

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 81/2021

Belo Horizonte, 25 de junho de 2021.

**PARECER TÉCNICO GIO N° 081/2021:**  
**AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO**  
**SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SAPUCAÍ-MIRIM 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](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 081/2021: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Sapucaí-Mirim prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2021. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000569/2021-98. 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: Sapucaí-Mirim.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000569/2021-98.

## 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: janeiro de 2021 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: outubro de 2020 até março de 2021.
- 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: outubro de 2020 até março de 2021.
- 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: outubro de 2020 até março de 2021.
- 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

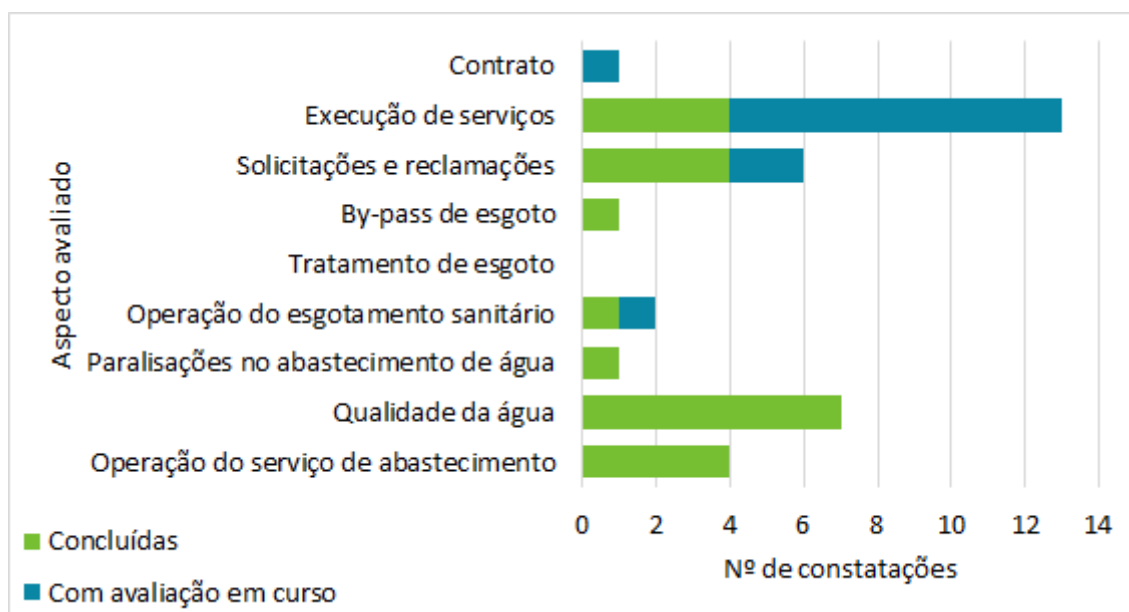
Total de constatações: 35.

Constatações pendentes: 13.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 8, sendo 1 pendente(s).
- Inconsistência: 4, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 23, sendo 12 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: SAPUCAÍ-MIRIM.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

1. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (20/mai/21): Em março de 2021, o Coeficiente de reservação foi informado erroneamente na sede do município. A informação reportada foi de 0,61, ao passo que o correto seria 0,68. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.
- Resposta do prestador (17/jun/21): Medidas Tomadas: Os cálculos serão ajustados para os próximos envios. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

2. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (20/mai/21): No intervalo de Janeiro a março de 2021, os dados para o Volume Captado de Água possuem uma discrepância muito alta comparada a série histórica de dados do município para tal parâmetro. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Os dados informados estão incorretos. Anexo(s): Anexo A - Volumes Aduzidos

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

3. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (20/mar/21): No mês de Novembro de 2021, o dado para o Consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água possui uma discrepância muito alta comparada a série histórica de dados do município para tal parâmetro. O dado está incorreto? Qual é o dado correto para este mês?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Informando dados solicitados. Anexo(s): Anexo B - Relatório Despesas Energia Elétrica SAA
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

4. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (20/mar/21): Na área de concessão do município, o Volume captado de água se manteve constante nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, fato que não ocorreu na série histórica de dados do município. O valor apresentado para ambos os meses foi de 574286 m<sup>3</sup>. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Os dados informados estão incorretos. Anexo(s): Anexo A - Volumes Aduzidos
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

- Constatação da agência (20/mar/21): Na localidade SAPUCAÍ-MIRIM, no SAA - SRSM - RIO SAPUCAI MIRIM (ID = 621), na PÓS-FILTRAÇÃO da ETA Chapadão\_Pouso Alegre (ID = ETA1168095), estão ausentes as informações de Turbidez 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): Justificativa: Erro de cadastro - Unidade informada não pertence à localidade de Sapucaí-Mirim Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): Em consulta à base de dados de controle de qualidade da água (OP02) da Arsa-MG, observou-se que a estação de código ETA1168095 atende também o município de Pouso Alegre. Por isso o prosseguimento da apuração dessa constatação não será feito no processo do município de Sapucaí-Mirim e a constatação será concluída.

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

- Constatação da agência (20/mar/21): Na localidade SAPUCAÍ-MIRIM, no SAA - SRSM - RIO SAPUCAI MIRIM (ID = 621), na PÓS-FILTRAÇÃO da ETA Ribeirão do Pires\_SAPUCAÍ MIRIM (ID = ETA1168331), estão ausentes as informações de Turbidez 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): Justificativa: Devido implantação do novo sistema de controle de qualidade de água - QUALIÁGUA - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): não

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

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

- Constatação da agência (20/mar/21): Na localidade SAPUCAÍ-MIRIM, no SAA - SRSM - RIO SAPUCAI MIRIM (ID = 621), na SAÍDA DO TRATAMENTO da ETA Chapadão\_Pouso Alegre (ID = ETA1168095), estão ausentes informações de Cor, Turbidez, Cloro, Coliformes Totais e Escherichia Coli 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): Justificativa: Erro de cadastro - Unidade informada não pertence à localidade de Sapucaí-Mirim Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): Em consulta à base de dados de controle de qualidade da água (OP02) da Arsa-MG, observou-se que a estação de código ETA1168095 atende também o município de Pouso Alegre. Por isso o prosseguimento da apuração dessa constatação não será feito no processo do município de Sapucaí-Mirim e a constatação será concluída.

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

- Constatação da agência (20/mar/21): Na localidade SAPUCAÍ-MIRIM, no SAA - SRSM - RIO SAPUCAI MIRIM (ID = 621), na SAÍDA DO TRATAMENTO da ETA Ribeirão do Pires\_SAPUCAÍ MIRIM (ID = ETA1168331), estão ausentes

informações de Cor, Turbidez, Cloro, Coliformes Totais e Escherichia Coli 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): As análises foram realizadas. Anexo(s): Anexo C - Análises na Saída do Tratamento
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (20/mai/21): Na localidade SAPUCAÍ-MIRIM, no SAA - SRSM - RIO SAPUCAI MIRIM (ID = 621), na SAÍDA DO TRATAMENTO da ETA Chapadão\_Pouso Alegre (ID = ETA1168095), o parâmetro turbidez apresentou atendimento ao padrão de potabilidade de 88,5 % no mês de fevereiro de 2021. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Erro de cadastro - Unidade informada não pertence à localidade de Sapucaí-Mirim Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): Em consulta à base de dados de controle de qualidade da água (OP02) da Arsae-MG, observou-se que a estação de código ETA1168095 atende também o município de Pouso Alegre. Por isso o prosseguimento da apuração dessa constatação não será feito no processo do município de Sapucaí-Mirim e a constatação será concluída.

