

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 8/2022

Belo Horizonte, 19 de janeiro de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO N° 008/2022:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE CARVALHÓPOLIS OPERADOS PELA COPASA

1 INFORMAÇÕES DA PUBLICAÇÃO

Diretoria Colegiada:

- Antônio Claret de Oliveira Júnior;
- Rodrigo Bicalho Polizzi;
- Stefani Ferreira de Matos.

Gerência de Informações Operacionais (GIO):

- Luciana de Figueiredo Alcobaça Campos, Masp: 1.485.145-5.

Equipe técnica:

- Otávio Henrique Campos Hamdan, Analista Fiscal e de Regulação, Masp: 1.371.429-0;

Apoio técnico:

- Henrique Alves Santos,
Estagiário, Masp: 5157-5;
- Tomás Nunes Duque de Medeiros,
Estagiário, Masp: 18114927;
- Luana Zschaber Pacheco,
Estagiária, Masp: 18429574.

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 008/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Carvalhópolis prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000904/2021-74. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMG Pesquisa>>.

Local e data: Belo Horizonte, 31 de janeiro de 2022.

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: Varginha.
- Município avaliado: Carvalhópolis.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000904/2021-74.

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: novembro de 2020 até abril de 2021.

.

- OP02: Informações resumidas de controle da qualidade da água

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

Período de análise: não se aplica.

.

- OP06: Paralisações no abastecimento de água

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

Período de análise: novembro de 2020 até abril 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: novembro de 2020 até abril de 2021.

.

- OP13: Ordens de serviços

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

Período de análise: não se aplica.

.

- 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

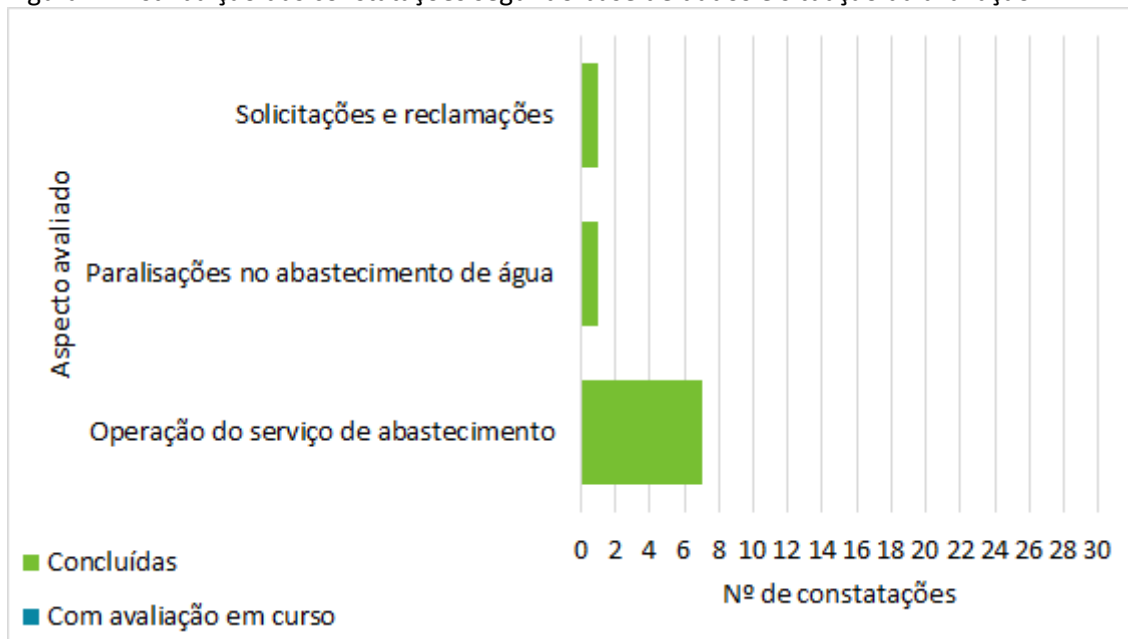
Total de constatações: 9.

