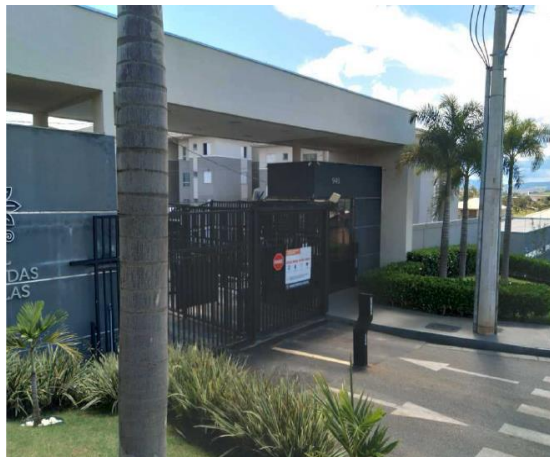
Tabela 4. Número de paralisações superiores a 12 horas na sede municipal de Pouso Alegre

Mês/ano	Número de paralisações	Duração total das paralisações (hh:mm)	Duração média por ocorrência (hh:mm)	Número de bairros atingidos
Jul-21	1	26:21	26:21	5
Ago-21	1	12:59	12:59	2
Set-21	1	16:00	16:00	48
Out-21	4	189:30	47:22	230
Nov-21	1	12:10	12:10	23
Dez-21	1	26:00	26:00	3
Jan-22	1	15:00	15:00	42

Ressalta-se, no entanto, que no sítio eletrônico do Prestador de Serviços, na seção “Informações sobre abastecimento”, não constam as comunicações referente às paralisações ocorridas nos meses de novembro e dezembro de 2021, assim como foi encontrado apenas 1 comunicado em outubro de 2021, descumprindo o estabelecido na Resolução Arsa-e-MG nº 129/2019, em seu Art. 6º, §3º.

Com o objetivo de avaliar a regularidade da distribuição de água no bairro Cidade Jardim e região, afetados pelo problema na adutora mencionado no tópico 2, foi solicitado ao Prestador de Serviços que realizasse medições da pressão disponível na rede. Em todas as medições realizadas, a pressão encontrava-se dentro da faixa recomendada pela NBR 12.218 da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, que é entre 10 e 50 m.c.a., conforme observado nas imagens abaixo:

Endereço: Av. Camilo de Barros Laraia, 945 B. Cidade Jardim



Endereço: Av. Camilo de Barros Laraia, 745 B. Cidade Jardim



Endereço: R. Urias Rezende, 825 B. Portal do Ipiranga



Endereço: R. João Laraia, 255 B. Cidade Jardim



4.3 Atendimento ao público

Avaliou-se o cumprimento dos prazos constantes na Resolução Arsa-e-MG nº 131/2019 para os pedidos de vistoria e ligação de água e na Resolução Arsa-e-MG nº 129/2019 para correção de vazamentos de água, no período de julho a dezembro de 2021. A Tabela 5 apresenta a quantidade de solicitações executadas em cada um dos meses e a porcentagem de atendimentos dentro do prazo estabelecido.

Observou-se que, nos meses de julho e agosto, o Prestador não atendeu a todas as solicitações de ligação de água convencional dentro do prazo máximo de 10 dias, além de não ter atendido dentro do prazo máximo de 20 dias a solicitação de ligação de água com prolongamento em outubro. Além disso, não houve o atendimento de todas as solicitações dos serviços de vistoria de água dentro do prazo de 5 dias nos meses de julho a setembro e dezembro, e o Prestador não atendeu a todas as solicitações de correção de vazamentos de água dentro do prazo máximo de 48 horas em todo o período avaliado.

