AGÊNCIA REGULADORA
ÁGUA E ESGOTO
ARSAE-MG

NOTA TÉCNICA
ARSAE 02/2016

Respostas às contribuições da Audiência Pública nº 11/2016 sobre a 1ª Revisão Tarifária Periódica da Copanor

Arsae-MG

22 de novembro de 2016

AGÊNCIA REGULADORA
ÁGUA E ESGOTO
ARSAE-MG

SUMÁRIO

1. Objetivo 2

2. Audiência Pública nº 11/2016 2

3. Análise e respostas às contribuições recebidas 2

3.1 Getúlio Neiva 3

3.2 Maria Ivone 4

3.3 Daniel Sucupira 5

3.4 Rafael Gusmão 6

3.5 Alonso Reis 7

3.6 Copasa/Copanor 8

3.7 Pedro José 14

3.8 José Nelson 22

3.9 Hayden Matos 24

3.10 Ademar Alves Pereira 26

3.11 Lindomar Pereira 27

3.12 Emilson Mendes 28

3.13 Edna Sarmento 28

3.14 Representante da comunidade de Marimbondo, Caiçara e Tabuleiro (Salinas-MG) 31

3.15 Cláudio Barbosa 31

3.16 Jesuíno 31

3.17 Antônio Rodrigues 32

4. Considerações finais 32

1. Objetivo

Esta nota técnica tem como objetivo principal responder às contribuições e manifestações recebidas na Audiência Pública nº 11/2016 sobre a Revisão Tarifária Periódica da Copanor (Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais), realizada pela Arsae-MG.

2. Audiência Pública nº 11/2016

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - Arsae-MG realizou, de 24 de junho a 22 de julho de 2016, a Audiência Pública nº 11/2016. O objetivo foi dar transparência ao processo e recolher contribuições sobre a minuta de resolução que estabelece o índice de reposicionamento tarifário aplicado a partir de 5 de setembro de 2016, resultante da primeira etapa do processo de Revisão Tarifária Periódica da Copanor.

A sessão presencial da Audiência Pública ocorreu no dia 27 de junho de 2016, das 13 às 18 horas, no Plenário da Câmara de Vereadores de Teófilo Otoni-MG, de acordo com as regras estabelecidas em regulamento específico.

As datas e as regras da Audiência Pública foram disponibilizadas no sítio eletrônico desta Agência na internet (www.arsae.mg.gov.br). No mesmo endereço, estão disponíveis as notas técnicas que apresentam os cálculos (versões submetidas à Audiência e com os resultados finais), a Resolução Arsae-MG 84/2016 e uma Nota Técnica de diagnóstico sobre a Copanor.

Durante o período válido da Audiência Pública nº 11/2016, foram recebidas contribuições de representantes de diversos setores da sociedade através do e-mail audienciapublica11@arsae.mg.gov.br, por correspondência direta a esta Agência e contribuições orais na sessão presencial realizada no munícipio de Teófilo Otoni, quando foi apresentada a proposta de Revisão Tarifária e um diagnóstico sobre a Copanor.

Cabe mencionar que, devido a problemas técnicos, a parte final da sessão presencial da Audiência Pública não foi gravada. Assim, não foi possível responder os questionamentos apresentados nessa parte da Audiência de forma completa e, por esse motivo, tais respostas, apresentadas oralmente na sessão presencial, não serão registradas neste documento. Entretanto, mesmo tendo sido encerrado o período para apresentação de contribuições, a Agência está aberta a receber manifestações de interessados através da Ouvidoria da Arsae, as quais serão respondidas oportunamente.

Todas as contribuições recebidas pela Arsae foram consideradas válidas. O acatamento ou recusa das sugestões serão devidamente justificados a seguir, conforme previsto no Regimento Interno da Agência.

3. Análise e respostas às contribuições recebidas

Devido à diversidade de temas abordados, as respostas às contribuições recebidas durante o período válido da Audiência Pública nº 11/2016 serão apresentadas por participante do processo, por ordem de recebimento da manifestação.

3.1 Getúlio Neiva

Município e representação: Teófilo Otoni, prefeito do município

Assunto(s):

- Reclamação sobre o descaso da Copanor com os municípios, carência de obras e manutenção nos sistemas, falta de investimentos e recursos da Copanor e má qualidade dos serviços prestados;
- Questionamento quanto ao repasse de recursos do FHIDRO à Copanor;
- Crítica ao não cumprimento do projeto inicial da Copanor por parte do Estado e da Copasa;
- Queixa sobre a falta de independência da subsidiária.

Resposta:

Conforme exposto na Nota Técnica Arsae 01/2016, que traz um diagnóstico da Copanor, a Companhia depende de recursos não onerosos do Estado para realizar seus investimentos. O Convênio de Cooperação Técnica e Financeira (nº 025/2007), firmado entre o Estado de Minas Gerais, a Secretaria de Estado da Saúde, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a Copasa e a Copanor, previa o repasse de recursos financeiros do Fundo Estadual de Saúde para a realização dos investimentos da subsidiária. O convênio previu um total de R$ 545 milhões a serem alocados pelo Estado entre 2007 e 2010 para universalizar os serviços na região Nordeste de Minas.

A tabela abaixo demonstra o hiato existente entre os investimentos previstos e realizados, seja pelo não repasse por parte do Estado, seja por problemas de planejamento e gestão dos contratos de obras por parte da Copanor.

Evolução dos investimentos previstos e realizados pela Copanor (em R$ milhões)

Investimentos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total até 2015
Previstos	16,25	123,75	250,00	155,00	80,00	100,00	350,00		161,00	60,00	1.236,00
Realizados	0,00	20,50	79,50	100,12	63,47	100,00	59,41	49,44	95,00	-	567,44
% Realizado	0%	17%	32%	65%	79%	100%	31%		59%	-	46%

Fonte: dados enviados pela Copanor e Demonstrações Financeiras da Copasa de 2011 a 2016

Os problemas da Companhia não estão limitados à falta de repasse dos investimentos, que impede a expansão dos serviços. Na fase de implementação da subsidiária, restringiu-se sua atuação a municípios e localidades com população entre 200 e 5.000 pessoas. Essa decisão, tomada no âmbito da Copasa sem intervenção de outros atores nem maiores justificativas, excluiu parte da população da zona rural isolada, além de impedir a Companhia de assumir grandes sedes municipais, que continuam sob a prestação da Copasa.

O Projeto Vida no Vale, que forneceu estudos que culminaram na criação da Copanor, atestou que a viabilidade econômica da subsidiária só seria possível pela migração de todos os municípios (sedes e localidades) operados pela Copasa na região Nordeste, incluindo todos os elementos dos sistemas, equipamentos e pessoal próprio. As sedes teriam tarifas maiores que subsidiariam e dariam suporte operacional às localidades, que apresentam maiores custos e usuários com menor capacidade de pagamento. Como apenas sedes e localidades de até 5 mil habitantes foram migradas para a subsidiária, sendo a maioria deficitária, não houve escala suficiente para viabilização econômica dos serviços, resultando em sucessivos prejuízos.

Os problemas de qualidade da prestação dos serviços da Copanor surgem como decorrência do desvirtuamento do que foi traçado no Projeto Vida no Vale e no Convênio 025/2007. A Arsae entende que a mudança na qualidade dos serviços está muito além da discussão sobre o índice da Revisão Tarifária, sendo necessária uma mudança estrutural que deve envolver forte participação da Copanor e da Copasa, além do Estado, municípios, entidades públicas e segmentos sociais.

Quanto à falta de independência da empresa subsidiária com relação à sua controladora, a crítica será repassada às companhias.

3.2 Maria Ivone

Município e representação: Malacacheta, prefeito do município

Assunto(s):

- Manifestação de insatisfação com a Copanor;
- Denúncia de cobrança de tarifas sobre serviços inexistentes;
- Reclamação sobre a falta de resolução de problemas por parte da empresa, como em casos de falta d'água e estouro de cano, o que resulta em providências tomadas pela própria Prefeitura, levando a intervenções na rede que poderiam ser consideradas impróprias;
- Queixa sobre a falta de comunicação entre a Prefeitura e a Copanor.

Resposta:

A Arsae realizou fiscalizações operacionais constantes nos municípios atendidos pela Copanor nos últimos anos e reconhece as fragilidades na prestação dos serviços oferecidos à população. Diversos relatórios foram enviados à Companhia para reportar inconformidades na prestação dos serviços, demandando que as devidas adequações fossem realizadas. Até o momento não foi feita fiscalização no município de origem da requerente.

A Agência concorda que nos casos em que não se configura a prestação dos serviços, não se faz jus à aplicação de tarifas dada a falta de fator gerador de cobrança. A partir do banco de faturamento da Companhia para o mês de julho de 2016, foram identificados 642 usuários dos serviços oferecidos, dentro de três localidades do município (Juco de Minas, Santo Antônio do Mucuri e Jaguaritira). Não houve informação de faturamento de esgoto para nenhum destes usuários, ao tempo que foram faturados 5.162 m³ de água. Este volume somou R$ 14.319,91 em faturamento para a Copanor no município.

Apesar desta análise se demonstrar superficial, ela é capaz de identificar suspeitas de cobranças inadequadas em termos agregados, por exemplo quando não se declara a realização do serviço e há cobrança de determinados usuários. No caso em questão, não foi percebida qualquer inadequação.

A Arsae pretende ratificar as informações com a Copanor e acionará a Gerência de Fiscalização Econômica para diligências sobre o assunto. A identificação de bairros e usuários específicos, bem como o padrão de qualidade dos serviços, é algo que exige um trabalho muito maior, dado o número de informações empregadas na análise. Além disso, a Copasa também atua no município, sendo necessário verificar qual prestador é realmente o responsável pelos serviços citados pela Prefeita.

Considerando o número de municípios e usuários atendidos pelos prestadores regulados pela Arsae e o grande esforço para fiscalização financeira específica em casos como o levantado, a atuação da Agência é direcionada a reclamações adequadamente fundamentadas. Dessa forma, a Arsae convida o município a formalizar sua queixa, apresentando casos concretos que levantem indícios de que não há prestação de

serviços da Copasa ou Copanor e de que as tarifas estão sendo cobradas indevidamente dos usuários. Quaisquer dados que atestem a inadequação de cobrança (de tarifas de água ou de esgoto) ou da qualidade do serviço também auxiliarão uma fiscalização no município.

Com relação à responsabilidade da prefeitura do município quanto ao tema, deve-se ter em mente a importância da responsabilização ativa de todos os entes envolvidos e afetados pelo desempenho no setor de saneamento. Usando da fala de Alex Figueiredo dos Reis à Fiesp, advogado e consultor da Assemae:

> "(...) a Lei Federal nº 11.445/2007 regulamentada pelo Decreto nº 7.217/2010 estabelece que a responsabilidade pelo planejamento do saneamento básico da população é competência do município. Partindo-se desta premissa, nada mais justo que o próprio município, seja o titular desta prestação de serviços. O município, também, poderá delegar esta atribuição, mas sempre estará sob sua égide a titularidade originária do saneamento básico. Ressalta-se que Ministros do Supremo Tribunal Federal já se manifestaram sobre o assunto e não indicaram o Estado como competente para a prestação de serviços públicos de saneamento, e sim, do Município, cuja questão está sendo apreciada por aquela Corte sobre a competência da titularidade em julgamento de ADINs."[1]

No entanto, a Arsae concorda que a manutenção das redes de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário não é responsabilidade dos municípios, mas do prestador de serviços. A Agência irá acionar a Copanor e programar uma fiscalização operacional in loco para averiguar os problemas apontados.

Quanto à falta de comunicação da Copanor com a prefeitura do município, a crítica será repassada à empresa.

3.3 Daniel Sucupira

Município e representação: Teófilo Otoni, vereador do município

Assunto(s):

- Denúncia sobre a falta de tratamento de esgoto, serviço que deveria ser prestado pela Copasa, já que os contribuintes pagam pelo serviço;
- Informações sobre a CPI das Águas, que investigou o Contrato de Prestação de Serviços da Copasa com o município de Teófilo Otoni (nº 841046) e constatou que das 11 responsabilidades da Copasa previstas no contrato, apenas 3 estavam sendo cumpridas;
- Demonstração de insatisfação com o serviço prestado pela Copanor, visto que inicialmente existia o sistema de fossas sépticas e este foi desligado pelo prestador, sendo substituído por um sistema de captação que lança o efluente *in natura* no Córrego Liberdade, curso d'água que alimenta a agricultura familiar na região.

Resposta:

A Arsae entende que nos casos em que não se configura a prestação dos serviços não se faz jus à cobrança de tarifas. No banco de faturamento de julho de 2016 não foi encontrada nenhuma referência aos

[1] http://www.fiesp.com.br/noticias/saneamento-e-um-servico-de-titularidade-municipal-diz-consultor-juridico-da-assemae-em-entrevista/, link acessado em 21/07/2016.

distritos de Teófilo Otoni que são operados pela Copanor. Serão solicitadas informações relativas à Copasa para averiguar indícios de inconformidade na cobrança.

