

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 45/2022

Belo Horizonte, 24 de janeiro de 2022.

**PARECER TÉCNICO GIO N° 045/2022:**  
**AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO**  
**SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE MATHIAS LOBATO 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 045/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Mathias Lobato prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0000910/2021-09. 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: Teófilo Otoni.
- Município avaliado: Mathias Lobato.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0000910/2021-09.

## 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: novembro de 2020 até abril 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

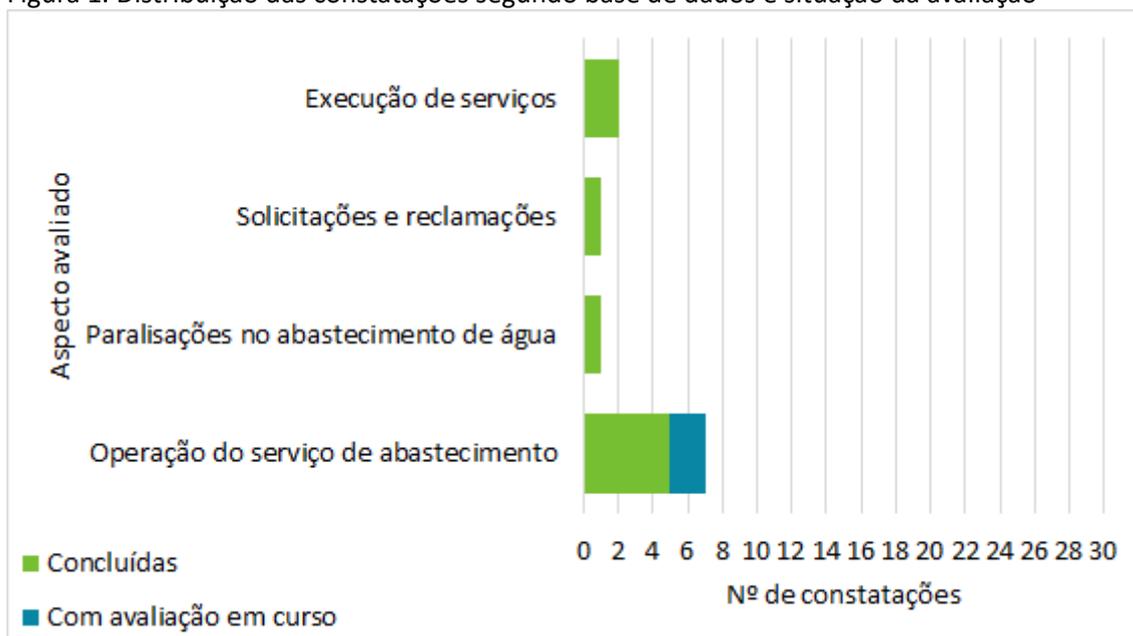
Total de constatações: 11.

Constatações pendentes: 2.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 5, sendo 2 pendente(s).
- Mau desempenho: 4, 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: MATHIAS LOBATO.

>> 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. Em abril de 2021, está ausente também a informação de Utilização da capacidade hidráulica do tratamento de água. Gentileza informar os dados faltantes.
- Resposta do prestador (23/set/21): O número de clientes factíveis em novembro/2020 é de 232 e em dezembro/2020 também é 232. Em abril de 2021, o fator de utilização foi 73%. Isso se dever à vazão utilizada para atender a necessidade dos clientes. 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. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, no mês de abril de 2021, os volumes captado e de entrada na ETA informados foi de 0 m<sup>3</sup>. Ademais, o tempo médio diário de funcionamento do tratamento de água foi

reportado apenas com o caractere ":". Estes dados estão corretos? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

- Resposta do prestador (23/set/21): Informamos que o SAA de Mathias Lobato é abastecido à partir da ETA do SAA de Frei Inocêncio, uma vez que não existe ETA no SAA de Mathias Lobato. Por esse motivo os dados não são lançados porque já são lançados em Frei Inocêncio. Anexo(s): Não

- Parecer da agência (31/jan/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de informação incorreta, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. Recomenda-se a averiguação da coerência das informações fornecidas pelo prestador, uma vez que no SAA de Mathias Lobato não existe ETA, conforme afirmado na justificativa, e portanto não ficou claro o motivo de existirem valores para os parâmetros "Volume captado de água", "Volume na entrada da ETA" e "Tempo médio diário de funcionamento do tratamento de água" nos meses anteriores a abril de 2021. Vale destacar que independentemente da localização geográfica da ETA, as informações da ETA que abastecem uma localidade devem ser fornecidas, conforme disposto na Resolução Arsae nº 114/2018.

3. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, nos meses de dezembro de 2020 e março de 2021, o Coeficiente de reservação foi informado incorretamente. Os dados reportados foram de 0,39 e 0,41, respectivamente, ao passo que os valores calculados pela Arsae-MG foram de 0,43 para dezembro de 2020 e 0,46 para abril de 2021. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

- Resposta do prestador (23/set/21): Informamos que embora a planilha de cálculos não apresente o valor da capacidade de reservação total para o ano de 2021, fato devido à erro de geração na informação, o valor calculado manualmente para o mês de Dezembro/2020 está correto. Considerando-se que a capacidade de reservação total da localidade perfaz 213,0 m<sup>3</sup> os valores corretos do indicador coeficiente de reservação são: Dezembro/2020: 0,39 Março/2021: 0,41 Abril/2021: 0,41 Anexo(s): Anexo I

Esquema Hidráulico

- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de informação incorreta, e considerando que a capacidade nominal dos reservatórios no período analisado foi de 213m<sup>3</sup>, o anexo enviado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, no período de janeiro a abril de 2021, houve aumento atípico nos valores de extensão de rede. A extensão de rede era de 8.608 m em dezembro de 2020 e passou para 14.899 m em janeiro de 2021. Este aumento está correto? Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

- Resposta do prestador (23/set/21): O banco de dados do SAP não foi alimentado no período em que o cadastro de redes estava sendo migrado e atualizado no Copagis. A extensão atual é de 14.914m. 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.

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

- Constatação da agência (17/ago/21): Na sede do município, o consumo de energia elétrica no SAA apresentou valores atípicos no mês de novembro de 2020, onde o consumo reportado foi de 79.698 kWh. Este valor se trata de consumo atípico em relação ao consumo nos demais meses, reportado como próximo a 20.000 kWh. Este dado está incorreto? Qual é o dado correto para este mês?

- Resposta do prestador (23/set/21): Esse valor está incorreto. O consumo do mês 11/2020 real é de 18497 kWh, conforme cadastro do sistema de controle de energia SICOE que recebe as informações diretamente da fatura da CEMIG. 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.

6. 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 55.392 m<sup>3</sup>. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores

corretos?

• Resposta do prestador (23/set/21): Informamos que os volumes captados na localidade de Frei Inocência sede para tratamento na ETA de Frei Inocência que abastece as localidades de Frei Inocência sede e Mathias Lobato Sede não se mantiveram constantes para os meses apontados na descrição da constatação, O volume de 55.392,0 m<sup>3</sup> está incorreto, sendo os volumes corretos informados a seguir: Janeiro/2021: 65.457,34 m<sup>3</sup> Fevereiro/2021: 61.891,91m<sup>3</sup> Março/2021: 56,831,48 m<sup>3</sup>. Informamos que o volume de 55.392,0 m<sup>3</sup> refere-se ao volume produzido na localidade para o mês de Março/2021 e não ao volume captado. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de valor recorrente, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. De acordo com os dados enviados, o parâmetro "volume captado de água" não corresponde ao perfil de consumo do município, considerando sua população. Apesar de ser abastecido pela ETA de Frei Inocência, os dados informados para o município de Mathias Lobato devem ser exclusivos e correspondentes à fração do volume captado para este município. Sugere-se que o caso seja averiguado e que os dados corretos sejam enviados para a Arsae-MG.

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

• Constatação da agência (17/ago/21): O percentual de atendimento com o serviço de abastecimento de água no período avaliado, na sede do município, revela que aproximadamente 16% dos domicílios não estão ligados à rede de abastecimento de água em todo o período avaliado. Qual é o percentual de cobertura na localidade? Quais ações tem sido tomadas para que os usuários se liguem ao sistema de abastecimento de água?

