

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 80/2021

Belo Horizonte, 25 de junho de 2021.

**PARECER TÉCNICO GIO N° 080/2021:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE MUNHOZ 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 080/2021: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Munhoz prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2021. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000567/2021-55. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMGPesquisa>>.

Local e data: Belo Horizonte, 25 de junho 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: Munhoz.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000567/2021-55.

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: outubro de 2020 até março de 2021.

.

- OP02: Informações resumidas de controle da qualidade da água

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

Período de análise: outubro de 2020 até março de 2021.

.

- OP06: Paralisações no abastecimento de água

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

Período de análise: outubro de 2020 até março de 2021.

.

- OP07: Informações operacionais do serviço de esgotamento sanitário

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

Período de análise: não se aplica.

.

- OP08: Informações resumidas de monitoramento do tratamento de esgoto

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

Período de análise: não se aplica.

.

- OP11: Informações de by-pass de esgoto

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

Período de análise: não se aplica.

.

- OP12: Solicitações e reclamações

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

Período de análise: outubro de 2020 até março de 2021.

.

- OP13: Ordens de serviços

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

Período de análise: outubro de 2020 até março 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

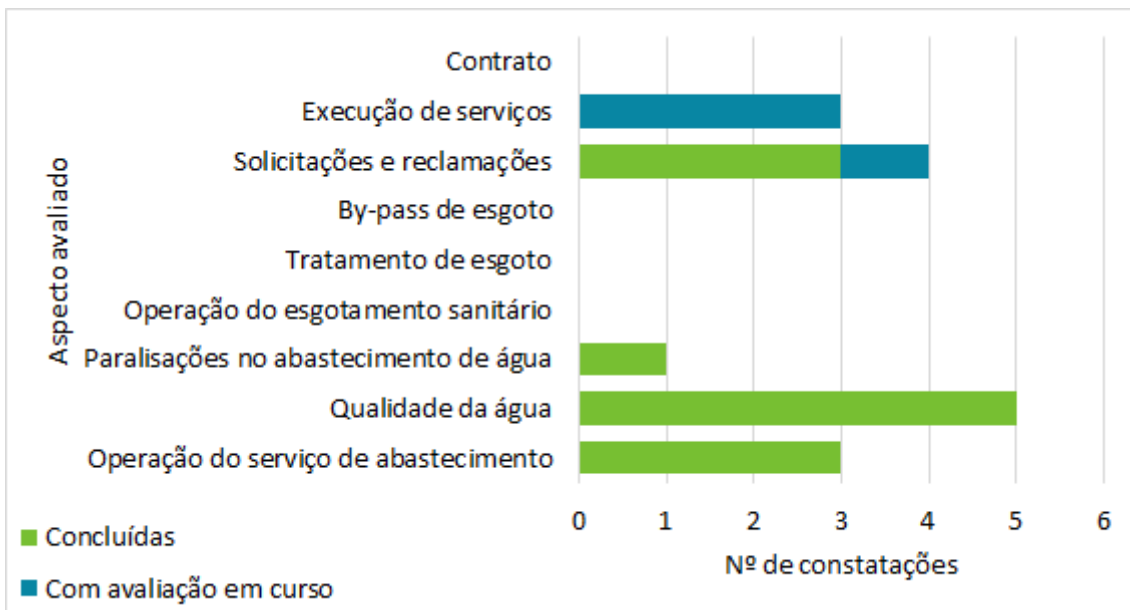
Total de constatações: 16.

Constatações pendentes: 4.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 4, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 10, sendo 4 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: MUNHOZ.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

1. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/mai/21): Para a área de concessão do município, o Volume na entrada da ETA informado foi superior ao Volume Captado de Água nos meses de janeiro e fevereiro de 2021. Nestes meses, os volumes de entrada na ETA informados foram 26525 m³ e 27456 m³, respectivamente. Já os Volumes Captados de Água informados foram 22928 m³ para ambos os meses. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

• Resposta do prestador (17/jun/21): Tem um equívoco ou erro de Informação

Resposta =>

Captado em janeiro = 27773,82 m³ e não 25525 m³ / Distribuído (produzido) = 26833,88

Captado em fevereiro = 28764,45 e não 27546 m³ / Distribuído = 27537,19 (Produzido)

Dados acima Extraído do novo programa Copagis. Anexo(s): não

- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

2. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (19/mai/21): Em março de 2021, o Coeficiente de reservação foi informado erroneamente

na sede do município. A informação reportada foi de 0,39, ao passo que o correto seria 0,43. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

- Resposta do prestador (17/jun/21): será ajustado. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

3. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (19/mai/21): As informações sobre o volume captado de água se manteve constante nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, fato que não ocorreu no histórico de dados do município. O valor apresentado para os três meses foi de 22928 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Houve sim um erro na geração de informação.

