

OFÍCIO Nº 540/2021

Belo Horizonte, 03 de novembro de 2021.

A Sua Excelência
Vereador Luiz Gonzaga de Oliveira
Presidente da Câmara Municipal de Ouro Preto
Praça Tiradentes, 41, Centro
Ouro Preto/MG - CEP: 35400-000

Assunto: Resposta ao Ofício nº OF-SEC/21-10-647

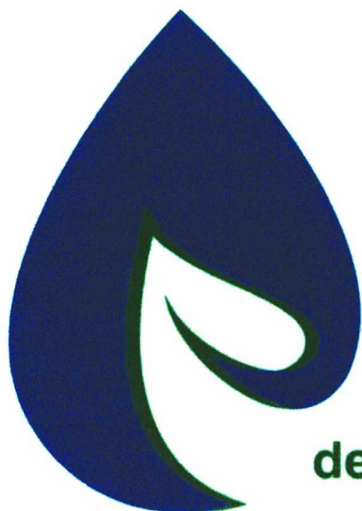
Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Ouro Preto,

1. Considerando que o Ofício nº OF-SEC/21-10-647, recebido pela ARISB-MG, em 26 de outubro de 2021, encaminhou cópia da Representação n 361/2021;
2. Considerando que a Representação nº 361/2021, assinada pelo Vereador Júlio Gori, solicita o envio, pela ARISB-MG, de relatório completo das atividades, relacionadas a demandas apresentadas pela população de Ouro Preto quanto à prestação dos serviços pela Concessionária Saneouro.
3. Dessa forma, sirvo-me do presente ofício para comunicar o envio do Relatório de Atividades de Regulação em Ouro Preto, descrevendo a atuação da ARISB-MG, a qual se dá dentro dos limites de suas atribuições definidas em lei e no Convênio de Cooperação ARISB-MG nº 039/2021.

Atenciosamente,


Thimóteo César Lima
Diretor Geral Interino da ARISB-MG

Câmara Municipal de Ouro Preto
Protocolo
Nº 33370
Correspondência Recebida
Em 04/11/2021
Ass. VER Hs e 08:53 Min



ARISB-MG

Agência Reguladora Intermunicipal
de Saneamento Básico de Minas Gerais

Relatório de Atividades de Regulação

Prestador:

SANEOURO – Concessionária Ouro Preto Serviços de Saneamento S.A.

Câmara Municipal de Ouro Preto
Protocolo
Nº 33370
Correspondência Recebida
Em 04/11/2021
Ass. VERD Hs e 08:53 Min



ARISB-MG

Agência Reguladora Intermunicipal
de Saneamento Básico de Minas Gerais

DIRETOR GERAL INTERINO

Thimóteo Cezar Lima
Engenheiro Civil CREA-MG 211.810/D

EQUIPE TÉCNICA

Júlio César Gomes da Silva Rufino
Analista de Fiscalização e Regulação
Engenheiro Civil - CREA-MG 239.014/D

APOIO TÉCNICO

Douglas Spindola de Almeida
Analista de Fiscalização e Regulação
Engenheiro Civil – CREA/RJ 2019104976

Guilherme Augusto Silva Araújo
Analista de Fiscalização e Regulação
Economista - CORECON MG 8080

Lucas Morato Araújo
Analista de Fiscalização e Regulação
Economista - CORECON MG 8586

Mirene Augusta de Andrade Moraes
Analista de Fiscalização e Regulação
Engenheira Civil - CREA-MG 245.707/D

Samuel Pacheco Menezes
Analista de Fiscalização e Regulação
Contador – CRC/MG 122082/O-6

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATIVIDADES REALIZADAS	5
2.1. Atendimentos da Ouvidoria.....	5
2.2. Visitas Técnicas.....	7
2.3. Homologação de preço e prazo do serviço de limpeza de fossa	8
2.4. Participação da Diretoria Executiva da ARISB-MG em reuniões.....	9
2.5. Reajuste Tarifário.....	9
2.6. Respostas da Procuradoria ao MPMG	9
3. ATIVIDADES PROGRAMADAS	10
3.1. ACERTAR.....	10
3.2. Visitas Técnicas.....	10
4. CONCLUSÃO.....	11

1. INTRODUÇÃO

A Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026/2020 e regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a Política Federal de Saneamento Básico. A referida Lei atribui ao titular dos serviços públicos de saneamento básico o dever de definir a entidade responsável pela regulação e fiscalização desses serviços, ainda que tenha sido delegada a sua prestação.

