

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 43/2022

Belo Horizonte, 24 de janeiro de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO Nº 043/2022:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SÃO THOMÉ DAS LETRAS 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 043/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de São Thomé das Letras prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000891/2021-37. 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: Varginha.
- Município avaliado: São Thomé das Letras.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000891/2021-37.

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

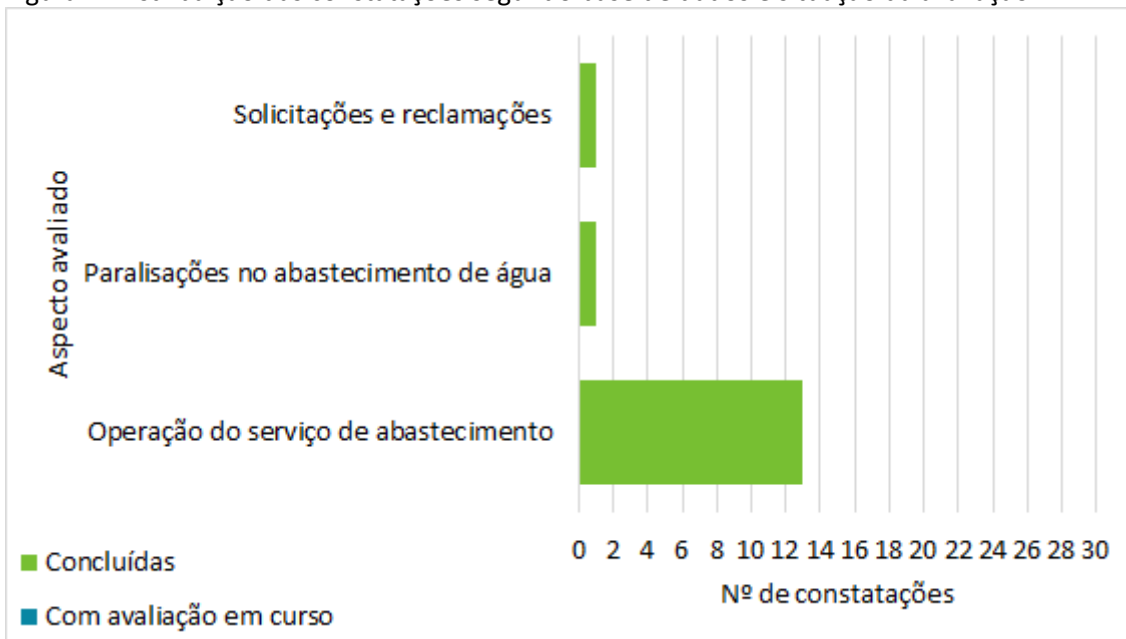
Total de constatações: 15.

Constatações pendentes: 0.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 3, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 9, 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: SÃO THOMÉ DAS LETRAS.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (09/ago/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/set/21): As informações de número de ligações factíveis são: Nov/20: 133 Dez/20: 132

Fonte: SICOM

Anexo(s): Sim

Anexos 16 e 17

- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados solicitados através da constatação de ausência de informação, os anexos enviados foram analisados e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (09/ago/21): Na sede do município, no período de janeiro a abril de 2021, houve um aumento atípico nos valores de extensão de rede. A extensão de rede era de 15.950 m em dezembro de 2020 e passou para 19.714 m em abril de 2021. Este aumento repentino está correto? Houve um erro na geração das

informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (20/set/21): Em janeiro/2021 houve a implantação do loteamento denominado Darma, com acréscimo de 3.764 metros de redes de distribuição de água. A quantidade atual correta de extensão de rede de água é de 19.714 m. Fonte: Encarregado Local

Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação da justificativa de aumento da extensão de rede, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

• Constatação da agência (09/ago/21): Na sede do município, a capacidade nominal total dos reservatórios subiu de 120 m³ em dezembro de 2020 para 640 m³ 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/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. A informação correta é 640 m³ de reservação. Fonte: Portal de Informações

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.

4. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (09/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 na série histórica de dados do município. O valor apresentado para os três meses foi de 33.346 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (20/set/21): Houve erro no repasse da informação. Os dados corretos do volume captado de água são: - jan/21 - 24.421 m³; - fev/21 - 22.651 m³; - mar/21 - 19.821m³. Fonte: Copagis, volume aduzido ETA I e ETA II.

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.

5. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (09/ago/21): Na sede do município, o Volume distribuído macromedido informado foi superior ao Volume na entrada da ETA em abril de 2021. Em tal mês, o volume distribuído macromedido informado foi de 20.731 m³, já o Volume na entrada da ETA informado neste mês foi de 17.415 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

• Resposta do prestador (20/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. Os dados informados não estão corretos. Os dados corretos são: Abr/21: Volume de entrada da ETA - 20.405 m³ Volume distribuído - 17.415 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.

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

• Constatação da agência (09/ago/21): Na sede do município, em novembro, dezembro de 2020 e março de 2021, os dados para o coeficiente de reservação foram informados incorretamente. Em novembro, por exemplo, foi reportado o valor de 1,00 ao passo que o valor calculado pela Arsae-MG foi de 0,18. Além disso, em novembro e em dezembro de 2020, os valores calculados pela Arsae-MG, para o município, foram inferiores a 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/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 638 m³/dia, com uma reservação no mês de 640 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 1,00; no mês de dez/2020 a produção média foi de 687 m³/dia, com reservação do mês de 640 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 0,93; e no mês de mar/21 a produção média foi de 828 m³/dia, com reservação do mês de 640 m³, resultando em um

coeficiente de reservação de 0,77. Fonte: Portal de Informações

Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados de reservação corrigidos, os coeficientes de reservação foram recalculados e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

> LOCALIDADE: SOBRADINHO.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

• Constatação da agência (09/ago/21): Na localidade Sobradinho, estão ausentes as informações de "Número de ligações factíveis de água" em novembro de 2020. Gentileza informar os dados faltantes.

• Resposta do prestador (20/set/21): No mês de novembro de 2020 o distrito de Sobradinho do município de São Tomé das Letras, estava com 18 ligações factíveis. Fonte: SICOM

Anexo(s): Sim

Anexo 18

• 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 enviado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

• Constatação da agência (09/ago/21): Na localidade Sobradinho, no período de janeiro a abril de 2021, houve uma diminuição atípica nos valores de extensão de rede. A extensão de rede era de 5.681 m em dezembro de 2020 e passou para 4.184 m em abril de 2021. Esta diminuição repentina está correta? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (20/set/21): Houve erro na migração das informações do HPTA para o COPAGIS. A informação correta é 5.681 m de extensão de rede. Fonte: Encarregado Local

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.

9. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (09/ago/21): Na localidade Sobradinho, no período de janeiro a abril de 2021, a capacidade nominal total dos reservatórios informada foi de 0 m³. O dado está incorreto? Qual é o dado correto para este período?

• Resposta do prestador (20/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. A informação correta é 100 m³ de reservação. Fonte: Portal de Informações

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.

10. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (09/ago/21): Na localidade Sobradinho, 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 os três meses foi de 1.575 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (20/set/21): Houve erro na migração das informações do HPTA para o COPAGIS. Os dados corretos do volume captado de água são: - Jan/21 - 1.874 m³; - Fev/21 - 2.031 m³; - Mar/21 - 1.799 m³. Fonte: Copagis, volume aduzido POÇO C01 e C02.

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.

11. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (09/ago/21): Na localidade Sobradinho, o Volume de entrada na ETA informado foi superior ao Volume Captado de Água em janeiro, fevereiro e março de 2021. Em fevereiro, por exemplo, o volume de entrada na ETA informado foi de 2.015 m³, já o Volume Captado de Água informado neste mês foi de 1.575 m³. Os dados estão incorretos? Quais são os dados corretos para os meses?

• Resposta do prestador (20/set/21): Houve erro na migração das informações do HPTA para o COPAGIS. Os dados corretos são: Jan/21: Volume de entrada da ETA - 1.874 m³ Volume distribuído - 1.860 m³ Fev/21: Volume de entrada da ETA - 2.031 m³ Volume distribuído - 2.015 m³

Mar/21: Volume de entrada da ETA - 1.799 m³ Volume distribuído - 1.792 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.