Considerando o número de municípios e usuários atendidos pelos prestadores regulados pela Arsae e o grande esforço para fiscalização financeira específica em casos como o levantado, a atuação da Agência é direcionada a reclamações adequadamente fundamentadas.

Dessa forma, a Arsae convida o vereador do município a formalizar sua queixa, apresentando casos concretos que levantem indícios para a Agência de que não há prestação de serviços e de que as tarifas estão sendo cobradas indevidamente dos usuários. A Agência também envidará esforços para realizar estudos fiscalizatórios prévios, ressaltando que o aprofundamento dos estudos, que tendem a exigir análises demoradas para identificação de cobranças indevidas pontuais, ficará condicionado à apresentação de elementos que apontem a existência ou suspeita do requerimento realizado.

Quanto ao Contrato de Prestação de Serviços da Copasa com o município de Teófilo Otoni, embora a demanda tenha questionado o cumprimento de algumas cláusulas contratuais, é importante frisar que para que se possa analisar o cumprimento ou descumprimento de determinada cláusula, é necessário que se aponte especificamente qual o dispositivo não cumprido. Afinal, o Contrato de Programa celebrado entre o município de Teófilo Otoni e a Copanor, datado de 30/12/2014, elenca em sua cláusula Quinta, item 1, alíneas "a" a "q" as "Obrigações da Copanor", que na verdade são 17 (dezessete). Porém, apenas pela citação de que a Copasa só cumpriu 3 (três) das obrigações pactuadas, não se pode avaliar se foram efetivamente descumpridas as demais, ou buscar junto à Copanor os motivos para o possível descumprimento.

Assim, solicita-se ao Sr. Daniel Sucupira que explicite quais as obrigações do Contrato não foram cumpridas pela Copanor. Por fim, informa-se que a Minuta "padrão" de Contrato de Programa foi recentemente revista pela Arsae, Advocacia Geral do Estado (AGE) e Copasa, justamente a fim de corrigir eventuais dispositivos que fossem mais propensos a gerar descumprimentos contratuais, ou seja, disposições que se entendeu estarem distanciadas da realidade prática. Recentemente a AGE emitiu Nota Jurídica que consolidou o entendimento final sobre referida minuta, o que permitirá que os contratos daqui em diante celebrados estejam mais próximos do cumprimento. Por fim, a minuta padrão também deverá ser adotada pela Copanor na celebração dos novos instrumentos.

Sobre a substituição das fossas sépticas, realmente a implantação do sistema de coleta sem o devido tratamento do esgoto não agrega vantagens. Entretanto, vale ressaltar que as fossas sem construção e monitoramento adequado também poluem. A Agência irá cobrar a complementação do sistema com a implantação de interceptores de esgoto e da ETE para garantir a prestação adequada do serviço.

3.4 Rafael Gusmão

Município e representação: Teófilo Otoni, coordenador do Procon do município

Assunto(s):

- Afirmação de que alguns artigos de resoluções da Arsae, que subsidiam e fundamentam as defesas da Copasa em processos administrativos, contrariam o Código de Defesa do Consumidor e precisam ser revistos;
- Reclamação sobre a falta de convite ao Procon de Teófilo Otoni para participar da sessão presencial da Audiência Pública nº 11/2016. O coordenador do Procon afirma ter sido informado e convidado pelo Procon da Assembleia;

- Observação sobre a ausência de representantes do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e Federal para discutir o assunto.

Resposta:

De fato a Resolução Arsae-MG nº 40/2013 precisa passar por um processo de revisão, o que já vem sendo feito pela Agência e, tão logo seja concluída, será apresentada ao público.

Quanto à contrariedade ao Código de Defesa do Consumidor, é necessário que se aponte explicitamente quais são os artigos do CDC cujos dispositivos da Resolução 40/2013 contrariariam. Assim, solicita-se que o Sr. Rafael Gusmão faça referido apontamento, delimitando os artigos que estariam contrariando o CDC, de modo que se possa analisar se procedem seus argumentos e contribuindo também para uma possível revisão da Resolução 40/2013 e/ou dos dispositivos apontados.

Sobre a falta de convite, a Assessoria de Comunicação da Arsae informa que encaminhou convite tanto para o Procon da ALMG quanto para o Procon de Teófilo Otoni. O que ocorreu foi que o convite para a ALMG chegou antes do que o de Teófilo Otoni e a Assembleia o encaminhou para o Procon local. Nesse caso, ressalta-se que o convite chegou a tempo de contar com a fundamental participação do órgão.

3.5 Alonso Reis

Município e representação: Presidência da Copanor

Assunto(s):

- Reclamação sobre a dificuldade de construção de sistemas por falta de recursos do Estado;
- Afirmação de que a Copasa contribui com a Copanor através da cessão de funcionários e de aporte de recursos sempre que necessário. Segundo Alonso, a subsidiária normalmente apresenta déficit mensal de aproximadamente R$ 200.000, que é coberto pela controladora;
- Declaração de que a Copasa aprovou aporte de recursos no valor de R$ 34 milhões, que permitirá a cobertura do mútuo e permitirá a capitalização da Copanor para que melhore a prestação dos serviços pela subsidiária;
- Reiteração de que haverá contratação e capacitação de funcionários no sentido de melhorar a prestação dos serviços.

Resposta:

Conforme exposto na Nota Técnica Arsae 01/2016, relativa ao Diagnóstico da Copanor, a Companhia depende de investimentos não onerosos do Estado para realizar seus investimentos. O Convênio de Cooperação Técnica e Financeira (nº 025/2007), firmado entre o Estado de Minas Gerais, a Secretaria de Estado da Saúde, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a Copasa e Copanor previa o repasse de recursos financeiros do Fundo Estadual de Saúde para a realização dos investimentos da subsidiária. O convênio previa um total de R$ 545 milhões a serem alocados pelo Estado entre 2007 e 2010 para universalizar os serviços na região Nordeste de Minas. A tabela abaixo demonstra o hiato existente entre os investimentos previstos e realizados, seja pelo não repasse por parte do Estado, seja por problemas de planejamento e gestão dos contratos de obras por parte da Copanor.

Evolução dos investimentos previstos e realizados pela Copanor (em R$ milhões)

Investimentos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total até 2015
Previstos	16,25	123,75	250,00	155,00	80,00	100,00	99,85	95,00	116,81	**1.036,66**
Realizados	0,00	20,50	79,50	100,12	63,47	84,74	74,69	69,41	25,32	**517,76**
% Executado	0,0%	16,6%	25,6%	36,7%	42,2%	48,0%	51,3%	53,5%	49,9%	**49,9%**

Fonte: dados enviados pela Copanor e Demonstrações Financeiras da Copasa de 2011 a 2016
Nota: os números anuais divergem dos apresentados na Nota Técnica Arsae 01/2016, pois, durante a Audiência Pública nº 11/2016, foram apresentados os dados corrigidos e atualizados pela Copanor. Cabe observar que ainda assim o percentual de execução não passa da metade (50%) dos recursos previstos.

A responsabilidade pela situação da Copanor não é exclusiva do Estado. Os problemas da Companhia não estão limitados apenas ao não repasse dos investimentos, que impede a expansão dos serviços. Na fase de implementação da subsidiária, restringiu-se sua atuação a municípios e localidades com população entre 200 e 5.000 pessoas. Essa decisão, tomada no âmbito da Copasa sem intervenção de outros atores nem maiores justificativas, excluiu parte da população da zona rural isolada, além de impedir a subsidiária de assumir grandes sedes municipais, que continuam sob a prestação da controladora.

O Projeto Vida no Vale, que forneceu estudos que culminaram na criação da Copanor, atestou que a viabilidade econômica da subsidiária só seria possível pela migração de todos os municípios (sedes e localidades) operados pela Copasa na região Nordeste, incluindo todos os elementos dos sistemas, equipamentos e pessoal próprio. As sedes teriam tarifas maiores que subsidiariam e dariam suporte operacional às localidades, que apresentam maiores custos e usuários com menor capacidade de pagamento. Como apenas sedes e localidades de até 5 mil habitantes foram migradas para a subsidiária, sendo a maioria deficitária, não houve escala suficiente para viabilização econômica dos serviços, resultando em sucessivos prejuízos.

Conforme ata da reunião do Conselho de Administração da Copasa, realizada em 16 de junho de 2016, foi autorizada a integralização do aumento de capital da subsidiária em R$ 30.752.404, o que não resolverá os problemas que envolvem a qualidade da prestação de serviços da Companhia. Desse montante, R$ 22.252.404 servirão para cobrir a dívida da subsidiária com a sua controladora, o contrato de mútuo. A origem do mútuo está relacionada às razões expostas anteriormente, de modo que a Copasa cobrirá uma dívida originada em grande medida por decisões tomadas em âmbito interno, que prejudicaram consideravelmente sua subsidiária. Os outros R$ 8.500.000 serão de fato aporte de capital e mitigarão o desequilíbrio da Copanor, mas certamente não solucionarão os problemas.

Os Planos de Reestruturação e Capacitação de Pessoal, bem como tal aporte, são uma primeira sinalização rumo à melhoria na prestação de serviços, sendo ainda necessário maior planejamento por parte da empresa, e maior apoio por parte da Copasa para o desenvolvimento das atividades da subsidiária.

3.6 Copasa/Copanor

Na sessão presencial no município de Teófilo Otoni, o assessor da Diretoria Financeira e de Relações com Investidores da Copasa, Bruno Vieira Andrade, apresentou resultados e informações gerais da Copanor e comentou as dificuldades enfrentadas pela empresa subsidiária e sua controladora.

Além da exposição do assessor, Arsae recebeu da Copanor a Comunicação Externa nº 187/2016 – PRE, datada de 22 julho de 2016, com as considerações e contribuições da empresa.

Como foram muitos temas abordados, os assuntos serão apresentados separadamente com o respectivo comentário ou resposta da Arsae.

Glosa nos custos operacionais

Conforme explicado na Nota Técnica CRFEF/GRT 04/2016, a Arsae tem ciência da defasagem de receita com relação aos custos enfrentada pela Copanor. Na Revisão Tarifária de 2016, a Agência buscou corrigir parcialmente essa defasagem na definição das tarifas que vigorarão a partir de setembro. A imposição de tarifas com valores mais significativos, quando associadas a serviços que possuem diversos questionamentos quanto à qualidade e ao atendimento, seria injusta com a população atendida. Além disso, o ajuste da receita decorrente desse repasse geraria um expressivo impacto tarifário a usuários que, em geral, tem capacidade de pagamento abaixo da média estadual. Por esses motivos, a Agência optou por parcelar o ajuste de custos em três etapas, sendo importante o esforço da Copanor para melhorar a qualidade dos serviços prestados à população.

Da composição da receita tarifária, também foram retirados custos que não devem ser repassados para os usuários, como o pagamento de multas, juros de mora e indenizações. Diferente do adiamento da correção completa da defasagem (que a Copasa chama de "glosa" na Comunicação Externa), esses custos foram realmente cortados, dado o entendimento de que os usuários não devem arcar com a ineficácia do prestador.

É importante ressaltar que a Arsae acatou os planos de Reestruturação e Capacitação de Pessoal e de Manutenção propostos pela Companhia, adicionando à receita do prestador o total de R$ 1.717.119,78. Os valores foram considerados com base em documentos entregues à Agência, ajustados ao período de referência do cálculo. A Agência entende que a necessidade da incorporação dos valores é inquestionável em termos técnicos, de modo que os planos demonstram evoluções no sentido de melhorar a prestação de serviços da Companhia.

Porém, entende-se que sem modificações mais profundas, que envolvem decisões de cunho estratégico por parte da Copasa e do Estado, não serão superadas todas as dificuldades operacionais enfrentadas pelo prestador. Reforça-se, por exemplo, que na fase de implementação da subsidiária, restringiu-se sua atuação a municípios e localidades com população entre 200 e 5.000 pessoas. Essa decisão, tomada no âmbito da controladora sem intervenção de outros atores nem maiores justificativas, excluiu parte da população da zona rural isolada, além de impedir a Copanor de assumir grandes sedes municipais, que continuam sob a prestação da sua controladora.

O Projeto Vida no Vale, que forneceu estudos que culminaram na criação da Copanor, atestou que a viabilidade econômica da subsidiária só seria possível pela migração de todos os municípios (sedes e localidades) operados pela Copasa na região Nordeste, incluindo todos os elementos dos sistemas, equipamentos e pessoal próprio. As sedes teriam tarifas maiores que subsidiariam e dariam suporte operacional às localidades, que apresentam maiores custos e usuários com menor capacidade de pagamento. Como apenas sedes e localidades de até 5 mil habitantes foram migradas para a subsidiária, sendo a maioria deficitária, não houve escala suficiente para viabilização econômica dos serviços, resultando em sucessivos prejuízos. A Arsae entende que a mudança na qualidade dos serviços está muito além da discussão sobre o índice da Revisão Tarifária, sendo necessária uma mudança estrutural, que, novamente, envolve diretamente decisões estratégicas da Copasa.

