GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gerência de Informações Operacionais

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 155/2022

Belo Horizonte, 28 de abril de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO N° 155/2022: AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE ARAÇAÍ 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:
• Henrique Alves Santos,
Analista Fiscal e de Regulação, Masp: M1513064;
• 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 155/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Araçaí prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsae-MG, 2022. Processo

do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) n° 2440.01.0000452/2022-53. Disponível em: <http://bit.ly/SEIMGPesquisa>.

Local e data: Belo Horizonte, 28 de abril de 2022.

2 ESCOPO DA AVALIAÇÃO

Prestador: Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa).
• Endereço da sede do prestador: Rua Mar de Espanha, n° 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte - MG. CEP: 30330-900.
• Gerência Regional: Curvelo.
• Município avaliado: Araçaí.
• Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000452/2022-53.

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: julho de 2021 até dezembro 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: julho de 2021 até dezembro 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: julho de 2021 até dezembro de 2021.
.
• OP13: Ordens de serviços
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.
Período de análise: julho de 2021 até dezembro de 2021.
.
• OP14: Informações de contratos
Fonte: documentos recebidos.
Período de análise: julho de 2021 até dezembro de 2021.
.
• 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.

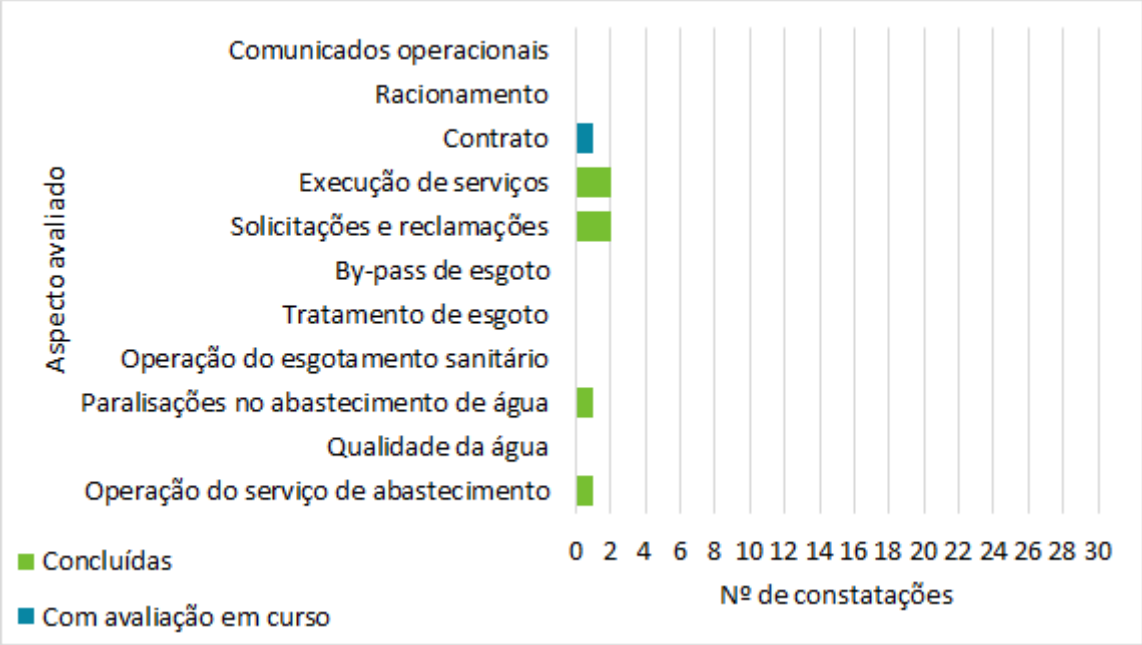
Período de análise: não se aplica.
.
• OP53: Comunicados operacionais
Fonte: site do prestador.
Período de análise: não se aplica.
.

4 RESUMO DAS CONSTATAÇÕES

Total de constatações: 7.
Constatações concluídas: 6 (85,71%).
Constatações pendentes: 1 (14,29%).

Distribuição das constatações segundo natureza:
• Ausência de informação: 1, sendo 0 pendente(s).
• Inconsistência: 0, sendo 0 pendente(s).
• Mau desempenho: 6, 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: ARAÇAÍ.
>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

1. Deficiência no coeficiente de reservação segundo a base de dados OP01.
• Constatação da agência (16/fev/22): Na sede do município, nos meses de agosto e setembro de 2021, o Coeficiente de reservação variou de 0,27 a 0,29, ou seja, abaixo de 0,3 que é o valor preconizado pela literatura. Esses dados estão corretos? Se há baixa reservação, ela tem comprometido o abastecimento? Há previsão de expansão da reservação no município?
• Resposta do prestador (11/abr/22): Os valores corretos são: agosto/2021 = 29% e setembro/2021 = 28%.
A reservação menor que 0,3 não tem comprometido o abastecimento de água em Araçaí. A média anual do coeficiente de reservação no ano de 2021 em Araçaí foi de 30,58%.
Na localidade haviam reservatórios cadastrados com volume errado. Foi ajustado no COPAGIS.
Fonte: COPAGIS

ANEXO I - COEFICIENTE DE RESERVAÇÃO Anexo(s): SIM

• Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da justificativa apresentada pelo prestador, responsável por atestar a inexistência de risco de desabastecimento de água para a população, advindo do baixo coeficiente de reservação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

.

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

• Constatação da agência (16/fev/22): Na área de concessão no município, no período de julho de 2021 até dezembro de 2021, não foram informadas paralisações no sistema de abastecimento de água do município. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?

• Resposta do prestador (11/abr/22): Não ocorreram paralisações superiores a 12 horas no período. Anexo(s): NÃO

• Parecer da agência (28/abr/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.

