



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gerência de Informações Operacionais

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 16/2021

Belo Horizonte, 10 de fevereiro de 2021.

**PARECER TÉCNICO GIO Nº 016/2021:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE ITAPEVA OPERADOS PELA COPASA**

1 INFORMAÇÕES DA PUBLICAÇÃO

Diretoria Colegiada:

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

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

- Henrique Pereira Barcelos.

Gerência de Informações Operacionais (GIO):

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

Equipe técnica:

- Misael Dieimes de Oliveira, Analista Fiscal e de Regulação, Masp: 1.367.103-7;
- Otávio Henrique Campos Hamdan, Analista Fiscal e de Regulação, Masp: 1.371.429-0;

Apoio técnico:

- Gabriela Luiza Pereira, Estagiária, Masp: 5050-5.

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

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

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

Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de água e de Esgotamento sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG). Parecer Técnico GIO nº 016/2021: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Itapeva prestados pela Copasa. Belo Horizonte: ArsaE-MG, 2021. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001327/2020-05. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMGPesquisa>>.

Local e data: Belo Horizonte, 10 de fevereiro de 2021.

2 ESCOPO DA AVALIAÇÃO

Prestador: Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa).

- Endereço da sede do prestador: Rua Mar de Espanha, nº 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte - MG. CEP: 30330-900.
- Gerência Regional: Pouso Alegre.
- Município avaliado: Itapeva.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001327/2020-05.

3 INFORMAÇÕES AVALIADAS

Foram avaliadas as informações dos últimos seis meses disponíveis em cada base de dados, conforme origem descrita a seguir:

- OP01: Informações operacionais do serviço de abastecimento de água
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000202/2019-22.
Período de análise: abril de 2020 até setembro de 2020.
- OP02: Informações resumidas de controle da qualidade da água
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000203/2019-92.
Período de análise: não se aplica.
- OP06: Paralisações no abastecimento de água
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000207/2019-81.
Período de análise: não se aplica.
- OP07: Informações operacionais do serviço de esgotamento sanitário
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000208/2019-54.
Período de análise: abril de 2020 até setembro de 2020.
- OP08: Informações resumidas de monitoramento do tratamento de esgoto
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000209/2019-27.
Período de análise: não se aplica.
- OP11: Informações de by-pass de esgoto
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000212/2019-43.
Período de análise: não se aplica.
- OP12: Solicitações e reclamações
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000213/2019-16.
Período de análise: maio de 2020 até outubro de 2020.
- OP13: Ordens de serviços
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.
Período de análise: maio de 2020 até outubro de 2020.
- OP14: Informações de contratos
Fonte: documentos recebidos.
Período de análise: abril de 2020 até setembro de 2020.
- OP51: Informações de racionamento
Fonte: processos SEI-MG nº 2440.01.0000174/2020-96, 2440.01.0000173/2020-26 e 2440.01.0000171/2020-80.
Período de análise: não se aplica.
- OP53: Comunicados operacionais

Fonte: site do prestador.

Período de análise: não se aplica.

4 RESUMO DAS CONSTATAÇÕES

Total de constatações: 12.

Constatações pendentes: 9.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 2, sendo 1 pendente(s).
- Mau desempenho: 8, sendo 8 pendente(s).

Distribuição das constatações segundo base de dados:

- OP01: Informações operacionais do serviço de abastecimento de água: 3, sendo 1 pendente(s).
- OP02: Informações resumidas de controle da qualidade da água: 0, sendo 0 pendente(s).
- OP06: Paralisações no abastecimento de água: 0, sendo 0 pendente(s).
- OP07: Informações operacionais do serviço de esgotamento sanitário: 1, sendo 0 pendente(s).
- OP08: Informações resumidas de monitoramento do tratamento de esgoto: 0, sendo 0 pendente(s).
- OP11: Informações de by-pass de esgoto: 0, sendo 0 pendente(s).
- OP12: Solicitações e reclamações: 3, sendo 3 pendente(s).
- OP13: Ordens de serviços: 4, sendo 4 pendente(s).
- OP14: Informações de contratos: 1, sendo 1 pendente(s).
- OP51: Informações de racionamento: 0, sendo 0 pendente(s).
- OP53: Comunicados operacionais: 0, sendo 0 pendente(s).

5 DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES

A seguir é apresentada a descrição das constatações identificadas, o posicionamento do prestador e o parecer da agência sobre cada uma:

> LOCALIDADE: ITAPEVA.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (15/dez/20): Está ausente a informação "Consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água (kWh)", para a sede do município, no período de abril a setembro de 2020, com exceção dos meses de maio e junho. Gentileza informar os dados faltantes.
- Resposta do prestador (19/jan/21): Ver relatório anexo 2 Anexo(s): sim
- Parecer da agência (10/fev/21): Concluído. Consideração(ões): Para conhecimento.

2. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (15/dez/20): O Volume captado de água (43.094 m³) está menor que o Volume na entrada da ETA (43.657 m³), para a sede do município, no mês de abril de 2020. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para o mês?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Os dados corretos são: Volume captado(aduzido) = 39632
Volume produzido macromedido = 39304
Conforme tela do SICOE anexo 3. Anexo(s): sim
- Parecer da agência (10/fev/21): Concluído. Consideração(ões): -

3. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (15/dez/20): O cálculo do volume médio micromedido por economia hidrometrada está incorreto em setembro de 2020. Foi informado um valor de 337,7 m³ por economia, ao passo que o valor correto é de 9,7. Gentileza ajustar a metodologia de cálculo para os próximos meses.

- Resposta do prestador (19/jan/21): A metodologia será ajustada para o envio nos próximos meses. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO acompanhar o envio das próximas bases para verificar se a metodologia será, de fato, ajustada.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): O índice de reclamações de falta de água esteve acima da média dos municípios avaliados em todo período. Em setembro de 2020 registrou-se 143,1 reclamações desse tipo por 10 mil habitantes e a média foi de 35,6. Observou-se uma concentração dos registros nos bairros Popular (17 registros e 21% do total), Centro (13 registros e 16% do total) e Nova Itapeba (12 registros e 15% do total). Qual o motivo do alto índice de reclamações desse tipo no município e nos bairros destacados? O que será realizado para que o índice alcance patamares aceitáveis? Quais ações serão adotadas nos bairros citados?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Devido à pandemia, redução de funcionários, houve um vazamento não aflorante de difícil detecção, este fato afetou o sistema de abastecimento. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Nos dados referentes ao mês de novembro, observa-se que o problema ainda persiste. Recomenda-se à GFO acompanhar o caso, solicitando ações e prazos para regularização do sistema.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): Em maio de 2020, verificou-se que 43% das solicitações de ligação de água sem prolongamento foram atendidas em 7 dias úteis e 57% em 10 dias úteis, ambos percentuais abaixo do estabelecido em resolução. O descumprimento ocorreu também nos meses subsequentes: em junho de 2020 foram 94% atendidas em 10 dias úteis, em agosto de 2020 foram 95% atendidas em 10 dias úteis, em setembro de 2020 foram 90% atendidas em 10 dias úteis e outubro de 2020 foram 58% atendidas em 7 dias úteis e 67% em 10 dias úteis. Qual o motivo do não cumprimento das metas normativas? O que será realizado para que os prazos sejam cumpridos?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Devido à pandemia, redução de funcionários, as solicitações não foram atendidas dentro do prazo. Na licitação 1120200123 a empresa EAS Serviços de Água e Esgoto EIRELLI, foi a vencedora do certame, aguardando assinatura do contrato e ordem de serviço para que os prazos das solicitações sejam cumpridos. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO acompanhar a situação, solicitando cronograma e prazo para resolução do problema e verificar se o problema será resolvido com a nova contratação de empresa terceirizada. Importante ressaltar o descumprimento de meta normativa.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): Em maio de 2020, verificou-se que 77% dos vazamentos de água foram solucionados em 24 horas e 92% em 48 horas, ambos percentuais abaixo do estabelecido em resolução. O descumprimento ocorreu também nos meses subsequentes: em junho de 2020 foram 57% solucionados em 24 horas, em julho de 2020 foram 71% solucionados em 24 horas e 86% em 28 horas, em agosto de 2020 foram 60% solucionados em 24 horas e 67% em 48 horas, em setembro de 2020 foram 80% solucionados em 24 e 48 horas e em outubro de 2020 foram 40% solucionados em 24 horas e 80% em 48 horas. Qual o motivo do não cumprimento das metas normativas? O que será realizado para que os prazos sejam cumpridos?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Devido à pandemia, redução de funcionários, as solicitações não foram atendidas dentro do prazo. Na licitação 1120200123 a empresa EAS Serviços de Água e Esgoto EIRELLI, foi a vencedora do certame, aguardando assinatura do contrato e ordem de serviço para que os prazos das solicitações sejam cumpridos. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO acompanhar a situação e verificar se o problema será resolvido com a contratação da empresa. Importante ressaltar o descumprimento de meta normativa.