Conforme ata da reunião do Conselho de Administração da Copasa, realizada em 16 de junho de 2016, foi autorizada a integralização do aumento de capital da subsidiária em R$ 30.752.404. Desse montante, R$ 22.252.404 servirão para cobrir a dívida da subsidiária com a sua controladora, o contrato de mútuo. A origem do mútuo está relacionada às razões expostas anteriormente, de modo que a Copasa

cobrirá uma dívida originada em grande medida por decisões tomadas em âmbito interno, que prejudicaram consideravelmente sua subsidiária.

Os outros R$ 8,5 milhões serão de fato aporte de capital e mitigarão o desequilíbrio da Copanor, mas certamente não solucionarão os problemas. Na sessão presencial da Audiência, o representante da Companhia afirmou que parte desses recursos seria usada para cobrir os Planos de Reestruturação e Capacitação de Pessoal. No entanto, salienta-se que os recursos já estão incluídos nas tarifas que vigoram desde 5 de setembro de 2016.

O assessor da Diretoria Financeira e de Relações com os Investidores da Copasa afirmou que era esperado um índice de reposicionamento tarifário acima do que foi submetido à Audiência Pública e o montante aportado teria que ser revisto pela controladora. A Arsae sugere que, na revisão do cálculo do aporte necessário, sejam considerados também os seguintes pontos:

- Os planos de Pessoal e Manutenção já serão cobertos pelas tarifas pagas pelos usuários;
- O efeito tarifário médio foi elevado de 8,32% para 10,49% na divulgação dos resultados finais da Audiência;
- A proporção do montante necessário para estabelecer o equilíbrio financeiro da Copanor sobre a receita total e lucro líquido da Copasa, certamente inexpressiva frente aos benefícios que poderiam ser gerados à população do Nordeste de Minas Gerais.

Tal aporte de recursos e a execução de planos de recuperação da subsidiária são uma primeira sinalização rumo à melhoria na prestação de serviços, sendo ainda necessário maior planejamento por parte da empresa e maior apoio por parte da Copasa para o desenvolvimento das atividades da Copanor.

Inadimplência

Durante a sessão presencial da Audiência Pública, foi apontado que a Copanor sofre com a alta inadimplência de seus usuários. Segundo o representante da empresa, a média mensal de faturas emitidas e não pagas no vencimento é de 10%, sendo a maioria da categoria Pública.

No documento entregue posteriormente à Arsae, a prestadora questionou o motivo pelo qual não foram calculados os itens de Outras Receitas, Receitas Irrecuperáveis e Capital de Giro, normalmente considerados em uma revisão tarifária. Na Nota Técnica CRFEF/GRT 04/2016, foi justificado que os itens serão contemplados nas próximas revisões tarifárias, quando se terá tempo adequado para discutir detalhadamente as metodologias de cálculo. A empresa argumenta que a falta de discussão sobre as metodologias não impediu o cálculo para outros prestadores.

De fato, a Arsae calculou alguns dos itens citados nas revisões tarifárias autorizadas para o Saae de Passos, Cesama e Copasa em 2016. Talvez a justificativa dada na Nota Técnica CRFEF/GRT 04/2016 não tenha sido a mais clara e completa. Além da falta de uma discussão mais aprofundada sobre as metodologias, o que está sendo feito no momento, para a 2ª etapa da Revisão Tarifária da Copasa (Audiência Pública 12/2016), os assuntos não foram tratados neste ano para a Copanor pois não estavam na pauta do processo. O principal motivo para a exclusão desses temas é que a empresa subsidiária se encontra em um estágio de desenvolvimento abaixo dos outros prestadores, com problemas mais graves a serem atacados.

Dado o contexto de prestação de serviço com muitas necessidades de melhorias e baixa capacidade de pagamentos dos usuários da região, a inclusão dos itens de Receitas Irrecuperáveis e Capital de Giro no cálculo do reposicionamento tarifário desta revisão iria elevar o índice para um patamar impróprio aos seus usuários, o que demandaria um período de tempo maior para a correção completa da defasagem dos custos, devido ao impacto tarifário que isso causaria.

Por outro lado, se fosse feito o cálculo do Fator de Eficiência dos custos operacionais e incluíssemos Outras Receitas nesta Revisão, certamente a Copanor teria um corte significativo no índice final.

O questionamento da empresa gerou a seguinte modificação na Nota Técnica CRFEF/GRT 07/2016 (pág. 7), versão após a Audiência Pública:

> Outros elementos, como o cálculo de Receitas Irrecuperáveis, Outras Receitas e Capital de giro serão contemplados em revisões posteriores. A postergação do cálculo desses itens proverá o tempo adequado para discussão detalhada das metodologias. Outro aspecto importante na definição da pauta desta primeira revisão é o fato de a Copanor apresentar um estágio de desenvolvimento muito aquém dos outros prestadores regulados pela Arsae, em termos de informações e de qualidade dos serviços, sendo necessário atacar problemas mais graves neste primeiro momento.

Componentes financeiros

A empresa questionou o cálculo da Conta de Variação da Parcela A (CVA), especificamente relativo ao item de Impostos e Taxas. Conforme estabelecido no art. 11 da Resolução Arsae-MG 03/2011, a finalidade da CVA é compensar os saldos das diferenças entre os valores estimados dos componentes não administráveis: energia elétrica, material de tratamento, telecomunicações, combustíveis, lubrificantes, impostos e taxas. Para calculá-la, compara-se os valores incorridos com essas despesas durante o período de referência com a previsão feita no último ajuste tarifário.

No Reajuste Tarifário da Copanor de 2014, a Arsae optou por calcular apenas a compensação para a Taxa de Fiscalização dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Saneamento (TFAS). Na época, entendeu-se que a compensação do PIS/Pasep e Cofins, que considera a recuperação de crédito tributário, seria um desestímulo à eficiência, pois não incentivaria o esforço do prestador em reaver os impostos pagos.

Em 2015, a posição da Agência foi revista, adotando em todos os reajustes tarifários daquele ano, inclusive da Copanor, o procedimento de comparar o valor previsto no ajuste tarifário anterior com o valor de impostos e taxas líquido de recuperações de crédito. Concluiu-se que a recuperação de crédito tributário é puramente um direito da empresa, não compreendendo exatamente um "ganho de eficiência", diferente do que foi colocado na Nota Técnica CRFEF/GREF 03/2014.

Entende-se também que a recuperação geral não demanda um esforço significativo em termos de gestão e de custos. Como é um valor ressarcido ao caixa do prestador por direito, sendo inclusive ponto de atenção da auditoria anual, deve sim ser convertido à modicidade tarifária. É justo descontar o montante recuperado ao valor pago pelos usuários para cobrir os custos dos serviços, especialmente nos casos de prestadores sem fins lucrativos, como é o caso da Copanor.

É comum empresas do porte da Copasa, controladora da Copanor, contratarem uma consultoria contábil específica para a área tributária, que, entre outras atividades, assessora a recuperação créditos de forma mais abrangente, não se atendo apenas aos principais insumos da prestadora. Ressalta-se que, caso existentes, os custos relativos a esses serviços são incluídos na receita do prestador no momento da revisão tarifária, através da conta de serviços. Ou seja, caso haja um esforço para identificação de direitos de apropriação de créditos de PIS e Cofins, os custos relacionados serão financiados pelas tarifas pagas pelos usuários.

Plano de Recuperação

A Copanor entregou ao TCE e à Arsae seu Plano de Manutenção em fevereiro de 2016. O documento descreve as ações que seriam implantadas com um custo anual total de R$ 1.613.572,14. Desse total, R$ 494.074,56 seriam relativos a gastos com pessoal, R$ 370.000,00 relativos à aquisição de licenças,

computadores, softwares e veículos, e R$ 749.497,72 destinados a serviços de manutenção propriamente ditos.

Desse total, na proposta submetida à Audiência Pública nº 11/2016, a Agência já considerava integralmente os R$ 494.074,56 referentes ao custo adicional com pessoal, por entender ser uma necessidade urgente e inquestionável. O montante de R$ 370.000 não foi incorporado às tarifas por se tratar de investimentos, razão que inviabiliza um acréscimo na tarifa, visto que, no caso da Copanor, os recursos para esse fim devem ser provenientes do Estado.

Em um primeiro momento, a Agência optou por não considerar o valor relativo às despesas com os serviços de manutenção civil e predial. Revendo sua posição após a Audiência Pública, a Arsae optou por incorporar à tarifa o valor de R$ 437.207 apresentado pela Copanor em sua contribuição. O valor é diferente daquele apresentado inicialmente, por estar ajustado ao Período de Referência. As ações indicadas no Plano contemplam pintura de tubulações, edificações, reservatórios e unidades de ETAs e ETEs, além de capina e reparos em unidades dos sistemas, tais como trocas de vidro, reparos em cercas, portas, telhados e portões.

A Arsae considera que as ações descritas são importantes e devem ser realizadas, conforme indicado nos processos de fiscalização operacional. Porém, essas atividades estão muito aquém do que é esperado de um Plano de Manutenção. As fiscalizações realizadas pela Agência apontaram problemas como trincas, vazamentos, ausência de tampas ou estruturas de vedação adequadas em reservatórios de água, além de estruturas danificadas em ETEs e elevatórias de esgoto. Por isso, o Plano de Manutenção deveria conter não só serviços de pintura, capina e reparos, mas ações que de fato solucionassem os problemas apontados.

Recentemente, através do Ofício nº 473/2016, a Arsae determinou a suspensão da cobrança da tarifa de tratamento de esgoto na sede municipal de Jenipapo de Minas, devido ao não monitoramento dos dados de esgoto. A Agência considera que o recurso relativo ao Plano de Manutenção seria melhor empregado se utilizado na contratação de mais técnicos químicos para monitorar os tratamentos de água e de esgoto. A ausência de monitoramento torna impossível a comprovação do tratamento de esgoto, tornando injustificável a cobrança da tarifa, conforme ressaltado em outras contribuições à Audiência Pública. Dessa maneira, sugere-se a contratação de corpo técnico para atuar nessa área, partindo-se do entendimento que ela se faz mais urgente do que as ações apresentadas no Plano de Manutenção.

Tarifa de consumo mínimo abaixo do previsto no projeto original

Na sessão presencial, o representante da Copasa/Copanor, expôs que a "tarifa do consumo mínimo" está aquém do que foi previsto no projeto original (R$ 9,00), afirmando que se o princípio financeiro da empresa é desvirtuado, não se pode esperar um resultado satisfatório no serviço.

Como já dito repetidas vezes, muitas propostas do Projeto Vida no Vale foram desvirtuadas, como a transferência apenas das localidades de até 5.000 habitantes para a Copanor. O modelo de cobranças aos usuários da Copanor também é muito diferente do que estava previsto no plano. Entre as diretrizes do projeto estavam:

- Gratuidade para as famílias com direito à tarifa social até o limite de 3 m^3 de consumo por mês;
- Tarifas diferenciadas por tipos de localidades: sedes, zona rural urbana (povoados de mais de 100 famílias aglomeradas) e zona rural isolada (outros povoados e localidades), com preços ajustados à capacidade de pagamento dos usuários;
- Tarifa de esgoto seria proporcional a 50% da tarifa da água nas sedes. Na zona rural, a tarifa seria fixa, de R$ 1,50 para categoria residencial social e R$ 3,00 para categoria residencial normal ao mês;

• Tarifas de água e esgoto das categorias comercial, industrial e pública teriam valores constantes e iguais para o metro cúbico (m^3).

Não é adequado focar um ponto específico do projeto, sem considerar o cenário em que está inserido, colocando a responsabilidade do resultado insatisfatório da Copanor no seu descumprimento. Se o objetivo é identificar os erros e buscar as soluções, é preciso avaliar a proposta e concepção da empresa, a real viabilidade dela, os caminhos percorridos até chegar ao quadro atual e as perspectivas para o futuro.

Com relação à estrutura tarifária, toda mudança realizada pela Arsae é feita de forma neutra, ou seja, sem modificar a receita do prestador. Quando se modifica a estrutura de cobrança das tarifas, busca-se apenas provocar mudanças na distribuição interna entre serviços, categorias e faixas de consumo, afetando apenas os usuários, positiva ou negativamente. São analisados os custos incorridos, subsídios entre categorias e faixas, incentivos que se deseja gerar através das relações de progressividade, além dos impactos tarifários causados.

