



# **Relatório Técnico de Fiscalização Sob Demanda dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do município de Governador Valadares/MG**

Fiscalização Sob Demanda – Modalidade Indireta  
Proc. Adm. Fiscalização Sob Demanda – 002/2025

**GOVERNADOR VALADARES/MG**

**2025**

## **ARIS-MG**

Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais

Rua José dos Santos, 275, Viçosa-MG - CEP: 36570 -135

Tel.: (31) 3891-5636

[www.aris.mg.gov.br](http://www.aris.mg.gov.br)

## **PRESIDENTE**

Lucas Ladeira Cardoso - *Prefeito Municipal de Cajuri*

## **DIRETORIA COLEGIADA**

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso - *Diretor Geral*

Murilo Pizato Marques - *Diretor Administrativo Financeiro*

Bruno Augusto de Rezende - *Diretor Técnico Operacional*

## **EQUIPE TÉCNICA**

Marcos Azevedo Magalhães – *Procurador*

Danielle Augusta Alvarenga dos Santos – *Ouvidora*

Alex Rodrigues Alves – *Coordenador de Regulação Econômica*

Rodrigo Pena do Carmo – *Coordenador Administrativo Operacional*

Tatiane Batista Damasceno – *Coordenadora de Fiscalização*

Anderson da Silva Galdino – *Analista de Fiscalização*

Eliziane do Amaral – *Analista de Regulação Econômica*

Emílio Andrade Moura – *Analista de Fiscalização*

José Carlos de Araújo Pires – *Analista de Fiscalização*

Laís de Souza Abreu Soares – *Analista de Regulação Econômica*

Matheus Brito Correia – *Analista de Fiscalização*

Natália de Souza Santos – *Analista de Fiscalização*

Rodrigo de Vasconcellos Viana Medeiros – *Analista de Regulação Econômica*

Thainá Venturini Nunes – *Analista de Fiscalização*

Samara Pinto Ribeiro – *Assistente Administrativo II*

Israel Vasconcelos de Souza – *Assistente Administrativo I*

Valdinéia Janice Pereira – *Assistente Administrativo I*

## APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o Relatório Técnico de Fiscalização Sob Demanda dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no município de Governador Valadares, referente ao Processo Administrativo nº 002/2025 da Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG.

A ARIS-MG, no exercício de suas competências legais e regulamentares, em consonância com a Lei Federal nº 11.445 de 2007, o Decreto Federal nº 7.217 de 2010, seu Protocolo de Intenções, e em particular, por meio do *Manual de Fiscalização Técnico-Operacional dos Prestadores de Serviços De Saneamento Básico Regulados pela ARIS-ZM*, aprovado pela **Resolução ARIS ZM nº 093 de 09 de outubro de 2023**, busca assegurar a adequada prestação dos serviços de saneamento básico, o cumprimento dos padrões e indicadores de qualidade, os requisitos operacionais e a satisfação dos usuários nos municípios regulados.

A fiscalização ora reportada, classificada como "Sob Demanda" e realizada na modalidade "Indireta", foi motivada por ocorrências específicas relacionadas à qualidade da água distribuída no município, notificadas à Agência. O escopo desta ação fiscalizatória direcionou-se à verificação das condições e procedimentos adotados pela concessionária Águas de Governador Valadares frente a uma reclamação de usuário sobre alteração na coloração da água e a uma notificação extrajudicial da UNIMED Governador Valadares referente à ausência de cloro residual em pontos de consumo, bem como à análise do Plano de Amostragem e Relatórios de Monitoramento da Qualidade da Água e do Plano de Atendimento ao Usuário.

Este relatório apresenta os dados da ação fiscalizatória, a contextualização das demandas recebidas, a análise das comprovações e esclarecimentos prestados pela concessionária, as não conformidades identificadas em relação às normas e regulamentos aplicáveis, culminando na formalização do Termo de Não Conformidades (TNC). As conclusões e determinações aqui contidas visam orientar as ações corretivas necessárias por parte do prestador e subsidiar o acompanhamento regulatório por esta Agência, reforçando o compromisso com a excelência e a segurança dos serviços prestados à população.

