

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 160/2022

Belo Horizonte, 28 de abril de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO Nº 160/2022:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ 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 160/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de São Gonçalo do Sapucaí prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG,

2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000470/2022-52. 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, nº 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte - MG. CEP: 30330-900.
- Gerência Regional: Varginha.
- Município avaliado: São Gonçalo do Sapucaí.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000470/2022-52.

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: julho de 2021 até dezembro de 2021.
- 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: não se aplica.
- 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: 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: 7.

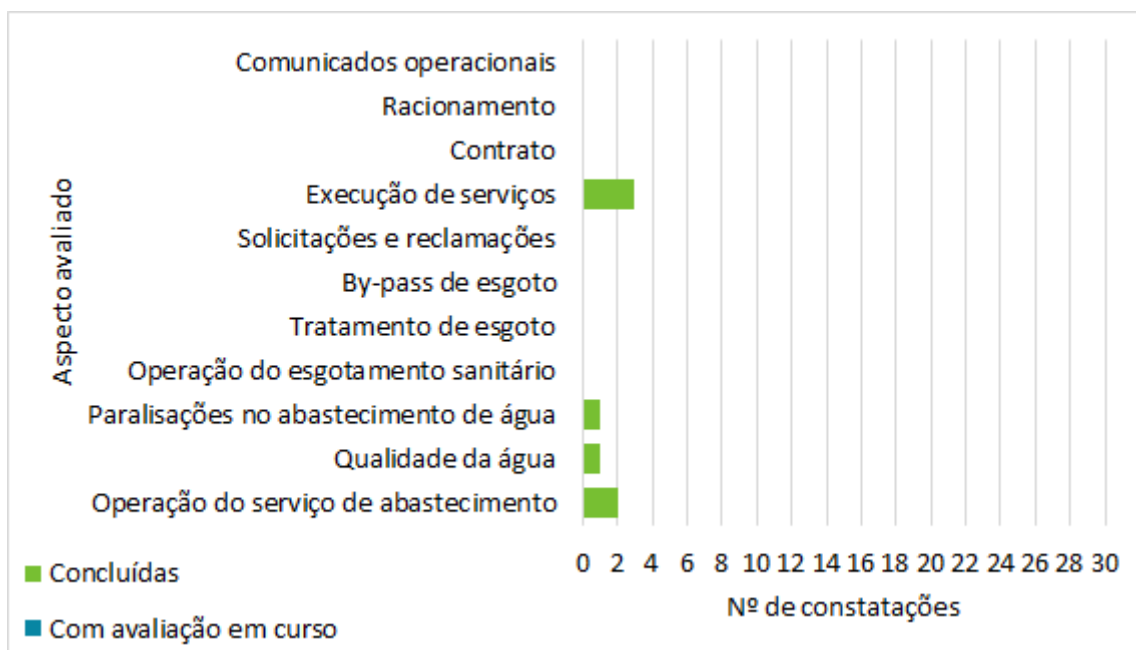
Constatações concluídas: 7 (100%).

Constatações pendentes: 0 (0%).

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 1, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 1, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 5, sendo 0 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: SAO GONÇALO DO SAPUCAÍ.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (07/mar/22): Na sede do município, no mês de setembro de 2021, houve um aumento atípico na capacidade nominal total dos reservatórios. Nos meses anteriores o volume de reservação esteve próximo à 989 m³. Já em outubro de 2021, o volume de reservação reportado foi de 1839 m³. Esta variação está correta? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

- Resposta do prestador (18/abr/22): Não houve variação da reservação na localidade de São Gonçalo do Sapucaí. Em 2021 os dados de reservação estavam em processo de migração do sistema HPTA para o COPAGIS, gerando algumas inconsistências que foram sanadas. A reservação correta é de 1.839 m³, conforme pode-se constatar pelo anexo 4. Anexo(s): NÃO

- Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador

através da constatação de condição ou valor atípico, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

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

- Constatação da agência (07/mar/22): A informação "Coeficiente Reservação", na localidade de Cataguarino, apresentou valores de 26% e 27% nos meses de julho e agosto de 2021, abaixo do tecnicamente preconizado (30%).
- Resposta do prestador (18/abr/22): Houve falha na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. Os coeficientes de reservação dos meses de julho e agosto de 2021 foram de 49% e 48% consecutivamente. Em julho/2021, a produção média foi de 3.774 m³/dia, com uma reservação no mês de 1.839 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 49%; no mês de agosto/2021, a produção média foi de 3.834 m³/dia, com reservação do mês de 1.839 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 48%. Anexo(s): NÃO
- Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de deficiência no coeficiente de reservação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída.

