

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 86/2021

Belo Horizonte, 01 de julho de 2021.

**PARECER TÉCNICO GIO N° 086/2021:**  
**AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO**  
**SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE CONCEIÇÃO DOS OUROS 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 086/2021: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Conceição dos Ouros prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2021. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000487/2021-81. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMGPesquisa>>.

Local e data: Belo Horizonte, 01 de julho 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: Conceição dos Ouros.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000487/2021-81.

## 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: 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: 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: 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: agosto 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

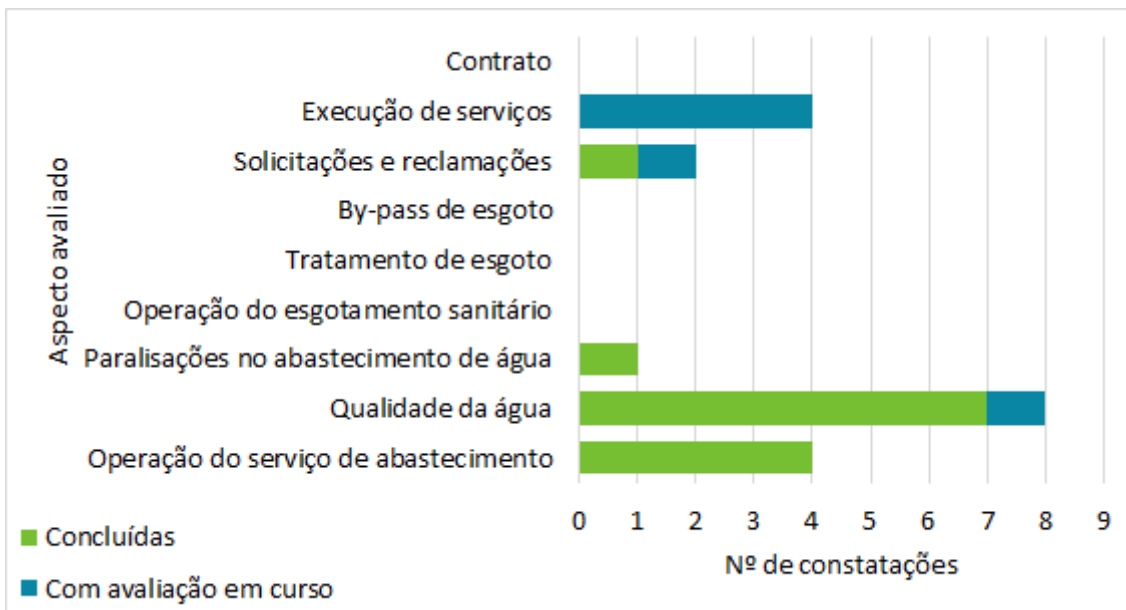
Total de constatações: 19.

Constatações pendentes: 6.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 7, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 3, sendo 1 pendente(s).
- Mau desempenho: 9, sendo 5 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: CONCEIÇÃO DOS OUROS.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Está ausente a informação "Consumo de energia elétrica no sistema de abastecimento de água (kWh)", para a sede do município, no período de julho a setembro de 2020. Gentileza informar os dados faltantes.
- Resposta do prestador (02/jun/21): Informando dados solicitados. Anexo(s): Anexo A - Relatório Despesas Energia Elétrica
- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): -

2. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (04/mai/21): Em setembro de 2020, o volume médio micromedido por economia foi informado erroneamente na sede do município. A informação reportada foi de 431,9 m<sup>3</sup> por economia, ao passo que o correto seria 9,54 m<sup>3</sup>. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.
- Resposta do prestador (02/jun/21): Medidas Tomadas: Os cálculos serão ajustados para o próximo envio. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): -

3. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (04/mai/21): Na sede do município, nos meses de setembro e outubro de 2020, o Volume captado de água está menor que o Volume na entrada da ETA. No mês de setembro de 2020, por exemplo, o volume captado foi de 62139 m<sup>3</sup> e o volume de entrada na ETA foi de 60656 m<sup>3</sup>. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para o mês?

