

Arsae-MG divulga resultado de fiscalizações emergenciais por problemas no abastecimento de água da Região Metropolitana de BH

Qua 11 outubro

A [Arsae-MG](#) divulga, nesta quarta-feira (11/10), relatório técnico que traz os resultados das fiscalizações que verificaram em campo os casos de desabastecimento de água na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) durante o mês de setembro, especificamente os ocorridos nos municípios de Pedro Leopoldo, Igarapé e Santa Luzia. Relatos de moradores sobre a falta de água em diversos bairros de diferentes localidades foram amplamente divulgados pela mídia e, diante desse cenário, a Agência criou uma força-tarefa para fiscalizar os pontos críticos e averiguar a prestação do serviço realizada. As fiscalizações emergenciais verificaram se o serviço estava de acordo com o recomendado na legislação pertinente e nos normativos.

De acordo com a Coordenadoria de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços da Agência, ao tomar conhecimento das situações de desabastecimento de água nos municípios foi realizado procedimento de mobilização da Gerência de Fiscalização Operacional (GFO). Enquanto se planejava o deslocamento das equipes para os municípios, a Copasa foi acionada com questionamentos formais sobre os episódios de falta d'água: quais os motivos que geraram desabastecimento de água, quais as medidas foram tomadas para solucionar o problema e quais ações mitigadoras foram realizadas no intuito de amparar os usuários e tentar garantir o fornecimento de água de maneira adequada e em cumprimento aos padrões de potabilidade.

Paralelamente, foi realizado acompanhamento contínuo dos canais de manifestação da população via Ouvidoria.

A equipe da Agência visitou os locais afetados e as unidades de infraestrutura que compõem o Sistema de Abastecimento de Água de cada município. A pressão da água nas tubulações foi aferida ao longo de toda a extensão da área afetada de cada cidade e um relatório foi disponibilizado para nortear as ações da Agência. A diretora-geral da Arsae-MG, Laura Serrano, ressalta que a Agência regula e fiscaliza o trabalho dos prestadores de serviço para garantir a manutenção da oferta de saneamento básico e água aos mineiros, dentro de suas disposições legais. “Os fiscais da Agência estão averiguando o cumprimento de determinações e normas legais pertinentes, especialmente as Resoluções Normativas expedidas pela Arsae-MG. A partir dessas fiscalizações, são definidas medidas corretivas e sancionatórias aos regulados para as não conformidades que forem apuradas. Ou seja, o processo fiscalizatório pode resultar na aplicação de multas à empresa”.

Pedro Leopoldo

Foi apurado que a paralisação no abastecimento de água no dia 21 de setembro ocorreu devido a ruptura acidental de uma ventosa acoplada à adutora que transporta água do sistema integrado para o município. O rompimento foi causado por uma máquina que prestava serviço para a Prefeitura em obra de pavimentação de via. Com o rompimento da estrutura, foi realizado reparo na madrugada do mesmo dia. Entretanto, no dia 23 de setembro, as ancoragens feitas no reparo não suportaram a pressão da água e houve novo rompimento, necessitando de uma metodologia de reparo mais complexa. Diante disso, o abastecimento de água, que estava se restabelecendo nos pontos mais afastados do município, foi afetado. Segundo a companhia, o abastecimento foi reestabelecido na madrugada do dia 24 de setembro.

A [Copasa](#) declarou que está realizando estudos para que o abastecimento do município não dependa de uma única adutora. Durante o período de manutenção, a companhia informou que adotou ações emergenciais de abastecimento focadas nos grupos de clientes essenciais, como escolas, hospitais e creches.

Santa Luzia

No momento da fiscalização, os fiscais da Arsae-MG identificaram um trecho sem água na Avenida Alfredo Castilho. Os técnicos da Copasa precisaram ficar no local para reparo da situação. Segundo eles, o problema poderia estar correlacionado com possível entupimento da rede.

No bairro Barreiro do Amaral os problemas de falta d'água entre os dias 27 e 28/9 se deram devido ao excesso de consumo, consequência do alto calor em toda a região metropolitana, especialmente na última semana de setembro. No bairro Baronesa e região, o desabastecimento de 15 a 17/9 ocorreu devido à falta de energia elétrica na Elevatória Serra Pelada.