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

- Constatação da agência (07/mar/22): Na localidade SAO GONCALO DO SAPUCAI, no SAA - SGSP - Poço C02 - Cid. Sul - S. G. Sapucaí (ID = 1423), na SAÍDA DO TRATAMENTO da unidade de tratamento ETA POÇO C02 CIDADE SUL_SÃO GONÇALO DO SAPUCAI (ID = ETA1421186), estão ausentes as seguintes informações: cor (em nov/21, dez/21), turbidez (em nov/21, dez/21), cloro (em nov/21, dez/21), coliformes totais (em nov/21, dez/21), Escherichia coli (em nov/21, dez/21), pH (em nov/21, dez/21), fluoreto (em nov/21, dez/21). Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
- Resposta do prestador (18/abr/22): A unidade em referência, Poço C02, ID = ETA1421186 não está em operação desde 10/2021, devido a alto teor de ferro manganês. A operação da unidade está paralisada e só será retomada após a conclusão do processo de compra e implantação de um filtro para tratamento e remoção do ferro manganês. A paralisação da operação do Poço C02 não prejudica o abastecimento da localidade. 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 avaliação concluída. Conforme foi afirmado pelo prestador, a unidade de tratamento não está em operação e isso não prejudica o abastecimento da localidade.

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

- Constatação da agência (07/mar/22): 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 julho de 2021 a dezembro de 2021. Qual o motivo do elevado tempo de duração desta(s) paralisação(ões) e/ou quais as medidas tomadas?
- Resposta do prestador (18/abr/22): A paralisação superior a 12h ocorrida em 14/10/2021 foi em função de falta de energia elétrica no sistema de captação e produção de água. Foram gerados protocolos na Concessionária para resolver o problema: 2483666329, 2483681802, 3519745698, 2483723169, 2483750137, 2483812912. Conforme anexo 5, a população foi informada sobre a paralisação. Anexo(s): SIM

Anexo 5 - Comunicação de Paralisação de Abastecimento

- Parecer da agência (28/abr/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 avaliação concluída.

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

- Constatação da agência (07/mar/22): Na área de concessão no município o percentual de ordens de vistorias de água não executadas ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) de jul/21, out/21. Em out/21, por exemplo, houve o percentual de 16,7% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 6,0%. O percentual de ordens de vazamento de água não executadas ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) de jul/21, ago/21. Em jul/21, por exemplo, houve o percentual de 33,9% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 27,6%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?
- Resposta do prestador (18/abr/22): Todas as ordens de serviço de vistoria de água, e de correção de vazamento de água, foram atendidas dentro do prazo, durante os períodos mencionados, conforme pode-se constatar nos anexos 1 e 2. Anexo(s): SIM

Anexo 1 - Atendimento de Vistoria de Água (jul a out-2021)

Anexo 2 - Reparo de Vazamento de Água (jul a out-2021)

- Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual de registros não executados, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Conforme apresentado nos anexos, todas as ordens de serviço foram atendidas dentro do prazo.

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

- Constatação da agência (07/mar/22): O número de ordens de serviço de correção de vazamento de água a cada 100 km de rede na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) jul/21, set/21. Em jul/21, por exemplo, houve 82,4 ocorrências a cada 100km de rede, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 66,1 ocorrências a cada 100 km de rede. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

- Resposta do prestador (18/abr/22): A localidade de São Gonçalo do Sapucaí possui 107,16 km de redes de distribuição de água. Conforme pode-se observar pelo arquivo anexo 3, no mês de julho/2021, foram geradas e executadas 46 Ordens de Serviços de vazamentos de água, e em setembro/2021, foram 51 Ordens de Serviço geradas e executadas deste mesmo serviço. Representando um índice menor que 66,1 ocorrências a cada 100 km de rede. As divergências de quantitativos observados pela ARSAE MG estão relacionadas a Ordens de Serviços geradas em duplicidade pelo Clientes por meio do Call Center, para um mesmo problema de vazamento de água, e baixadas como indevidas pela COPASA. Anexo(s): SIM

Anexo 3 - Reparo de Vazamento de Água

- Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de registros de vazamento de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Conforme os dados apresentados no anexo, houve ordens de serviços duplicadas que aumentaram o índice de ocorrências.

>> TIPO DE SERVIÇO: ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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

- Constatação da agência (07/mar/22): Na área de concessão no município o percentual de ordens de extravazamento de esgoto não executadas ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) de set/21, nov/21. Em set/21, por exemplo, houve o percentual de 100,0% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 32,3%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

- Resposta do prestador (18/abr/22): A COPASA MG não possui a concessão dos serviços de esgotamento sanitário no município de São Gonçalo do Sapucaí. Anexo(s): NÃO

- Parecer da agência (28/abr/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual de registros não executados, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação concluída. Não está previsto em contrato a prestação de serviços de esgotamento sanitário no município.

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