Atendendo aos preceitos da referida Lei, em 15 de junho de 2021, foi assinado o Convênio de Cooperação ARISB-MG nº 039/2021, celebrado entre a Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais – ARISB-MG – e o Município de Ouro Preto/MG, com a interveniência da empresa Ouro Preto Serviços de Saneamento S.A. – Saneouro.

Desde o início da vigência do Convênio de Cooperação, no dia 1º de julho de 2021, até a data de publicação do presente relatório, são contabilizados 125 dias de efetiva delegação de atribuições à ARISB-MG. Apesar de ainda incipiente, a atuação da Agência Reguladora já acumula inúmeras atividades de cunho social, técnico, econômico e jurídico referentes à regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Ouro Preto. Essas atividades realizadas e outras já programadas, estão descritas nos itens “2. ATIVIDADES REALIZADAS” e “3. ATIVIDADES PROGRAMADAS” deste relatório.

2. ATIVIDADES REALIZADAS

2.1. Atendimentos da Ouvidoria

Ainda que a ARISB-MG tenha completado apenas quatro meses de atuação regulatória em Ouro Preto, o número de chamados na Ouvidoria oriundos de usuários do município, 78 até o momento da elaboração deste relatório, já é o maior entre todos os 28 regulados por esta Agência Reguladora.

Mesmo com a concentração de demandas, o setor responsável por receber sugestões, solicitações e reclamações dos usuários tem concluído os chamados com celeridade, sendo a resposta final apresentada ao solicitante, em média, após 18 dias corridos.

Salienta-se que, devido ao caráter intermediador da Agência Reguladora, é necessário que a reclamação apresentada pelo usuário tenha sido previamente exposta ao setor de atendimento do prestador de serviços, e que essa reste sem solução. Desse princípio baseia-se a exigência de apresentação de número de protocolo gerado pelo prestador para registro e análise de reclamações pela Ouvidoria da ARISB-MG.

Na Tabela 1, a seguir, estão listadas todas as reclamações apresentadas à ARISB-MG por usuários de Ouro Preto, acompanhadas das respectivas datas, meio de comunicação utilizado, classificação e motivo do chamado e o resultado da análise.

Tabela 1 - Relatório de chamados da Ouvidoria referente ao município de Ouro Preto

RELATÓRIO GERAL				
Recebimento	Entrada	Classificação	Assunto	Resultado
02/07/2021	Site	Reclamação	Falta de informação na fatura de água	Procedente Solucionada
07/07/2021	Site	Reclamação	Cobrança de serviço	Encerrada
08/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
08/07/2021	Site	Reclamação	Cobrança indevida	Encerrada
18/07/2021	Site	Reclamação	Vazamento de água na rede pública	Procedente Solucionada
21/07/2021	Site	Reclamação	Cobrança indevida	Procedente Solucionada
22/07/2021	Site	Reclamação	Problema na rede de esgoto	Procedente Solucionada
22/07/2021	Site	Reclamação	Problemas de infraestrutura	Encerrada
23/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
23/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
25/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
28/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
28/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
28/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
28/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada

Continua

28/07/2021	Site	Reclamação	Valor da conta	Encerrada
28/07/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
28/07/2021	Site	Reclamação	Valor da conta	Procedente Solucionada
02/08/2021	Site	Reclamação	Solicitação não atendida - Instalação de rede de água e esgoto	Procedente Solucionada
03/08/2021	Site	Reclamação	Solicitação não atendida - Ligação de água	Procedente Solucionada
03/08/2021	Site	Reclamação	Mau cheiro em rede de esgoto	Encerrada
05/08/2021	Site	Reclamação	Mau cheiro em rede de esgoto	Encerrada
06/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
06/08/2021	Site	Reclamação	Pagamento tarifa de esgoto	Improcedente
06/08/2021	Site	Reclamação	Água com baixa pressão	Procedente Solucionada
06/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
06/08/2021	Site	Reclamação	Qualidade da água	Encerrada
06/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
06/08/2021	Site	Reclamação	Cobrança indevida	Encerrada
06/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
06/08/2021	Site	Reclamação	Valor da conta	Encerrada
07/08/2021	Site	Reclamação	Outro	Encerrada
07/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
07/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
07/08/2021	Site	Reclamação	Cobrança de esgoto	Improcedente
07/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada
09/08/2021	E-mail	Reclamação	Problemas de infraestrutura	Encerrada
09/08/2021	Site	Reclamação	Cobrança indevida	Encerrada
10/08/2021	E-mail	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
10/08/2021	E-mail	Reclamação	Esgoto a céu aberto	Improcedente
11/08/2021	Site	Reclamação	Cobrança indevida	Procedente Solucionada
12/08/2021	E-mail	Reclamação	Reparo não concluído	Procedente Solucionada
12/08/2021	Site	Reclamação	Problemas de infraestrutura	Procedente Solucionada
13/08/2021	Site	Reclamação	Valor da conta	Encerrada
14/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Improcedente
16/08/2021	Site	Reclamação	Solicitação não atendida - Emissão de Documento	Encerrada
17/08/2021	WhatsApp	Reclamação	Reparo não concluído	Procedente Solucionada
17/08/2021	E-mail	Reclamação	Solicitação não atendida	Encerrada
18/08/2021	Site	Reclamação	Vazamento de água na rede pública	Procedente Solucionada
24/08/2021	Site	Informação	Informação - Pagamento por hidrômetro	Procedente Solucionada
24/08/2021	WhatsApp	Reclamação	Solicitação não atendida - Desmembramento de economia	Improcedente
24/08/2021	Site	Reclamação	Problemas de infraestrutura	Improcedente
27/08/2021	Site	Reclamação	Esgoto a céu aberto	Encerrada
30/08/2021	Telefone	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
31/08/2021	Site	Reclamação	Outro	Procedente Solucionada
31/08/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
01/09/2021	Site	Reclamação	Qualidade da água	Improcedente
01/09/2021	Site	Reclamação	Vazamento de esgoto na rede pública	Improcedente
12/09/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
12/09/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Encerrada

Continua

16/09/2021	Site	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
17/09/2021	Site	Reclamação	Informação - Prestação de serviços	Procedente Solucionada
17/09/2021	Telefone	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
20/09/2021	Site	Reclamação	Esgoto a céu aberto	Encerrada
20/09/2021	Site	Reclamação	Reparo não concluído	Encerrada
22/09/2021	Site	Reclamação	Cobrança indevida	Procedente Solucionada
23/09/2021	Telefone	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
23/09/2021	Telefone	Reclamação	Solicitação não atendida - Abastecimento com caminhão pipa	Procedente Solucionada
25/09/2021	Site	Reclamação	Vazamento de água na rede pública	Procedente Solucionada
28/09/2021	Telefone	Reclamação	Falta de água	Procedente Solucionada
13/10/2021	Site	Reclamação	Reparo não concluído	Procedente Solucionada
14/10/2021	E-mail	Informação	Informação sobre fatura/cobrança - Pagamento por serviço	
14/10/2021	Site	Reclamação	Falta de água	
18/10/2021	Site	Reclamação	Solicitação não atendida - Ligação de água	
18/10/2021	WhatsApp	Informação	Informação - Legalidade de documento	
18/10/2021	Site	Reclamação	Reparo não concluído	Improcedente
19/10/2021	Site	Reclamação	Solicitação não atendida - Abastecimento com caminhão pipa	
19/10/2021	Site	Reclamação	Falta de água	

Além dos itens com “Resultado” ainda em branco, que se encontram em aberto, os possíveis resultados para os chamados são:

- **Encerrada:** reclamação finalizada quando o usuário não apresenta o número de protocolo ou não fornece informações essenciais à análise do problema como, por exemplo, número de matrícula no cadastro do prestador;
- **Improcedente:** reclamação apresentada com as informações necessárias e cuja análise concluiu não existirem fundamentos que a sustente;
- **Procedente Solucionada:** reclamação apresentada com as informações necessárias, julgada pertinente e resolvida pelo prestador de serviços.