Tabela 5. Atendimento a prazos para execução de serviços na sede municipal de Pouso Alegre

Período	Ligação de água convencional			Ligação de água com prolongamento			Vistoria de água			Vazamento de água		
	nº de ocorrências executadas	% de cumprimento aos prazos		nº de ocorrências executadas	% de cumprimento aos prazos		nº de ocorrências executadas	% de cumprimento aos prazos		nº de ocorrências executadas	% de cumprimento aos prazos	
		7 dias*	10 dias*		10 dias*	20 dias*		3 dias*	5 dias*		24 horas	48 horas
07/2021	107	79%	95%	0	-	-	168	98%	99%	259	75%	90%
08/2021	105	95%	99%	2	50%	100%	167	83%	96%	250	82%	95%
09/2021	113	99%	100%	0	-	-	152	99%	99%	186	93%	98%
10/2021	109	99%	100%	1	0%	0%	178	96%	100%	221	86%	95%
11/2021	126	95%	100%	1	100%	100%	134	100%	100%	204	78%	94%
12/2021	96	95%	100%	1	100%	100%	123	94%	99%	199	76%	85%
TOTAL	656	-	-	5	-	-	922	-	-	1319	-	-
Valor mínimo exigido	-	70%	100%	-	70%	100%	-	70%	100%	-	85%	100%

Chama-se atenção ao fato de que na última fiscalização da Arsaie realizada na sede municipal de Pouso Alegre, constatou-se não atendimento aos prazos dos serviços de ligação de água convencional para o prazo máximo de 10 dias, do período de junho a novembro de 2020. O mesmo ocorreu para os serviços de vistoria de ligação de água para o prazo de 5 dias nos meses de junho e entre agosto a novembro de 2020, além de não ter atendido nenhum dos prazos das solicitações de correção de vazamentos de água para atendimento de 85% das solicitações no prazo máximo de 24 horas e 100% das solicitações no prazo máximo de 48 horas no período de junho a novembro de 2020².

Em avaliação às ocorrências de vazamento de água, foi feita comparação com o número médio de ocorrências de vazamentos de água por 10 mil habitantes nos demais municípios mineiros operados pela Copasa, com o valor calculado para o SAA de Pouso Alegre. Observou-se que o número médio de ocorrências de vazamentos de água por 10 mil habitantes em Pouso Alegre se manteve inferior à média dos demais municípios (Tabela 6).

² Informações disponíveis no tópico 2.4.3 do Relatório de Fiscalização Operacional nº 03/2021, disponível no sítio eletrônico <http://www.arsae.mg.gov.br/>.

Tabela 6. Comparação do nº de registros de vazamento de água por 10 mil habitantes em Pouso Alegre e nos demais municípios avaliados, no período de julho a dezembro de 2021.

Mês/ano	Vazamento de água por 10 mil hab.	
	Média dos municípios avaliados	Município de Pouso Alegre
	Nº/10.000 hab.	Nº/10.000 hab.
Julho/2021	31,1	23,7
Agosto/2021	28,2	22,5
Setembro/2021	26,7	18,7
Outubro/2021	27,5	19,5
Novembro/2021	26,8	17,9
Dezembro/2021	24,9	19,4

4.4 Qualidade da Água Distribuída

Através das análises de reclamações e manifestações do Sistema Comercial da Copasa, observou-se que no período de julho de 2021 a janeiro de 2022 foram registradas 114 reclamações da qualidade da água (Tabela 7), sendo 48 em setembro e 33 em outubro, além das 10 reclamações de janeiro de 2022, incluídas entre as reclamações no tópico 2, explanada no tópico 4.1.

Tabela 7. N° de reclamações de qualidade da água em Pouso Alegre, no período de julho/21 a janeiro/22.

Bairros ↓	jul/2021	ago/2021	set/2021	out/2021	nov/2021	dez/2021	jan/2022	Total
CIDADE JARDIM	0	0	5	6	0	0	4	15
CENTRO	0	2	4	3	1	0	1	11
JARDIM PARAISO	2	1	6	0	0	0	1	10
ARVORE GRANDE	0	0	7	1	0	0	0	8
ARISTEU DA COSTA RIOS	0	0	4	1	1	0	0	6
CIDADE FOCH	0	0	4	0	0	0	0	4
CRUZEIRO	0	0	1	3	0	0	0	4
JARDIM NORONHA	4	0	0	0	0	0	0	4
PRIMAVERA	0	1	0	2	0	0	0	3
RESIDENCIAL SANTA RITA I	0	0	1	1	1	0	0	3
SANTA LUZIA	0	1	0	1	0	1	0	3
SAO CARLOS	0	1	0	1	0	1	0	3
SAO JOAO	2	0	1	0	0	0	0	3
JARDIM SANTA CRUZ	0	1	0	0	0	0	2	3
Demais bairros (<3 reclamações)	1	1	15	14	1	0	2	34
TOTAL	9	8	48	33	4	2	10	114