- Resposta do prestador (02/jun/21): Justificativa: Ambos os dados informados estão corretos. No entanto, o valor 60656 m<sup>3</sup> refere-se a medição direta no macromedidor, enquanto que o valor 62139 m<sup>3</sup> refere-se a medição indireta, ou seja, é obtida através de conversão da leitura feita na régua da Calha Parshall. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): -

4. Deficiência de macromedição segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (04/mai/21): A macromedição, na sede do município, apresentou valores de 83,95% no mês de outubro de 2020. O que ocorreu, tendo em vista que nos meses posteriores o percentual foi de 100%?

- Resposta do prestador (02/jun/21): Justificativa: No dia 14/out/2020 ocorreu paralisação do macromedidor devido a pico de energia na rede elétrica; a medição foi retomada no dia 19/out após manutenção pela equipe de pitometria. Para este período, o volume lançado no relatório foi estimado. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na localidade CONCEICAO DOS OUROS, na distribuição, estão ausentes as informações de Coliformes totais e Escherichia Coli no mês de março de 2021. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

- Resposta do prestador (02/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 (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): Segundo informações enviadas pelo prestador para a agência, foi realizado o monitoramento no mês de abril de 2021.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na localidade CONCEIÇÃO DOS OUROS, no SAA - CORS - Poços - CONCEICAO DOS OUROS (ID = 1362), na PRÉ-DESINFECÇÃO da unidade de tratamento ETA Poço\_CAMPO DO MEIO/CONCEIÇÃO DOS OUROS (ID = ETA1429825), 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 (02/jun/21): Justificativa: Para águas subterrâneas (poços profundos) são exigidas apenas análises de Turbidez da água tratada após a cloração. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): [Explicação para a constatação] Segundo a Portaria de Consolidação nº 5/2017, Anexo XX, art. 30, § 3º, que esteve em vigor até o mês de abril de 2021, o atendimento do limite de turbidez devia ser verificado no mínimo DIARIAMENTE na etapa pré-desinfecção. Esta foi a frequência considerada no registro da constatação. [Parecer conclusivo] Na Portaria GM/MS nº 888/2021, art. 28, § 3º, que entrou em vigor no mês de maio de 2021, o atendimento do limite de turbidez deve ser verificado no mínimo SEMANALMENTE na etapa pós-desinfecção de água subterrânea. Este ponto de amostragem coincide com o monitoramento de turbidez na saída do tratamento de manancial subterrâneo, conforme anexo 13, e cujo monitoramento está sendo realizado na ETA. Por isso a constatação foi concluída.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na localidade CONCEIÇÃO DOS OUROS, no SAA - CORS - Poços - CONCEICAO DOS OUROS (ID = 1362), na SAÍDA DO TRATAMENTO da unidade de tratamento ETA Poço\_CAMPO DO MEIO/CONCEIÇÃO DOS OUROS (ID = ETA1429825), estão ausentes as 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 (02/jun/21): As análises foram devidamente realizadas. Anexo(s): Anexo B - Fechamento Mensal (JAN/2021); Anexo C - Análises SAÍDA DO TRATAMENTO

- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): Segundo informações anexadas pelo prestador, foi realizado o monitoramento no mês de janeiro de 2021.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na localidade CONCEIÇÃO DOS OUROS, no SAA - RSM - CONCEICAO DOS OUROS (ID = 608), na PÓS-FILTRAÇÃO da unidade de tratamento ETA Conceição dos Ouros\_Conceição dos Ouros (ID = ETA1155515), 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 (02/jun/21): As análises foram devidamente realizadas. Anexo(s): Anexo D - Fechamento Mensal (JAN/2021); Anexo E - Análises PÓS-FILTRAÇÃO
- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): Segundo informações anexadas pelo prestador, foi realizado o monitoramento no mês de janeiro de 2021.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na localidade CONCEIÇÃO DOS OUROS, no SAA - RSM - CONCEICAO DOS OUROS (ID = 608), na SAÍDA DO TRATAMENTO da ETA Conceição dos Ouros\_Conceição dos Ouros (ID = ETA1155515), estão ausentes as 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 (02/jun/21): As análises foram devidamente realizadas. Anexo(s): Anexo F - ANÁLISES - SAÍDA TRATAMENTO (JAN-2021)
- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): Segundo informações anexadas pelo prestador, foi realizado o monitoramento no mês de janeiro de 2021.

10. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP02.

