

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 40/2022

Belo Horizonte, 21 de janeiro de 2022.

**PARECER TÉCNICO GIO Nº 040/2022:**  
**AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO**  
**SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE NAZARENO 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](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 040/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Nazareno prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001159/2021-76. Disponível em: <<http://bit.ly/SEIMGPesquisa>>.

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: Lavras.
- Município avaliado: Nazareno.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001159/2021-76.

## 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: janeiro de 2021 até junho 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: não se aplica.
- OP13: Ordens de serviços  
Fonte: processo SEI-MG nº 2440.01.0000214/2019-86.  
Período de análise: fevereiro de 2021 até julho 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

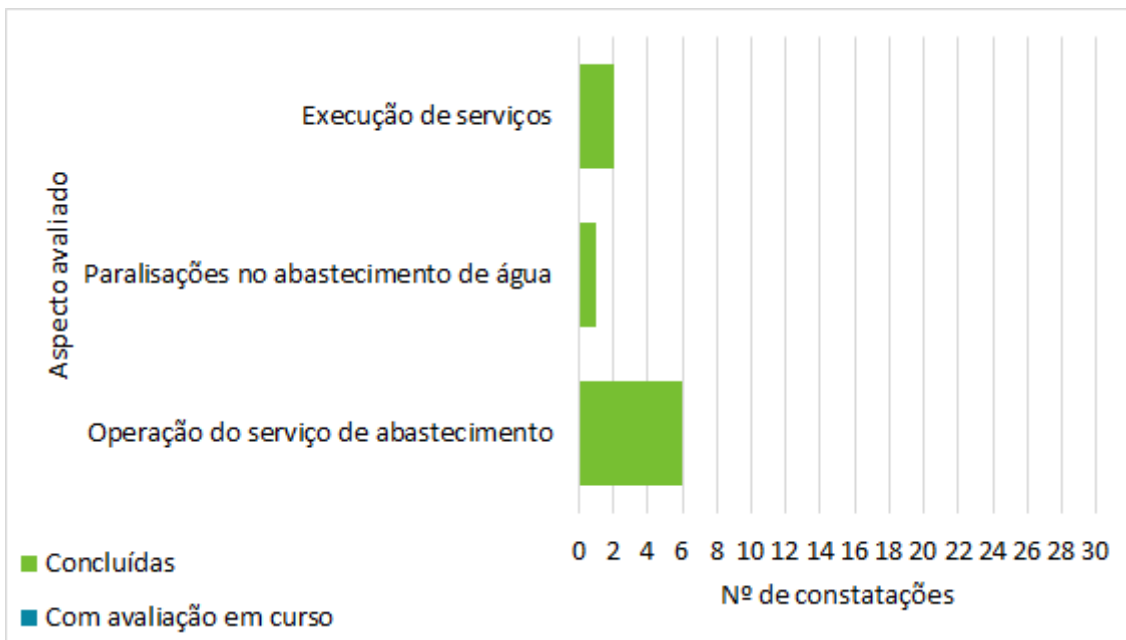
Total de constatações: 9.

Constatações pendentes: 0.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 4, 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: NAZARENO.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (10/set/21): Na sede do município, estão ausentes as informações de "Número de ligações factíveis de água" em novembro e dezembro de 2020. Gentileza informar os dados faltantes.
- Resposta do prestador (20/out/21): Ligações Factíveis de Água: 11/2020 = 275; 12/2020 = 274. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de ausência de informação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (10/set/21): Na sede do município, a capacidade nominal total dos reservatórios subiu de 274 m<sup>3</sup> em dezembro de 2020 para 380 m<sup>3</sup> em janeiro, fevereiro, março e abril de 2021. Esse aumento repentino está correto? Favor informar os dados corretos para tal parâmetro.
- Resposta do prestador (20/out/21): Erro no banco de dados de informações repassadas à ARSAE MG, pois a

capacidade nominal dos reservatórios é de 380 m<sup>3</sup>, conforme relatório anexo. Anexo(s): Sim Anexo 01

• 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.

3. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (10/set/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 33.271 m<sup>3</sup>. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (20/out/21): Falha no sistema de registro de informações, a partir da mudança do programa HPTA para o CopaGis. Volumes captados: 01/2021 = 41.607; 02/2021 = 39.433; 03/2021 = 34.581. Anexo(s): Sim Anexo 02

• 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.

4. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (10/set/21): Na sede do município, o Volume de entrada na ETA informado foi superior ao Volume Captado de Água em janeiro de 2021. Em tal mês, o volume de entrada na ETA informado foi de 34.589 m<sup>3</sup>, já o Volume Captado de Água informado neste mês foi de 33.271 m<sup>3</sup>. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

• Resposta do prestador (20/out/21): Falha no sistema de registro de informações, a partir da mudança do programa HPTA para o CopaGis. Volumes captados: 01/2021 = 61.497; 02/2021 = 59.091; 03/2021 = 52.757. Anexo(s): Sim Anexo 02

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. Contudo, vale ressaltar que a resposta do prestador não ficou clara, tendo em vista que foram apresentados valores diferentes para o mesmo parâmetro (volume captado de água nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021)

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (10/set/21): Na sede do município, em novembro, dezembro de 2020, fevereiro e março de 2021, o coeficiente de reservação foi reportado incorretamente. Em tais meses, o valor reportado foi de 0,35, 0,34, 0,36 e 0,36, respectivamente, ao passo que o valor calculado pela Arsae-MG foi de 0,25 para novembro e dezembro, 0,32 para fevereiro e 0,40 para março. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (20/out/21): Valores corretos, conforme relatório de vazão e capacidade anexo. O coeficiente de reservação de Nazareno, conforme dados gerados em 2020 é superior a 0,31 (31%) em média, conforme anexo (Anexo 01 - Vazão e Capacidade - SAA - Nazareno). Anexo(s): Sim

Anexo 01

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Foram observadas divergências no coeficiente de reservação em vários municípios, o que aponta para uma possível inconsistência sistemática entre dados medidos e dados enviados para a Arsae-MG. A continuidade da apuração será feita em reunião com o setor responsável pela gestão de informações na Copasa e não no âmbito do Projeto MAIS Água & Esgoto. Por isso, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

6. Alto índice de domicílios não ligados à rede de abastecimento de água segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (10/set/21): Na sede do município, nos meses de novembro e dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação apresentou valores iguais a 0,25, conforme cálculos realizados pela Arsae-MG, 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 (20/out/21): Valores corretos, conforme relatório de vazão e capacidade anexo. O coeficiente de reservação de Nazareno, conforme dados gerados em 2020 é superior a 0,31 (31%) em média, conforme anexo (Anexo 01 - Vazão e Capacidade - SAA - Nazareno). Anexo(s): Sim

Anexo 01

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Foram observadas divergências no coeficiente de reservação em vários municípios, o que aponta para uma possível inconsistência sistemática entre dados medidos e dados enviados para a Arsae-MG. A continuidade da apuração será feita em reunião com o setor responsável pela gestão de informações na Copasa e não no âmbito do Projeto MAIS Água & Esgoto. Por isso, a situação de avaliação

da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (10/set/21): Na área de concessão no município, não foram informadas paralisações no sistema de abastecimento água no período de janeiro a junho de 2021. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?
- Resposta do prestador (20/out/21): Neste período não ocorreram paralisações no SAA. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de ausência de informação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (17/set/21): Na área de concessão no município o percentual de ordens de ligações de água sem prolongamento não executadas ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) de abr/21. Em abr/21, por exemplo, houve o percentual de 25,0% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 7,3%. Qual é o motivo do elevado percentual de registros não executados? O que tem sido realizado para diminuir esse percentual?

• Resposta do prestador (20/out/21): Conforme relatório anexo, em 04/2021 foram geradas 04 ordens de serviços de ligação de água, sendo que 01 não foi executada por erro no registro da solicitação. Conforme relatório anexo, a Ordem de Serviço n.º 121187991102 foi gerada indevidamente. Anexo(s): Sim

Anexo 03

- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual de registros não executados, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (17/set/21): Na área de concessão no município houve descumprimento de metas estabelecidas em resolução para o atendimento de prazos. O percentual de ordens de serviço de vistoria de água executadas em até 3 dias úteis foi de no máximo 50,0% no(s) mês(es) de fev/21 e mar/21, ao passo que a meta é 70%. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?

• Resposta do prestador (20/out/21): Conforme relatório anexo, em 02/2021 foram geradas 02 ordens de serviços de vistoria de água, sendo que 01 não foi executada dentro do prazo. Os empregados da localidade foram orientados a conferir os prazos de execução de serviços, de forma a não ocorrer novas situações. Anexo(s): Sim

Anexo 04

- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento ao prazo para vistoria de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. Foi observado que nos meses posteriores (abril a outubro de 2021) não houve recorrência deste problema. No entanto, vale ressaltar que houve descumprimento normativo no período avaliado nesta constatação.

## 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 2440.01.0001159/2021-76

SEI nº 41135610