Com relação à tarifa fixa implantada, de maneira geral a Agência busca atrelar as tarifas aos custos fixos do prestador com infraestrutura, notadamente depreciação, amortização e remuneração da base de ativos. Por representar um caso particular em que os investimentos são realizados pelo Estado, não foi feita para a Copanor análise da base de ativos para conformação da tarifa fixa, de modo que esta foi pautada a partir do percentual obtido atualmente pela tarifa de consumo mínimo, além de considerações relativas a impactos tarifários.

Em suma, a partir do que foi exposto, não há sentido em se falar de desvirtuação do princípio financeiro através da conformação da tarifa por mudança de estrutura tarifária, visto que, reforçando, mantém-se intacta a receita do prestador.

Proposta Copanor

No documento entregue à Arsae (CE nº 187/2016 – PRE), a empresa solicita a reconsideração da proposta de Revisão Tarifária submetida à Audiência Pública nº 11/2016, sugerindo um ajuste de 15% em 2016 e o percentual restante para equilibrar financeiramente a empresa subsidiária em 2017. O argumento apresentado é que a autorização de um índice abaixo do proposto neste ano "retardaria ainda mais a melhoria da prestação dos serviços de saneamento para a população".

A Arsae acredita que é importante igualar a receita aos custos da Copanor, sendo o equilíbrio econômico-financeiro um dos princípios norteadores no momento de se estabelecer as tarifas pela Agência. No entanto, conforme já explicado nos documentos submetidos à Audiência e na apresentação feita na sessão presencial, percebe-se que, dado o histórico da empresa, que passou por muitos desvios em relação ao seu projeto de criação, para que isso fosse feito seria necessário um forte impacto sobre o orçamento de famílias com capacidade de pagamento já reduzida.

Além disso, como pôde ser constatado na sessão presencial, a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pela Companhia é, em geral, muito ruim. Considerando que a população não tem um serviço concorrente a quem recorrer, não é justo obrigá-la a arcar com tarifas, repentinamente elevadas em proporção muito acima da inflação geral, por serviços prestados insatisfatoriamente, sem qualidade constatada (em alguns casos visivelmente duvidosa) e de regularidade intermitente.

A Arsae considera que os resultados da Revisão Tarifária foram razoáveis, uma vez que na Audiência pouco foi dito sobre o aumento de tarifas, como pode ser observado nas contribuições descritas nesta Nota Técnica. O foco das reclamações dos usuários estava na qualidade dos serviços, na cobrança indevida por

serviços não prestados, como tratamento de esgoto, falta de controle da qualidade da água, entre outros, ou seja, elementos básicos do setor que não estão sendo minimamente atendidos.

Sobre a tão almejada melhoria dos serviços prestados aos usuários da Copanor, a Arsae acredita que para quebrar o ciclo vicioso da falta de recursos financeiros que leva à baixa qualidade, é preciso muito mais do que recompor a receita da prestadora em relação aos custos. A estruturação do quadro de pessoal e a implantação de um plano de manutenção representam um passo importante, mas é essencial o envolvimento do Estado e da empresa controladora, Copasa, para planejar e estruturar o saneamento e equalizar a necessidade de recursos para investimentos nas regiões Norte e Nordeste de Minas Gerais.

3.7 Pedro José

Município e representação: Salinas**,** usuários da Copanor

Assunto(s): como foram muitos temas abordados, os assuntos serão apresentados separadamente com o respectivo comentário ou resposta da Arsae.

Falta de aplicação de sanções e penalidades pela Arsae

O frei Pedro José ressaltou a responsabilidade da Arsae em aplicar sanções e penalidades ao prestador de serviço quando, sem motivo justificado, houver descumprimento das diretrizes técnicas e econômicas expedidas pela Agência. As sanções previstas em lei são advertências e multas.

A Lei Estadual 18.309/2009, que estabelece normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e cria a Arsae-MG, determina que:

> "Art. 6º Para o cumprimento das finalidades a que se refere o art. 5º, compete à ARSAE-MG:
> (...)
> X - aplicar sanções e penalidades ao prestador do serviço, quando, sem motivo justificado, houver descumprimento das diretrizes técnicas e econômicas expedidas pela ARSAE-MG;
> (...)
> Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso X do caput deste artigo, a ARSAE-MG poderá aplicar, sucessivamente, as seguintes penalidades:
> I - advertência;
> II - multa no valor de 1.000 Ufemgs (mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) a 200.000 (duzentas mil) Ufemgs.
> (Inciso com redação dada pelo art. 34 da Lei nº 20.822, de 30/7/2013.)"

É importante esclarecer que as penalidades previstas em lei ainda não podem ser aplicadas, uma vez que o regulamento que normatizará o rito sancionatório está em fase de elaboração. A regulamentação em referência será efetivada por meio de instrumento específico, que disciplinará as sanções a serem aplicadas pela Arsae aos prestadores regulados que venham a descumprir alguma regra tipificada com infração na norma.

Contudo, independentemente da edição do citado instrumento, a Arsae tem buscado assegurar os direitos dos usuários quando constatado descumprimento de suas diretrizes técnicas e econômicas. Para tal, a agência tem feito uso de alguns mecanismos, dentre os quais se destaca a suspensão da cobrança de serviços faturados indevidamente.

Um exemplo recente da medida mencionada pode ser verificado por intermédio dos resultados da fiscalização dos serviços prestados pela Copanor no município de Jenipapo de Minas. No Relatório de Fiscalização nº 17/2016/GFO, foi ressaltado que, além de não serem realizadas análises de eficiência da Estação de Tratamento de Esgotos (ETE), a ETE não conseguia garantir o tratamento de esgoto.

Como consequência, a Arsae estabeleceu o prazo de 30 dias para que o prestador informasse as ações corretivas realizadas para garantir o efetivo tratamento de esgotos pela ETE e a cobrança da parcela da tarifa referente a esse serviço. Porém, a Copanor não apresentou resposta no prazo determinado.

Por conseguinte, esta Agência determinou a suspensão da cobrança da tarifa de tratamento de esgotos na sede municipal de Jenipapo de Minas até que sejam apresentadas as ações corretivas realizadas, como também os dados de monitoramento comprovando o efetivo tratamento de esgotos.

Portanto, a exemplo de Jenipapo de Minas, a Arsae convida os municípios a apresentarem denúncia à Agência caso observem que os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário estejam sendo prestados em desacordo com as normas expedidas. Assim que a denúncia for recebida, a Arsae realizará as fiscalizações econômicas e operacionais pertinentes, a fim de atuar na continuidade da promoção aos direitos dos usuários.

Arsae não tem cumprido a missão de fiscalizar

Pedro José mencionou que o objetivo da Arsae é fiscalizar e orientar a prestação dos serviços de água e de esgotamento sanitário e questiona se a Agência tem conseguido cumpri-lo. O frei cita o exemplo de Salinas, onde a Arsae só realizou a fiscalização devido a um pedido da comunidade.

A Arsae ressalta que tem cumprido a missão de fiscalizar. Entretanto, atualmente estão sendo priorizadas e direcionadas as fiscalizações para atendimento das demandas encaminhadas. A capacidade de fiscalização é limitada, haja vista a grande quantidade de municípios regulados. É importante destacar que nenhuma demanda encaminhada à Arsae deixou de ser apurada.

Ausência de controle da qualidade da água / ausência de tratamento da água

O participante denunciou crimes ambientais cometidos pela Copanor e pela Copasa e questionou se a Arsae tem conhecimento a respeito. Comentou também sobre a fiscalização feita pela Arsae em Nova Matrona, distrito de Salinas, em 2014, na qual verificou-se que o laboratório de análises não possuía equipamentos, ou seja, não havia qualquer tipo de controle sobre a água distribuída e sobre o esgotamento sanitário. Segundo Pedro, esse controle de qualidade ainda não está sendo feito.

O frei também comentou que a Copasa e a Copanor não cumprem a Portaria 2.914/2011, do Ministério da Saúde. De acordo com o participante, não é conhecido nada sobre a qualidade da água em Nova Matrona e a vigilância sanitária do município de Salinas não pega amostras da água dos distritos para análise. Manifesta, assim, que os distritos estão abandonados e que é possível entrar com um processo de violação dos direitos fundamentais, porque a situação afeta a saúde da comunidade.

A Arsae vem cobrando da Copanor a melhora do controle na qualidade da água, estabelecendo normas e requerendo informações de todos os municípios. É importante ressaltar que a Vigilância Sanitária do município tem importante papel no controle da qualidade da água, monitorando e acionando a Agência também em outras cidades, conforme convênio de cooperação estabelecido.

Na fiscalização realizada foram constatados problemas e determinado a correção dos mesmos. A Arsae irá realizar uma fiscalização de acompanhamento nos sistemas de água e de esgoto para avaliar em campo estas questões.

Proposta de fornecimento de água mineral pelas concessionárias para a população de baixa renda até o tratamento adequado da água, evitando assim problemas de saúde pública em Salinas

A Arsae, em conjunto com outros órgãos de saúde, é responsável por fiscalizar o cumprimento de normas de qualidade na prestação dos serviços de abastecimento de água, estando todas definidas na portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde. Como exposto no item acima, a Arsae vem cobrando da Copanor a melhora do controle da água. A Agência realizará uma fiscalização de acompanhamento e caso seja constatada inconformidade na qualidade da água distribuída, os dados serão encaminhados à Procuradoria para abertura de processo administrativo. A Copasa então terá um prazo de defesa, cabendo à Diretoria Colegiada avaliar as medidas cabíveis em resposta à inconformidade, podendo incluir a restituição de cobranças indevidas e a determinação da oferta de fontes alternativas de água potável para a população afetada, conforme determina a Resolução Arsae-MG 40/2013.

Concessionárias devem cumprir toda a legislação de saneamento, garantindo que a água distribuída esteja de acordo com a Portaria 2.914/2011

Além de reivindicar o cumprimento da Portaria 2.914/2011, o frei também propôs que a Arsae garanta que os recursos sejam disponibilizados para se realizar os ensaios previstos na norma mencionada. Também foi solicitado que enquanto não houver garantia da qualidade do serviço prestado, a cobrança seja suspensa.

A Arsae entende que nos casos em que não se configura a prestação dos serviços não se faz jus à cobrança de tarifas. A Copanor tem demonstrado dificuldades na adequação da prestação dos serviços que disponibiliza aos usuários, com falta de ensaios técnicos adequados sobre a distribuição de água aos usuários e, principalmente, em relação ao esgoto tratado lançado no meio ambiente.

Deve-se ter em mente que a Copanor atende a regiões de população carente e com desafios operacionais grandes, o que reduz significativamente a viabilidade econômica da prestação dos serviços na região, dificultando uma operação adequada com tarifas inferiores quando comparadas às da Copasa (representado, em certos níveis, valores até 70% menores). É importante que nestas áreas haja uma avaliação do saneamento como política pública, com o envolvimento da sociedade, das prefeituras e do Estado.

Qualquer atitude drástica de cancelamento das tarifas poderia dificultar ainda mais a prestação dos serviços, deixando a população refém de condições possivelmente piores, inclusive comprometendo a existência das atividades realizadas.

No entanto, a Companhia não pode se eximir de atender às exigências legais sobre a prestação do serviço e repassar ao usuário a responsabilidade de julgamento da qualidade da água que chega a suas torneiras. Os usuários utilizam o serviço com a expectativa de que é oferecido com os níveis de qualidade exigidos por lei, ficando em posição desfavorável na relação econômica caso a cobrança ocorra sem que a segurança da prestação esteja garantida.

Em abril de 2016, a Copanor informou que realizava a análise e divulgava relatórios de qualidade de 80 (40 maiores e 40 aleatórios) dos 234 sistemas de água, ou seja, apenas 34% dos sistemas tinham algum

tipo de controle de qualidade da água distribuída. Em 61 dos 80 sistemas acompanhados, a Companhia cumpria o número mínimo de análises exigido por lei.

Além de precisar avançar na abrangência da análise de qualidade, o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG) também constatou que era necessário a Copanor aumentar a frequência das observações. De acordo com a Companhia, com o aumento do quadro de pessoal, já em andamento, será possível resolver essa questão, bem como realizar as verificações para o total de sistemas operados, de acordo com a Portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde.

A revisão incluiu recursos para contratação de técnicos bioquímicos, atendendo a uma demanda relacionada à capacidade de pessoal para este tipo de controle. No próximo ajuste tarifário, a Arsae verificará se houve avanços e, caso o plano não seja cumprido sem justificativa, os municípios que não tiverem a comprovação de potabilidade de água ou o tratamento em parâmetros mínimos, conforme regulamentação nacional, poderão ter a cobrança da prestação dos serviços suspensa.

Assim, espera-se que a demanda dos usuários seja atendida e que a Copanor disponha de tempo hábil e pessoal para realização de modificações importantes e benéficas à qualidade do serviço (que é o objeto principal), respaldando o interesse dos dois lados da relação econômica.