- Constatação da agência (07/mai/21): Na localidade CONCEIÇÃO DOS OUROS, no SAA - RSM - CONCEICAO DOS OUROS (ID = 608), na etapa PÓS-FILTRAÇÃO da ETA Conceição dos Ouros\_Conceição dos Ouros (ID = ETA1155515), o parâmetro turbidez apresentou concentração máxima de 1,3 uT e 2,1 uT nos meses de fevereiro e março de 2021, respectivamente. Os valores estão acima do limite máximo estabelecido na Portaria de Consolidação nº 05/2017, de 1,0 uT. 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 (02/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 de 100h para 50h, substituição do sulfato de alumínio líquido por Policloreto de Alumínio e utilização de produto alcalinizante de reação. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (01/jul/21): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): A resposta apresentada não é suficiente para explicar a ocorrência da constatação.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na localidade CONCEICAO DOS OUROS, na distribuição, os parâmetros Cor e Turbidez, apresentaram atendimento às concentrações limite entre 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 (02/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 (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): Segundo informações enviadas pelo prestador para a agência, observou-se atendimento das concentrações limite nos meses de fevereiro até abril de 2021.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na localidade CONCEICAO DOS OUROS, na distribuição, os parâmetros Cor, Turbidez e Cloro, apresentaram cumprimento da frequência mínima de amostragem entre 5,0% e 50% nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021. Já os parâmetros Coliformes totais e Escherichia Colil, apresentaram cumprimento do plano de amostragem de controle da qualidade da água entre 35% e 40% nos meses de janeiro e fevereiro de 2021. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?
- Resposta do prestador (02/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 (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): Segundo informações enviadas pelo prestador para a agência, observou-se cumprimento da frequência mínima de amostragem no mês de abril de 2021.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na sede do município, no período de julho de 2020 até 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 reportada à Arsae-MG?

• Resposta do prestador (02/jun/21): Justificativa: Não houve paralisações neste período. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

- Constatação da agência (04/mai/21): O número de reclamações sobre falta d'água na área de concessão do município, no mês de novembro de 2020 está acima da média de reclamações ponderadas por 10 mil habitantes dentre os municípios avaliados. O número informado foi de 42,8 reclamações sobre falta d'água ponderadas por 10 mil habitantes, ao passo que, a média foi de 17,7. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão e qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (02/jun/21): Justificativa: Ocorrência de rompimento de rede de distribuição (DN100) no dia 21/nov/2020 provocado por terceiros e entrada de material (terra, principalmente) na rede. Após o reparo da rede, mesmo dando a descarga para limpeza da referida rede muitos ramais foram atingidos e não deram passagem para água, provocando falta d'água nos imóveis.

Medidas tomadas: Reparo e descarrega da rede atingida e desobstrução dos ramais entupidos. Anexo(s): Anexo G - Situação de OSs - Falta d'água

- Parecer da agência (01/jul/21): Concluído. Consideração(ões): -

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

- Constatação da agência (04/mai/21): O percentual de atendimento aos prazos na área de concessão do município, nos meses de novembro e dezembro de 2020, além de fevereiro e março de 2021, está acima do percentual observado em outros municípios. Em março de 2021, por exemplo, o número informado foi de 40,15%, ao passo que, a média neste mês foi de 21,37%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão e qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (02/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: O acompanhamento das Ordens de Serviços é feito diariamente desde a sua geração. Além disso, a execução dos serviços e a baixa das respectivas OSs são realizadas dentro dos prazos determinados. Anexo(s): Anexo H - Serviços Acumulados

- Parecer da agência (01/jul/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 abril de 2021 e a constatação indica descumprimento no mês de novembro de 2020. É recomendável acompanhar a situação e ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema, uma vez que os prazos não foram atendidos.

