

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

Parecer Técnico ARSAE/GIO nº. 49/2022

Belo Horizonte, 24 de janeiro de 2022.

PARECER TÉCNICO GIO Nº 049/2022:
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SANTA RITA DE MINAS 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 049/2022: Avaliação de Informações dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Santa Rita de Minas prestados pela Copasa. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022. Processo do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) nº 2440.01.0001059/2021-60. 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: Caratinga.
- Município avaliado: Santa Rita de Minas.
- Nº do processo SEI-MG: 2440.01.0001059/2021-60.

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: fevereiro de 2021 até julho de 2021.
- 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: fevereiro de 2021 até julho de 2021.
- 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

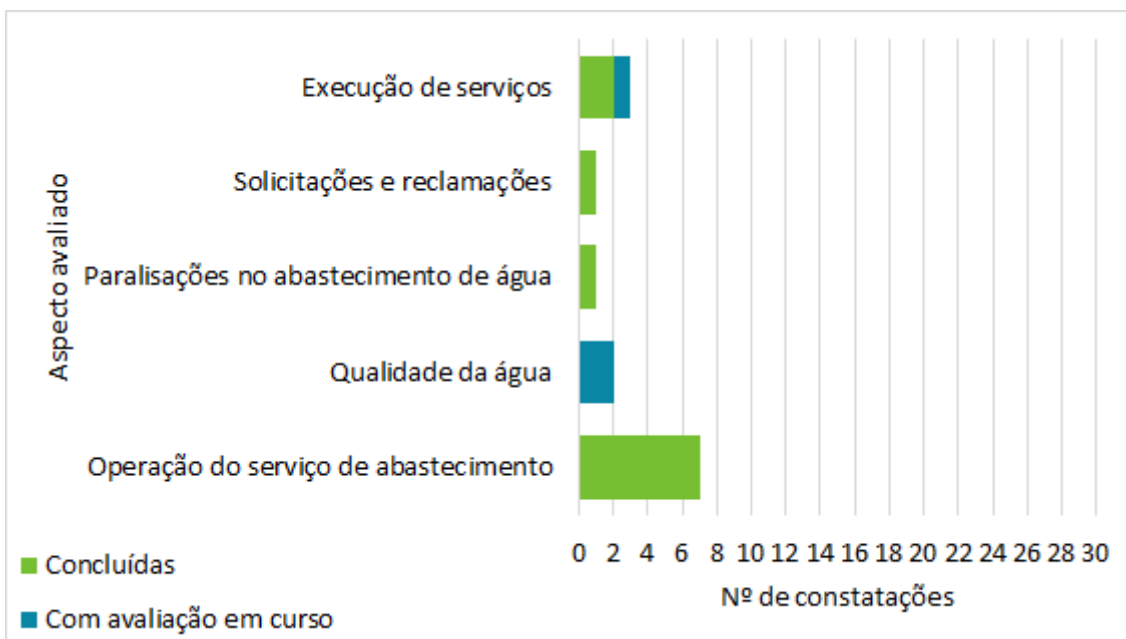
Total de constatações: 14.

Constatações pendentes: 3.

Distribuição das constatações segundo natureza:

- Ausência de informação: 2, sendo 0 pendente(s).
- Inconsistência: 4, sendo 0 pendente(s).
- Mau desempenho: 8, sendo 3 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: SANTA RITA DE MINAS.

>> TIPO DE SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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

• Constatação da agência (17/set/21): Na localidade SANTA RITA DE MINAS, no SAA - STM - SANTA RITA DE MINAS RIO CARATINGA (ID = 673), na pós-filtração da ETA CONVENCIONAL_SANTA RITA DE MINAS (ID = ETA1102484), o parâmetro turbidez apresentou cumprimento da frequência mínima de amostragem menor ou igual a 15% nos meses de fev/21 até jul/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

• Resposta do prestador (20/out/21): Houve falha no lançamento dos resultados das análises do parâmetro turbidez na pós-filtração da ETA por parte dos operadores. O lançamento foi retomado no mês de set/2021, quando a frequência chegou a 72%. Paralelamente, o não cumprimento da frequência mínima também se deve a ETA ser automatizada e trabalhar em alguns períodos do dia sem a presença do operador, havendo ausência de análises nestes períodos.

Sem prazo para regularização no momento. Anexo(s): não

• Parecer da agência (31/jan/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): A resposta do prestador não foi satisfatória. O fato da ETA ser automatizada não justifica o descumprimento da frequência mínima de amostragem no

controle da qualidade da água. Além disso, não foi apresentado nenhum prazo para regularização, e o problema foi recorrente nos meses posteriores (agosto a outubro de 2021). Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo não cumprimento do plano de amostragem sobre o serviço de saneamento do município.