1	IDENTIFICAÇÃO.....	5
1.1	Titular dos Serviços .....	5
1.2	Poder Concedente .....	5
1.3	Prestador de Serviços .....	5
2	CONTEXTUALIZAÇÃO DA DEMANDA .....	5
3	FISCALIZAÇÃO SOB DEMANDA .....	6
3.1	Análise dos Esclarecimentos Apresentados pelo Prestador de Serviços ....	8
3.1.1	Reclamação do usuário residente no distrito de Santo Antônio do Pontal	8
3.1.2	Notificação extrajudicial encaminhada pela UNIMED .....	9
3.1.3	Plano de Amostragem.....	10
3.1.4	Relatórios de monitoramento e controle da qualidade da água .....	11
3.1.5	Plano de atendimento ao usuário.....	13
4	LISTA DE NÃO CONFORMIDADES .....	13
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	17
6	RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO DO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO E TERMO DE NÃO CONFORMIDADES .....	18
7	ANEXOS .....	19
7.1	Ordem de Serviço nº 47991446, encaminhada pela Águas de Governador Valadares.....	19
7.2	Ordem de Serviço nº 48291439, encaminhada pela Águas de Governador Valadares.....	25
7.3	Termo de Não Conformidades (TNC) .....	32

## 1 IDENTIFICAÇÃO

### 1.1 Titular dos Serviços



Prefeitura Municipal de Governador Valadares/MG  
R. Marechal Floriano, 905 - Centro, Governador Valadares/MG  
CEP: 35010-140  
Telefone: (33) 3279-7400  
<https://www.valadares.mg.gov.br/>

### 1.2 Poder Concedente



Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares  
R. São João, 192, piso superior, Centro, Governador Valadares/MG  
CEP: 35.030-550  
Telefone: (33) 98451-2184  
<https://www.saaegv.com.br/>

### 1.3 Prestador de Serviços



Águas de Governador Valadares SPE SA  
R. Quintino Bocaiuva, 41, Centro, Governador Valadares/MG  
CEP: 35.010-220  
Telefone: 0800 321 3001  
<https://www.aguasdevaladares.com.br/>

## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA DEMANDA

Nos dias 06 e 07 de março de 2025, o SAAE Governador Valadares, na sua função de poder concedente dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município, encaminhou à ARIS-MG dois documentos para a fiscalização da qualidade da água distribuída pela Concessionária Águas de Valadares, descritos a seguir:

- I. Reclamação de Usuário (06 de março): Em 06 de março, foi recebido um e-mail do SAAE de Governador Valadares contendo a reclamação de um usuário residente na Rua Francisco Elesbom, nº 154, Distrito de Santo Antônio do Pontal. O e-mail, que mencionava o protocolo nº 925375 registrado junto à concessionária, solicitava à ARIS-MG que demandasse esclarecimentos à Águas de Valadares sobre a alteração na coloração da água distribuída.
- II. Notificação Extrajudicial da UNIMED (07 de março): No dia subsequente, 07 de março, o SAAE de Governador Valadares encaminhou à agência a Notificação Extrajudicial emitida pela UNIMED Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda. Este documento formal notificava a Concessionária Águas de Valadares sobre a identificação de ausência de cloro residual em análises periódicas da qualidade da água, exigindo a imediata adequação dos padrões de qualidade no prazo máximo de 10 dias.

Ambos os documentos, encaminhados pelo SAAE de Governador Valadares, já integram os autos do Processo Administrativo de Fiscalização Sob Demanda nº 002/2025. A documentação completa consiste em:

- E-mail de encaminhamento da reclamação protocolada pelo morador do Distrito de Santo Antônio do Pontal.
- E-mail de encaminhamento da notificação extrajudicial enviada pela UNIMED ao SAAE de Governador Valadares.
- Ofício original elaborado pela UNIMED.
- Laudos da empresa terceirizada responsável pela coleta e análise da qualidade da água.

### **3 FISCALIZAÇÃO SOB DEMANDA**

A presente fiscalização, caracterizada como Fiscalização Sob Demanda, foi formalmente iniciada com a instauração do Processo Administrativo nº 002/2025 no sistema de gestão da ARIS-MG, em 18 de março de 2025. Este processo, solicitado pela Diretoria Técnica Operacional, tem como objetivo

central verificar e analisar as irregularidades apontadas na qualidade da água distribuída no município de Governador Valadares/MG.

Durante o planejamento da fiscalização, observou-se não ser necessário realizar constatação *in loco* das ocorrências, tendo em vista que foram anexadas imagens (reclamação protocolada pelo morador do distrito de pontal) e laudos técnicos (ofício encaminhado pela UNIMED). Portanto, a Fiscalização Sob Demanda foi realizada na Modalidade Indireta, com solicitação de esclarecimentos ao prestador, via Ofício.

Por meio do Ofício ARIS-MG nº 138/2025, datado de 19 de março de 2025, solicitou-se ao prestador de serviços os seguintes esclarecimentos:

- Relato detalhado das ações adotadas para atendimento ao protocolo nº 925375 e à notificação extrajudicial da UNIMED Governador Valadares, incluindo a identificação da causa do problema, medidas corretivas adotadas e plano de ações para evitar recorrências;
- Cópia do Plano de Amostragem vigente, devidamente aprovado pela Vigilância Sanitária de Governador Valadares;
- Relatórios de monitoramento da qualidade da água realizados pela concessionária, em conformidade com o Plano de Amostragem vigente.

