



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gerência de Informações Operacionais

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 24/2021

Belo Horizonte, 10 de fevereiro de 2021.

**PARECER TÉCNICO GIO Nº 024/2021:  
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO  
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE NOVA RESENDE 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](http://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 024/2021: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Nova Resende prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsaemg, 2021. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001329/2020-48. 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: São Sebastião do Paraíso.
- Município avaliado: Nova Resende.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001329/2020-48.

## 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: março 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: março de 2020 até setembro de 2020.
- OP07: Informações operacionais do serviço de esgotamento sanitário  
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000208/2019-54.  
Período de análise: não se aplica.
- OP08: Informações resumidas de monitoramento do tratamento de esgoto  
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000209/2019-27.  
Período de análise: não se aplica.
- OP11: Informações de by-pass de esgoto  
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000212/2019-43.  
Período de análise: não se aplica.
- OP12: Solicitações e reclamações  
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000213/2019-16.  
Período de análise: abril de 2020 até outubro de 2020.
- OP13: Ordens de serviços  
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.  
Período de análise: abril de 2020 até outubro de 2020.
- OP14: Informações de contratos  
Fonte: documentos recebidos.  
Período de análise: março 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: 9.

Constatações pendentes: 6.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 2, sendo 1 pendente(s).
- Mau desempenho: 5, sendo 5 pendente(s).

Distribuição das constatações segundo base de dados:

- OP01: Informações operacionais do serviço de abastecimento de água: 4, sendo 2 pendente(s).
- OP02: Informações resumidas de controle da qualidade da água: 0, sendo 0 pendente(s).
- OP06: Paralisações no abastecimento de água: 1, sendo 0 pendente(s).
- OP07: Informações operacionais do serviço de esgotamento sanitário: 0, 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: 1, sendo 1 pendente(s).
- OP13: Ordens de serviços: 2, sendo 2 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: NOVA RESENDE.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): Está ausente a informação "Consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água (kWh)", para a sede do município, em todo o ano de 2020, com exceção de maio e junho. Gentileza informar os dados faltantes e informar mensalmente nos próximos envios.
- Resposta do prestador (19/jan/21): Anexo " Portal de Informações" com o lançamento do consumo de energia de 01/2020 até 10/2020 Anexo(s): sim
- Parecer da agência (10/fev/21): Concluído. Consideração(ões): -

2. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (22/dez/20): O percentual de utilização da capacidade hidráulica está acima de 100% em agosto e setembro de 2020. Há algum erro na informação da capacidade de produção informada? Qual o motivo do valor ser acima de 100%?
- Resposta do prestador (19/jan/21): O motivo é que a atual ETA tem capacidade de tratamento para 17 l/s e está sendo tratado em torno de 24 l/s. A Copasa está no momento realizando obras de ampliação do SAA , onde será também aumentado a capacidade de tratamento da ETA. Anexo(s): não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO/GPC acompanhar a situação e compreender melhor a operação acima da capacidade. Importante observar se há comprometimento da qualidade da água distribuída.

3. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (22/dez/20): Em setembro de 2020, o volume médio micromedido por economia foi

informado erroneamente. A informação reportada foi de 414,6 m<sup>3</sup> por economia, ao passo que o correto seria 9,0. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

- Resposta do prestador (19/jan/21): Será verificado e reajustado. Anexo(s): não
- Parecer da agência (10/fev/21): Concluído. Consideração(ões): -

4. Comprometimento da capacidade de produção segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (22/dez/20): Em setembro de 2020, a estação de tratamento de água funcionou, em média, 23:12 por dia e o percentual de utilização da capacidade hidráulica é elevado. Há indícios de sobrecarga no sistema e, por isso, o que a companhia tem feito para garantir o abastecimento da população? Há um plano de expansão da capacidade de produção?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Neste período, devido ao calor excessivo, houve consumo elevado de água e o manancial reduziu o volume de água. A Copasa está realizando obras de ampliação do SAA que iniciaram no terceiro trimestre de 2020 com previsão de término em 2021. Desta forma irá sanar os problemas apresentados. Anexo(s): não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO/GPC acompanhar a situação, solicitando o cronograma das obras de ampliação do SAA.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): Não há registros de paralisações no sistema de abastecimento de água do município. Não houve paralisações ou há eventos não reportados à Arsae-MG?
- Resposta do prestador (19/jan/21): Não houve paralisações no período. Anexo(s): não
- Parecer da agência (10/fev/21): Concluído. Consideração(ões): -

6. 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 outubro de 2020, quando registrou-se 43,8 reclamações desse tipo por 10 mil habitantes e a média foi de 32,5. Observou-se uma concentração dos registros nos bairros Lava pés (24 registros e 58,5% do total), Centro e Vila Operária (cada um com 6 registros e 14,6% 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): O problema ocasionada relativo as reclmações de falta de água foi devido a vazão do manancial captado que reduziu bastante, a produção não conseguia atender a demanda, trabalhando praticamente 24 hs. O consumo de água elevado devido ao calor. A Copasa está realizando obras de ampliação do SAA que iniciaram no terceiro trimestre de 2020 com previsão de encerrar em 2021. Desta forma irá sanar os problemas apresentado. Anexo(s): não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO/GPC acompanhar a situação, solicitando o cronograma das obras de ampliação do SAA.