O bairro Cidade Jardim destacou-se com o maior número de reclamações no período analisado, sendo 5 delas em set/21, 6 em out/21 e 10 em jan/22. Após questionamentos por parte da Arsaie-MG, a Copasa informou que “em setembro de 2021 foi antecipada a limpeza do reservatório de 500 m³, que recalca água para o bairro Cidade Jardim e região, e ao retornar o fornecimento de água, houve arraste de material encrustado da tubulação de ferro fundido, mesmo tendo sido feito as descargas de rede,

o que causou alteração de cor em alguns pontos da distribuição”. Já em outubro “houve falta de energia causado por fortes chuvas e ventanias, paralisando as estações de tratamento de água do município. Após o retorno, com as redes secas, houve arraste de material das tubulações de ferro fundido, mesmo com a realização de descargas de rede, causando alteração de cor em alguns pontos de distribuição”.

O bairro Cidade Jardim consta com 3 pontos com registro de descarga, localizados nas ruas Maria Francisca de Brito, José Lopes da Costa e Hilda Maria Bueno.

Adicionalmente, foi solicitada a documentação das análises da qualidade da água para consumo humano distribuída, no período de setembro de 2021 a fevereiro de 2022 na sede municipal de Pouso Alegre, tendo sido analisadas 84 amostras dos parâmetros “Cor, pH e Turbidez”, que foram colhidas nos bairros Cidade Jardim, JK e Portal do Ipiranga. Nessas, os resultados encontravam-se em conformidade com os padrões de potabilidade conforme determina o Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017, do Ministério da Saúde, no período avaliado.

Destaca-se que em janeiro de 2022, as coletas na rede de distribuição foram realizadas nos dias 4, 11, 13, 20 e 24. A Tabela 8 traz os resultados das amostras colhidas após o dia 06 de janeiro (data do problema na adutora).

Tabela 8. Análises físico-químicas da qualidade da água para abastecimento humano dos bairros Cidade Jardim, JK e Portal do Ipiranga (coletas realizadas em janeiro de 2022).

Resultado das análises da sede municipal de Pouso Alegre								
Data e Local da Coleta – Rede de Distribuição		Físico-químicas						
		Cor	Turbidez					
11/01/22	R. João Laraia nº 255		0,59					
13/01/22	R. Hilda Maria Bueno s/n	3,4	0,6					
	R. Alípio Cide Ramos s/n	8,4	1,42					
20/01/22	R. João Laraia nº 255		1,37					
24/01/22	R. José Antônio Rosa nº 100		0,94					
Unidade		uH	uT					
Valores permitidos*		≤ 15	<table border="1"> <tr> <td>Pós-filtração</td> <td>≤ 0,5***</td> </tr> <tr> <td>Tratamento</td> <td rowspan="2">≤ 5,0</td> </tr> <tr> <td>Distribuição</td> </tr> </table>	Pós-filtração	≤ 0,5***	Tratamento	≤ 5,0	Distribuição
Pós-filtração	≤ 0,5***							
Tratamento	≤ 5,0							
Distribuição								
Valores recomendados*		-	-					

Unidades: mg/L – miligrama por litro; uH – Unidade Hazen; uT – Unidade de turbidez
¹ Cloro Residual Livre
* Valores estipulados pelo Anexo XX da Portaria de Consolidação MS nº 5/2017, do Ministério da Saúde
** Conforme Quadro I da Portaria nº 635/1976, do Ministério da Saúde
*** Em 95% das amostras, sendo 1,0 uT o limite máximo para qualquer amostra pontual (Anexo 2 do Anexo XX da Portaria de Consolidação MS nº 5/2017, do Ministério da Saúde)
**** Conforme Anexo 1 do Anexo XX da Portaria de Consolidação MS nº 5/2017, do Ministério da Saúde