Em 20 de março de 2025, em complemento ao Ofício ARIS-MG nº 138/2025, foi encaminhado o Ofício ARIS-MG nº 142/2025, que solicitou ao prestador de serviços o envio do Plano de Atendimento ao Usuário, previsto no 01 do Contrato de Concessão nº 001/2024.

Os Ofícios foram respondidos tempestivamente por meio da Carta AGV-CAR-TRA-2025.00007, no dia 26 de março de 2025. O documento consta nos autos do Processo Administrativo ao qual este Relatório Técnico de Fiscalização está vinculado.

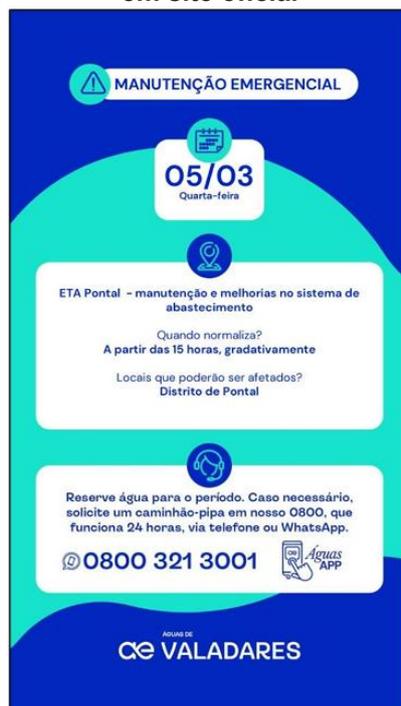
### 3.1 Análise dos Esclarecimentos Apresentados pelo Prestador de Serviços

#### 3.1.1 Reclamação do usuário residente no distrito de Santo Antônio do Pontal

Após o recebimento da reclamação sobre a alteração na coloração da água distribuída na Rua Francisco Elesbom, nº 154, de acordo com a Águas de Governador Valadares, foi realizada vistoria técnica no local, no dia 20 de março de 2025, conforme a Ordem de Serviço nº 47991446 (Anexo I), quando ocorreu a coleta de amostras de água para análise laboratorial.

O prestador de serviços alegou que no dia 05 de março, dia anterior à reclamação, havia realizado a limpeza do reservatório da ETA do distrito, seguida de descarga na rede de distribuição, o que pode ter ocasionado a alteração nos padrões de qualidade da água momentaneamente. Entretanto, foi emitido aviso acerca da ação de manutenção em caráter emergencial do reservatório no site oficial do prestador de serviços, contendo informações sobre o horário de normalização do abastecimento e orientações para os usuários conforme a Figura 1 a seguir.

**Figura 1 - Comunicado acerca da interrupção dos serviços emitido pela concessionária em site oficial**



Fonte: Carta AGV-CAR-TRA-2025.00007.

Embora tenha sido divulgado aviso acerca da ação de manutenção emergencial do reservatório, dois pontos do procedimento adotado apresentam irregularidades conforme listados a seguir.

1. O prestador de serviços não comunicou a ARIS-MG diante de interrupção em caráter emergencial, como previsto no parágrafo único do Art. 112, da Resolução ARIS-MG N° 030/2022, de 01 de setembro de 2022; e
2. Não foi informado horário de início da intervenção no sistema de abastecimento, incorrendo na ausência de um período definido para interrupção dos serviços. Não informando o período/duração da interrupção no abastecimento de água, o prestador também configura não conformidade em relação ao disposto na Resolução ARIS-MG N° 030/2022, de 01 de setembro de 2022.

Ressalta-se, também, a ausência de informações claras acerca do procedimento a ser adotado por parte dos usuários quando da interrupção no abastecimento, tal como a necessidade de manter fechado o registro durante todo o período, a fim de evitar a entrada de impurezas no ramal quando dada a descarga na rede após conclusão dos trabalhos de manutenção no reservatório. Tais informações auxiliariam a prevenir situações como a ocorrência na Rua Francisco Elesbom.

Quanto à qualidade da água distribuída no local, as análises laboratoriais das amostras coletadas no dia 20 de março de 2025 (Anexo I) retornaram resultados dentro dos padrões de potabilidade exigidos pela Portaria GM/MS N° 888, de 4 de maio de 2021, não apresentando qualquer irregularidade.