Constatações pendentes: 0.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 1, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 5, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 3, sendo 0 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: CARVALHÓPOLIS.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município está ausente a informação Número de ligações factíveis de água (ligações) no sistema de abastecimento de água no período de novembro e dezembro de 2020. Gentileza informar os dados faltantes.
- Resposta do prestador (15/set/21): As informações de número de ligações factíveis são: - Nov/20: 74 - Dez/20: 73 Fonte: SICOM Anexo(s): Sim. Anexos 03 e 04
- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de ausência de informação, o anexo apresentado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

2. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município o Volume captado de água se manteve constante nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, fato que não ocorreu em outros meses da histórica de dados. O valor apresentado para os três meses foi de 12.166 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

- Resposta do prestador (15/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. Os dados corretos do volume captado de água são: - jan/21 - 14.511 m³; - fev/21 - 14.871 m³; - mar/21 - 12.922 m³. Fonte: Copagis, volume aduzido em m³ Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de valor recorrente, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, nos meses de novembro e dezembro de 2020, houve diminuição atípica da capacidade nominal dos reservatórios. A capacidade reportada nestes meses foi de 72 m², ao passo que no período de janeiro a abril foi de 275 m³. Estes dados estão corretos? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (15/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. A informação correta é 275 m³ de reservação. Fonte: Portal de Informações Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação da justificativa por parte do prestador através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

4. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município houve inconsistências na diminuição dos volumes ao longo do processo de captação, tratamento e distribuição de água, no período de janeiro a abril de 2021, de acordo com as informações reportadas. No mês de janeiro, por exemplo, o volume de entrada na ETA informado foi de 14.237 m³, já o Volume Captado de Água informado neste mês foi de 12.166 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?
- Resposta do prestador (15/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. Os dados corretos são: Jan/21: Volume de entrada da ETA - 14.511 m³ Volume distribuído - 14.237 m³ Fev/21: Volume de entrada da ETA - 14.871 m³ Volume distribuído - 14.205 m³ Mar/21: Volume de entrada da ETA - 12.922 m³ Volume distribuído - 12.397 m³ Abr/21: Volume de entrada da ETA - 14.697 m³ Volume distribuído - 14.031 m³ Fonte: Copagis Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, em novembro e dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação foi informado incorretamente. Os dados reportados foram de 0,60 e 0,59, respectivamente para novembro e dezembro de 2020, ao passo que os valores calculados pela Arsae-MG foram de 0,15 para novembro e 0,16 para dezembro de 2020. Já em março de 2021, o coeficiente de reservação reportado foi de 0,62, ao passo que o valor calculado pela equipe da Arsae-MG foi de 0,69. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.
- Resposta do prestador (15/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. Os dados informados não estão corretos. Em nov/2020 a produção média foi de 453 m³/dia, com uma reservação no mês de 270 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 0,60; e no mês de dez/2020 a produção média foi de 457 m³/dia, com reservação do mês de 270 m³, resultando em um coeficiente de reservação também de 0,59. Fonte: Portal de Informações

Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação da justificativa por parte do prestador através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, no mês de novembro de 2020, houve aumento atípico nos valores de consumo de energia elétrica no SAA. O consumo reportado foi de 79.733 kWh ao passo que nos meses posteriores o consumo reportado esteve próximo a 10.000 kWh. Este aumento está correto? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?
- Resposta do prestador (15/set/21): O dado informado está incorreto. O consumo total de energia elétrica no SAA no mês de nov/2020 foi de: 10.838 kWh. Fonte: SICOE Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de condição ou valor atípico, a situação de avaliação da resposta foi classificada como

concluída.

7. Deficiência no coeficiente de reservação segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, nos meses de novembro e dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação foi de, respectivamente 0,15 e 0,16, ou seja, abaixo de 0,3 que é o valor preconizado pela literatura. Esses dados estão corretos? Se há baixa reservação, ela tem comprometido o abastecimento? Há previsão de expansão da reservação no município?

• Resposta do prestador (15/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. Os dados informados não estão corretos. Em nov/2020 a produção média foi de 453 m³/dia, com uma reservação no mês de 270 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 0,60; e no mês de dez/2020 a produção média foi de 457 m³/dia, com reservação do mês de 270 m³, resultando em um coeficiente de reservação também de 0,59. Não há problema de reservação que comprometa o abastecimento. Fonte: Portal de Informações Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação da justificativa por parte do prestador através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

• Constatação da agência (17/ago/21): A única paralisação que ocorreu no período analisado teve duração superior a 12h. Houve outras paralisações? 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 (15/set/21): A paralisação acima de 12 horas foi em decorrência da falta de energia elétrica, conforme nota 19 nº 11899228 anexa. Foi aberto junto a Companhia prestadora dos serviços elétricos da cidade os protocolos nº: 2347871332 e 2348126991. Em função da falta de energia elétrica houve a paralisação do abastecimento de 05:10h do dia 14/10/2020 até às 17h do dia 14/10/2020. Anexo(s): Sim. Anexo I

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação da justificativa, e considerando que houve apenas uma única paralisação superior a 12h no período analisado, além da mesma ocorrer devido a um fator externo à Copasa (falta de energia), a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

>> TIPO DE SERVIÇO: NÃO ESPECIFICADO.

