

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 72/2021

Belo Horizonte, 31 de maio de 2021.

PARECER TÉCNICO GIO N° 072/2021:
AValiação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Araxá 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:

- Henrique Alves Santos, Estagiário, Masp: 5157-5;
- Liliane Aparecida Pinto Pereira, Estagiária, Masp: 5280-9.

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 072/2021: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Araxá prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2021. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000303/2021-05. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMGPesquisa>>.

Local e data: Belo Horizonte, 31 de maio 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: Araxá.
- Município avaliado: Araxá.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000303/2021-05.

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: julho de 2020 até dezembro de 2020.

- OP02: Informações resumidas de controle da qualidade da água

Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000203/2019-92.

Período de análise: julho de 2020 até dezembro de 2020.

- OP06: Paralisações no abastecimento de água

Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000207/2019-81.

Período de análise: julho de 2020 até dezembro de 2020.

- OP07: Informações operacionais do serviço de esgotamento sanitário

Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000208/2019-54.

Período de análise: julho de 2020 até dezembro de 2020.

- OP08: Informações resumidas de monitoramento do tratamento de esgoto

Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000209/2019-27.

Período de análise: julho de 2020 até dezembro de 2020.

- OP11: Informações de by-pass de esgoto

Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000212/2019-43.

Período de análise: julho de 2020 até dezembro de 2020.

- OP12: Solicitações e reclamações

Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000213/2019-16.

Período de análise: agosto de 2021 até janeiro de 2021.

- OP13: Ordens de serviços

Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.

Período de análise: agosto de 2021 até janeiro de 2021.

- OP14: Informações de contratos

Fonte: documentos recebidos.

Período de análise: não se aplica.

- OP51: Informações de racionamento

Fonte: processos SEI-MG nº 2440.01.0000174/2020-96, 2440.01.0000173/2020-26 e 2440.01.0000171/2020-80.

Período de análise: não se aplica.

- OP53: Comunicados operacionais

Fonte: site do prestador.

Período de análise: não se aplica.

4 RESUMO DAS CONSTATAÇÕES

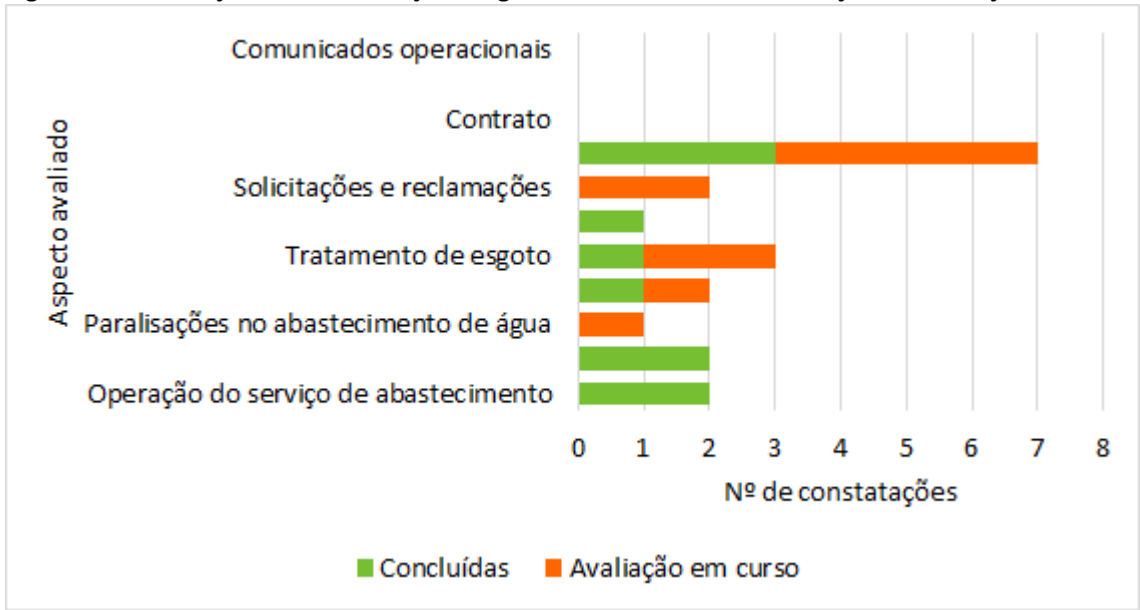
Total de constatações: 20.