Valores corretos Captado em janeiro = 27773,82 m³ e não 25525 m³ Captado em fevereiro = 28764,45 e não 27546 m³ Captado em março (aduzido) = 23833,98 m³ e produzido (distribuído) = 22.927,71 m³. Anexo(s): não

- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (19/mai/21): Na localidade MUNHOZ, na distribuição, está ausente as informações do parâmetro Cloro no mês de janeiro de 2021. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Falha no lançamento dos dados no sistema para os meses analisados. Regularizado mês de abril. Anexo(s): ANEXO I

- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP02.

• Constatação da agência (24/mai/21): Na localidade MUNHOZ, no SAA - RBVM - MUNHOZ (ID = 683), na saída do tratamento da ETA estação tratamento_Munhoz (ID = ETA1168096), o parâmetro cloro apresentou concentração mínima de 0 mg/l no mês de fevereiro de 2021. Este valor está abaixo do limite mínimo estabelecido na Portaria de Consolidação nº 05/2017, de 0,2 mg/l. Porém, não foi reportado nenhum resultado de análise fora do padrão de potabilidade. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (17/jun/21): No dia 24/02/2021 às 06:00 hs ocorreu um erro no lançamento da análises, resultado correto seria 0,9 mg/L, porém o sistema COPAGIZ, produção de água não detectou essa parâmetro fora para que operador realizasse a correção. Sistema já foi corrigido e informado aos responsáveis da operação maior atenção ao lançar os dados. Anexo(s): ANEXO II e III

- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (19/mai/21): Na localidade MUNHOZ, na distribuição, os parâmetros Cor e Turbidez, apresentaram atendimento às concentrações limite de 66,7% no mês de janeiro de 2021. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Falha no lançamento dos dados no sistema no mês. Informação já regularizada. Anexo(s): ANEXO I

- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (19/mai/21): Na localidade MUNHOZ, na distribuição, o parâmetro Coliformes totais, apresentou atendimento à concentração limite de 33,3% no mês de Fevereiro de 2021. Qual foi o motivo? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Falha no lançamento dos dados no sistema no mês. Regularizado. Anexo(s): ANEXO I

- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (19/mai/21): Na localidade MUNHOZ, na distribuição, os parâmetros Cor, Turbidez, Cloro, Coliformes Totais e Escherichia Coli apresentaram cumprimento da frequência mínima de amostragem entre 10 % e 30%, no intervalo de janeiro a março de 2021. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual prazo para regularização?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Falha no lançamento dos dados no sistema para os meses analisados.

Regularizado mês de abril. Anexo(s): ANEXO I

- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

- Constatação da agência (19/mai/21): Desde dezembro de 2020 não tem sido informadas paralisações no sistema de abastecimento água do município. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Não houve paralisação no período. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

- Constatação da agência (19/mai/21): O número de reclamações no município está elevado nos meses de novembro e dezembro de 2020, sendo 124 e 96 reclamações a cada 10 mil habitantes, respectivamente, considerando a média de reclamações por 10 mil habitantes dos municípios no período avaliado, que foi de 70 e 73 para os meses citados. Qual o motivo do alto índice? O que será realizado para diminuir essa taxa?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Em outubro houve a mudança do coagulante no tratamento da água. Com o novo produto foi regularizado. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): Não houve resposta satisfatória por parte do prestador, uma vez que os problemas de qualidade da água foram em outubro de 2020 e janeiro de 2021 e as altas reclamações gerais foram em novembro e dezembro de 2020. Entretanto, de janeiro em diante, os números retornaram a valores normais o que justifica a conclusão da constatação.

11. Elevado número de reclamações sobre qualidade da água segundo a base de dados OP12.

- Constatação da agência (19/mai/21): O número de reclamações sobre qualidade da água, na área de concessão do município, está elevado nos meses de outubro de 2020 e Janeiro de 2021 possuindo 12 e 15 reclamações a cada 10 mil habitantes respectivamente, considerando a média de reclamações por 10 mil habitantes dos municípios no período avaliado, que foi de 0,4 e 0,5 para os meses citados. Qual o motivo do alto índice? O que será realizado para diminuir essa taxa?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Em outubro houve a mudança do coagulante no tratamento da água. Com o novo produto foi regularizado. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): Verificou-se que de fevereiro a abril de 2021 o índice apresentou valores menor que a média dos outros municípios, justificando a conclusão da constatação.