Conforme já destacado no tópico 4.1, devido às manobras realizadas durante as manutenções na rede para sanar o problema na adutora, houve reclamações de água amarelada, que se devem em função da parada do sistema ter deixado as redes secas e, ao retornar, a água provavelmente arrastou materiais incrustados das redes de ferro fundido, mesmo com todas as descargas abertas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerações por Demanda	
1	<p>Denuncia problemas de qualidade da água distribuída no Bairro Cidade Jardim e redondezas</p> <p>Com base nas informações obtidas pelo procedimento de fiscalização (prefeitura, prestador de serviços e confrontação de dados operacionais) observou-se que as reclamações relacionadas à qualidade da água (coloração amarelada) pelos moradores dos bairros Cidade Jardim, JK, São Fernando e Portal do Ipiranga, em janeiro de 2022, foram decorrentes das manutenções realizadas pela Copasa para solucionar o problema que afetou a adutora que passa sobre o rio Sapucaí – Mirim. Isso ocorreu em função da paralisação do sistema ter deixado as redes secas e, ao retornar, arrastar materiais incrustados das redes de ferro fundido, mesmo com todas as descargas abertas.</p> <p>Foram solicitadas as análises da qualidade da água para consumo humano distribuída, no período de setembro de 2021 a fevereiro de 2022 na sede municipal de Pouso Alegre, tendo sido analisadas 84 amostras dos parâmetros “Cor, pH e Turbidez”, que foram colhidas nos bairros Cidade Jardim, JK e Portal do Ipiranga. Nessas, os resultados encontravam-se em conformidade com os padrões de potabilidade conforme determina o Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017, do Ministério da Saúde, no período avaliado.</p> <p>Chama-se atenção para que o prestador de serviços envide esforços para melhoria do sistema, no intuito de disponibilizar de modo constante água com qualidade satisfatória para toda a população de Pouso Alegre.</p>
2	<p>Denuncia problemas na continuidade do abastecimento de água, no bairro Cidade Jardim e redondezas</p> <p>O desabastecimento ocorrido no bairro Cidade Jardim e região, entre os dias 06 a 21 de janeiro de 2022, foi causado pelo rompimento de uma adutora PEAD DN 250 mm, que passa sob o leito do Rio Sapucaí-Mirim, ocasionado pela movimentação da tubulação devido ao arraste de material causado pela enchente em função das fortes chuvas no período. Segundo a Copasa, “a manutenção não foi possível ser realizada de imediato, pois, com o alto nível e correnteza do rio, colocaria a segurança dos empregados em risco”. Foi disponibilizado abastecimento via caminhões-pipa, durante o</p>

período em que uma nova adutora foi construída e colocada em funcionamento. Não obstante, destaca-se que a disponibilidade de caminhões-pipa se deu quase 1 semana após detectado problema na adutora que alimenta a região, ainda que essa continuasse o abastecimento, tendo havido apenas uma queda da vazão em decorrência do vazamento.

Após a conclusão da obra, e reabastecimento dos reservatórios da região, os registros de reclamações de falta d'água mantiveram-se em queda. A Copasa informou ainda que “para garantir a segurança do sistema, encontra-se em fase final de contratação a execução de uma nova travessia por método não destrutivo sob o leito do rio Sapucaí-Mirim, em PEAD de 280 mm, a uma profundidade de 3 metros abaixo do fundo do rio, de modo a dar maior estanqueidade e evitar sua movimentação. A previsão de conclusão desta nova obra é para final de abril de 2022”.

Vale salientar, que o índice de reclamações (Reclamações por falta de água/10 mil habitantes) no município de Pouso Alegre, em geral, é superior aos índices observados nos demais municípios. Chama-se atenção para que o prestador de serviços envie esforços para melhoria do sistema, no intuito de reduzir as reclamações de falta de água pela população.

As não conformidades constatadas estão relacionadas no item “Constatações e não conformidades” deste relatório.

6 CONSTATAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES

A Resolução Normativa Arsaie-MG nº 133/2019 “dispõe sobre o procedimento de fiscalização e a aplicação de sanções aos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG)”.

Conforme mencionado no tópico 4.3, foi realizada fiscalização na sede municipal de Pouso Alegre em janeiro de 2021, a qual constatou algumas Não Conformidades (NC), estando dentre elas as NC-06 e NC-58, aqui também observadas.

A Resolução Arsaie-MG nº 133/2019 traz:

Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

XIV – reincidência: reiteração da mesma não conformidade pela qual o prestador tenha sido advertido ou multado nos últimos 4 (quatro) anos, e, no caso de prestador regional, em um mesmo município;

Art. 38 As infrações tipificadas no Anexo desta Resolução podem sujeitar o prestador de serviços às sanções de advertência e multa, nos limites constantes do artigo 6º, parágrafo único, da Lei nº 18.309, de 3 de agosto de 2009.