• Resposta do prestador (23/set/21): O Atendimento da localidade é de 100%. O sistema possui 1.386 ligações de água, dessas 234 são factíveis. Entre os factíveis existem muitos imóveis vazios e lotes vagos. Também existem clientes com fonte alternativa para o abastecimento. Para melhorar o índice de atendimento, a equipe do sistema realiza visitas aos clientes factíveis buscando a negociação de débitos (quando há) e a religação e ou adesão dos imóveis ao sistema da Copasa. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Em vista do fato de que, segundo a resposta do prestador de serviços, o alto índice de domicílios não ligados à rede de abastecimento de água se refere à imóveis factíveis e que a adesão à rede de abastecimento de água depende de provocação do prestador pelo usuário, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

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

• Constatação da agência (17/ago/21): Na área de concessão no município, no período de novembro de 2020 até abril 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 (23/set/21): Não houve paralizações acima de 12 horas no sistema nesse período. 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.

>> TIPO DE SERVIÇO: NÃO ESPECIFICADO.

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

• Constatação da agência (17/ago/21): O número de reclamações a cada 10 mil habitantes na área de concessão no município, ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) dez/20, fev/21, abr/21. Em dez/20, por exemplo, houve 187,7 ocorrências a cada 10 mil habitantes, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 73,3 ocorrências a cada 10 mil habitantes. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (23/set/21): Isso ocorreu devido a obras feitas pela Prefeitura, e acaba danificando as redes causando desabastecimento em alguns locais. Já conversamos com a prefeitura para evitar quebrar redes, mas quando quebra a equipe do sistema procura resolver o mais rápido possível o conserto das redes danificadas. Anexo(s): Não

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de reclamações, que afirmou ter dialogado com a prefeitura, além da não ocorrência do mesmo problema nos meses de junho e julho de 2021, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

- Constatação da agência (17/ago/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 ligação de água sem prolongamento executadas em até 7 dias úteis foi de no máximo 50,0% no(s) mês(es) de dez/20, fev/21, mar/21, ao passo que a meta é 70%. O percentual de ordens de serviço de ligação de água sem prolongamento executadas em até 10 dias úteis foi de no máximo 50,0% no(s) mês(es) de dez/20, ao passo que a meta é 100%. Qual o motivo do não cumprimento? O que tem sido feito para que a meta seja alcançada?
- Resposta do prestador (23/set/21): Nesse período havia empregados afastados e estava se contrato com empreiteiras por isso o atraso no serviço. Estamos atendendo no menor prazo possível e está sendo feito um novo contrato com empresa terceirizada para esses serviços. Anexo(s): Não
- 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 ligação de água , e considerando que o problema não ocorreu novamente nos meses posteriores (abril, maio, junho e julho de 2021), a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. No entanto, vale salientar que houve descumprimento normativo no período avaliado.

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

- Constatação da agência (17/ago/21): O número de ordens de serviço de correção de vazamento de água a cada 100 km de rede na área de concessão no município ficou acima da média dos municípios monitorados no(s) mês(es) dez/20, jan/21, fev/21, mar/21, abr/21, mai/21. Em dez/20, por exemplo, houve 395,0 ocorrências a cada 100 km de rede, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 53,7 ocorrências a cada 100 km de rede. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?
- Resposta do prestador (23/set/21): Devido obras da prefeitura de calçamento e rede fluvial, ocorre rompimentos de muitas redes e ramais de água. Nesse período houve aumento de vazamentos. Procuramos a prefeitura e pedimos que conversassem com as empreiteiras para ter mais cuidado na execução dos serviços porque estava causando muito rompimento de redes e ramais de água. Isso gerou desabastecimento e reclamações por falta de água. Anexo(s): Não
- Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de registros de vazamento de água, e considerando que o prestador procurou a prefeitura e pediu que dialogasse com as empreiteiras para serem mais cautelosos na execução dos serviços, a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. No entanto, vale salientar que houve descumprimento normativo no período avaliado.

## 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