



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 – 007/2025

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

PRESIDENTE

Lucas Ladeira Cardoso *Prefeito Municipal de Cajuri*

DIRETORIA COLEGIADA

| | |
|------------------------|--|
| Gustavo Gastão Cardoso | <i>Diretor Geral</i> |
| Murilo P. Marques | <i>Diretor Administrativo Financeiro</i> |
| Bruno A. de Rezende | <i>Diretor Técnico Operacional</i> |

EQUIPE TÉCNICA

| | |
|---------------------------|--|
| Marcos A. Magalhães | <i>Procurador</i> |
| Danielle A. A. dos Santos | <i>Ovidora</i> |
| Alex R. Alves | <i>Coordenador de Regulação Econômica</i> |
| Rodrigo P. do Carmo | <i>Coordenador Administrativo Operacional</i> |
| Tatiane B. Damasceno | <i>Coordenadora de Fiscalização</i> |
| Anderson da S. Galdino | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Civil)</i> |
| Eliziane do Amaral | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Economia)</i> |
| Emílio A. Moura | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)</i> |
| José Carlos de A. Pires | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Civil)</i> |
| Laís de S. A. Soares | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Economia)</i> |
| Matheus B. Correia | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)</i> |
| Natália de S. Santos | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Geografia)</i> |
| Rodrigo de V. V. Medeiros | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Economia)</i> |
| Thainá V. Nunes | <i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)</i> |
| Samara P. Ribeiro | <i>Assistente Administrativo II</i> |
| Israel V. de Souza | <i>Assistente Administrativo I</i> |
| Valdineia J. Pereira | <i>Assistente Administrativo I</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 007/2025 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-MG*, aprovado pela **Resolução ARIS MG 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 "Híbrida", foi motivada por ocorrências específicas relacionadas a interrupções no abastecimento de água em diversos bairros da sede do município, verificadas pela Agência nas redes sociais e mídias locais, bem como notificado pelo SAAE-GV. O escopo desta ação fiscalizatória direcionou-se à solicitação de esclarecimentos à Águas de Governador Valadares na operação da referida estrutura, além de observações em campo.

Este relatório apresenta os dados da ação fiscalizatória, a contextualização das demandas recebidas, a análise das comprovações e esclarecimentos prestados pela concessionária e as não conformidades identificadas em relação às normas e regulamentos aplicáveis. 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.

SUMÁRIO

| | | |
|-----|---|----|
| 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 | Registros <i>in loco</i> obtidos pela ARIS-MG | 6 |
| 3.2 | Solicitação de esclarecimentos à Concessionária | 7 |
| 3.3 | Manifestações realizadas pela população da sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | 8 |
| 3.4 | Participação da ARIS-MG em reunião promovida pelo município de Governador Valadares no Distrito de Santo Antônio do Pontal..... | 9 |
| 3.5 | Aplicação de sanções à Concessionária | 10 |
| 3.6 | Verificação de problemas com a recomposição de pavimentos na sede de Governador Valadares | 12 |
| 4 | LISTA DE NÃO CONFORMIDADES | 15 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 18 |
| 6 | RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO DO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO E TERMO DE NÃO CONFORMIDADES | 19 |
| 7 | ANEXO ÚNICO - TERMO DE NÃO CONFORMIDADES (TNC) | 20 |

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

Em 23 de abril de 2025, foi publicada matéria no jornal local de Governador Valadares, MGTv, abordando reclamações da população sobre a falta de água em diversos bairros (Jardim do Trevo, Cidade Nova, Grã-Duquesa, Vale Verde, Santa Rosa de Lima e Belo Monte). Na referida matéria, foi elencado que foram feitas reclamações junto à concessionária, porém elas não foram resolvidas, incluindo a necessidade de compra de caminhão pipa.

Em paralelo, observou-se uma série de comentários em uma postagem publicada nas redes sociais da Águas de Valadares e do SAAE Governador Valadares em que a população descreve ausência de abastecimento por vários dias, bem como indisponibilidade do serviço de caminhão pipa. As referidas ocorrências foram juntadas aos autos do Processo Administrativo de Fiscalização.