7. 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 71% das solicitações de ligação de água sem prolongamento foram atendidas em 10 dias úteis, percentual abaixo do estabelecido em resolução. Nos meses posteriores o problema manteve-se: em julho de 2020, 56% foram atendidas em 7 dias úteis e 69% em 10 dias úteis, em agosto de 2020 foram 70% das solicitações desse tipo atendidas em 10 dias úteis, em setembro de 2020 foram 63% atendidas em 7 dias úteis e 88% atendidas em 10 dias úteis e em outubro de 2020 foram 85% atendidas 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): Diante do cenário atual que visa o combate à pandemia do Covid-19(Coronavírus), a COPASA-MG está com o quadro de empregados reduzido na cidade de Nova Resende, causando atrasos na execução das ligações de água. A COPASA-MG vem buscando apoio das cidades próximas e reforçando junto a equipe operacional sobre a importância do atendimento dentro dos prazos estabelecidos na Resolução Normativa ARSAE-MG nº131/2019. Além disso, está em andamento na fase interna um processo licitatório para prestação dos serviços de Crescimento Vegetativo de Água que atenderá a cidade de Nova Resende. Anexo(s): não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO acompanhar a execução das ações propostas e se o problema em questão será solucionado. Importante ressaltar o descumprimento normativo.

8. Baixo percentual de atendimento ao prazo para vistoria de água segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (22/dez/20): Em junho de 2020, verificou-se que 88% das solicitações de vistoria de água

foram atendidas em 5 dias úteis, percentual abaixo do estabelecido em resolução. Nos meses posteriores o problema manteve-se: em julho de 2020, 68% foram atendidas em 3 dias úteis e 91% em 5 dias úteis, em agosto de 2020 foram 92% das solicitações desse tipo atendidas em 5 dias úteis, em setembro de 2020 foram 29% atendidas em 3 dias úteis e 43% atendidas em 5 dias úteis e em outubro de 2020 foram 64% atendidas em 3 dias úteis e 79% em 5 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): Diante do cenário atual que visa o combate à pandemia do Covid-19(Coronavírus), a COPASA-MG está com o quadro de empregados reduzido na cidade de Nova Resende, causando atrasos na execução das vistorias de água. A COPASA-MG vem buscando apoio das cidades próximas e reforçando junto a equipe operacional sobre a importância do atendimento dentro dos prazos estabelecidos na Resolução Normativa ARSAE-MG nº131/2019. Além disso, está em andamento na fase interna um processo licitatório para prestação dos serviços de Crescimento Vegetativo de Água que atenderá a cidade de Nova Resende. Anexo(s): não
- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se à GFO acompanhar a execução das ações propostas e se o problema em questão será solucionado. Importante ressaltar o descumprimento normativo.

>> TIPO DE SERVIÇO: ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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

- Constatação da agência (22/dez/20): Mesmo diante do contrato que celebra a prestação dos serviços de esgotamento sanitário desde 05/09/2013 e metas contratuais que sinalizavam para o início da coleta e tratamento de esgoto em 2016, esse serviço não é prestado. Quando os serviços de coleta e tratamento de esgoto serão iniciados? Qual o cronograma até o início da operação?
- Resposta do prestador (19/jan/21): As obras do SES de Nova Resende se encontra paralisada desde 03/2019, aguardando a análise/aprovação do termo aditivo de adequação das obras pela COPASA/SEMAD/FUNASA, porém ainda não existe um prazo definido para retomada.

O empreendimento está com aproximadamente 80 % do cronograma físico financeiro executado. Os interceptores previstos e as redes coletoras da bacia central (correspondente a aproximadamente 90%), foram implantadas e se encontram em condições de operação. Na ETE estão pendentes a execução das instalações elétricas / Urbanização. Devido a necessidade de adequação de planilha, haverá redução de meta física. As elevatórias 01,03 e 04 não serão executadas.

Anexo(s): não

- Parecer da agência (10/fev/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Importante a intermediação da Arsa-MG para acompanhar e instigar o início da prestação do serviço.

## 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 15:36, 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](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **25352390** e o código CRC **B798EAF4**.

Referência: Processo nº 2440.01.0001329/2020-48

SEI nº 25352390