Outro ponto colocado pelo frei Pedro José é que os resultados das análises realizadas sobre o tratamento de água e esgoto devem ser divulgados, conforme previsto na legislação. A Resolução nº 40/2013 da Arsae determina que:

> "Art. 91 A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:
> (...)
> XIX – informações mensais sobre a qualidade da água para consumo humano, conforme estabelecido no Decreto Presidencial n° 5.440/2005"

Assim, é responsabilidade do prestador cumprir essa determinação. Caso o Município verifique que essas informações não estejam disponíveis na fatura, a Arsae solicita que seja apresentada uma denúncia, constando uma cópia da fatura em questão. Essa fatura será analisada e, caso verificada a ausência dos dados obrigatórios, a adequação da fatura será exigida ao prestador.

Acionistas internacionais levando recursos da Copasa

A Arsae compartilha do entendimento de que, em um setor tão carente de investimentos como o de saneamento básico, deve haver um direcionamento de recursos para garantir a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e a prestação de tais serviços com a devida qualidade. Assim, a Arsae busca definir as tarifas da Copasa e da Copanor de forma a garantir que o cumprimento de uma determinação legal, que é o pagamento de dividendos, não interfira na adequada prestação de serviços.

A Copasa, empresa controladora da Copanor, deve respeitar as determinações da Lei 6.404/1976, que dispõe sobre as Sociedades por Ações, uma vez que tornou-se uma empresa de capital aberto em 2003 e, em 2006, passou a ter ações negociadas na BM&FBOVESPA.

A lei em referência determina que:

> "Art. 202. Os acionistas têm direito de receber como dividendo obrigatório, em cada exercício, a parcela dos lucros estabelecida no estatuto ou, se este for omisso, a importância determinada de acordo com as seguintes normas:
> I - metade do lucro líquido do exercício diminuído ou acrescido dos seguintes valores: (Redação dada pela Lei nº 10.303, de 2001)

> a) importância destinada à constituição da reserva legal (art. 193); e (Incluída pela Lei nº 10.303, de 2001)
> b) importância destinada à formação da reserva para contingências (art. 195) e reversão da mesma reserva formada em exercícios anteriores; (Incluída pela Lei nº 10.303, de 2001)
> § 1º O estatuto poderá estabelecer o dividendo como porcentagem do lucro ou do capital social, ou fixar outros critérios para determiná-lo, desde que sejam regulados com precisão e minúcia e não sujeitem os acionistas minoritários ao arbítrio dos órgãos de administração ou da maioria.
> § 2º Quando o estatuto for omisso e a assembleia-geral deliberar alterá-lo para introduzir norma sobre a matéria, o dividendo obrigatório não poderá ser inferior a 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido ajustado nos termos do inciso I deste artigo."

Conforme a política de dividendos da Copasa, a distribuição sob a forma de Juros sobre o Capital Próprio (JCP) para o exercício de 2016 será de 25%, percentual mínimo obrigatório por lei, com declarações trimestrais e data de pagamento definida pela Assembleia Geral Ordinária que deliberar sobre as Demonstrações Financeiras daquele exercício.

Assim, percebe-se que a Copasa, ao distribuir dividendos aos seus acionistas nacionais e internacionais, está cumprindo uma norma que abrange todas as Sociedades de Ações brasileiras. Cabe a Arsae, no seu papel de regulador, definir tarifas módicas que assegurem o equilíbrio econômico-financeiro da empresa e a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com a qualidade necessária, respeitando o cumprimento das determinações da Lei 6.404/1976 e das demais normas às quais a Copasa está sujeita.

Crise hídrica foi pior na região devido aos lançamentos de esgoto in natura nos rios (Jequitinhonha, Araçuaí)

Com a crise hídrica e escassez de água temos que garantir que os mananciais disponíveis estejam em condições de uso. Esta também é uma preocupação da Agência, que busca solução para a universalização dos serviços, principalmente em relação aos lançamentos de esgotos.

Aumento de tarifas e passivo ambiental e social junto às comunidades onde a Copasa e Copanor atuam

O frei Pedro José expôs que antes da concessão, em Salinas, a rede de esgoto era pulverizada (fossas), com impacto ambiental menor do que o atual, uma vez que o esgoto foi canalizado e é lançado *in natura* nos cursos d'água. A implantação do sistema de coleta sem o devido tratamento do esgoto não agrega vantagens. Entretanto, vale ressaltar que as fossas sem construção e monitoramento adequado também poluem.

A substituição do sistema de fossas por um sistema de coleta de esgoto teria como consequência a poluição dos rios, o que dificulta o acesso das famílias ribeirinhas aos seus meios de subsistência, resultando em um passivo social da prestadora para com a população.

A Arsae entende que o passivo mencionado poderia ser minimizado com a implantação de sistemas de tratamento de esgotamento sanitário (interceptores e ETE) nas localidades em que a situação mencionada é verificada. Para tanto, a Agência cobrará essa complementação da Companhia e estuda mecanismos de incentivo econômico à expansão da coleta e do tratamento de esgoto, inicialmente no contexto da 2ª etapa da Revisão da Copasa, que ocorrerá em 2017 e, futuramente, caso tenham sucesso, serão transferidos à Copanor.

No que diz respeito ao aumento das tarifas, é importante ressaltar que a Lei 11.445/2011 determina que é objetivo da regulação "definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade."

Assim, ao realizar a Revisão Tarifária, a Arsae buscar cumprir o objetivo expresso de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da Copanor e, ao mesmo tempo, mostra preocupação específica com a modicidade tarifária. Como explicado na Nota Técnica que detalha o cálculo do aumento tarifário, em 2016, foram autorizadas tarifas menores do que as solicitadas pelo prestador e abaixo da necessidade para cobertura dos custos incorridos pelo prestador, em função do aumento significativo que uma reestruturação completa implicaria.

Proposta de cancelamento imediato do pagamento dos serviços de esgotamento sanitário até as concessionárias resolverem o problema de tratamento de esgoto

Conforme ponderado em reclamação anterior, o cancelamento imediato do pagamento dos serviços precisa ser motivado pela caracterização de uma prestação inadequada ou inexistente dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Não obstante, o reflexo de uma medida drástica poderia ser muito prejudicial à população, que se encontraria refém de uma prestação dos serviços ainda pior, dada a falta de recursos mínimos para operação dos sistemas.

Dessa forma, será definido um cronograma conjunto entre a Agência e a Copanor para que a adequação ocorra em prazo hábil e que, findado este, haja a suspensão da cobrança dos serviços que não sejam efetivamente prestados ou que não atendam às exigências da legislação vigente.

Proposta de restituição da fatura com juros e correção monetária aos consumidores que pagaram e não tiveram a prestação do serviço

A regulamentação apresentada pela Resolução nº 40/2013 da Arsae assegura a devolução de cobrança indevida:

> "Art. 101 Em caso de ausência de emissão da fatura ou de emissão com valor incorreto sem culpa do usuário, o prestador deverá observar o seguinte procedimento:
> I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do usuário das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento;
> II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente nas faturas imediatamente posteriores à constatação, observado o prazo de prescrição do Código Civil Brasileiro.
> § 1° Na hipótese do inciso I, o prestador deve parcelar o débito pelo dobro do período apurado, incluindo as parcelas nas faturas subsequentes.
> § 2° No caso do inciso II, o prestador deve providenciar a devolução por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável, acrescido de atualização monetária com base na variação do IPCA e de juros de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die. "

Considerando o número de municípios e usuários atendidos pelos prestadores regulados pela Arsae e o grande esforço para fiscalização financeira específica em casos como o levantado, a atuação da Agência é direcionada a reclamações adequadamente fundamentadas.

Dessa forma, a Arsae convida o autor a formalizar sua queixa, apresentando casos concretos que levantem indícios para a Agência de que não há prestação de serviços e de que as tarifas estão sendo cobradas indevidamente dos usuários. Uma breve análise foi realizada e não foram identificados indícios de cobranças irregulares dentro do município (ver resposta à Sra. Vereadora Edna Sarmento).

Proposta de pagamento de um salário mínimo para as famílias de comunidades ribeirinhas que perderam suas economias e não podem regar as plantas em função da contaminação da água, até normalizar o sistema de tratamento de esgoto

A Arsae entende a importância da discussão sobre Justiça Ambiental e a correção de externalidades geradas pelas atividades de saneamento, dados os impactos que são provocados por atividades que alteram o meio ambiente direta ou indiretamente. A Agência participa de reuniões de Comitês de Bacias, elaboração de planos municipais e estaduais de saneamento e discussões em câmaras técnicas que buscam equalizar as questões relativas a preservação e acesso à água e a redução dos impactos socioambientais provocados pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Como entidade reguladora, a Arsae dispõe de ferramentas para promover a qualidade da prestação dos serviços e o equilíbrio na relação econômica entre usuários e prestadores, não sendo capaz, legalmente, de atuar em situações que demandam políticas públicas para intervenção em comunidades específicas atingidas pelas atividades de saneamento, ou por outras atividades ligadas ao meio ambiente. Caberia, dentro deste requerimento, o acionamento de órgãos jurídicos ou ambientais, os quais dispõem dos instrumentos adequados para solicitar reparação de danos ou punir o descumprimento, pela companhia, da legislação ambiental.

Proposta de extinção da Copanor e absorção de todos os serviços e funcionários pela Copasa

A Copanor é uma subsidiária integral da Copasa, criada a partir do projeto Vida no Vale, com o objetivo de oferecer os mesmos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário oferecidos pela controladora, porém com uma tarifa reduzida. Esta operação se daria através do uso de recursos estaduais para financiamento da infraestrutura, deixando para a Copasa apenas a operação dos sistemas, o que permitiria a redução de custos e, consequentemente de preços. Esta redução de preços é vista na prática, mas a qualidade do serviço é afetada pelo modelo adotado. Um dos principais problemas está associado à viabilidade econômica na prestação dos serviços nas regiões atendidas pela Copanor, o que torna o preço do metro cúbico (m^3) muito elevado em comparação a centros mais adensados. Como reflexo tem-se uma operação deficiente nos municípios atingidos. A incorporação pela Copasa provavelmente implicaria em um aumento significativo das tarifas, o que poderia afetar o orçamento de diversas famílias carentes. A Lei 16.698/2007 autoriza a Copasa a criar sua subsidiária, sendo a Companhia a única responsável por sua incorporação, não competindo à Arsae fazer intervenções sobre o modelo gerencial adotado. Deve-se ter em mente que a discussão também deve ser feita com o poder público, no intuito de assegurar políticas sociais que permitam benefícios a famílias de baixa renda que poderiam ser afetadas dada qualquer mudança sobre o modelo de preços adotado.

Arsae deve cumprir seus objetivos, garantindo a qualidade do serviço prestado e a cobrança somente do serviço efetivamente prestado

Em sua participação, o frei Pedro José cobrou que a Arsae garanta a qualidade conforme prevista na legislação e a modicidade tarifária, bem como que esteja sendo cobrada tarifa apenas dos serviços efetivamente prestados. Foi ressaltada a importância do papel da Agência para no processo ético e na justiça ambiental.

A tarifa é a principal fonte de financiamento dos custos da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, por isso sua importância na discussão da prestação dos serviços de saneamento básico. A Arsae buscou levantar as discussões dos preços cobrados sobre os usuários não apenas sob a ótica econômica, discutindo com a Copasa e a Copanor a necessidade de medidas de reestruturação na prestação dos serviços no Nordeste de Minas, para ampliação e melhoria da qualidade.

Os questionamentos levantados foram importantes apontamentos sobre a qualidade da prestação dos serviços na região, corroborando o cenário observado nas diversas fiscalizações operacionais realizadas pela Agência. Medidas serão tomadas para que a cobrança dos serviços prestados esteja condicionada à disponibilização destes sob padrões mínimos de qualidade.

Mecanismos de incentivo econômico à expansão da coleta e do tratamento de esgoto estão sendo pensados, inicialmente no contexto da 2ª etapa da Revisão Tarifária da Copasa e, futuramente, caso tenham sucesso, serão transferidos à Copanor. Deste modo, afetando financeiramente os prestadores dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, espera-se que haja um direcionamento mais adequado a políticas que contribuam, de alguma maneira, com a preservação do meio ambiente. Considerando tais elementos, a discussão da tarifa e de seus impactos sobre a operação e expansão dos serviços é fundamental.

A Arsae entende a importância da discussão sobre Justiça Ambiental, dados os impactos provocados por atividades que alteram o meio ambiente, levando à participação da Agência em reuniões de Comitês de Bacias, elaboração de planos municipais e estaduais de saneamento e discussões em câmaras técnicas que buscam equalizar as questões relativas a preservação e acesso à água. Como entidade reguladora, a Arsae dispõe de ferramentas para promover a qualidade da prestação dos serviços e o equilíbrio na relação econômica entre usuários e prestadores, não sendo capaz, legalmente, de atuar em situações que demandam políticas públicas para intervenção em comunidades específicas atingidas pelas atividades de saneamento, ou por quaisquer outras.