### *3.1.2 Notificação extrajudicial encaminhada pela UNIMED*

De acordo com os esclarecimentos prestados pela Águas de Governador Valadares, foi realizada visita técnica ao local onde foi constatada ausência de cloro residual na água distribuída, Rua Barbara Heliodora, 248, Centro, em 25 de março de 2025, conforme elencado na Ordem de Serviço n° 48291439 (Anexo II).

Na ocasião, foram coletadas amostras de água para análise laboratorial, cujos resultados estavam de acordo com os padrões de potabilidade exigidos pela portaria GM/MS Nº 888, de 4 de maio de 2021, incluindo o parâmetro de cloro residual (Anexo II).

A concessionária informou que já realiza amostragem mensal para controle da qualidade da água no hospital da UNIMED, porém, diante da ocorrência registrada, incluirá em sua rotina de amostragem a localização da estrutura onde houve constatação de ausência de cloro residual.

Além disso, a Águas de Governador Valadares ressaltou que, nos termos do Contrato de Concessão, do Regulamento dos Serviços e da legislação setorial vigente, é demandada a garantia de concentrações de cloro residual dentro dos limites permitidos apenas até o hidrômetro, sendo que as instalações internas são responsabilidade do usuário. Nesse contexto, as condições das instalações internas, como a presença de filtros, podem impactar na qualidade da água que chega das redes públicas, inclusive no teor de cloro residual, interferindo nos resultados das análises realizadas dentro de suas dependências.

### 3.1.3 Plano de Amostragem

Diante do registro das ocorrências de problemas com a qualidade da água distribuída pela Águas de Governador Valadares, a ARIS-MG considerou relevante verificar as atividades realizadas no âmbito do monitoramento.

O Plano de Amostragem utilizado pelo prestador de serviços na época da fiscalização era referente ao ano de 2024. De acordo com os esclarecimentos encaminhados, o documento referente ao ano de 2025 estava em processo de elaboração.

Entretanto, considerando que o contrato de concessão vigora a mais de um ano, o plano de amostragem para o ano de 2025 já deveria estar vigente e trazendo no mesmo documento a definição dos pontos de coleta, número e frequência de coleta e parâmetros a serem monitorados em cada ponto/unidade.

Portanto, considerando o disposto no Art. 5º, inciso XIV; Art. 14º, inciso IV; e Art. 44º da portaria GM/MS Nº 888, de 4 de maio de 2021, é necessário o envio

de comprovação acerca da aprovação do plano de amostragem para o ano de 2025 ou ao menos o protocolo de entrega do plano à vigilância sanitária para análise.

### 3.1.4 *Relatórios de monitoramento e controle da qualidade da água*

Ao avaliar os relatórios de monitoramento e controle da qualidade da água encaminhados pela Águas de Governador Valadares, observou-se algumas divergências em comparação com as diretrizes do Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº5 de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº888 de 2021 e pela Portaria GM/MS nº2.472 de 2021, bem como o próprio Plano de Amostragem.

#### 3.1.4.1 Número de amostras coletadas na rede de distribuição do S01 – Sistema ETA

Apesar de não haver registros de amostras com resultados divergentes dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, o número de amostras coletadas e analisadas do parâmetro pH na saída do tratamento da ETA Central (8 amostras) foi inferior ao previsto no Plano de Amostragem e Portaria GM/MS nº 888/2021 (360 amostras).

#### 3.1.4.2 Inconsistência e resultados fora do padrão na ETA de Pontal

No sistema da ETA Pontal, foi identificada inconsistência no número de amostras de turbidez do mês de janeiro, quando foi indicada a coleta de 360 amostras, mas o número de dados obtidos somados resulta em 351, como mostrado na Figura 2, evidenciando possíveis erros de preenchimento nos relatórios.

**Figura 2 - Inconsistência no número de amostras apresentadas no controle mensal de qualidade da água realizado em Governador Valadares, MG, para o mês de janeiro de 2025**

1.2 – ÁGUA TRATADA		
Pós-filtração ou Pré-desinfecção <sup>(11)</sup>		
Turbidez (filtração rápida) <sup>(12)</sup>	Número de amostras analisadas	360
	Percentil 95 (uT)	1,00
	Número de dados > 1,0 uT	0
	Número de dados > 0,5 uT e ≤ 1,0 uT	350
	Número de dados > 0,3 uT e ≤ 0,5 uT	1
	Número de dados ≤ 0,3 uT	0

Fonte: Relatório de controle e monitoramento da qualidade da água do Distrito de Pontal – jan/2025.

Já para o mês de fevereiro, foi identificado valor acima do permitido para o parâmetro de cor da água tratada em 95% das amostras coletadas na saída do tratamento, como evidenciado na Figura 3.