Analisando-se dados apresentados na Tabela 1, é possível verificar que dos 78 chamados realizados por usuários de Ouro Preto, 31 foram Procedentes Solucionadas (40%), 9 foram Improcedentes (11%), 32 foram Encerradas (41%) e 6 se encontram em aberto (8%).

2.2. Visitas Técnicas

Com vistas à preparação para as atividades de fiscalização, foram realizadas duas Visitas Técnicas para caracterização, reconhecimento e cadastramento das instalações operacionais em uso pela Saneouro. Conforme descrito no Relatório de Visita ARISB-MG nº 010/2021, somando-se captações de água, estações elevatórias de água e de esgoto, estações de tratamento de água e de esgoto e reservatórios, foram visitadas 55 instalações. A visita realizada pela equipe da ARISB-MG dos dias 22 e 23 de julho contemplou a sede do município e os distritos de Cachoeira do Campo, Amarantina e São Bartolomeu.

Já a visita ocorrida nos dias 08 e 09 de setembro de 2021, além de conhecer as condições das instalações dos distritos de Antônio Pereira, Santo Antônio do Salto, Lavras Novas e Santa Rita de Ouro Preto, teve como objetivo a verificação *in loco* de algumas demandas apresentadas à Ouvidoria da ARISB-MG e a realização de reunião com a diretoria da Saneouro acerca do serviço de limpeza de fossa.

2.3. Homologação de preço e prazo do serviço de limpeza de fossa

A partir do recebimento do Ofício nº OF-SEC/21-06-389, encaminhado à ARISB-MG pela Câmara dos Vereadores de Ouro Preto, foi iniciado o processo de análise para homologação de preço e prazo para execução do serviço de Limpeza de Fossa por parte da Saneouro, sobre o qual não há previsão expressa no Contrato de Concessão e, conforme informado, trata-se de demanda recorrente dos usuários dos serviços de saneamento do município.

Foi solicitado à Concessionária a formalização do pedido de homologação do valor a ser praticado para o serviço de limpeza de fossas, acompanhada da memória de cálculos que justificasse o valor pretendido para o serviço complementar.

Assim, a Concessionária Ouro Preto Serviços de Saneamento S.A - SANEOURO solicitou à ARISB-MG, através do Ofício nº 333/2021, de 05 de agosto de 2021, a análise e homologação de preços e prazos referentes ao serviço não tarifado de Limpeza de Fossa.

Foram então analisadas a composição de custo apresentada pela Concessionária, memória de cálculo, orçamentos e demais documentos disponibilizados. Da participação dos Analistas de Regulação e Fiscalização da Diretoria Técnico-Operacional e da Diretoria Administrativa e Financeira resultou uma série de questionamentos acerca das características médias das fossas do município e da frequência e equipamentos utilizados nas limpezas, os quais foram respondidos dentro dos limites das informações de que dispunha a Saneouro.

Desse trabalho resultou a publicação da Nota Técnica ARISB-MG nº 159/2021, que faz a contextualização das atuais condições de prestação do serviço em questão, a forma como esse é tratado pelos normativos e documentos relacionados à concessão e a metodologia utilizada para o cálculo do preço final.

Concomitantemente, foi publicada a Resolução FR-ARISB-MG nº 164/2021, que homologou o preço e o prazo do serviço de limpeza de fossa a ser executado pela Saneouro e estabeleceu o prazo de vigência, forma de

4. CONCLUSÃO

Diante do volume de atividades realizadas e programadas envolvendo a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário em Ouro Preto, nesses pouco mais de quatro meses de regulação, evidencia-se a seriedade com a qual a ARISB-MG tem atuado, dentro de suas atribuições, em prol da melhoria do saneamento no município.