A modicidade tarifária é um dos preceitos fundamentais da criação da Copanor, dado que sua estruturação repassou as despesas com obras e investimentos ao Estado, restando a si a operacionalização dos sistemas disponibilizados na região de atendimento. As tarifas da subsidiária são, para usuários residenciais, principalmente de baixo consumo, muito aquém das tarifas cobradas pela empresa controladora no restante do Estado, conforme pode ser observado no comparativo abaixo (também encontrado na Nota Técnica de cálculo da revisão):

Faturas Residenciais - Água e EDT			
Volume m³	Copanor	Copasa	Copanor x Copasa %
0	7,53	26,89	-72,00%
1	8,05	28,30	-71,55%
2	8,57	29,71	-71,15%
3	9,09	31,12	-70,79%
4	11,80	32,53	-63,73%
5	14,51	33,94	-57,25%
6	17,22	39,24	-56,12%
7	20,76	44,54	-53,38%
8	24,31	49,83	-51,23%
9	27,85	55,13	-49,49%
10	31,39	60,43	-48,05%
11	38,40	71,53	-46,32%
12	45,40	82,62	-45,05%
13	52,41	93,72	-44,08%
14	59,41	104,81	-43,32%
15	66,41	115,91	-42,70%
16	76,63	128,86	-40,54%
17	86,84	141,82	-38,77%
18	97,06	154,78	-37,29%
19	107,27	167,74	-36,05%
20	117,48	180,70	-34,98%
21	128,95	194,30	-33,63%
22	140,41	207,90	-32,46%
23	151,88	221,50	-31,43%
24	163,34	235,10	-30,52%
25	174,80	248,70	-29,71%
26	186,27	262,30	-28,99%
27	197,73	275,90	-28,33%
28	209,20	289,50	-27,74%
29	220,66	303,10	-27,20%
30	232,12	316,70	-26,70%

Faturas Residenciais Sociais - Água e EDT			
Volume m³	Copanor	Copasa	Copanor x Copasa %
0	6,78	16,13	-57,97%
1	7,25	16,96	-57,25%
2	7,72	17,79	-56,60%
3	8,19	18,62	-56,02%
4	10,63	19,45	-45,36%
5	13,07	20,28	-35,57%
6	15,50	24,52	-36,76%
7	18,87	28,76	-34,38%
8	22,24	32,99	-32,60%
9	25,61	37,23	-31,23%
10	28,97	41,47	-30,14%
11	35,63	51,46	-30,77%
12	42,28	61,44	-31,19%
13	48,93	71,43	-31,50%
14	55,58	81,41	-31,73%
15	62,24	91,40	-31,91%
16	72,45	104,36	-30,57%
17	82,67	117,32	-29,54%
18	92,88	130,27	-28,70%
19	103,09	143,23	-28,02%
20	113,31	156,19	-27,46%
21	124,77	169,79	-26,51%
22	136,24	183,39	-25,71%
23	147,70	196,99	-25,02%
24	159,16	210,59	-24,42%
25	170,63	224,19	-23,89%
26	182,09	237,79	-23,42%
27	193,56	251,39	-23,01%
28	205,02	264,99	-22,63%
29	216,48	278,59	-22,29%
30	227,95	292,19	-21,99%

3.8 José Nelson

Município e representação: Araçuaí**,** Cáritas

Assunto(s):

- Projetos não executados pela Copanor;
- Falta de clareza sobre o valor das tarifas para usuários residenciais e comerciais;
- Acesso às informações da Arsae em outros meios além da internet.

Resposta:

Sobre a falta de execução de projetos por parte da Copanor, a Arsae acionará a empresa para buscar investimentos e repactuar os prazos para o cumprimento dos projetos.

O diagnóstico apresentado na Audiência Pública teve como objetivo apresentar as principais falhas e dificuldades que envolvem a prestação de serviço da Copanor, a falta de repasses por parte do Estado e os problemas relativos a algumas decisões tomadas pela Copasa. Os cálculos que balizaram a Revisão, as tabelas

tarifárias e impactos para as diferentes categorias também foram apresentados na sessão presencial em Teófilo Otoni após a exposição do diagnóstico.

Segue abaixo o quadro tarifário da Copanor após a Revisão:

Categoria	Intervalo de Consumo m³	Tarifas Setembro/16 a Agosto/17				
		Água	Esgoto			
			EDT	EDC	EE	
Residencial Social	Fixa	3,56	3,22	1,79	1,07	R$/mês
	0 a 3 m³	0,25	0,22	0,13	0,08	R$/m³
	> 3 a 6 m³	1,283	1,155	0,642	0,384	R$/m³
	> 6 a 10 m³	1,772	1,595	0,886	0,531	R$/m³
	> 10 a 15 m³	3,502	3,151	1,751	1,050	R$/m³
	> 15 a 20 m³	5,376	4,838	2,688	1,612	R$/m³
	> 20 a 40 m³	6,034	5,430	3,017	1,810	R$/m³
	> 40 m³	10,356	9,320	5,179	3,107	R$/m³
Residencial	Fixa	3,97	3,56	1,98	1,19	R$/mês
	0 a 3 m³	0,27	0,25	0,14	0,09	R$/m³
	> 3 a 6 m³	1,426	1,283	0,714	0,428	R$/m³
	> 6 a 10 m³	1,865	1,679	0,933	0,559	R$/m³
	> 10 a 15 m³	3,686	3,318	1,844	1,106	R$/m³
	> 15 a 20 m³	5,376	4,838	2,688	1,612	R$/m³
	> 20 a 40 m³	6,034	5,430	3,017	1,810	R$/m³
	> 40 m³	10,356	9,320	5,179	3,107	R$/m³
Comercial	Fixa	10,72	9,65	5,36	3,22	R$/mês
	0 a 3 m³	0,43	0,40	0,22	0,13	R$/m³
	> 3 a 6 m³	2,197	1,982	1,104	0,664	R$/m³
	> 6 a 10 m³	4,607	4,147	2,305	1,382	R$/m³
	> 10 a 20 m³	5,924	5,332	2,962	1,778	R$/m³
	> 20 a 40 m³	6,802	6,121	3,402	2,041	R$/m³
	> 40 a 200 m³	7,351	6,616	3,676	2,205	R$/m³
	> 200 m³	7,899	7,109	3,950	2,369	R$/m³
Industrial	Fixa	10,72	9,65	5,36	3,22	R$/mês
	0 a 3 m³	0,43	0,40	0,22	0,13	R$/m³
	> 3 a 6 m³	2,197	1,982	1,104	0,664	R$/m³
	> 6 a 10 m³	4,607	4,147	2,305	1,382	R$/m³
	> 10 a 20 m³	5,924	5,332	2,962	1,778	R$/m³
	> 20 a 40 m³	6,802	6,121	3,402	2,041	R$/m³
	> 40 a 200 m³	7,351	6,616	3,676	2,205	R$/m³
	> 200 m³	7,899	7,109	3,950	2,369	R$/m³
Pública	Fixa	9,65	8,68	4,82	2,90	R$/mês
	0 a 3 m³	0,55	0,49	0,28	0,16	R$/m³
	> 3 a 6 m³	1,972	1,778	0,986	0,589	R$/m³
	> 6 a 10 m³	3,949	3,553	1,975	1,185	R$/m³
	> 10 a 20 m³	5,705	5,135	2,853	1,712	R$/m³
	> 20 a 40 m³	6,582	5,924	3,291	1,975	R$/m³
	> 40 a 200 m³	7,021	6,319	3,511	2,106	R$/m³
	> 200 m³	7,460	6,714	3,731	2,238	R$/m³

As tabelas abaixo exemplificam algumas das faturas para consumos de unidades residenciais, residenciais sociais, comerciais e industriais para aqueles que recebem os serviços de água e EDT. É importante ressaltar que usuários cadastrados no CadÚnico, com renda *per capita* mensal de até ½ salário mínimo, têm direito à Tarifa Social e poderão ter faturas até 10% menores do que aqueles faturados na categoria Residencial.

Faturas - Água e EDT				
Volume	Fatura (R$)		Diferença	
(m³)	Residencial	Tarifa Social	R$	%
0	7,53	6,78	-0,75	-9,96%
1	8,05	7,25	-0,80	-9,94%
2	8,57	7,72	-0,85	-9,92%
3	9,09	8,19	-0,90	-9,90%
4	11,80	10,63	-1,17	-9,92%
5	14,51	13,07	-1,44	-9,94%
6	17,22	15,50	-1,71	-9,95%
7	20,76	18,87	-1,89	-9,10%
8	24,31	22,24	-2,07	-8,50%
9	27,85	25,61	-2,24	-8,06%
10	31,39	28,97	-2,42	-7,71%
11	38,40	35,63	-2,77	-7,22%
12	45,40	42,28	-3,12	-6,88%
13	52,41	48,93	-3,47	-6,63%
14	59,41	55,58	-3,83	-6,44%
15	66,41	62,24	-4,18	-6,29%
16	76,63	72,45	-4,18	-5,45%
17	86,84	82,67	-4,18	-4,81%
18	97,06	92,88	-4,18	-4,30%
19	107,27	103,09	-4,18	-3,89%
20	117,48	113,31	-4,18	-3,55%
21	128,95	124,77	-4,18	-3,24%
22	140,41	136,24	-4,18	-2,97%
23	151,88	147,70	-4,18	-2,75%
24	163,34	159,16	-4,18	-2,56%
25	174,80	170,63	-4,18	-2,39%
26	186,27	182,09	-4,18	-2,24%
27	197,73	193,56	-4,18	-2,11%
28	209,20	205,02	-4,18	-2,00%
29	220,66	216,48	-4,18	-1,89%
30	232,12	227,95	-4,18	-1,80%

Categoria Comercial	
Volume	Fatura
(m³)	(R$)
0	20,37
5	31,22
10	70,41
20	182,97
30	312,20
50	581,10
100	1.279,45
200	2.676,15
300	4.176,95

Categoria Industrial	
Volume	Fatura
(m³)	(R$)
0	20,37
5	31,22
10	70,41
20	182,97
30	312,20
50	581,10
100	1.279,45
200	2.676,15
300	4.176,95

Sobre a parcela de usuários que não possuem conexão à internet para acessar o site da Agência, a Assessoria de Comunicação da Arsae está buscando melhorar a maneira como as informações sobre os trabalhos realizados chegam até a população. Uma possibilidade é o uso de veículos de comunicação de massa como rádio, televisão e jornal, e o envio direto de impressos informativos.

Além disso, ressalta-se que qualquer usuário pode entrar em contato gratuitamente com a Arsae através da Ouvidoria, que atende ao telefone 0800 031 92 93. O usuário também pode buscar informações com o próprio prestador, através das unidades de atendimento ao público, as quais devem disponibilizar a cópia da Resolução Arsae-MG 40/2013, que dispõe sobre as condições gerais da prestação dos serviços, cópia da resolução tarifária em vigor, cópia da tabela de preços e prazos de serviços não tarifados, entre outros documentos determinados pela Agência.

3.9 Hayden Matos

Município e representação: Fronteira dos Vales, prefeito do município
Assunto(s):

- Reclamação sobre a falta de investimentos na Copanor;
- Crítica à má qualidade dos serviços prestados;
- Protesto sobre o descaso da Copasa e do Estado com a Copanor;
- Questionamento sobre a realização de uma Revisão Tarifária para a Copanor, dada a situação ruim dos serviços oferecidos.

Resposta:

Conforme exposto na Nota Técnica Arsae 01/2016, relativa ao Diagnóstico da Copanor, a Companhia depende de investimentos não onerosos do Estado para realizar seus investimentos. O Convênio de Cooperação Técnica e Financeira (nº 025/2007), firmado entre o Estado de Minas Gerais, a Secretaria de Estado da Saúde, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a Copasa e Copanor, previa o repasse de recursos financeiros do Fundo Estadual de Saúde para a realização dos investimentos da subsidiária. O convênio previu um total de R$ 545 milhões a serem alocados pelo Estado entre 2007 e 2010 para universalizar os serviços na região Nordeste de Minas. A tabela abaixo demonstra o hiato existente entre os investimentos previstos e realizados, seja pelo não repasse por parte do Estado, seja por problemas de planejamento e gestão dos contratos de obras por parte da Copanor.

Evolução dos investimentos previstos e realizados pela Copanor (em R$ milhões)

Investimentos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total até 2015
Previstos	16,25	123,75	250,00	155,00	80,00	100,00	99,85	95,00	116,81	**1.036,66**
Realizados	0,00	20,50	79,50	100,12	63,47	84,74	74,69	69,41	25,32	**517,76**
% Executado	0,0%	16,6%	25,6%	36,7%	42,2%	48,0%	51,3%	53,5%	49,9%	**49,9%**

Fonte: dados enviados pela Copanor e Demonstrações Financeiras da Copasa de 2011 a 2016
Nota: os números anuais divergem dos apresentados na Nota Técnica Arsae 01/2016, pois, durante a Audiência Pública nº 11/2016, foram apresentados os dados corrigidos e atualizados pela Copanor. Cabe observar que ainda assim o percentual de execução não passa da metade (50%) dos recursos previstos.