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

- Constatação da agência (04/mai/21): Na sede do município, o percentual de ordens não executadas de vistoria de água esteve acima da média dos municípios avaliados durante os meses de novembro e dezembro de 2020. No mês de novembro de 2020, por exemplo, haviam 25,00% de ordens de vistoria de água não executadas, ao passo que a média foi de 9,44%. Já o percentual de ordens não executadas de vazamento de água também esteve acima da média dos municípios avaliados durante o mês de dezembro de 2020. Neste mês, haviam 66,67% de ordens de vazamento de água não executadas, ao passo que a média foi de 27,82%. Por fim, o percentual de ordens não executadas de ligação de água sem prolongamento esteve acima da média dos municípios avaliados durante os meses de novembro e dezembro de 2020, além de janeiro e fevereiro de 2021. No mês de dezembro de 2020, por exemplo, haviam 33,33% de ordens de ligação de água convencionais não executadas, ao passo que a média foi de 11,96%. 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 (02/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: O acompanhamento das Ordens de Serviços é feito diariamente desde a sua geração. Além disso, a execução dos serviços e a baixa das respectivas OSs são realizadas dentro dos prazos determinados. Anexo(s): Anexo H - Serviços Acumulados; Anexo I - Situação de OSs - Vistorias; Anexo J - Situação de OSs - LPA; Anexo K - Situação de OSs - Vazamentos

• Parecer da agência (01/jul/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 abril de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. É recomendável acompanhar a situação e ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema, uma vez que os prazos não foram atendidos.

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

• Constatação da agência (04/mai/21): Na sede do município, nos meses de dezembro de 2020 e janeiro de 2021, o cumprimento das ligações convencionais de água em até 7 dias úteis foi de 50%. Já nos meses de outubro e dezembro de 2020, além de janeiro, fevereiro e março de 2021, o percentual de cumprimento das ligações convencionais de água em até 10 dias úteis esteve entre 67% e 80%. Dado exposto, nos meses de dezembro de 2020 e janeiro de 2021 houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das ligações de água sem prolongamento em até 7 dias úteis. Já nos meses de outubro e dezembro de 2020, além de janeiro, fevereiro e março de 2021, 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 baixo percentual de atendimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

• Resposta do prestador (02/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: O acompanhamento das Ordens de Serviços é feito diariamente desde a sua geração. Além disso, a execução dos serviços e a baixa das respectivas OSs são realizadas dentro dos prazos determinados. Anexo(s): Anexo J - Situação de OSs - LPA

• Parecer da agência (01/jul/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 abril de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. É recomendável acompanhar a situação e ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema, uma vez que os prazos não foram atendidos. Além disso, vale destacar que há descumprimento normativo.

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

• Constatação da agência (04/mai/21): Na sede do município, nos meses de novembro de 2020 e março de 2021, o cumprimento das vistorias de água em até 3 dias úteis foi entre 57% e 67%. Já nos meses de outubro e novembro de 2020, além de janeiro de 2021, o percentual de cumprimento das ligações convencionais de água em até 5 dias úteis esteve entre 67% e 83%. Dado exposto, nos meses de novembro de 2020 e março de 2021, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das vistorias de água em até 3 dias úteis. Já nos meses de outubro e novembro de 2020, além de janeiro de 2021, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das vistorias de água sem prolongamento 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 (02/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: O acompanhamento das Ordens de Serviços é feito diariamente desde a sua geração. Além disso, a execução dos serviços e a baixa das respectivas OSs são realizadas dentro dos prazos determinados. Anexo(s): Anexo I - Situação de OSs - Vistorias

• Parecer da agência (01/jul/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 abril de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. É recomendável acompanhar a situação e ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema, uma vez que os prazos não foram atendidos. Além disso, vale destacar que há descumprimento normativo.

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

• Constatação da agência (04/mai/21): Na sede do município, nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, o percentual de correções de vazamento de água em até 24 h esteve entre 50% e 82%. Já nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, o percentual das correções de vazamentos de água em até 48h foi entre 72% e 82%. Dado

exposto, nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, houve descumprimento das metas estabelecidas em resolução, para o cumprimento das correções de vazamento de água em até 24h e em até 48h. Qual o motivo do baixo percentual de atendimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

- Resposta do prestador (02/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: O acompanhamento das Ordens de Serviços é feito diariamente desde a sua geração. Além disso, a execução dos serviços e a baixa das respectivas OSs são realizadas dentro dos prazos determinados. Anexo(s): Anexo K - Situação de OSs - Vazamentos

- Parecer da agência (01/jul/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 abril de 2021 e a constatação indica descumprimento em meses diferentes a este. É recomendável acompanhar a situação e ressaltar a necessidade de um plano de ação para solução do problema, uma vez que os prazos não foram atendidos. Além disso, vale destacar que há descumprimento normativo.

## 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, 01 de julho 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