Constatações pendentes: 10.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 3, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 1, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 16, sendo 10 pendente(s).

Figura 1. Distribuição das constatações segundo base de dados e situação da avaliação



5 DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES

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

> LOCALIDADE: ARAXÁ.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Está ausente a informação "Consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água (kWh)", para a sede do município, nos meses de julho, agosto e setembro. Gentileza informar os dados faltantes.
- Resposta do prestador (11/mai/21): Em anexo, relatório de consumo de energia no período solicitado. Anexo(s): Sim (anexo 03)
- Parecer da agência (31/mai/21): Concluído. Consideração(ões): -

2. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (12/mar/21): O cálculo do "Volume médio micromedido", para a sede do município, foi realizado incorretamente em setembro de 2020. Favor informar o valor correto para o mês citado.
- Resposta do prestador (11/mai/21): O valor do volume micromedido para o mês setembro de 2020 é 501.894m³, conforme anexo. (Informação Desempenho Operacional>05/2021). Anexo(s): SIM (VER ANEXO 02)
- Parecer da agência (31/mai/21): Concluído. Consideração(ões): -

3. Descumprimento de concentrações limite no controle da qualidade da água segundo a base de dados OP02.

- Constatação da agência (12/mar/21): Na localidade ARAXA, no SAA - SUPERFICIAL COR. AREIA FEIO E FUNDO (ID = 559), na PÓS-FILTRAÇÃO/PRÉ-DESINFECÇÃO da unidade de tratamento CONVENCIONAL (ID = 480), o parâmetro Turbidez apresentou atendimento a concentração limite de 89% no mês de setembro de 2020. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
- Resposta do prestador (11/mai/21): Foram realizados ajustes operacionais na carreira média de filtros, bem como orientações aos operadores desta unidade para conformidade quanto ao atendimento à Portaria de Consolidação do Ministério da Saúde nº 05 de 2017 - Anexo XX. Após ajustes, percebe-se que o atendimento foi regularizado. Anexo(s): SIM (VER ANEXO 01)
- Parecer da agência (31/mai/21): Concluído. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, verificou-se que os dados mais recentes, obtidos em relação ao período de janeiro a março de 2021, apresentam atendimento à concentração limite de 100%. Dado exposto, em consonância com a justificativa apresentada, a constatação foi concluída.

4. Descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água segundo a base de dados OP02.

- Constatação da agência (12/mar/21): Na localidade ARAXA, no SAA - SUPERFICIAL COR. AREIA FEIO E FUNDO (ID = 559), na PÓS-FILTRAÇÃO/PRÉ-DESINFECÇÃO da unidade de tratamento CONVENCIONAL (ID = 480), o parâmetro Turbidez apresentou cumprimento da frequência mínima de amostragem entre 88% e 89% nos meses de setembro e outubro de 2020. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
- Resposta do prestador (11/mai/21): Foi realizada manutenção no filtro 06, que encontrava-se parado devido a problemas estruturais. Tão logo concluída a manutenção, este filtro entrou em operação. Percebe-se que, após a manutenção, foi possível

atender a frequência de amostragem para água filtrada para parâmetro Turbidez. Anexo(s): SIM (VER ANEXO 01)

- Parecer da agência (31/mar/21): Concluído. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, verificou-se que os dados mais recentes, obtidos em relação ao período de janeiro a março de 2021, apresentam atendimento à frequência mínima de amostragem no controle de qualidade da água superior à 100%. Dado exposto, em consonância com a justificativa apresentada, a constatação foi concluída.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): As seis paralisações que ocorreram no período analisado tiveram duração superior a 12h. Quais ações têm sido tomadas pela companhia para que as paralisações não prejudiquem os usuários? Há algum cronograma ou planejamento de melhoria no sistema do município?

- Resposta do prestador (11/mar/21): A Copasa tem investido na modernização do Sistema de Abastecimento de Água, com a previsão de automatização de todo o sistema até o final de 2021. Além disso, são realizadas obras de melhoria nas diversas unidades, como Reservatórios e Estações Elevatórias de Água. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mar/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação da natureza das paralisações, assim como o impacto destas em relação à prestação de serviços aos usuários.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Na sede do município, o percentual de ordens não executadas de vazamento de água esteve acima da média dos municípios avaliados durante o período de agosto a dezembro de 2020. No mês de novembro de 2020, por exemplo, haviam 30,32% de ordens de vazamento de água não executadas, ao passo que a média foi de 28,89%. Qual o motivo do alto percentual de ordens não executadas no município? O que será realizado para que o índice alcance patamares aceitáveis?