Os problemas da Companhia não estão limitados apenas ao não repasse dos investimentos, que impede a expansão dos serviços. Os problemas da Companhia não estão limitados apenas ao não repasse dos investimentos, que impede a expansão dos serviços. Na fase de implementação da subsidiária, restringiu-se sua atuação a municípios e localidades com população entre 200 e 5.000 pessoas. Essa decisão, tomada no âmbito da Copasa sem intervenção de outros atores nem maiores justificativas, excluiu parte da população da zona rural isolada, além de impedir a subsidiária de assumir grandes sedes municipais, que continuam sob a prestação da controladora.

O Projeto Vida no Vale, que forneceu estudos que culminaram na criação da Copanor, atestou que a viabilidade econômica da subsidiária só seria possível pela migração de todos os municípios (sedes e localidades) operados pela Copasa na região Nordeste, incluindo todos os elementos dos sistemas, equipamentos e pessoal próprio. As sedes teriam tarifas maiores que subsidiariam e dariam suporte operacional às localidades, que apresentam maiores custos e usuários com menor capacidade de pagamento. Como apenas sedes e localidades de até 5 mil habitantes foram migradas para a subsidiária, sendo a maioria deficitária, não houve escala suficiente para viabilização econômica dos serviços, resultando em sucessivos prejuízos.

Os problemas de qualidade da prestação dos serviços da Copanor surgem como decorrência do desvirtuamento do que foi traçado no Projeto Vida no Vale e no Convênio 025/2007. A Arsae entende que a mudança na qualidade dos serviços está muito além da discussão sobre o índice da Revisão Tarifária, sendo necessária uma mudança estrutural que deve envolver forte participação da Copanor e da Copasa, além do

Estado, municípios, entidades públicas e segmentos sociais. Alguns passos estão sendo dados agora, com o Plano de Reestruturação e Capacitação de Pessoal, Plano de Manutenção e autorização da integralização do aumento de capital da subsidiária.

Sobre a qualidade dos serviços, a Arsae verifica em suas fiscalizações que o serviço da Copanor, em muitos momentos, apresenta condições insatisfatórias. Assim, um dos objetivos da presente Revisão Tarifária é justamente providenciar recursos que resultem em aumento da qualidade dos serviços e assegurar que o equilíbrio econômico-financeiro do prestador seja preservado, de modo a evitar que a prestação de serviços aconteça de forma ainda mais precária.

Porém, é importante destacar que os usuários devem pagar apenas pelo serviço que foi efetivamente prestado. Conforme Art. 81 da Resolução 40/2013 da Arsae, "somente poderá ser cobrada tarifa pelo serviço efetivamente prestado, salvo a tarifa mínima pela disponibilidade do serviço para unidade usuária".

Portanto, caso os usuários suspeitem que estão pagando por serviços que não estão sendo prestados ou que estejam sendo oferecidos de forma insatisfatória, a Arsae convida o município a denunciar os fatos à esta Agência. Nesses casos, serão realizadas as fiscalizações operacionais e econômico-financeiras pertinentes e poderá ser determinada a suspensão do pagamento dos serviços, a exemplo do que foi estabelecido para o município de Jenipapo de Minas em 2016.

3.10 Ademar Alves Pereira

Município e representação: Itinga, usuário residente na comunidade Ponte do Pasmado
Assunto(s):

- Reclamação sobre o tratamento inadequado da água distribuída pela Copanor, que usa muita soda cáustica;
- Denúncia sobre cobrança de tarifa de tratamento de esgoto no município, sendo que o serviço não é prestado;
- Denúncia sobre o lançamento de efluentes no Rio Jequitinhonha, causando poluição das águas, e captação inadequada do Córrego Água Fria, que estaria secando o curso d'água.

Resposta:

Sobre o uso excessivo de soda cáustica (hidróxido de sódio) no tratamento da água distribuída ao povoado de Ponte do Pasmado, no município de Itinga, a Arsae irá programar uma fiscalização *in loco* para averiguar de perto os problemas apontados.

Ademar informou também no seu município é cobrada a tarifa de tratamento de esgoto sem que o serviço seja prestado. Dados do SNIS (Sistema Nacional de Informações de Saneamento) de 2014 indicam que no município em questão há tanto o serviço de coleta de esgoto, quanto o tratamento dos efluentes. Consultando uma fonte de dados mais recente, o banco de faturamento da Copanor referente a junho de 2016, constatou-se que 3.464 economias de Itinga contavam com a prestação dos serviços de abastecimento de água, ao tempo que 2.542 economias possuíam acesso aos serviços de esgotamento sanitário (coleta e tratamento), compreendendo uma taxa, aproximada, de 73,38% de abrangência.

A Arsae pretende ratificar as informações com a Copanor e acionará a Gerência de Fiscalização Econômica para diligências sobre o assunto. Ainda assim, a Arsae convida o participante a formalizar sua queixa, apresentando casos concretos que levantem indícios para a Agência de que não há prestação de

serviços e de que as tarifas estão sendo cobradas indevidamente dos usuários, acelerando o processo de avaliação. A identificação de bairros e localidades também é desejável.

Considerando o número de municípios e usuários atendidos pelos prestadores regulados pela Arsae e o grande esforço para fiscalização financeira específica em casos como o levantado, a atuação da Agência é direcionada a reclamações adequadamente fundamentadas. Caso sejam constatadas irregularidades, será determinada a correção da cobrança que por ventura ocorra de forma inadequada, bem como estabelecerá a devolução dos montantes que tenham sido cobrados a maior, de acordo com a Resolução Arsae-MG nº 40/2013.

Sobre as denúncias da atuação da Copanor sobre os cursos d'água citados, a rede coletora cobre mais de 90% da cidade e a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) está em operação, porém necessita de um melhor monitoramento. A Agência iniciou o processo de fiscalização e irá cobrar esta questão. A Copanor tem outorga para captação de água no Córrego Água Fria, o apontamento do usuário será repassado à empresa.

3.11 Lindomar Pereira

Município e representação: Malacacheta, vereador do município
Assunto(s):

- Denúncia sobre o tratamento de água no município, que seria ineficiente e muitas vezes inexistente;
- Denúncia sobre a cobrança de tarifa de tratamento de esgoto no município, sendo que o serviço não é prestado.

Resposta:

Sobre o tratamento de água, o vereador afirmou que a água é coletada e distribuída sem tratamento prévio e que ele próprio já teve que fazer correções no sistema. A Arsae irá acionar a empresa e programar uma fiscalização in loco para averiguar os problemas apontados.

Quanto ao tratamento de esgoto, o participante afirmou que os efluentes são lançados diretamente nos leitos dos rios. No banco de faturamento da Copanor, referente ao mês de junho de 2016, foi identificada a cobrança apenas dos serviços de abastecimento de água para os distritos atendidos, a saber: Juco de Minas, Santo Antônio do Mucuri e Jaguaritira.

Ressalta-se que a Copasa também atua no município, sendo necessário verificar qual prestador é realmente o responsável pelos serviços citados pelo vereador.

A Arsae convida o autor a formalizar sua queixa, apresentando casos concretos que levantem indícios para a Agência de que não há prestação de serviços e de que as tarifas estão sendo cobradas indevidamente dos usuários. Quaisquer dados que atestem a inadequação de cobrança ou do serviço também subsidiarão a realização de uma fiscalização mais profunda no município. Uma resposta mais completa, com os dados operacionais e comerciais, pode ser encontrada no direcionamento dado ao questionamento da Sra. Prefeita Maria Ivone, presente neste mesmo documento.

3.12 Emilson Mendes

Município e representação: Malacacheta, vereador do município
Assunto(s):

- Crítica ao Projeto Vida no Vale

Resposta:

De acordo com o participante, o projeto só trouxe malefícios, acabando com o Córrego dos Índios e levando o esgoto de volta às casas dos moradores. A Arsae irá acionar a empresa e programar uma fiscalização *in loco* para averiguar os problemas apontados.

3.13 Edna Sarmento

Município e representação: Salinas, vereadora do município
Assunto(s):

- Questionamento sobre a fiscalização da Copanor pela Arsae;
- Denúncia sobre a cobrança de tarifa de tratamento de esgoto no município, sendo que o serviço não é prestado;
- Reclamação sobre o impacto do aumento tarifário sobre os usuários residenciais, que seria superior em relação aos usuários públicos e industriais.

Resposta:

A vereadora questionou o que a Arsae tem feito para coibir abusos cometidos pela Copanor e afirmou que a empresa tem lançado esgoto em área imprópria, sendo o Legislativo quem fiscaliza esses desmandos. A Arsae ressalta que tem cumprido a missão de fiscalizar. Entretanto, a capacidade de fiscalização é limitada, haja vista a grande quantidade de Municípios regulados e a restrição de recursos financeiros. Porém, é importante destacar que nenhuma demanda encaminhada deixou de ser apurada pela Agência, cobrando soluções e agindo em defesa do usuário.

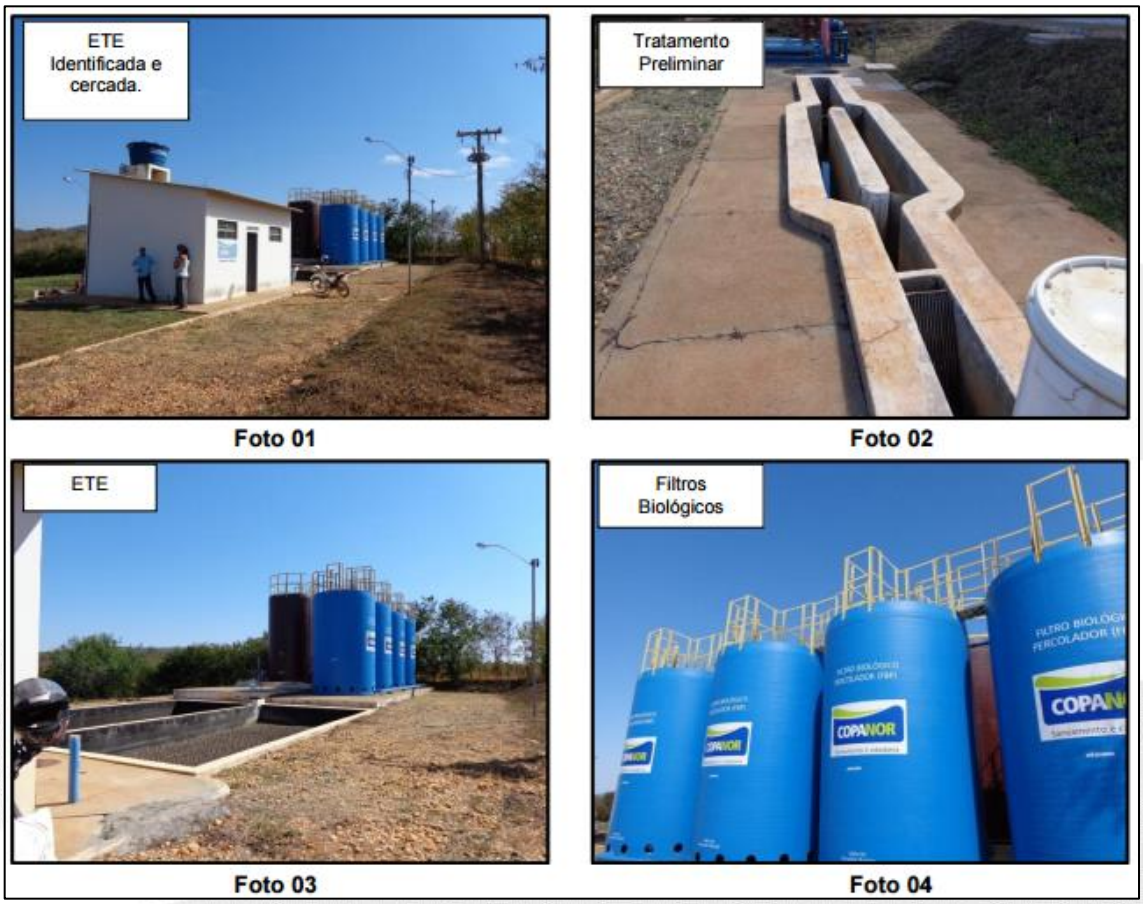
Sobre o tratamento de esgoto, no banco de faturamento da Copanor, referente a junho de 2016, foi identificado que a cobrança de tratamento se dá apenas no distrito de Nova Matrona, para 664 usuários, local onde fica a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE). Também é prestado o serviço de esgotamento estático para 254 usuários, todos do distrito de Montes Clarinhos.