Segundo as informações dos técnicos da Copasa, a falta de energia soma-se a uma dificuldade imposta pelo grande número de ligações irregulares, que promovem desequilíbrio na dinâmica do sistema. Ocupações irregulares existentes no município impactam o sistema de abastecimento dos clientes regulares e estão localizadas próximo à região do bairro Baronesa, ao bairro Bom Destino (localidade São Sebastião do Maquiné) e aos bairros Petrópolis, Industrial Americano e Bonanza.

Em Barreiro do Amaral foram preparados dois pontos de injeção na rede para alimentação por caminhão pipa. Para melhorar o atendimento de água na região já está em obra (fase final) uma interligação na Adutora Gama Neto com previsão de conclusão para cerca de 30 dias. Em Baronesa e região estão sendo realizadas obras em adutoras que saem do reservatório do São Benedito indo para a Booster Serra Pelada para ampliar a oferta de água.

Igarapé

Segundo relatado pela Copasa, a paralisação do fornecimento de água ocorreu pelo corte de energia elétrica nos boosters da cidade. A paralisação do fornecimento de energia teve início às 00:00 h do dia 25/09 e só foi retomado às 16h do dia 25/9, afetando todo o fornecimento de água do município de Igarapé. A Copasa instalou um gerador de energia elétrica no booster Igarapé. No momento da visita, todos os equipamentos estavam funcionando normalmente.

Ações da Arsae-MG

A equipe da Agência ressalta que para as ações mitigadoras realizadas pelo prestador durante o período de falta d'água, foram solicitados os documentos comprobatórios, tais como as ordens de serviço utilizadas para a contratação de caminhão pipa, bem como outros documentos que comprovem essas e outras ações. Caso não seja comprovada a ação de abastecimento alternativo aos usuários afetados, conforme os normativos pertinentes, esse fato também ensejará a abertura de processo sancionatório, passível de multas ao prestador.

É importante ressaltar que esses processos somente serão encerrados na Agência após a comprovação, por parte do prestador, da correção/solução de todas as não conformidades/constatações apontadas no relatório de fiscalização, diante da constatação da realização das ações pactuadas no TAC e/ou pagamento das multas geradas.

Fiscalização: como funciona esse processo

Em casos de falta d'água como os ocorridos em setembro na Região Metropolitana de BH, a Arsae-MG aciona imediatamente o prestador questionando as causas do desabastecimento, eventuais justificativas, ações emergenciais e mitigadoras implementadas, entre outras informações relevantes. Inicialmente a Gerência de Informações Operacionais (GIO) analisa as bases de dados disponíveis e verifica se a Agência foi devidamente avisada sobre a paralisação no abastecimento.

A Gerência de Fiscalização Operacional, caso necessário, é acionada para realizar uma fiscalização emergencial no local, no intuito de verificar se está ocorrendo alguma não conformidade na prestação daquele serviço. Em caso positivo é instaurado processo sancionatório aos prestadores regulados, quando há o descumprimento de normatização ou determinação de caráter técnico-operacional da Agência. O processo fiscalizatório pode resultar na aplicação de multa à empresa.

Agência viva

A Arsae-MG segue atenta aos novos desdobramentos do desabastecimento no estado. Por exemplo, nessa terça (10/10), foram iniciados os trabalhos de fiscalização na cidade de Patos de Minas, após problemas identificados por meio de denúncias na Ouvidora da Agência e da cobertura dos meios de comunicação. Em breve, traremos atualizações sobre este trabalho de campo.

Atendimento ao usuário

O usuário atendido pela Copasa, [Copanor](#), Sanarj e Samotracia que estiver tendo problemas com o abastecimento deve entrar em contato com os canais da prestadora que estão identificados na fatura e, em caso de não atendimento ou insatisfação com o serviço, acionar a Arsae-MG com os protocolos de atendimento da prestadora em mãos.

“Para além das ações já planejadas e executadas pela agência, quando o usuário dos serviços regulados registra uma manifestação na Arsae-MG, independentemente de ser reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou consulta, ele está contribuindo para a melhoria na qualidade dos serviços e poder de reação das prestadoras e da Arsae-MG, quando houver identificação de inconformidades. Os dados das manifestações, depois de mensurados, se transformam em valiosas

informações para todas as partes envolvidas na qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário”, explica o ouvidor Marcellus Montarroyos Franklin.

Serviço

Canais de atendimento da Arsae-MG

Telefone: 0800 031 9293 (dias úteis de 8h às 17h);

Site: www.arsae.mg.gov.br/ouvidoria/

WhatsApp: (31) 39159-293 (24 horas por dia, 7 dias na semana, inclusive feriados)

App: MG App