>> TIPO DE SERVIÇO: ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

7. Ausência de informação segundo a base de dados OP07.

- Constatação da agência (22/dez/20): Está ausente a informação "Consumo de energia elétrica no sistema de esgotamento sanitário (kWh)", para a sede do município, de junho a setembro de 2020. Gentileza informar os dados faltantes e informar mensalmente nos próximos envios.
- Resposta do prestador (19/jan/21): Ver relatório anexo 1 Anexo(s): Sim
- Parecer da agência (10/fev/21): Concluído. Consideração(ões): -

8. Baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação de esgoto segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (22/dez/20): Em maio de 2020, verificou-se que 57% das solicitações de ligação de esgoto sem prolongamento foram atendidas em 7 dias úteis e 57% em 10 dias úteis, ambos percentuais abaixo do estabelecido em resolução. O descumprimento ocorreu também no mês subsequente: em junho de 2020 foram 56% atendidas em 7 dias úteis. Qual o motivo do não cumprimento das metas normativas? O que será realizado para que os prazos sejam cumpridos?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Devido a pandemia, redução de funcionários, as solicitações não foram atendidas dentro do prazo. Na licitação 1120200127 a empresa Quadrum Engenharia e Projetos Ltda, foi a vencedora do certame, aguardando assinatura do contrato e ordem de serviço para que os prazos das solicitações sem cumpridos. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO acompanhar a situação e verificar se o problema será resolvido com a contratação da empresa. Importante ressaltar o descumprimento de meta normativa.

9. Baixo percentual de atendimento ao prazo para vistoria de esgoto segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (22/dez/20): Em maio de 2020, verificou-se que 86% das solicitações de vistoria de esgoto foram atendidas em 5 dias úteis. Em setembro de 2020, verificou-se que 80% das solicitações de vistoria de esgoto foram atendidas em 5 dias úteis. Ambos percentuais abaixo do estabelecido em resolução. Qual o motivo do não cumprimento das metas normativas? O que será realizado para que os prazos sejam cumpridos?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Devido a pandemia, redução de funcionários, as solicitações não foram atendidas dentro do prazo. Na licitação 1120200127 a empresa Quadrum Engenharia e Projetos Ltda, foi a vencedora do certame, aguardando assinatura do contrato e ordem de serviço para que os prazos das solicitações sem cumpridos. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO acompanhar a situação e verificar se o problema será resolvido com a contratação da empresa. Importante ressaltar o descumprimento de meta normativa.

10. Não cumprimento de meta contratual segundo a base de dados OP14.

- Constatação da agência (22/dez/20): O contrato de programa estabeleceu a conclusão da primeira etapa da estação de tratamento de esgoto em 2017. No entanto, o município não trata esgoto, mesmo diante de contrato que prevê o serviço desde 12/07/2013. Quando o esgoto será tratado no município? Qual o cronograma até o início da operação?
- Resposta do prestador (19/jan/21): A unidade de serviço de gestão de projetos irá priorizar elaboração do projeto do SES em 2022 e após conclusão do projeto, recurso poderá ser assegurado, áreas negociadas e formalização do licenciamento ambiental e finalmente licitação da obra. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO que solicite prazos e cronogramas do projeto do SES no município. Após, a GPC poderia acompanhar a execução.

>> TIPO DE SERVIÇO: NÃO ESPECIFICADO.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): O índice de reclamações estava acima da média dos municípios avaliados em agosto e setembro de 2020. Em agosto de 2020 foram 106 reclamações por 10 mil habitantes e média dos outros municípios de 76,2. Em setembro de 2020 foram 164,3 reclamações por 10 mil habitantes e média dos outros municípios de 84. Qual o motivo do alto índice de reclamações no município? O que será realizado para que o índice alcance patamares aceitáveis?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Devido a pandemia, redução de funcionários, as solicitações não foram atendidas dentro do prazo. Através das licitações 1120200123 e 1120200127 com os serviços terceirizados, pretende-se regularizar os atendimentos dentro dos prazos estabelecidos. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se a GFO acompanhar a situação para verificar se a situação será, de fato, regularizada.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): O percentual de atendimento aos prazos das solicitações está abaixo da média de outros municípios avaliados em junho, setembro e outubro de 2020. Em outubro de 2020 foram 27,1% de solicitações não atendidas no prazo, ao passo que a média foi de 16,1%. Qual o motivo desse índice de descumprimento? O que será feito para que os prazos sejam atendidos?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Devido a pandemia, redução de funcionários, as solicitações não foram atendidas dentro do prazo. Através das licitações 1120200123 e 1120200127 com os serviços terceirizados, pretende-

se regularizar os atendimentos dentro do prazos estabelecidos. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se a GFO acompanhar a situação para verificar se a situação será, de fato, regularizada.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da avaliação dos municípios listadas bem como eventuais anexos enviados pelo prestador estão disponíveis no processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG).

Belo Horizonte, 10 de fevereiro de 2021.

Misael Dieimes de Oliveira
Analista Fiscal e de Regulação, Masp: 1.367.103-7

Otávio Henrique Campos Hamdan
Analista Fiscal e de Regulação, Masp: 1.371.429-0

Gabriela Luiza Pereira
Estagiária, Masp: 5050-5

Luciana de Figueiredo Alcobaça Campos
Gerente de Informações Operacionais, Masp: 1.485.145-5



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Luiza Pereira, Estagiário (a)**, em 10/02/2021, às 14:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25348638** e o código CRC **59C2FD50**.