§ 1º As infrações passíveis de aplicação de multa classificam-se, quanto ao grau, em leve, média, grave e gravíssima.

§ 2º Ambas as sanções serão registradas e consideradas para efeitos de reincidência.

§ 3º A reincidência apenas poderá ser caracterizada no período de 4 (quatro) anos, contados a partir da data da publicação da decisão administrativa da qual não caiba mais recurso.

§ 4º Nos casos de reincidência em infrações puníveis com advertência, será aplicada a multa correspondente às infrações leves e, nos demais casos, aplicar-se-á a multa do grau subsequente.

§ 5º A reincidência não se aplica a Processo Administrativo Sancionatório em curso na data da publicação da decisão a que se refere o § 3º deste artigo.

Destaca-se que relativo a NC-06 houve parecer técnico da agência, em dezembro de 2021, acatando as justificativas do prestador de serviços para o não atendimento dos serviços prestados à época da fiscalização anterior. Não obstante, percebe-se novamente o não atendimento dentro dos prazos máximos dos serviços de ligação de água e vistoria para ligação de água, motivo pelo qual, pontua-se novamente a Não Conformidade abaixo.

Já no tocante a NC-58 (não atendimento as solicitações de correção de vazamento de água dentro dos prazos máximos permitidos), foi emitida multa, relacionada a Fiscalização anterior, em novembro de 2021, no valor de R\$ 82.717,52. Destaca-se que a presente fiscalização pontuou novamente, o não atendimento dentro dos prazos máximos permitidos conforme determina os normativos legais.

Salienta-se, portanto, ao prestador de serviços que envide esforços no intuito de atender aos prazos legais estabelecidos pelos normativos pertinentes.

NÃO CONFORMIDADE	
NC-06. Deixar de cumprir os prazos estabelecidos pela Resolução Normativa da ARSAE-MG para atendimento de solicitações de ligação ou de vistoria para ligação de água/esgoto.	
REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA CORREÇÃO
Resolução Arsae nº 131/2019 (Art. 33, 34, 35)	Longo (180 dias)
UNIDADE OPERACIONAL	CONSTATAÇÃO
Atendimento ao público	Não cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços de: - Ligação de água, nos meses de julho e agosto de 2021, para o prazo de 10 dias úteis (Tabela 5); - Ligação de água com prolongamento, em outubro de 2021 (Tabela 5); - Vistoria para ligação de água no período de julho a setembro, e em dezembro de 2021, para o prazo de 5 dias úteis (Tabela 5).

NÃO CONFORMIDADE	
NC-10. Deixar de divulgar, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis no município, ou não apresentar à ARSAE-MG documentos comprobatórios da divulgação das paralisações programadas de serviços acima de 12 (doze) horas, conforme Resoluções Normativas da ARSAE-MG.	
REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA CORREÇÃO
Resolução Arsae nº 129/2019 (Art. 6º); Resolução Arsae nº 68/2015 (Art. 3º)	N.A.
UNIDADE OPERACIONAL	CONSTATAÇÃO
Prestação de Informações	Não divulgação no site do prestador das ocorrências de paralisações superiores a 12 horas ocorridas nos meses de novembro e dezembro de 2021, assim como foi encontrado apenas 1 comunicado em outubro de 2021 (Tabela 4).

NÃO CONFORMIDADE	
NC-58. Deixar de solucionar problemas operacionais que resultem extravasamento em prazo superior ao prazo definido em resolução específica da ARSAE.	
REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA CORREÇÃO
Resolução Arsae nº 129/2019 (Art. 96 e Art. 97)	Curto (30 dias)
UNIDADE OPERACIONAL	CONSTATAÇÃO
Atendimento ao público	Não cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços de correção de vazamentos de água, no período de julho a dezembro (Tabela 5).

7 ORIENTAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Aprimorar a interlocução com o poder concedente, fornecendo informações e documentos relacionados às ocorrências de paralisações no abastecimento.