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

• Constatação da agência (20/mai/21): Na localidade SAPUCAI-MIRIM, na distribuição, o parâmetro Cor apresentou atendimento ao padrão de potabilidade de 66,7% e 50% nos meses de fevereiro e março de 2021, respectivamente. O parâmetro Turbidez apresentou atendimento ao padrão de potabilidade de 75% no mês de março de 2021. O parâmetro Escherichia Coli apresentou atendimento ao padrão de potabilidade de 66,7% no mês de fevereiro de 2021. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (17/jun/21): As análises foram realizadas. Anexo(s): Anexo E - Frequência de Amostragem
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (20/mai/21): Na localidade SAPUCAI-MIRIM, na distribuição, os parâmetros, os parâmetros Cor, Turbidez, Cloro, Coliformes Totais e Escherichia Coli apresentaram cumprimento da frequência mínima de amostragem entre 30% e 50% nos meses 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): As análises foram realizadas. Anexo(s): Anexo D - Frequência Mínima de Amostragem
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (20/mai/21): Na área de concessão de município, no período de outubro de 2020 até março de 2021, 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): Justificativa: Não houve paralisações neste período. Anexo(s): não
- Parecer da agência (25/jun/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

• Constatação da agência (20/mai/21): O número de reclamações no município está elevado nos meses de novembro e dezembro de 2020 sendo 102 e 111 reclamações por 10 mil habitantes em novembro e dezembro, respectivamente, considerando a média de reclamações por 10 mil habitantes dos municípios no período avaliado, que foi de 71 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): Justificativa: Fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE.

Medidas Tomadas: Retomada do atendimento presencial feito por agendamento. Anexo(s): não

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

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

• Constatação da agência (20/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 março de 2021 possuindo ambos 2,4 reclamações por 10 mil

habitantes, 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): Justificativa: Combinação dos fatores tempo de carreira de lavagem dos filtros e capacidade de tratamento da ETA (operando acima da vazão nominal).

Medidas Tomadas: Diminuição do tempo de carreira de lavagem dos filtros e substituição do sulfato de alumínio líquido por Policloreto de Alumínio.

Anexo(s): não

• Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para verificar se a situação será, de fato, regularizada.

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

• Constatação da agência (20/mai/21): O número de reclamações sobre falta d'água na área de concessão do município, no período de novembro, dezembro de 2020 e em março de 2021 estão acima da média de reclamações por 10 mil habitantes dentre os municípios avaliados. Em dezembro de 2020, por exemplo, foram reportadas 66,3 reclamações desse tipo por 10 mil habitantes, sendo que a média dos municípios avaliados foi de 23,3 reclamações por 10 mil habitantes. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão e qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo H - Situação de OSs - Falta d'água

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

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

• Constatação da agência (20/mai/21): O percentual de registros em aberto atrasados ficou acima da média no intervalo de outubro de 2020 a março de 2021, excetuando o mês de novembro de 2020. Em janeiro de 2021, o percentual alcançou 71,14%, ao passo que a média para o mesmo mês é de 54,56%. Qual é o motivo do elevado número de registros em aberto? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

• Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo J - Situação de OSs - Serviços Acumulados

• Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Não houve resposta satisfatória por parte do prestador, uma vez que os dados enviados são referentes ao mês de maio de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também é importante ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema.

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

• Constatação da agência (20/mai/21): Em dezembro de 2020, janeiro, fevereiro e março de 2021, o percentual de cumprimento aos prazos esteve acima da média. Em fevereiro registrou-se 60,34% de registros com o prazo não cumprido, ao passo que a média para este mês foi de 19,93%. Qual o motivo do alto índice? O que será realizado para que os prazos sejam cumpridos?

• Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo J - Situação de OSs - Serviços Acumulados

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

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

- Constatação da agência (24/mai/21): O percentual de ordens de serviço de ligações de água sem prolongamento não executadas esteve acima da média em relação aos demais municípios em outubro de 2020 e em março de 2021, alcançando 22,22% e 66,67%, respectivamente. Em tais meses a média para os municípios em análise foi de 10,44% para outubro de 2020 e 10,42% para março de 2021. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo K - Situação de OSs - LPA

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Não houve resposta satisfatória por parte do prestador, uma vez que os dados enviados são referentes ao mês de maio de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também é importante ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

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

- Constatação da agência (24/mai/21): O percentual de ordens de serviço de vistoria de água não executadas esteve acima da média em relação aos demais municípios nos intervalos de outubro de 2020 a dezembro de 2020. Em novembro, por exemplo, o percentual alcançou 100% e a média dos municípios para o mesmo mês foi de 9,44%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo L - Situação de OSs - Vistoria Água

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

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

- Constatação da agência (24/mai/21): No município, o percentual de ordens não executadas de vazamento de água esteve acima da média dos municípios avaliados durante o mês de fevereiro de 2021. Em tal mês haviam 50% de ordens de vazamento de água, ao passo que a média para os municípios foi de 29,33%. 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): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo M - Situação de OSs - Vazamentos

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

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

- Constatação da agência (24/mai/21): No município, nos meses de novembro de 2020 e janeiro de 2021, o percentual de ligações convencionais de água sem prolongamento cumpridas em até 7 dias úteis se manteve em 0%. Para o mesmo período, o percentual de cumprimento das ligações convencionais de água sem prolongamento em até 10 dias úteis também se manteve em 0% com acréscimo do mês de fevereiro que obteve um percentual de 89%. Dado exposto, durante o período de análise citado, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das ligações de água sem prolongamento em até 7 dias úteis e em até 10 dias úteis nos meses

citados. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo K - Situação de OSs - LPA

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Não houve resposta satisfatória por parte do prestador, uma vez que os dados enviados são referentes ao mês de maio de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também é importante ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

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

- Constatação da agência (24/mar/21): No município, nos meses de janeiro e março de 2021, o cumprimento das vistorias de água em até 3 dias úteis foram de 0% e 46%, respectivamente. Nos mesmos meses, o percentual de cumprimento das vistorias de água em até 5 dias úteis foi de 33% para janeiro e 62% para março. Dado exposto, nos meses citados, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das vistorias de água em até 3 dias úteis e em até 5 dias úteis. Qual o motivo do baixo percentual de atendimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo L - Situação de OSs - Vistoria Água

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Não houve resposta satisfatória por parte do prestador, uma vez que os dados enviados são referentes ao mês de maio de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também é importante ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

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

- Constatação da agência (24/mar/21): No município, nos meses de dezembro de 2020, fevereiro e março de 2021, o percentual de atendimento às correções de vazamento de água cumpridas em até 24 horas foram de 50%, 0% e 69%, respectivamente. Ademais, nos meses de outubro de 2020, fevereiro e março de 2021, o percentual de correções de vazamento de água em até 48 horas apresentaram cumprimento de 93%, 0% e 92%, respectivamente. Dado exposto, nos meses de dezembro de 2020, fevereiro e março de 2021, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das correções de vazamento de água até 24 horas e nos meses de outubro de 2020, fevereiro e março 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 (17/jun/21): Justificativa: A Prefeitura Municipal esteve executando serviços de substituição de pavimentação existente por asfalto em diversos logradouros da cidade, provocando o rompimento de redes de distribuição e ramais prediais de água, ocasionando o acúmulo de serviços de vazamento. Anexo(s): não

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

24. Elevado número de registros de vazamento de água segundo a base de dados OP13.

- Constatação da agência (24/mar/21): O número de registros de vazamentos de água esteve acima da média nos meses outubro, novembro de 2020 e março de 2021. Em novembro, registrou-se 33,4 registros de vazamento de água por 10 mil habitantes, enquanto a média dos outros municípios foi de 27,3. Qual o motivo do alto índice de vazamentos no município? O que será realizado para diminuir essa incidência?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: A Prefeitura Municipal esteve executando serviços de substituição de pavimentação existente por asfalto em diversos logradouros da cidade, provocando o rompimento de redes de



distribuição e ramais prediais de água, ocasionando o acúmulo de serviços de vazamento. Anexo(s): não

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema.