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

- Constatação da agência (19/mai/21): O número de reclamações sobre falta d'água no município nos meses de novembro e dezembro de 2020 (117 e 90 reclamações por 10 mil habitantes, respectivamente) estão acima da média de reclamações por 10 mil habitantes dentre os municípios avaliados (17 e 23 reclamações por 10 mil habitantes para os meses citados). Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão e qual o prazo para executá-las?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Houve rompimento da adutora de água bruta até a elevatória de gua bruta. Correção realizada em 12 horas. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): Verificou-se que de fevereiro a abril de 2021 o índice apresentou valores menor que a média dos outros municípios, justificando a conclusão da constatação.

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

- Constatação da agência (19/mai/21): O percentual de descumprimento aos prazos na área de concessão do município esteve acima da média dos municípios avaliados nos meses de outubro de 2020 e janeiro de 2021. No mês de janeiro de 2021, por exemplo, o percentual de descumprimento aos prazos foi de 44,12%, ao passo que a média dos municípios avaliados foi de 23,79%. O que tem ocorrido para os prazos não serem cumpridos? O que tem sido feito para que os índices de não cumprimento diminuam?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Quadro de empregado reduzido devido afastamento relacionado a Pandemia COVID 19. Corrigido com o início do contrato em 15/03/2021 com a empresa EAS - Serviços de Água e Esgoto Eireli. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para verificar se o problema será resolvido com a nova contratação de empresa. Além disso, recomenda-se averiguação do impacto da constatação na prestação de serviços, visto que ainda não há dados que possam subsidiar a efetividade da solução apresentada pelo prestador.

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

- Constatação da agência (19/mai/21): Na área de concessão do município, o percentual de ordens não executadas de Ligação de água sem prolongamento esteve acima da média dos municípios avaliados durante nos meses de outubro de 2020, fevereiro e março de 2021. No mês de março de 2020, por exemplo, haviam 100 % de ordens não executadas de ligação de água, ao passo que a média foi de 10,42% nos outros municípios. 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 (17/jun/21): Quadro de empregado reduzido devido afastamento relacionado a Pandemia COVID 19. Corrigido com o início do contrato em 15/03/2021 com a empresa EAS - Serviços de Água e Esgoto Eireli. Anexo(s): não

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para verificar se o problema será resolvido com a nova contratação de empresa. Além disso, recomenda-se averiguação do impacto da constatação na prestação de serviços, visto que ainda não há dados que possam subsidiar a efetividade da solução apresentada pelo prestador.

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

- Constatação da agência (19/mai/21): Na área de concessão do município, no mês de outubro de 2020, 83 % dos atendimentos aos prazos para execução de serviços de ligação sem prolongamento foram cumpridas em 10 dias úteis. Dado exposto, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para a execução de serviços de ligação sem prolongamento. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Quadro de empregado reduzido devido afastamento relacionado a Pandemia COVID 19. Corrigido com o início do contrato em 15/03/2021 com a empresa EAS - Serviços de Água e Esgoto Eireli. Anexo(s): não

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para verificar se o problema será resolvido com a nova contratação de empresa. Além disso, recomenda-se averiguação do impacto da constatação na prestação de serviços, visto que ainda não há dados que possam subsidiar a efetividade da solução apresentada pelo prestador. Reitera-se que houve descumprimento normativo e, por isso, sugere-se que o registro do ocorrido.

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

- Constatação da agência (19/mai/21): Na área de concessão do município, no mês de março de 2021, 83 % das correções de vazamento de água foram cumpridas em até 24 horas e 83% em até 48 horas. Dado exposto, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das correções de vazamento de água. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Quadro de empregado reduzido devido afastamento relacionado a Pandemia COVID 19. Corrigido com o início do contrato em 15/03/2021 com a empresa EAS - Serviços de Água e Esgoto Eireli. Anexo(s): não

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para verificar se o problema será resolvido com a nova contratação de empresa. Além disso, recomenda-se averiguação do impacto da constatação na prestação de serviços, visto que ainda não há dados que possam subsidiar a efetividade da solução apresentada pelo prestador. Reitera-se que houve descumprimento normativo e, por isso, sugere-se que o registro do ocorrido.

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, 25 de junho 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

Referência: Processo nº 2440.01.0000567/2021-55

SEI nº 31391796