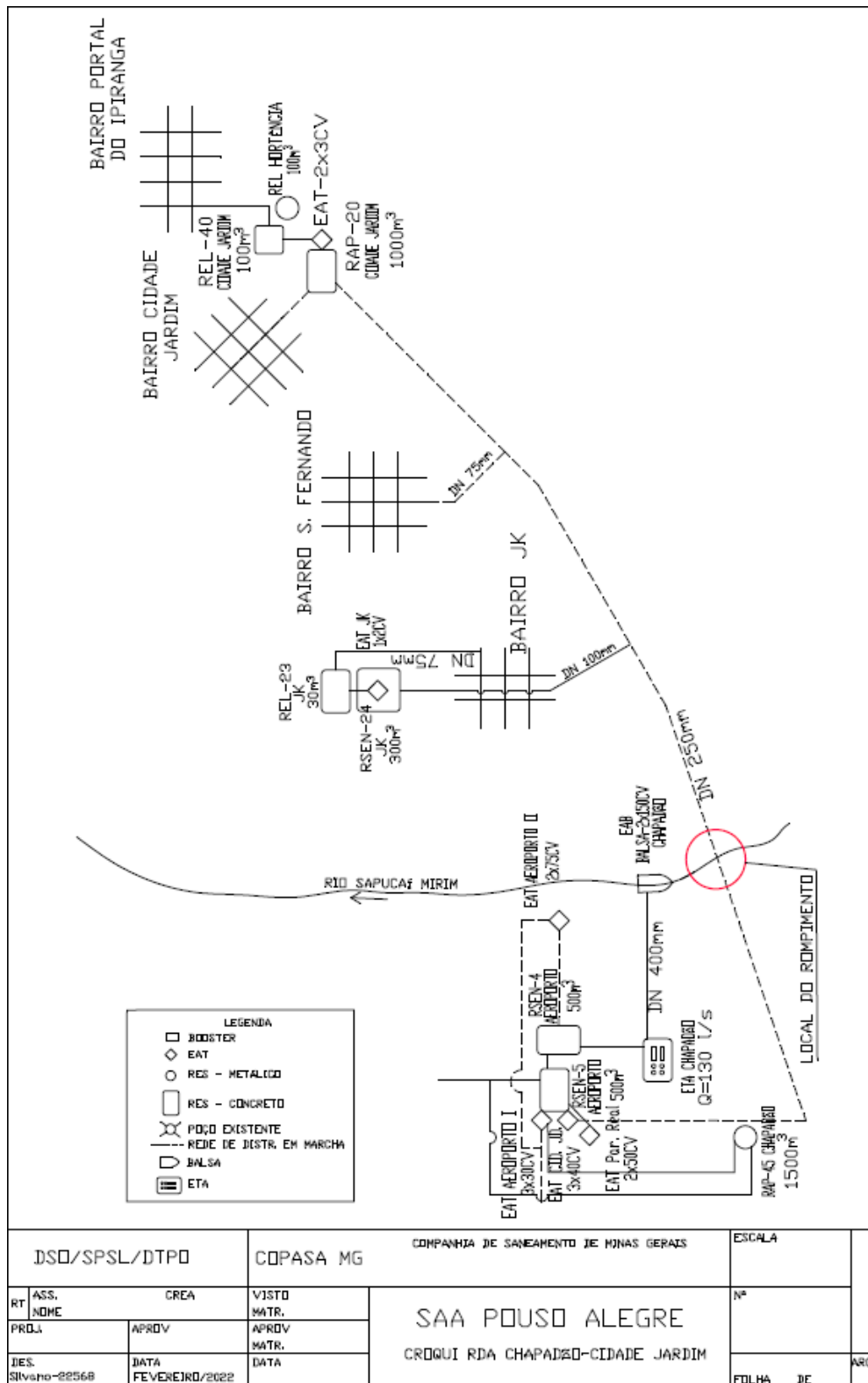
- 7.2 Promover ações visando a melhoria da qualidade da água distribuída.
- 7.3 Enviar o cronograma da obra prevista para adutora por método não destrutivo sob o leito do rio Sapucaí-Mirim, em PEAD de 280 mm, a uma profundidade de 3 metros abaixo do fundo do rio, que visam a melhoria do sistema.
- 7.4 Recomenda-se à Prefeitura Municipal, através da Secretaria Municipal de Saúde (Vigilância Sanitária) a intensificação do trabalho de inspeção do controle da qualidade da água produzida e distribuída e de execução da vigilância da qualidade da água em sua área de competência, entre outras atividades previstas no Artigo 12 do Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 de 2017, do Ministério da Saúde:
- “Art. 12. Compete às Secretarias de Saúde dos Municípios:*
- I - exercer a vigilância da qualidade da água em sua área de competência, em articulação com os responsáveis pelo controle da qualidade da água para consumo humano;*
- III - inspecionar o controle da qualidade da água produzida e distribuída e as práticas operacionais adotadas no sistema ou solução alternativa coletiva de abastecimento de água, notificando seus respectivos responsáveis para sanar a(s) irregularidade(s) identificada(s);”*
- 7.5 Reavaliar a rotina e processo de execução de descarga na rede de distribuição após realizações de manutenção, com o intuito de preservar a qualidade da água.