- Resposta do prestador (11/mar/21): Em decorrência da pandemia, tivemos um número considerável de funcionários afastados de suas atividades. Como consequência desta situação, houve um comprometimento no atendimento as demandas, provocando assim um acúmulo de serviços e eventuais atrasos nos atendimentos. A partir de setembro/2020, foi iniciado o novo contrato de manutenção e melhorias do sistema de água. Contudo, devido ao acúmulo dos serviços, decorrentes dos fatos relatados, também houve comprometimento ao atendimento. Para melhoria do processo, foi reforçada a quantidade de equipes, de forma a atender as demandas dentro do prazo determinado. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mar/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação da natureza e impacto do elevado percentual dos registros não executados na prestação de serviços. Esta solicitação está fundada nos dados reportados no período de janeiro a março de 2021, que apresentaram índice(s) superior(es) à média dos demais municípios.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Na sede do município, nos meses de agosto, setembro e outubro de 2020, 63%, 51% e 66% das ligações convencionais de água foram cumpridas em até 7 dias úteis, respectivamente. Já no período de agosto a dezembro de 2020, o percentual de cumprimento das ligações convencionais de água em até 14 dias úteis foi de 64% no mês de setembro de 2020, por exemplo. Dado exposto, no período de agosto a novembro de 2020 houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das ligações de água sem prolongamento em até 7 dias úteis. Já no período de agosto a novembro de 2020, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das ligações de água sem prolongamento em até 10 dias úteis. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (11/mar/21): Em decorrência da pandemia, tivemos um número considerável de funcionários afastados de suas atividades. Como consequência desta situação, houve um comprometimento no atendimento as demandas, provocando assim um acúmulo de serviços e atrasos nos atendimentos. A partir de setembro/2020, foi iniciado o novo contrato de manutenção e melhorias do sistema de abastecimento de água, contudo devido ao acúmulo dos serviços, devido aos fatos relatados, também houve comprometimento do atendimento. Para melhoria do processo, foi reforçada a quantidade de equipes, de forma a atender as demandas dentro do prazo determinado. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mar/21): Concluído. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, verificou-se que os dados mais recentes, obtidos em relação ao período de janeiro a março de 2021, apresentam atendimento aos prazos previstos em resolução. Dado exposto, em consonância com a justificativa apresentada, a constatação foi concluída.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Na sede do município, no mês de novembro de 2020, 80% das correções de vazamento de água foram cumpridas em até 24 horas. Ademais, no período de agosto de 2020 a janeiro de 2021, a porcentagem de correções de vazamento de água em até 48 horas apresentaram cumprimento de 96%, no mês de janeiro de 2021, por exemplo. Dado exposto, nos meses de novembro de 2020 houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das correções de extravasamento de água até 24 horas e no período de agosto de 2020 a janeiro de 2021 houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das correções de vazamento de água em até 48 horas. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (11/mai/21): Em decorrência da pandemia, tivemos um número considerável de funcionários afastados de suas atividades. Como consequência desta situação, houve comprometimento no atendimento às demandas, provocando assim um acúmulo de serviços e atrasos nos atendimentos. A partir de setembro/2020, foi iniciado o novo contrato de manutenção e melhorias do sistema de água. Contudo, devido ao acúmulo dos serviços, pelos fatos relatados acima, também houve comprometimento do atendimento. Para melhoria do processo, foi reforçada a quantidade de equipes, de forma a atender as demandas dentro do prazo determinado. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/mai/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação da natureza e impacto do baixo atendimento ao prazo de correção de vazamento de água na prestação de serviços. Esta solicitação está fundada nos dados reportados no período de janeiro a março de 2021, que apresentaram índice(s) de atendimento inferior(es) ao previsto em resolução.