**Figura 3 – Valores acima do permitido para o parâmetro de cor da água tratada no distrito de Santo Antônio do Pontal, em Governador Valadares, MG, para o mês de fevereiro de 2025.**

Saída do tratamento		
Cor	Número de amostras analisadas	360
	Percentil 95 (uH)	33,02
	Número de dados > 15,0 uH	343
	Número de dados ≤ 15,0 uH	17

Fonte: Relatório de controle e monitoramento da qualidade da água do Distrito de Pontal – fev/2025.

Na rede de distribuição, dentre as amostras coletadas, uma retornou valor de cor acima do permitido, como mostrado na Figura 4, e o caso não foi detalhado na tabela “Amostras fora do padrão ou da faixa recomendada no Sistema de distribuição” do relatório.

**Figura 4 – Valores acima do permitido para o parâmetro de cor da água tratada na rede de distribuição do distrito de Santo Antônio do Pontal, em Governador Valadares, MG, para o mês de fevereiro de 2025.**

Cor	Saída do tratamento	
	Número de amostras analisadas	360
Percentil 95 (uH)	33,02	
Número de dados > 15,0 uH	343	
Número de dados ≤ 15,0 uH	17	

Fonte: Relatório de controle e monitoramento da qualidade da água do Distrito de Pontal – fev/2025.

### 3.1.5 Plano de atendimento ao usuário

Em relação ao Plano de Atendimento ao Usuário, registra-se que não foi encontrada cópia do plano disponível para consulta no site da concessionária, como previsto no Caderno de Encargos, 01 do Contrato de Concessão nº 001/2024, configurando não conformidade contratual.

Sobre o conteúdo do plano, destaca-se as seguintes pendências:

- A estratégia de comunicação permanente é mencionada no documento, mas não detalha quais rotas serão adotadas e/ou quais ações serão realizadas para concretizar as metas relativas à comunicação com os usuários acerca da prestação dos serviços e atingimento de metas contratuais por parte da concessionária;
- Não consta no documento a previsão do prazo de 10 dias úteis para responder reclamações, denúncias e/ou solicitações dos usuários, excetuando vistorias e casos que envolvam danos ao usuário, conforme disposto no Art. 17, da Resolução ARIS-MG N° 030/2022.

## 4 LISTA DE NÃO CONFORMIDADES

Com base no que foi apurado por meio deste Relatório, foram identificadas 07 (sete) não conformidades, que foram definidas por meio da Resolução ARIS-MG nº 106/2023 ou requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão nº 001/2024, conforme descrito no Quadro 1.

**Quadro 1 – Lista de Não Conformidades identificadas**

Nº	Descrição	Referência	Identificação	Estrutura	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
1	Não comunicar à ARIS MG interrupções no abastecimento de água	Resolução ARIS-MG nº 030/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Gestão e Planejamento	Gestão e Planejamento	Santo Antônio do Pontal	Média	90	Instituir registro e procedimento de comunicação formal à ARIS-MG das interrupções no abastecimento de água, nos termos da Resolução ARIS-MG nº 030/2022.
2	Ausência do registro de restrições de disponibilidade de água e de paralisações do sistema superiores a 12 (doze) horas, contendo o motivo e as providências adotadas para o restabelecimento	Resolução ARIS-MG nº 030/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Gestão e Planejamento	Gestão e Planejamento	Santo Antônio do Pontal	Média	90	Instituir registro e procedimento de comunicação formal à ARIS-MG das interrupções no abastecimento de água, nos termos da Resolução ARIS-MG nº 030/2022.
3	Realização das análises de rotina em número e frequência inadequada	Portaria GM/MS nº 888/2021 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Análise de Qualidade da Água	Análise de Qualidade da Água	Sede	Grave	180	Adequar quantidade de análises do parâmetro pH, na saída do tratamento da ETA Central, de acordo com o Plano de Amostragem e a Portaria GM/MS nº 888/2021.
4	Fornecer água potável fora dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde	Portaria GM/MS nº 888/2021 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Análise de Qualidade da Água	Análise de Qualidade da Água	Santo Antônio do Pontal	Grave	60	Apresentar relatório contendo a descrição das ações realizadas para solucionar os problemas que provocaram as alterações do parâmetro cor, comprovando que o fornecimento de água está adequado aos padrões de potabilidade.