8 AGENTES DE FISCALIZAÇÃO DA ARSAE-MG





Dirceu Alves Machado Júnior – Masp. 1.371.333-4

Belo Horizonte, 17/03/2022

Anexo I. Croqui esquemático do SAA – Bairros Cidade Jardim, Portal do Ipiranga, JK e São Fernando



Anexo II. Comunicados de Paralisações emitidos pela Copasa

 <p>ATENÇÃO Pouso Alegre 06/01/2022</p> <p>A Copasa informa que, as fortes chuvas que caíram sobre Pouso Alegre nos últimos dias aumentaram consideravelmente o nível do Rio Sapucaí-Mirim.</p> <p>Com isso, a rede adutora que atravessa o leito do rio e abastece os bairros Belvedere, Caiçara, Cidade Jardim, Dona Nina, JK, Portal Ipiranga e Shopping, está operando com capacidade reduzida, podendo provocar intermitência no abastecimento destes locais nesta quinta-feira (06/01).</p> <p>Técnicos da Companhia estão atuando a fim de sanar os danos provocados na rede adutora e, assim, retomar a normalidade do abastecimento o mais breve possível.</p> <p>A Copasa conta com a compreensão e colaboração dos moradores de Pouso Alegre e recomenda: consumir sem desperdiçar é preservar o acesso à água para todos</p> 	 <p>ATENÇÃO POUSO ALEGRE 15/01/2022</p> <p>A Copasa informa que, devido à redução na capacidade de fornecimento de água para os bairros Belvedere, Caiçara, Cidade Jardim, Dona Nina, JK, Portal Ipiranga e Shopping, algumas regiões deles poderão sofrer intermitências neste sábado (15/01).</p> <p>A ocorrência foi causada por rompimento parcial de adutora que passa sob o leito do Rio Sapucaí-Mirim, após cheia registrada em 06/01, em decorrência das fortes chuvas que atingiram a região.</p> <p>Técnicos da companhia estão mobilizados para regularizar a situação o mais breve possível. Até a normalização, caminhões-pipa dão suporte no abastecimento dessas localidades.</p> <p>A Copasa conta com a compreensão dos moradores e recomenda que seja evitado o desperdício de água para preservar o acesso a todos.</p> 
---	---



ATENÇÃO
Pouso Alegre
20/01/2022

A Copasa informa que, para a interligação da nova rede adutora de água, que está sendo construída em substituição à que foi rompida no leito do rio Sapucaí-Mirim, o abastecimento dos bairros **Belvedere, Caiçara, Cidade Jardim, Dona Nina, JK, Portal Ipiranga e Shopping** precisou ser interrompido na manhã desta quinta-feira (20/01). A previsão é que a interligação seja concluída e o abastecimento retomado, ainda de forma parcial, na tarde de hoje (20).

A Copasa esclarece que o abastecimento deverá ser completamente restabelecido a partir da conclusão da construção da nova rede adutora de água, prevista para a próxima semana. Até lá, o fornecimento de água aos moradores das regiões afetadas continuará sendo feito por caminhões-pipa disponibilizados pela companhia.

A companhia segue contando com a colaboração de todos e recomenda à população que utilize a água armazenada em seus reservatórios domiciliares somente para atividades estritamente essenciais e reforça que o uso racional da água é importante em qualquer estação do ano e, mais ainda, quando ocorre algum tipo de interrupção de abastecimento.