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

• Constatação da agência (17/ago/21): O percentual de registros abertos e com atraso na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) fev/21, mar/21, abr/21. Em abr/21, por exemplo, houve 60,9% de registros abertos e com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 28,5%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (15/set/21): Todas as demandas referentes a solicitação de serviço pelos clientes foram atendidas dentro do prazo. No período de 01/02/2021 a 30/04/2021 foram registradas 52 ordens de serviço vencidas e sem execução/baixa, sendo 49 de substituição de hidrômetro e 3 de cadastro de imóveis no COPAGIS, que referem-se a demanda gerada internamente pela COPASA. Fonte: SICOM

Anexo(s):

Sim. Anexo 02

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista aos dados apresentados no anexo apresentado pelo prestador, a situação da avaliação da resposta foi classificada como concluída.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com relação ao processo de avaliação realizado, cabem as seguintes considerações:

6.1) A avaliação realizada abrange os principais aspectos da prestação dos serviços e os aspectos para os quais é viável a análise expedita, conforme Nota Técnica GIO nº 002/2021. Por isso é possível que haja aspectos não avaliados e/ou problemas além daqueles que foram listados neste documento, os quais podem ser alvo de fiscalizações futuras.

6.2) A ênfase da avaliação é a identificação de problemas relativos à ausência e inconsistência de informações e ao mau desempenho. Por isso não foram listados neste documento aspectos da prestação dos serviços não contemplados pelo escopo da avaliação nem aspectos avaliados para os quais a situação está regular segundo referências normativas e técnicas.

6.3) Recomenda-se que as constatações dos tipos “ausência de informação” e “inconsistência” não sejam utilizadas para juízo de valor. Somente as constatações do tipo “mau desempenho” permitem de fato avaliar a qualidade do serviço prestado, uma vez que são registradas a partir de dados enviados pelo prestador para a Arsae-MG sem indícios de erros, condição ou valor atípico e cujo comportamento é compatível com a dinâmica da informação em questão.

6.4) A partir do histórico de avaliação da qualidade da água, segundo a Portaria GM/MS nº 888/2021 e versões anteriores, observou-se que os limites de concentração adotados pelo prestador para reportar a quantidade de resultados em desconformidade são, eventualmente, mais restritivos que os limites de concentração exigidos na norma. Logo, a avaliação a partir de bancos de dados distintos daqueles utilizados na presente avaliação podem levar a conclusões também distintas.

6.5) Os resultados da avaliação do município bem como eventuais anexos enviados pelo prestador estão no processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG). Os documentos anexados e não classificados pelo prestador como de acesso restrito são de acesso público.

6.6) No escopo da presente avaliação foram adotados critérios normativos, baseados principalmente em resoluções da Arsae-MG. Na ausência de critérios normativos e/ou de forma complementar também foram adotados critérios de ordem técnica, conforme literatura especializada. Por isso, nem todos os tipos de constatações possuem lastro em instrumentos legais. Ademais, conforme regulamento e resoluções da Arsae-MG, a presente avaliação não constitui fiscalização e as constatações não devem ser tratadas como não conformidades sem antes tramitar nos devidos setores da agência.

6.7) A prestação de serviços envolve processos dinâmicos, ou seja, que podem mudar ao longo do tempo. Por isso é possível que as conclusões apresentadas neste documento sejam diferentes de outras análises realizadas em períodos anteriores ou posteriores, ou ainda que utilizem de metodologia distinta.

Belo Horizonte, 31 de janeiro de 2022.

Otávio Henrique Campos Hamdan
Analista Fiscal e de Regulação, Masp: 1.371.429-0

Henrique Alves Santos
Estagiário, Masp: 5157-5

Tomás Nunes Duque de Medeiros
Estagiário, Masp: 18114927

Luana Zschaber Pacheco
Estagiária, Masp: 18429574

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

Referência: Processo nº 2440.01.0000904/2021-74

SEI nº 40980075