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

• Constatação da agência (17/set/21): Na localidade SANTA RITA DE MINAS, no SAA - STM - SANTA RITA DE MINAS RIO CARATINGA (ID = 673), na saída do tratamento da ETA CONVENCIONAL_SANTA RITA DE MINAS (ID = ETA1102484), os parâmetros cor, turbidez, pH, fluoreto e cloro apresentaram cumprimento da frequência mínima de amostragem aquém do esperado, entre 71% e 80% nos meses de fev/21 até jul/21. Qual o motivo e/ou quais as medidas tomadas? Qual o prazo para regularização?

• Resposta do prestador (20/out/21): O motivo do não cumprimento é devido a ETA ser automatizada e trabalhar em alguns períodos do dia sem a presença do operador, havendo ausência de análises nestes períodos. Sem prazo para regularização no momento. Anexo(s): não

• Parecer da agência (31/jan/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): A resposta do prestador não foi satisfatória. O fato da ETA ser automatizada não justifica o descumprimento da frequência mínima de amostragem no controle da qualidade da água. Além disso, não foi apresentado nenhum prazo para regularização, e o problema foi recorrente nos meses posteriores (agosto a outubro de 2021). Recomenda-se a averiguação do impacto causado pelo não cumprimento do plano de amostragem sobre o serviço de saneamento do município.

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

• Constatação da agência (17/set/21): Na área de concessão de município, no período de janeiro até junho de 2021, não foram informadas paralisações no sistema de abastecimento água. Não houve paralisações no período ou alguma paralisação do serviço não foi reportada à Arsae-MG?

• Resposta do prestador (20/out/21): Não houve paralisações no 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.

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

• Constatação da agência (17/set/21): 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): Novembro 2020: 266 ligações Dezembro 2020: 265 ligações 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.

5. Valor recorrente segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (17/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 na série histórica de dados do município. O valor apresentado para os três meses foi de 22.968 m³. Houve um erro na geração das informações? Quais são os valores corretos?

• Resposta do prestador (20/out/21): Houve erro na geração das informações. Os valores corretos são: janeiro/2021 : 24.125,00 m³

fevereiro/2021: 24.513,84 m³ março/2021: 23.479,47 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.

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

• Constatação da agência (17/set/21): Na sede do município, a capacidade nominal total dos reservatórios caiu de 260 m³ em dezembro de 2020 para 0 m³ em janeiro a abril de 2021. Essa redução repentina está correta? Favor informar os dados corretos para tal parâmetro.

• Resposta do prestador (20/out/21): os dados corretos são: janeiro/2021: 300 m³ fevereiro/2021: 300 m³ março/2021: 300 m³

abril/2021: 300 m³ 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. Condição ou valor atípico segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (17/set/21): Na sede do município, o consumo de energia elétrica no SAA apresentou valor atípico no mês de novembro de 2020, onde o consumo reportado foi de 40.200 kWh. Este valor se trata de consumo atípico em relação ao consumo nos demais meses, reportado entre 15.000 e 20.000 kWh. Este dado está incorreto? Qual é o dado correto para este mês? Caso correto, qual o motivo para tal discrepância?

• Resposta do prestador (20/out/21): O valor está incorreto. O correto é 16.656 kWh, conforme demonstrativo anexo. Anexo(s): sim

• 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. Contudo, vale ressaltar que, de acordo com o anexo apresentado, o consumo de energia elétrica para o mês de novembro de 2020 foi de 19.656 kWh, e não 16.656 kWh, como foi informado pelo prestador na descrição da resposta.

8. Informação incorreta segundo a base de dados OP01.

• Constatação da agência (17/set/21): Na sede do município, nos meses de novembro e dezembro de 2020, o Coeficiente de reservação foi informado incorretamente. Foram reportados os valores de 0,41 para os dois meses, ao passo que os valores calculados pela Arsae-MG foram de 0,31 e 0,33. Gentileza ajustar o cálculo para os próximos envios.

• Resposta do prestador (20/out/21): Os valores estão corretos, o 0,41% para os meses de novembro e dezembro/2020. Anexo(s): não

• 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.