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

• Constatação da agência (09/ago/21): Na localidade Sobradinho, em janeiro, fevereiro, março e abril de 2021, o Coeficiente de reservação foi reportado como 0, estando muito abaixo de 0,3 que é o valor preconizado pela literatura. Tal parâmetro está diretamente ligado a capacidade nominal total dos reservatórios, que nestes meses possuiu valor igual a zero. Esse dado está correto? Se há baixa reservação, ela tem comprometido o abastecimento? Há previsão de expansão da reservação na localidade?

• Resposta do prestador (20/set/21): Houve erro na migração das informações de reservação do HPTA para o COPAGIS. Os dados informados não estão corretos. Em jan/2021 a produção média foi de 60 m³/dia, com uma reservação no mês de 100 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 1,66; no mês de fev/21 a produção média foi de 65 m³/dia, com reservação do mês de 100 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 1,53; no mês de mar/21 a produção média foi de 64 m³/dia, com reservação do mês de 100 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 1,56; e no mês de abr/21 a produção média foi de 68 m³/dia, com reservação do mês de 100 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 1,47. Fonte: Portal de Informações Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados de reservação corrigidos, os coeficientes de reservação foram recalculados e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

13. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (09/ago/21): Na localidade Sobradinho, a informação Coeficiente Reservação foi informada incorretamente em novembro e em dezembro de 2020. Foi reportado um coeficiente igual a 1,15 e 1,50, respectivamente, ao passo que o valor calculado pela Arsae-MG foi de 0,20 para novembro e 1,55 para dezembro. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (20/set/21): Em nov/2020 a produção média foi de 87 m³/dia, com uma reservação no mês de 100 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 1,15; e no mês de dez/2020 a produção média foi de 67 m³/dia, com reservação do mês de 100 m³, resultando em um coeficiente de reservação de 1,50. Esse é o cálculo que está sendo realizado pela COPASA. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da apresentação dos dados de reservação corrigidos, os coeficientes de reservação foram recalculados e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

> LOCALIDADE: SÃO THOMÉ DAS LETRAS.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

• Constatação da agência (09/ago/21): Na área de concessão no município, não foram informadas paralisações no sistema de abastecimento água no período de novembro de 2020 até abril de 2021. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?

• Resposta do prestador (20/set/21): Conforme Resolução Normativa nº 129 da Arsae MG, reportamos as paralisações/ interrupções superiores a 12 horas. É prática institucionalizada na Copasa a abertura da nota 19 onde subsídio a área de comunicação na divulgação nos canais corporativos e também o call center na divulgação aos clientes. Comunicamos que no período mencionado não houve paralisação superior a 12 horas na localidade. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista da justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de ausência de informação, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. Contudo, é importante ressaltar que houve um equívoco por parte do prestador, já que de acordo com a resolução 114/2018 da Arsae-MG, todas as paralisações devem ser reportadas, e não apenas aquelas superiores a 12

horas.

>> TIPO DE SERVIÇO: NÃO ESPECIFICADO.

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

- Constatação da agência (12/ago/21): O percentual de descumprimento de prazos na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados em nov/20, fev/21, mar/21. Em mar/21, por exemplo, houve 43,4% de registros com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 21,0%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

- Resposta do prestador (20/set/21): Nos meses de nov/2020, fev/2021 e mar/2021 foram geradas 261 OSs e 102 foram executadas com atraso e/ou não executadas. Das OSs não executadas e/ou executadas com atraso, 86 são referentes a substituição de hidrômetros que se refere a demanda gerada internamente pela COPASA, ou seja, apenas 16 OSs referentes as demandas de clientes foram executadas em atraso, representando 9% total das demandas geradas pelo público externo. Fonte: SICOM

Anexo(s): Sim

Anexo 42

- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de baixo percentual de atendimento aos prazos, o anexo enviado foi analisado e a situação de 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 Arsa-e-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 Arsa-e-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 Arsa-e-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 2440.01.0000891/2021-37

SEI nº 41148012