Nº	Descrição	Referência	Identificação	Estrutura	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
5	Ausência de plano de amostragem conforme Portaria nº888/2021	Portaria GM/MS nº 888/2021 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Análise de Qualidade da Água	Análise de Qualidade da Água	Sede	Grave	180	Apresentar Plano de Amostragem referente ao ano de 2025 juntamente com parecer de aprovação pela Vigilância Sanitária ou, caso não tenha sido emitido parecer, comprovante de protocolo do Plano junto à Vigilância Sanitária.
6	Ausência de estratégia de comunicação permanente no Plano de Atendimento ao Usuário.	01 do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos	Contrato de Concessão	Contrato de Concessão	Sede	Leve	30*	Detalhar estratégia de comunicação permanente no Plano de Atendimento ao Usuário e incluir o prazo de 10 dias úteis para respostas às reclamações.
7	Ausência de cópia do Plano de Atendimento ao Usuário no site da concessionária	01 do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos	Contrato de Concessão	Contrato de Concessão	Sede	Leve	30*	Após ajustes no Plano de Atendimento ao Usuário, publicá-lo no site da Concessionária e encaminhar comprovante de publicação para a ARIS-MG.

\*considerando que o Contrato de Concessão nº 001/2024 não estabeleceu tipologia para as Não Conformidades nº 6 e 7, bem como prazos para solução, fica estabelecido o prazo de 30 dias para solução, sendo as Não Conformidades consideradas de natureza Leve.

Entretanto, no decorrer da elaboração do relatório, a Concessionária apresentou esclarecimentos e comprovações contemplando as não conformidades de número 03, 04, 05 e 06. Portanto, serão consideradas pendentes apenas as não conformidades de número 01, 02 e 07, compondo um novo quadro de não conformidades conforme apresentado a seguir no Quadro 2:

**Quadro 2 – Lista de Não Conformidades remanescentes**

Nº	Descrição	Referência	Identificação	Estrutura	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
1	Não comunicar à ARIS MG interrupções no abastecimento de água	Resolução ARIS-MG nº 030/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Gestão e Planejamento	Gestão e Planejamento	Santo Antônio do Pontal	Média	90	Instituir registro e procedimento de comunicação formal à ARIS-MG das interrupções em caráter emergencial no abastecimento de água, nos termos da Resolução ARIS-MG nº 030/2022.
2	Ausência do registro de restrições de disponibilidade de água e de paralisações do sistema superiores a 12 (doze) horas, contendo o motivo e as providências adotadas para o restabelecimento	Resolução ARIS-MG nº 030/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Gestão e Planejamento	Gestão e Planejamento	Santo Antônio do Pontal	Média	90	Instituir registro e procedimento de comunicação formal à ARIS-MG das interrupções no abastecimento de água, nos termos da Resolução ARIS-MG nº 030/2022.
3	Ausência de cópia do Plano de Atendimento ao Usuário no site da concessionária	01 do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos	Contrato de Concessão	Contrato de Concessão	Sede	Leve	30*	Publicar o Plano de Atendimento ao Usuário no site da Concessionária e encaminhar comprovante de publicação para a ARIS-MG.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Fiscalização Sob Demanda, Modalidade Indireta, conduzida no Processo Administrativo nº 002/2025, foi iniciada após reclamações sobre a qualidade da água em Governador Valadares, especificamente uma alteração na coloração no Distrito de Santo Antônio do Pontal e ausência de cloro residual reportada pela UNIMED na sede do município. O objetivo foi verificar a conformidade técnico-operacional da concessionária Águas de Governador Valadares.

A análise dos esclarecimentos do prestador revelou que, embora a qualidade da água estivesse dentro dos padrões em novas amostras, houve falhas nos procedimentos durante uma manutenção emergencial, especialmente na comunicação com a ARIS-MG e com os usuários.

Além disso, a fiscalização identificou deficiências no monitoramento da qualidade da água, incluindo um Plano de Amostragem desatualizado para 2025, número insuficiente de análises de rotina e inconsistências/resultados fora do padrão para parâmetros como cor da água em relatórios de monitoramento.

O Plano de Atendimento ao Usuário também apresentou pendências, como a falta de disponibilização no site e a ausência de detalhamento sobre comunicação permanente e prazos de resposta.

Diante desses achados, foram formalmente identificadas 07 (sete) não conformidades, classificadas entre Leve e Grave, das quais 04 (quatro) foram anuladas em função da apresentação de esclarecimentos e comprovações de solução por parte da Concessionária ainda no período de elaboração do RTF. As não conformidades abrangem a gestão operacional, o monitoramento da qualidade da água e requisitos contratuais, conforme detalhado no Termo de Não Conformidades (TNC), Anexo III (7.3) deste relatório.

A concessionária Águas de Governador Valadares deverá corrigir todas essas não conformidades e apresentar os planos de ação e comprovações à ARIS-MG dentro dos prazos estabelecidos. A ARIS-MG realizará o acompanhamento rigoroso para assegurar a plena conformidade dos serviços com a legislação e o Contrato de Concessão.