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

• Constatação da agência (17/set/21): Na sede do município, de janeiro a abril de 2021, os valores calculados 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/out/21): Os dados estão incorretos. Apresenta a seguir, os dados corretos: janeiro/2021 : 0,39% fevereiro/2021: 0,38% março/2021: 0,36%

abril/2021: 0,38% Anexo(s): não

• 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.

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

• Constatação da agência (17/set/21): A informação Percentual de Atendimento de Água, para a sede do município, revela que aproximadamente 11% dos domicílios não estão ligados à rede de abastecimento de água. Qual o motivo dessa quantidade de domicílios não terem acesso ao serviço? Qual é o índice de cobertura na sede do município? Que ações tem sido realizadas para expansão do serviço? Qual o cronograma de expansão?

• Resposta do prestador (20/out/21): O atual percentual de atendimento/cobertura é de 89,03%. Na localidade no mês set/2021 há 10,97% de imóveis factíveis, ou seja, imóveis que não estão conectados à rede de abastecimento de água

A COPASA realiza sempre vistorias nesses imóveis, visando recuperar o cliente factível, acontece que desse percentual, a maioria são imóveis desabitados e/ou que usam fontes alternativas. Os demais são feitas confirmações de possíveis infrações, visando identificar possíveis furtos de água. 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, os usuários não ligados à rede são, em grande maioria, ligações 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.

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

OP12.

• Constatação da agência (17/set/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) jul/21. Em jul/21, por exemplo, houve 52,5% de registros abertos e com atraso, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 32,8%. Qual motivo e quais medidas serão tomadas para correção dessa questão? Qual o prazo para executá-las?

• Resposta do prestador (20/out/21): A informação não procede, em jul/2021 a localidade atendeu 100% dos serviços de solicitação de clientes dentro do prazo, sendo que a média atual 12 meses está em 97,26% até ago/21, conforme anexo. Anexo(s): Sim

• Parecer da agência (31/jan/22): Concluído. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado percentual dos registros em aberto atrasados com relação ao total de registros, e considerando que o problema não foi recorrente nos meses posteriores (agosto a outubro de 2021), o anexo enviado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. Vale destacar que a informação procede, o que pode ocorrer é a divergência dos dados enviados pelo prestados via OP12 e os dados apresentados por ela nessa constatação.

12. 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 12,5% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 7,3%. O percentual de ordens de vistorias de água 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 11,1% deste tipo de ocorrência não executada, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 6,3%. 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): A informação não procede conforme demonstrativo anexo. Anexo(s): sim

• 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, e considerando que o problema não foi recorrente nos meses posteriores (maio a outubro de 2021), o anexo enviado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. Vale destacar que a informação procede, o que pode ocorrer é a divergência dos dados enviados pelo prestados via OP12 e os dados apresentados por ela nessa constatação.

13. Baixo percentual de atendimento ao prazo para ligação 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 ligação de água sem prolongamento executadas em até 10 dias úteis foi de no máximo 71,0% no(s) mês(es) de abr/21, 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 (20/out/21): A informação não procede conforme demonstrativo anexo. Anexo(s): sim

• 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 foi recorrente nos meses posteriores (maio a outubro de 2021), o anexo enviado foi analisado e a situação de avaliação da resposta foi classificada como concluída. Vale destacar que a informação procede, o que pode ocorrer é a divergência dos dados enviados pelo prestados via OP13 e os dados apresentados por ela nessa constatação.

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

• Constatação da agência (17/set/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) mar/21, mai/21, jul/21. Em jul/21, por exemplo, houve 149,8 ocorrências a cada 100km de rede, ao passo que a média dos municípios monitorados foi de 66,1 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 (20/out/21): Informação não procede, fev/21 foram 18 ocorrências, mai/21 foram 15 ocorrências e jul/21 foram 28 ocorrências de vazamentos, conforme anexo. Anexo(s): sim

• Parecer da agência (31/jan/22): Avaliação em curso na GFO. Consideração(ões): Ante à justificativa apresentada pelo prestador através da constatação de elevado número de registros de vazamento de água, a situação de avaliação da resposta foi classificada como avaliação em curso. A constatação se refere ao fato do número de ordens de serviço de correção de vazamento de água a cada 100 km de rede ter ficado acima da média nos meses citados, onde é feita uma projeção para 100 km de acordo com o valor da extensão de rede e o número de registros no município avaliado. Além disso, o problema foi recorrente no mês de agosto de 2021. Recomenda-se a averiguação do impacto causado

pelo elevado número de vazamentos de água a cada 100 km de rede sobre o serviço de saneamento do município.

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 2440.01.0001059/2021-60

SEI nº 41169718