.

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

• Constatação da agência (16/fev/22): O número de reclamações a cada 10 mil habitantes na área de concessão no município, ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) jul/21, set/21, out/21, nov/21. Em out/21, por exemplo, houve 131,1 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 47,3 ocorrências a cada 10 mil habitantes. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (11/abr/22): Foram registradas 131 ocorrências em uma população de 1.870 habitantes, sendo que, apenas 32 foram solicitaçoes de clientes e, destas, somente 24 são consideradas reclamações. Todas estas solicitações são prontamente atendidas pela nossa equipe operacional e tratadas posteriormente por meio de relatórios e indicadores para desenvolvimento de ações preventivas. Para reduzir as reclamações com maior quantitativo (falta de água), foi identificada a causa que são paralisações do fornecimento de energia elétrica em períodos de chuvas e, como medidas mitigadoras, além de registros junto a Concessionária de Energia Elétrica, foi ativado um novo poço profundo, C-01, de forma que, após as paralisações, a retomada do abastecimento de água será mais rápida, reduzindo o impacto das paralisações junto à população. Outra ação tomada é a disponibilização de contrato de locação de grupos geradores para utilização caso ocorram eventos prolongados de interrupção de energia elétrica.

ANEXO lll - SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Anexo(s): SIM

• Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de reclamações, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

.

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

• Constatação da agência (16/fev/22): 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) jul/21, ago/21, set/21, out/21, nov/21. Em out/21, por exemplo, houve 91,2 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 11,4 ocorrências a cada 10 mil habitantes. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (11/abr/22): No período citado, o motivo registrado no SICOM é falta de energia elétrica.

Este acontecimento compromete o funcionamento não só do sistema produtor, como também de distribuição, justificando o aumento do número de reclamações de falta d'água. Para minimizar esta situação, além de reclamações junto a Concessionária de Energia Elétrica, foi ativado um novo poço profundo, C-01, de forma que, após as paralisações, a retomada do abastecimento de água será mais rápida, reduzindo o impacto das paralisações junto à população. Outra ação tomada é a disponibilização de contrato de locação de grupos geradores para utilização caso ocorram eventos prolongados de interrupção de energia elétrica.

Fonte: SICOM

ANEXO lV - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES SOBRE FALTA D'ÁGUA Anexo(s): SIM

• Parecer da agência (28/abr/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.

.

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

• Constatação da agência (16/fev/22): 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 0,0% no(s) mês(es) de dez/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 75,0% no(s) mês(es) de ago/21, dez/21, ao passo que a meta é 100%. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

• Resposta do prestador (11/abr/22): Tivemos 01 OS em atraso no mês de agosto/2021 de um total de 04. E em dezembro a única solicitação de ligação foi atendida fora do prazo, devido a dificuldade na mobilização de equipes por parte da contratada. Como solução, está sendo elaborado um novo contrato que prevê melhor cobertura de atendimento com previsão de início ainda em 2022. Para que a meta seja alcançada, são enviados, diariamente, relatórios para os Encarregados e Programadores, próprios e terceiros, para suporte no monitoramento dos prazos.

Fonte: SIGOS

ANEXO V - PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES Anexo(s): SIM

• Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. No entanto, vale destacar que houve descumprimento normativo no período apresentado na constatação.

.

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

• Constatação da agência (16/fev/22): 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 75,0% no(s) mês(es) ago/21, dez/21, ao passo que a meta é 85%. O percentual de ordens de serviço de correção de vazamento de água executadas em até 48 horas foi de no máximo 75,0% no(s) mês(es) de dez/21, ao passo que a meta é 100%. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

• Resposta do prestador (11/abr/22): Em agosto/2021 tivemos apenas 01 OS de vazamento de água na localidade de Araçaí., baixada com atraso no dia seguinte à geração por equipe do Polo de Cordisburgo. Em dezembro tivemos 01 OS fora do prazo de um total de 04 geradas, devido ao período de pandemia, quando a empresa trabalhou com o quadro de funcionários reduzido, ocasionando alguns atrasos nos atendimentos dos serviços. Atualmente as equipes já estão remobilizadas com seu quadro completo e a estratégia para manter o cumprimento das metas pela unidade é ampliar a terceirização de serviços de manutenção na Regional.

Anexo(s): NÃO

• Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento ao prazo para correção de vazamento de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. No entanto, vale destacar que houve descumprimento normativo no período apresentado na constatação.

.

7. Não operação segundo a base de dados OP14.

• Constatação da agência (16/fev/22): O serviço de abastecimento de água, na localidade Fazendinhas Pai José, não é prestado, mesmo diante da previsão da prestação em contrato. Qual o motivo da não prestação? Quando a prestação desse serviço terá início? Qual o cronograma até o início da operação?

• Resposta do prestador (11/abr/22): O SAA na localidade denominada Fazendinhas Pai José, no município de Araçaí, já é operado e faturado desde outubro de 2015, porém, está cadastrado como bairro de Araçaí, uma vez que esta comunidade não consta no IBGE, portanto, sem informações e códigos para inserção no SISLOC.

Fonte: COPAGIS, SICOM

ANEXO VII - INÍCIO DE OPERAÇÃO - FAZENDINHA PAI JOSÉ

Anexo(s): SIM

• Parecer da agência (28/abr/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de não operação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. Os dados da localidade Fazendinha Pai José devem ser enviados de forma segregada, como está previsto na Resolução Arsae-MG n° 114, de 27 de setembro de 2018.

.

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, 28 de abril de 2022.

Henrique Alves Santos
Analista Fiscal e de Regulação, Masp: M1513064

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