>> TIPO DE SERVIÇO: ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Está ausente a informação "Consumo de energia elétrica no sistema de esgotamento sanitário (kWh)", para a sede do município, entre julho e dezembro de 2020, com exceção do mês de outubro. Gentileza informar os dados faltantes e informar mensalmente nos próximos envios.
- Resposta do prestador (11/mai/21): Em anexo, relatório de consumo de energia no período solicitado. Anexo(s): Sim (anexo 05)
- Parecer da agência (31/mai/21): Concluído. Consideração(ões): -

10. Baixo percentual de tratamento do esgoto coletado segundo a base de dados OP07.

- Constatação da agência (12/mar/21): Nos meses de julho a outubro, o percentual do esgoto coletado que é tratado na área de concessão da sede do município apresentou valores entre 55% e 62%, valores abaixo do preconizado no Plansab (63%). O que tem sido feito pela companhia para aumentar o tratamento esgoto?
- Resposta do prestador (11/mai/21): A Copasa tem investido em obras de melhoria e modernização do sistema de esgotamento sanitário. Além disso, a empresa tem intensificado as suas ações, quando da ocorrência de manutenções em redes de esgotamento sanitário de médio e grande porte. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/mai/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação do percentual de tratamento do esgoto coletado. Esta solicitação está fundada nos dados reportados no período de janeiro a março de 2021, que apresentaram valores inferiores ao preconizado no Plansab (63%), no mês de janeiro de 2021.

11. Baixa eficiência de remoção de DQO segundo a base de dados OP08.

- Constatação da agência (12/mar/21): A informação de Percentual de Remoção de DQO, na ETE Vila Universitária, apresentou valor abaixo de 55% (52%) em setembro de 2020. Além disso, em termos de concentração, a ETE apresentou valor acima de 180 mg/L (286 mg/L). Qual o motivo do não atendimento aos padrões? O que tem sido feito para que os padrões sejam alcançados na ETE?
- Resposta do prestador (11/mai/21): Através dos relatórios dos ensaios realizados conforme legislação vigente, verificou-se a necessidade de melhoria na eficiência do processo de tratamento. Foram intensificadas medidas de melhoria na eficiência da ETE, com o descarte do lodo e retirada de espuma do reator, além da limpeza do filtro biológico, com auxílio de caminhão hidrojetado. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/mai/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação do cumprimento e impacto das soluções apresentadas, visto que os dados recentes, no período de janeiro a março de 2021, não são conclusivos para avaliação das ações realizadas.

12. Baixa eficiência de remoção de DQO segundo a base de dados OP08.

- Constatação da agência (12/mar/21): A informação de Percentual de Remoção de DQO, na ETE Camuá, apresentou valores abaixo de 55% nos meses de julho (46%) em setembro (51%) de 2020. Além disso, em termos de concentração, a ETE apresentou valores acima de 180 mg/L (490 mg/L para julho e 384mg/L para setembro). Qual o motivo do não atendimento aos padrões? O que tem sido feito para que os padrões sejam alcançados na ETE?
- Resposta do prestador (11/mai/21): Através dos relatórios dos ensaios realizados conforme legislação vigente, verificou-se a necessidade de melhoria na eficiência do processo de tratamento. Foram intensificadas medidas de melhoria na eficiência da ETE, com o descarte do lodo e retirada de espuma do reator, além da limpeza do filtro biológico com auxílio de caminhão hidrojetado. Foi ainda obtido apoio junto a consultoria especializada na área, de forma a melhorar os índices de eficiência da ETE Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/mai/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação do cumprimento e impacto das soluções apresentadas, visto que os dados recentes, no período de janeiro a março de 2021, não são conclusivos para avaliação das ações realizadas.

13. Baixa eficiência de remoção de sólidos sedimentáveis segundo a base de dados OP08.

- Constatação da agência (12/mar/21): A informação de sólidos sedimentáveis no esgoto efluente da ETE Araxá apresentou valores

máximos de 2mL/L para os meses de julho, agosto e outubro de 2020 e 2mL/L para o mês de setembro. Qual o motivo do descumprimento do padrão? O que tem sido feito para que as análises estejam dentro do padrão?

- Resposta do prestador (11/mai/21): Através dos relatórios dos ensaios realizados conforme legislação vigente, verificou-se a necessidade de melhoria na eficiência do processo de tratamento. Foram intensificadas as ações de melhoria na eficiência da ETE, como o descarte de lodo dos decantadores secundários. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mai/21): Concluído. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, verificou-se que os dados mais recentes, obtidos em relação ao período de novembro de 2020 a março de 2021, apresentam atendimento ao padrão esperado para análises de sólidos sedimentáveis, inferiores ou iguais à 1 mL/L. Dado exposto, em consonância com a justificativa apresentada, a constatação foi concluída.