>> TIPO DE SERVIÇO: ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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

- Constatação da agência (20/mai/21): Está ausente a informação "Consumo de energia elétrica no sistema de esgotamento sanitário (kWh)", para a área de concessão do município, entre novembro de 2020 e janeiro de 2021. Gentileza informar os dados faltantes e informar mensalmente nos próximos envios.

- Resposta do prestador (17/jun/21): Informando dados solicitados. Anexo(s): Anexo F - Relatório Despesas Energia Elétrica - SES

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): As informações repassadas pelo prestador são inconsistentes, os dados de consumo de energia informados possuem valor igual a zero. Recomenda-se solicitar mais explicações sobre essa inconsistência e averiguar se a ETE está em funcionamento.

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

- Constatação da agência (20/mai/21): Está ausente a informação "Nº de economias de categoria industrial contribuintes a ETE", do serviço de abastecimento de esgoto, para a área de concessão município no período de outubro de 2020 a março de 2021. Gentileza informar os dados faltantes.

- Resposta do prestador (17/jun/21): Informando dados solicitados. Anexo(s): Anexo G - Situação de Imóveis e Economias

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

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

- Constatação da agência (20/mai/21): Não há registros de eventos de by-pass no sistema de esgotamento sanitário para o município de Sapucaí Mirim. Não houve eventos ou as informações não foram reportadas à Arsae-MG?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Não houve eventos. Anexo(s): não

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

28. Elevado número de reclamações sobre refluxo de esgoto segundo a base de dados OP12.

- Constatação da agência (20/mai/21): O índice de reclamações sobre refluxo de esgoto, na área de concessão do município, esteve acima da média nos meses de dezembro de 2020 e janeiro de 2021. Em dezembro de 2020, foram 11 reclamações desse tipo por 10 mil habitantes, sendo que a média dos municípios avaliados foi de 4 reclamações por 10 mil habitantes. O que tem acontecido que justifique os altos índices? Quais ações tem sido tomadas para diminuir esse índice?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: A Prefeitura Municipal esteve executando serviços de substituição de pavimentação existente por asfalto em diversos logradouros da cidade, provocando o entupimento de ramais prediais de esgoto (esmagamento dos ramais), ocasionando o acúmulo de serviços de refluxo. Anexo(s): Anexo I - Situação de OSs - Refluxo de Esgoto

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

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

- Constatação da agência (24/mai/21): No 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 e dezembro de 2020. No mês de dezembro 2020, por exemplo, haviam 50% de ligações de esgoto sem prolongamento não executadas, ao passo que a média para os municípios analisados neste mês foi de 10,47%. 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): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo N - Situação de OSs - LPE

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

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

- Constatação da agência (24/mai/21): No município, o percentual de ordens não executadas de vistoria de esgoto esteve acima da média dos municípios avaliados durante os meses de novembro de 2020 a fevereiro de 2021. No mês de janeiro de 2021, por exemplo, haviam 100% de ordens de vistoria de esgoto não executadas, ao passo que a média para os municípios analisados neste mês foi de 14,21%. 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): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo O - Situação de OSs - Vistoria Esgoto

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

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

- Constatação da agência (24/mai/21): No município, nos meses de outubro, novembro de 2020 e fevereiro de 2021, 33%, 0% e 0% das ligações convencionais de esgoto sem prolongamento foram cumpridas em até 7 dias úteis, respectivamente. Já no mês de outubro de 2020, o percentual de cumprimento das ligações convencionais de esgoto sem prolongamento em até 10 dias foi de 33%. Dado exposto, nos meses de outubro de 2020, novembro de 2020 e fevereiro de 2021, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das ligações de esgoto sem prolongamento em até 7 dias úteis. Já no mês de outubro 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 (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo N - Situação de OSs - LPE

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Não houve resposta satisfatória por parte do prestador, uma vez que os dados enviados são referentes ao mês de maio de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também é importante ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