Os dados observados não evidenciam indícios de cobrança indevida pelo serviço de esgotamento sanitário pela Copanor em Salinas. A Arsae convida o participante a formalizar sua queixa, apresentando casos concretos que levantem suspeitas para a Agência de que não há prestação de serviços e de que as tarifas estão sendo cobradas indevidamente dos usuários. Quaisquer dados que atestem a inadequação de cobrança ou do serviço também servirão para facilitar uma fiscalização no município.

A Arsae esteve no local em 2014[2] e identificou uma infraestrutura em grande parte adequada para o sistema de esgotamento sanitário da localidade, fazendo algumas ponderações sobre a necessidade de melhoria no monitoramento e controle dos efluentes. A Agência não obteve qualquer resposta quanto às informações sobre o monitoramento de efluentes tratados na ETE – prazo de janeiro de 2016 –, dificultando a caracterização da prestação de serviço. Seguindo os planos de ações da Copanor, aprovados pelo TCE-MG,

[2] http://arsae.mg.gov.br/images/documentos/rf_tec_op_ses_dist_nova_matrona.pdf

a revisão tarifária incluiu recursos para contratação de técnicos bioquímicos, atendendo a uma demanda relacionada à capacidade de pessoal para este tipo de controle e monitoramento.



Fonte: Relatório de fiscalização operacional Arsae para o Nova Matrona, Salinas, outubro de 2014.

Sobre o aumento das tarifas, uma das modificações realizadas pela Arsae na Revisão Tarifária foi a criação da Tarifa Social para usuários com baixo poder aquisitivo. Usuários cadastrados no CadÚnico, com renda mensal *per capita* inferior a ½ salário mínimo, têm direito ao benefício, arcando com faturas até 10% mais baratas do que as de usuários residenciais. A Tarifa Social foi criada de forma que as faturas dos usuários fossem semelhantes àquelas pagas atualmente. Dessa forma, como pode se ver no quadro abaixo, a população de baixa renda será muito pouco afetada pelo índice da Revisão Tarifária, com muitos usuários inclusive observando redução em suas faturas.

Faturas - Água e EDT				
Volume	Fatura (R$)		Diferença	
(m³)	Residencial	Tarifa Social	R$	%
0	7,82	6,78	-1,04	-13,30%
1	7,82	7,25	-0,57	-7,29%
2	7,82	7,72	-0,10	-1,28%
3	7,82	8,19	0,37	4,73%
4	10,43	10,63	0,20	1,90%
5	13,04	13,07	0,03	0,20%
6	15,65	15,50	-0,15	-0,93%
7	18,39	18,87	0,48	2,62%
8	21,13	22,24	1,11	5,25%
9	23,87	25,61	1,74	7,28%
10	26,61	28,97	2,37	8,89%
11	33,67	35,63	1,95	5,79%
12	39,31	42,28	2,97	7,56%
13	44,94	48,93	3,99	8,89%
14	50,57	55,58	5,01	9,91%
15	56,20	62,24	6,04	10,74%

Com relação aos usuários residenciais, estes de fato sofrerão os maiores impactos das faturas dependendo de seu nível de consumo. O aumento é justificado pelo fato de a categoria ser muito subsidiada na categoria na estrutura atual. Conforme estabelecido pelo parágrafo 7º do artigo 4º da Lei 16.698/2007, que criou a Copanor, as tarifas da subsidiária devem ser inferiores às praticadas pela empresa controladora. Mesmo após o índice da Revisão Tarifária, percebe-se que a fatura de um usuário industrial da Copanor que consome 10 m³ é 18,03% menor do que aquela praticada pela Copasa, enquanto essa diferença alcança 48,05% se comparadas unidades residenciais dos prestadores, demonstrando um maior subsídio aos usuários residenciais. Cabe reforçar que para a maior parte dos usuários (96% dos usuários residenciais consomem até 20 m³), as faturas residenciais são muito inferiores às faturas não residenciais, como exemplifica o quadro abaixo.

Volume	Fatura - Água e EDT (R$)		Diferença	
(m³)	Residencial	Industrial	R$	%
0	7,53	20,37	-12,84	-63,03%
1	8,05	21,20	-13,15	-62,03%
2	8,57	22,03	-13,46	-61,10%
3	9,09	22,86	-13,77	-60,24%
4	11,80	27,04	-15,24	-56,36%
5	14,51	31,22	-16,71	-53,53%
6	17,22	35,40	-18,18	-51,36%
7	20,76	44,15	-23,39	-52,98%
8	24,31	52,91	-28,60	-54,06%
9	27,85	61,66	-33,81	-54,83%
10	31,39	70,41	-39,02	-55,42%
11	38,40	81,67	-43,27	-52,98%
12	45,40	92,93	-47,52	-51,14%
13	52,41	104,18	-51,78	-49,70%
14	59,41	115,44	-56,03	-48,54%
15	66,41	126,69	-60,28	-47,58%
16	76,63	137,95	-61,32	-44,45%
17	86,84	149,21	-62,36	-41,80%
18	97,06	160,46	-63,41	-39,51%
19	107,27	171,72	-64,45	-37,53%
20	117,48	182,97	-65,49	-35,79%

3.14 Representante da comunidade de Marimbondo, Caiçara e Tabuleiro (Salinas-MG)

Município e representação: Salinas, usuário representante das comunidades de Marimbondo, Caiçara e Tabuleiro. O participante não se identificou durante sua manifestação na sessão presencial.
Assunto(s):

- Reclamação sobre o cheiro do rio Salinas, que está em péssimas condições devido ao esgoto lançado pela Copanor.

Resposta:

O usuário, que não foi identificado, representa as comunidades de Marimbondo, Caiçara e Tabuleiro e cobra providências e resposta de autoridades sobre a reclamação a respeito das condições do rio Salinas.

A Arsae direcionará fiscalização para apurar a denúncia, devendo o demandante identificar o local para apuração.

3.15 Cláudio Barbosa

Município e representação: Salinas, enfermeiro e coordenador do Serviço de Vigilância Sanitária do município
Assunto(s):

- Crítica à ETA de Nova Matrona, que é toda ao ar livre, que estaria causando sério problema de saúde pública;
- Denúncia de esgoto escoando em vias públicas;
- Relato sobre o descarte irregular de esgoto no Rio Salinas, que estaria asfixiando os peixes e prejudicando a população ribeirinha e os produtores do Projeto Agricultura Familiar, que fornece alimentos às escolas municipais.

Resposta:

É comum a ETA ser aberta até a fase da filtração, após o tanque de contato a água filtrada não pode estar "a céu aberto", conforme relatou o participante. A Arsae direcionará a fiscalização para apurar a denúncia.

3.16 Jesuíno

Município e representação: Salinas, presidente da Associação de Agricultores de Salinas
Assunto(s):

- Relato de que os peixes do Rio Salinas morreram devido ao lançamento de esgoto em seu leito, em fevereiro de 2015.

Resposta:

O participante relata que a Copasa informou que foi um acidente e que a situação seria normalizada, no entanto o problema persiste até hoje e a empresa não o reconhece. Foi relatado também que o lançamento de efluentes ocorre próximo a uma Estação de Tratamento de Água (ETA).

A Arsae informa que o processo de fiscalização da sede de Salinas já foi iniciado, estando em fase de elaboração dos relatórios e cobranças ao prestador.

3.17 Antônio Rodrigues

Município e representação: Bandeira, prefeito do município
Assunto(s):

- Relato de problemas nas estações de tratamento de água e de esgoto (ETA e ETE);
- Denúncia de esgoto escoando em vias públicas e sendo lançado *in natura* em curso d'água;
- Reclamação sobre a falta de investimentos na Copanor.

Resposta:

A Arsae direcionará fiscalização para apurar as denúncias.

Sobre a falta de investimentos na Copanor, ver resposta ao prefeito de Fronteira dos Vales, Hayden Matos, nesta Nota Técnica.

4. Considerações finais

A Audiência Pública nº 11/2016, com sessão presencial realizada em Teófilo Otoni-MG, mostrou que a percepção geral do público sobre os serviços prestados pela Copanor é ruim. Foram diversos participantes de municípios diferentes, mas com reclamações muitas vezes comuns. As manifestações mais frequentes são a respeito da falta de controle da qualidade da água distribuída pela empresa, de suspeitas de cobrança indevida por serviços não prestados, do impacto ambiental negativo das ações da Copanor nos rios e córregos dos municípios da região Nordeste de Minas Gerais e da falta de investimentos na Companhia.

Constatou-se que o índice de aumento tarifário propriamente dito não foi forte alvo de críticas. A situação descrita por alguns participantes é tão precária, que, no momento, o mais desejado que é seja dada solução aos problemas vivenciados.

Sobre as denúncias feitas, será dado tratamento diferenciado a elas, a depender do contexto de cada uma, conforme respondido ao participante nesta Nota Técnica. Algumas queixas foram repassadas à Copanor ou Copasa, outras às áreas de fiscalização econômica ou operacional da Arsae, e há aquelas que requerem mais informações, solicitadas ao participante, para que se possa averiguar melhor o problema.

Após a Audiência Pública, além da atualização de dados antes estimados, a Arsae reconsiderou a inclusão nas tarifas de parte dos recursos do Plano de Manutenção apresentado pela Copanor ao TCE-MG. O plano prevê investimentos para estruturação de um grupo de planejamento de manutenção, contratação de pessoal para essa área e elevação das despesas com manutenção civil e predial. Inicialmente a Arsae havia optado por desconsiderar as ações de manutenção civil e predial, pois foram julgadas superficiais e insuficientes. No entanto, devido à solicitação de reavaliação pela Companhia durante o processo de Audiência Pública, a Arsae optou por incluir esses recursos nas tarifas, uma vez que as ações descritas (pintura, capina e reparos) também são itens observados e cobrados durante as fiscalizações operacionais da Agência.

O detalhamento do cálculo final da Revisão Tarifária pode ser consultado na Nota Técnica CRFEF/GRT 07/2016. As outras solicitações da Copanor foram desconsideradas, devidamente justificadas no presente documento.

A Revisão Tarifária visou proporcionar melhores condições para a operação da Copanor, concedendo recursos para atenuar parte dos problemas estruturais e financeiros da companhia. A Arsae espera que no próximo ano já possam ser observadas melhorias nos serviços prestados na região, especialmente devido à implantação dos Planos de Manutenção e de Adequação e Capacitação de Pessoal. Entretanto, a superação de todos os desafios da Copanor vai muito além da discussão sobre o índice da Revisão Tarifária, envolvendo decisões de cunho estratégico por parte da Copasa, empresa controladora da Copanor, e do Estado.

Todos os documentos relativos a esse processo podem ser consultados no site da Arsae (www.arsae.mg.gov.br).

Elbert Figueira Araújo Santos
Assessor da Coordenadoria de Regulação e Fiscalização Operacional dos Serviços
Masp n° 10.620.59-9

Felipe Aprígio dos Santos Teixeira Ribeiro
Analista de Regulação Tarifária
Economista – Corecon-MG n° 8135

Fernando Silva de Paula
Assessor da Coordenadoria de Regulação e Fiscalização Operacional dos Serviços
Engenheiro Civil e Sanitarista – CREA-MG nº 92286/D

Gustavo Vasconcelos Ribeiro
Analista de Regulação Tarifária
Economista – Corecon-MG nº 8136

Juliana Nogueira de Avelar Marques
Analista Fiscal e de Regulação
Masp nº 1.371.535-4

Larissa Silveira Côrtes
Analista de Regulação Tarifária
Economista – Corecon-MG nº 7960

Paula Monteiro de Almeida
Analista de Regulação Tarifária
Economista – Corecon-MG nº 8119

Paulo Gabriel de Lima
Procurador do Estado de Minas Gerais
Procurador-Chefe da Arsae-MG
OAB-MG Nº. 96.008 / Masp nº 1.097.499-6

Rodrigo Bicalho Polizzi
Coordenador de Regulação e Fiscalização Operacional dos Serviços
Engenheiro Civil e Sanitarista – CREA-MG nº 80273/D

Sheila de Oliveira
Assessora-Chefe de Comunicação Social
Jornalista – Masp 1.391.713-3

Vitor Carvalho Queiroz
Chefe de Gabinete
Engenheiro Civil – CREA-MG n° 117.630

De acordo:

Raphael Castanheira Brandão
Assessor da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira
Economista – Corecon-MG nº 7830

O estudo que subsidiou a presente Nota Técnica também contou com a participação de:
- Gerência de Fiscalização Operacional: Maurício de Faria Soares, Fellipe Moreira Silva, Lucas Marques Pessoa, Lucas Oliveira Cesar e estagiária Emmanuelle Machado Maia Nogueira Lima;
- Gerência de Informação Operacional: Gizele Borba e Flávio Martins Da Cruz;
- Gerência de Planejamento e Controle: Érica Villalaz e Raphael Tadeu Leite Gomes.