14. Ausência de informação segundo a base de dados OP11.

- Constatação da agência (12/mar/21): Não há registros de eventos de by-pass no sistema de esgotamento sanitário para o município de Araxá. Não houve eventos ou as informações não foram reportadas à Arsae-MG?

- Resposta do prestador (11/mai/21): Não ocorreram eventos no período analisado. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mai/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Na sede do município, o percentual de ordens não executadas de ligação de esgoto sem prolongamento esteve acima da média dos municípios avaliados durante os meses de outubro de 2020 e janeiro de 2021. No mês de outubro de 2020, por exemplo, haviam 10,45% de ordens não executadas de ligação de esgoto, ao passo que a média foi de 7,54%. Ademais, na sede do município, o percentual de ordens não executadas de vistoria de esgoto esteve acima da média no período de agosto de 2021 a janeiro de 2021. No mês de setembro de 2020, por exemplo, haviam 24,44% de ordens não executadas de vistoria de esgoto, ao passo que a média foi de 13,31%. Qual o motivo do alto percentual de ordens não executadas no município? O que será realizado para que o índice alcance patamares aceitáveis?

- Resposta do prestador (11/mai/21): Durante os meses de agosto e setembro/2020, estávamos em um período com muitos funcionários afastados em decorrência da pandemia. O novo contrato de manutenção de esgoto teve o seu início no mês de setembro/2020, contudo devido ao acúmulo de serviços, gerado pelos fatos citados, houve comprometimento do atendimento no prazo estipulado. Foi reforçada a equipe para atendimento às demandas, de forma a atender os serviços nos prazos estipulados. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mai/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação da natureza e impacto do elevado percentual dos registros não executados na prestação de serviços. Esta solicitação está fundada nos dados reportados no período de janeiro a março de 2021, que apresentaram índice(s) superior(es) à média dos demais municípios.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Na sede do município, nos meses de agosto, setembro e outubro de 2020, 12%, 31% e 45% das ligações convencionais de esgoto foram cumpridas em até 7 dias úteis, respectivamente. Já no período de agosto a dezembro de 2020, o percentual de cumprimento das ligações convencionais de esgoto em até 10 dias foi de 22% no mês de agosto de 2020, por exemplo. Dado exposto, no período de agosto a novembro de 2020 houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das ligações de esgoto sem prolongamento em até 7 dias úteis. Já no período de agosto a novembro de 2020, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das ligações de esgoto sem prolongamento em até 10 dias úteis. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (11/mai/21): Em decorrência da pandemia, tivemos um número considerável de funcionários afastados de suas atividades. Como consequência desta situação, houve comprometimento no atendimento às demandas, provocando assim um acúmulo de serviços e atrasos nos atendimentos. A partir de setembro/2020, foi iniciado o novo contrato de manutenção e melhorias do sistema de esgotamento sanitário. Contudo, devido ao acúmulo dos serviços, devido aos fatos relatados, também houve comprometimento do atendimento. Para melhoria do processo, foi reforçada a quantidade de equipes, de forma a atender as demandas dentro do prazo determinado. Anexo(s): SIM (ver anexo 04)

- Parecer da agência (31/mai/21): Concluído. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, verificou-se que os dados mais recentes, obtidos em relação ao período de janeiro a março de 2021, apresentam atendimento aos prazos previstos em resolução. Dado exposto, em consonância com a justificativa apresentada, a constatação foi concluída.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): Na sede do município, nos meses de setembro de 2020 e janeiro de 2021, 91% e 98% das vistorias de esgoto foram cumpridas em até 5 dias úteis, respectivamente. Dado exposto, nos meses de setembro de 2020 e janeiro de 2021 houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das vistorias de esgoto em até 5 dias úteis. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (11/mai/21): Em decorrência da pandemia, tivemos um número considerável de funcionários afastados de suas atividades. Como consequência desta situação, houve um comprometimento no atendimento as demandas, provocando

assim um acúmulo de serviços e atrasos nos atendimentos. Para melhoria do processo, foi reforçada a quantidade de equipes, de forma a atender as demandas dentro do prazo determinado. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mar/21): Concluído. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, verificou-se que os dados mais recentes, obtidos em relação ao período de janeiro a março de 2021, apresentam atendimento aos prazos previstos em resolução. Dado exposto, em consonância com a justificativa apresentada, a constatação foi concluída.