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

- Constatação da agência (24/mai/21): No município, nos meses de outubro de 2020 e março de 2021, o cumprimento das vistorias de esgoto em até 3 dias úteis foi de 0% e 67%, respectivamente. Nos mesmos meses citados, o percentual de cumprimento das vistorias de esgoto em até 5 dias úteis permaneceu o mesmo, 0% para outubro de 2020 e 67%. Dado exposto, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das vistorias de esgoto em até 3 dias úteis e em até 5 dias úteis para os meses de outubro de 2020 e março de 2021. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: Devido ao fim do atendimento presencial provocado pela pandemia do COVID-19 e início do novo sistema de atendimento virtual ao cliente - COPASA ATENDE - não houve tempo suficiente para treinamento e adaptação dos funcionários visando atender às demandas geradas nessa nova plataforma.

Medidas Tomadas: Treinamento dos funcionários e acompanhamento dos resultados obtidos nas análises. Anexo(s): Anexo O - Situação de OSs - Vistoria Esgoto

- Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Não houve resposta satisfatória por parte do prestador, uma vez que os dados enviados são referentes ao mês de maio de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também é importante ressaltar a necessidade de um plano de ação para

solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

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

• Constatação da agência (24/mai/21): No município, no intervalo de novembro de 2020 a fevereiro de 2021, o percentual de atendimento aos prazos para correção de extravasamento de esgoto cumpridas em até 24 horas, se manteve entre 43% e 73%. Para o mesmo intervalo de tempo, o percentual de atendimento aos prazos para correção de extravasamento de esgoto cumpridos em até 48 horas permaneceu entre 57% e 87%. Dado exposto, nos meses de novembro de 2020 a fevereiro de 2021, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução para o cumprimento das correções de extravasamento de esgoto em até 24 horas e em até 48 horas. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

• Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: A Prefeitura Municipal esteve executando serviços de substituição de pavimentação existente por asfalto em diversos logradouros da cidade, provocando o rompimento de ramais prediais de esgoto, ocasionando o acúmulo de serviços de vazamento. Anexo(s): não

• Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

34. Elevado número de registros de vazamento de esgoto segundo a base de dados OP13.

• Constatação da agência (24/mai/21): O número de eventos de vazamento de esgoto no município, por 10 mil habitantes e por 100km de rede, estão acima da média desde outubro de 2020. Em novembro, foram registradas 41,9 eventos dessa tipologia, por 10 mil habitantes, enquanto a média dos municípios avaliados neste mês foi de 17,3. Além disso, no mesmo mês, foram 67,6 vazamentos de esgoto por 100 km de rede, ao passo que a meta estipulada pela Res. 130 é 49. Qual o motivo do alto número de eventos desse tipo? Quais ações tem sido tomadas? Quando se espera que o índice alcance patamares aceitáveis?

• Resposta do prestador (17/jun/21): Justificativa: A Prefeitura Municipal esteve executando serviços de substituição de pavimentação existente por asfalto em diversos logradouros da cidade, provocando o rompimento de ramais prediais de esgoto, ocasionando o acúmulo de serviços de vazamento. Anexo(s): não

• Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento para averiguar o impacto da constatação na prestação de serviços e também ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema. Vale destacar que a constatação revela descumprimento normativo.

35. Não operação segundo a base de dados OP14.

• Constatação da agência (20/mai/21): Apesar do contrato que celebra a prestação do serviço de esgotamento sanitário no município estar vigente desde 16/12/1997, o serviço de tratamento de esgoto não é prestado. Qual é a previsão de início do tratamento? Qual o cronograma até o início da operação?

• Resposta do prestador (17/jun/21): As obras para implantação da ETE de Sapucaí Mirim estão sob responsabilidade de Prefeitura Municipal (trata-se de recursos obtidos junto a FUNASA), que não nos encaminhou previsão e/ou cronograma das referidas obras. Anexo(s): não

• Parecer da agência (25/jun/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Recomenda-se o acompanhamento da situação e o andamento das obras de implantação da ETE para que a prestação de serviço seja 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, 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 2440.01.0000569/2021-98

SEI nº 31392704