## 6 RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO DO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO E TERMO DE NÃO CONFORMIDADES

*Elaboração:*

**Emilio Andrade Moura Pereira**  
Engenheiro Ambiental  
CREA-MG: 353523/D  
*Analista de Fiscalização e Regulação*  
**ARIS-MG**

*Revisão:*

**Anderson da Silva Galdino**  
Engenheiro Civil  
CREA-MG: 210944/D  
*Coordenador de Fiscalização*  
**ARIS-MG**

**Bruno Augusto de Rezende**  
Engenheiro Sanitarista e Ambiental  
CREA-MG: 188.052/D  
*Diretor Técnico Operacional*  
**ARIS-MG**

## 7 ANEXOS

### 7.1 Ordem de Serviço nº 47991446, encaminhada pela Águas de Governador Valadares

DocuSign Envelope ID: 81F241E8-834B-4496-9AC9-D05597A99E35

	<b>Ordem de Serviço</b>	
<b>Id da Atividade:</b> 47991446 <b>Data de Criação:</b> 20/03/2025 08:29:1 <b>Cliente:</b> 925375 - ELIANE GOMES DOS SANTOS <b>Solicitante:</b> ELIANE GOMES DOS SANTOS <b>Serviço Realizado:</b> 126002-COLETA/ANÁLISE DE ÁGUA (A PEDIDO) <b>Protocolo de Origem:</b> 62706/2025-1 <b>Endereço:</b> RUA FRANCISCO ELESBOM,154 GOVERNADOR VALADARES <b>Motivo Não Execução:</b> <b>Obs. Abertura da OS:</b> a pedido coordenadora	<b>Ano:</b> 2025 <b>Programação:</b> 20/03/2025 13:15:49	<b>Status:</b> Finalizada <b>Equipe:</b> AGVLAB-02
<b>Informações Complementares</b>		
<b>Início Execução:</b> 20/03/2025 15:30 <b>Lacre Retirado:</b> <b>HD Retirado:</b> <b>Leitura Retirada:</b> 674	<b>Fim Execução:</b> 20/03/2025 16:02 <b>Lacre Instalado:</b> <b>HD Instalado:</b> <b>Leitura Instalação:</b>	
<b>Formulário de Perguntas em Campo</b>		
<b>Pergunta</b> Última Leitura Do Hidrometro Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços? E Necessaria Limpeza Da Caixa Qual O Aspecto Da Agua	<b>Resposta</b> 674 Sim NAO NORMAL	
<b>Parecer de Campo</b>		
<b>Parecer:</b> Atendimento realizado ,Após analises de campo ,Água dentro dos padroes .		



**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico



	<p><b>Ordem de Serviço</b></p>	
<p><b>Registro Fotográfico</b></p>  		

## 7.2 Ordem de Serviço nº 48291439, encaminhada pela Águas de Governador Valadares

DocuSign Envelope ID: 81F241E8-834B-4496-9AC9-D05597A99E35

	<b>Ordem de Serviço</b>											
<p> <b>Id da Atividade:</b> 48291439      <b>Ano:</b> 2025      <b>Status:</b> Finalizada  <b>Data de Criação:</b> 25/03/2025 14:52:2      <b>Programação:</b> 25/03/2025 14:52:28      <b>Equipe:</b> AGVLAB-02  <b>Cliente:</b> 68349 - CABRAL EMPREENDIMENTOS  <b>Solicitante:</b> CABRAL EMPREENDIMENTOS  <b>Serviço Realizado:</b> 126002-COLETA/ANÁLISE DE ÁGUA (A PEDIDO)  <b>Protocolo de Origem:</b> 65637/2025-1  <b>Endereço:</b> RUA BARBARA HELIODORA,248 GOVERNADOR VALADARES  <b>Motivo Não Execução:</b>  <b>Obs. Abertura da OS:</b> a pedido do setor de laboratório         </p>												
<b>Informações Complementares</b>												
<p> <b>Início Execução:</b> 25/03/2025 15:04      <b>Fim Execução:</b> 25/03/2025 15:19  <b>Lacre Retirado:</b>      <b>Lacre Instalado:</b>  <b>HD Retirado:</b>      <b>HD Instalado:</b>  <b>Leitura Retirada:</b> 6308      <b>Leitura Instalação:</b> </p>												
<b>Formulário de Perguntas em Campo</b>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pergunta</th> <th>Resposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Última Leitura Do Hidrometro</td> <td>6308</td> </tr> <tr> <td>Qual O Aspecto Da Agua</td> <td>NORMAL</td> </tr> <tr> <td>E Necessaria Limpeza Da Caixa</td> <td>NAO</td> </tr> <tr> <td>Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?</td> <td>Sim</td> </tr> </tbody> </table>			Pergunta	Resposta	Última Leitura Do Hidrometro	6308	Qual O Aspecto Da Agua	NORMAL	E Necessaria Limpeza Da Caixa	NAO	Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim
Pergunta	Resposta											
Última Leitura Do Hidrometro	6308											
Qual O Aspecto Da Agua	NORMAL											
E Necessaria Limpeza Da Caixa	NAO											
Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim											
<b>Parecer de Campo</b>												
<p> <b>Parecer:</b> Atendimento realizado em analises de campo,Água dentro dos padrees.  <b>Obs.</b> cloro 0,57         </p>												