18. Baixo percentual de atendimento ao prazo para correção de extravasamento de esgoto segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (12/mar/21): Na sede do município, nos meses de setembro e novembro de 2020 e janeiro de 2021, 97%, 99% e 96% das correções de extravasamento de esgoto foram cumpridas em até 48 horas, respectivamente. Dado exposto, nos meses supracitados houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das correções de extravasamento de esgoto em até 48 horas. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (11/mar/21): Em decorrência da pandemia, tivemos um número considerável de funcionários afastados de suas atividades. Como consequência desta situação, houve comprometimento no atendimento as demandas, provocando assim um acúmulo de serviços e atrasos nos atendimentos. A partir de setembro/2020, foi iniciado o novo contrato de manutenção e melhorias do sistema de esgotamento sanitário. Contudo, devido ao acúmulo dos serviços, pelos fatos já relatados, também houve comprometimento do atendimento. Para melhoria do processo, foi reforçada a quantidade de equipes, de forma a atender às demandas dentro do prazo determinado. Também foi iniciado um novo contrato relativo ao caminhão hidrojato, melhorando assim, os índices de eficiência no atendimento a esta demanda. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mar/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação da natureza e impacto do baixo atendimento ao prazo de correção de extravasamento de esgoto na prestação de serviços. Esta solicitação está fundada nos dados reportados no período de janeiro a março de 2021, que apresentaram índice(s) de atendimento inferior(es) ao previsto em resolução.

>> TIPO DE SERVIÇO: NÃO ESPECIFICADO.

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

- Constatação da agência (12/mar/21): O índice de reclamações, na sede do município, esteve acima da média dos municípios avaliados durante os meses de setembro e dezembro de 2020.

Nestes meses, foram 0,5 e 0,8 reclamações desse tipo a cada 10 mil habitantes, respectivamente, ao passo que as médias foram de 0,4 e 0,5, respectivamente. Qual o motivo do alto índice de reclamações desse tipo no município? O que será realizado para que o índice alcance patamares aceitáveis?

- Resposta do prestador (11/mar/21): Devido à necessidade de serviços de manutenção, com consequentes manobras no sistema de abastecimento de água, que provoca desabastecimento em algumas regiões, são geradas muitas Ordens de Serviço sobre a falta de água, a título de informação prestada. A Copasa tem investido em melhorias no sistema de abastecimento de água, de forma a minimizar os transtornos a população. Importante citar que, quando se trata de manutenções programadas, a Copasa informa previamente a população, por meio dos canais de comunicação disponíveis. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mar/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação da natureza e impacto das reclamações sobre qualidade da água na prestação de serviços. Esta solicitação está fundada nos dados reportados no período de janeiro a março de 2021, que apresentaram índices de reclamações sobre qualidade da água superiores à média dos demais municípios, em março de 2021.

20. Elevado percentual dos registros em aberto atrasados com relação ao total de registros segundo a base de dados OP12.

- Constatação da agência (12/mar/21): O percentual de registros em aberto atrasados, na sede do município, esteve acima da média dos municípios avaliados durante o período de agosto de 2020 a janeiro de 2021. No mês de setembro de 2020, por exemplo, haviam 63,41% dos registros em aberto atrasados, ao passo que a média foi de 34,13%. Qual o motivo do alto percentual de registros em aberto no município? O que será realizado para que o índice alcance patamares aceitáveis?

- Resposta do prestador (11/mar/21): Há necessidade de serviços de manutenção na rede de água, devido a vazamentos/rompimentos, demanda o fechamento de alguns registros de água, de forma a minimizar o desperdício. A Copasa tem investido na modernização/melhoria do sistema de abastecimento de água, de forma a prestar serviços de qualidade e dentro dos prazos, regulamentados pela ARSAE-MG. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/mar/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à resposta apresentada pelo prestador, recomenda-se a averiguação da natureza e impacto do elevado percentual dos registros em aberto atrasados, com relação ao total de registros, na prestação de serviços. Esta solicitação está fundada nos dados reportados no período de janeiro a março de 2021, que apresentaram índices superiores à média dos demais municípios, em fevereiro e março de 2021.

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, 31 de maio 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

Henrique Alves Santos
Estagiário, Masp: 5157-5

Liliane Aparecida Pinto Pereira
Estagiária, Masp: 5280-9

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