**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**





**Ordem de Serviço**



**Registro Fotográfico**



### 7.3 Termo de Não Conformidades (TNC)

#### TERMO DE NÃO CONFORMIDADES – TNC

##### 1. AGÊNCIA REGULADORA

**Razão Social:** Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais

**CNPJ:** 44.781.803/0001-04

**Endereço:** R. José dos Santos, 275 - Centro, Viçosa – MG

**CEP:** 36.570-135

**Telefone:** (31)3891 -5636

**E-mail:** [dto@aris.mg.gov.br](mailto:dto@aris.mg.gov.br)

##### 2. PRESTADOR

**Razão Social:** Águas de Governador Valadares SPE S.A.

**Endereço:** R. Quintino Bocaiuva, 41, Bairro Centro, Governador Valadares - MG,

**CEP:** 35.010-220

**Telefone:** 0800 321 3001

##### 3. RESUMO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE

Este Termo de Não Conformidades (TNC) resume os resultados da ação de fiscalização sob demanda, realizada na modalidade indireta, com o objetivo de avaliar as condições técnico-operacionais e a qualidade do serviço de abastecimento público de água em Governador Valadares. Durante a fiscalização, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os normativos da ARIS-MG, bem como o Contrato de Concessão nº 001/2024, a legislação e normas técnicas vigentes. As ações que a concessionária deverá implementar e os prazos para a resolução dessas não conformidades estão detalhados na sequência.

Nº	Descrição	Referência	Identificação	Estrutura	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
1	Não comunicar à ARIS MG interrupções no abastecimento de água	Resolução ARIS-MG nº 030/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Gestão e Planejamento	Gestão e Planejamento	Santo Antônio do Pontal	Média	90	Instituir registro e procedimento de comunicação formal à ARIS-MG das interrupções em caráter emergencial no abastecimento de água, nos termos da Resolução ARIS-MG nº 030/2022.
2	Ausência do registro de restrições de disponibilidade de água e de paralisações do sistema superiores a 12 (doze) horas, contendo o motivo e as providências adotadas para o restabelecimento	Resolução ARIS-MG nº 030/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023	Gestão e Planejamento	Gestão e Planejamento	Santo Antônio do Pontal	Média	90	Instituir registro e procedimento de comunicação formal à ARIS-MG das interrupções no abastecimento de água, nos termos da Resolução ARIS-MG nº 030/2022.
3	Ausência de cópia do Plano de Atendimento ao Usuário no site da concessionária	01 do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos	Contrato de Concessão	Contrato de Concessão	Sede	Leve	30*	Publicar o Plano de Atendimento ao Usuário no site da Concessionária e encaminhar comprovante de publicação para a ARIS-MG.

\*considerando que o Contrato de Concessão nº 001/2024 não estabeleceu tipologia para a Não Conformidade nº 3, bem como prazos para solução, fica estabelecido o prazo de 30 dias para solução, sendo a Não Conformidade considerada de natureza Leve.

#### 4. RESPONSÁVEIS PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO E EMISSÃO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADES

*Elaboração:*

**Emilio Andrade Moura Pereira**  
Engenheiro Ambiental  
CREA-MG: 353523/D  
*Analista de Fiscalização e Regulação*  
ARIS-MG

*Revisão:*

**Anderson da Silva Galdino**  
Engenheiro Civil  
CREA-MG: 210944/D  
*Coordenador de Fiscalização*  
ARIS-MG

**Bruno Augusto de Rezende**  
Engenheiro Sanitarista e Ambiental  
CREA-MG: 188.052/D  
*Diretor Técnico Operacional*  
ARIS-MG

#### 5. RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO TERMO DE NÃO CONFORMIDADES

**Nome:**

**Cargo:**

\_\_\_\_\_

Assinatura do responsável pelo recebimento do termo de não conformidades

Governador Valadares, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025