Adicionalmente, o SAAE-GV relatou as ocorrências em reunião presencial realizada com o Diretor Técnico Operacional da ARIS-MG em Governador Valadares.

Ciente da possibilidade de práticas inadequadas de operação praticadas pela Concessionária, a ARIS-MG instaurou procedimento de fiscalização.

3 FISCALIZAÇÃO SOB DEMANDA

A presente fiscalização, caracterizada como Fiscalização Sob Demanda, foi formalmente iniciada com a instauração do Processo Administrativo nº 007/2025 no sistema de gestão da ARIS-MG, em 25 de abril de 2025. Este processo, solicitado pela Diretoria Técnica Operacional, objetivou verificar as ocorrências de interrupção no abastecimento de água relatadas na sede e no Distrito de Santo Antônio do Pontal, em Governador Valadares/MG.

O procedimento fiscalizatório foi realizado na Modalidade Híbrida, tendo em vista que foram realizadas constatações *in loco*, bem como a solicitação de esclarecimentos por parte do prestador de serviços.

3.1 Registros *in loco* obtidos pela ARIS-MG

Ao constatar as manifestações públicas descritas no item 2 deste Relatório, a Equipe de Fiscalização Operacional da ARIS-MG, que estava em trabalho de campo no âmbito do Processo Administrativo de Fiscalização Regular Direta nº 006/2025, iniciou procedimento de averiguação das ocorrências de interrupção no abastecimento, em concomitância com as atividades fiscalizatórias anteriormente planejadas.

Foram registrados relatos de desabastecimento nos seguintes bairros, realizados pelo Analista de Fiscalização e Regulação Emílio Moura:

- Jardim do Trevo: Em 25 de abril de 2025, uma moradora do bairro, residente na Rua Dezoito, relatou que estava sem abastecimento contínuo de água tratada há três dias (desde o dia 22/04/2025), devido a um rompimento na rede de distribuição do referido bairro;
- Santa Helena: Nas Ruas Uberlândia e Pirapora, dois moradores relataram ausência total de fornecimento de água desde o dia 16/04/2025, também decorrente de rompimento na rede;
- Condomínio Residencial Serra Lima: Durante a inspeção técnica realizada pela equipe de fiscalização, constatou-se que a região estava sendo abastecida exclusivamente por caminhão-pipa, em regime emergencial, devido à inoperância do sistema de abastecimento regular; e
- Vale Verde e Morada do Sol: Moradores locais relataram desabastecimento contínuo de água tratada, sem registro de intervenções operacionais na região ou mesmo estratégia de comunicação por parte do prestador de serviços até aquele momento.

3.2 Solicitação de esclarecimentos à Concessionária

A Diretoria Técnica Operacional encaminhou o Ofício ARIS-MG nº 234/2025, em 25 de abril de 2025, solicitando que a Águas de Governador Valadares apresentasse, no prazo máximo de 24 horas, os seguintes esclarecimentos:

- O detalhamento, por bairro, dos problemas que estavam afetando o abastecimento de água, incluindo causas, quando a situação foi iniciada, o status atual e a previsão de solução;
- Quais estratégias de comunicação estavam sendo adotadas junto à população para promover o acesso adequado aos canais de atendimento e transparência acerca das ações adotadas para solução dos problemas; e

- Quais ações estavam sendo executadas para o fornecimento de emergência, especialmente as unidades usuárias que prestam serviços essenciais à população.

Foi solicitado o encaminhamento de relatórios diários com o status das intervenções e os esclarecimentos sobre novos problemas que eventualmente fossem identificados.

A solicitação da ARIS-MG no prazo máximo de 24 horas ocorreu em razão da gravidade do problema e urgência na resolução, tendo em vista haver relatos de interrupção no abastecimento de água há 10 dias em algumas localidades.

Além disso, a Águas de Valadares descumpriu o disposto no Art. 11 da Resolução nº 030/2022, que dispõe sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para os municípios regulados e dá outras providências.

Tendo em vista que os relatos de interrupção no abastecimento de água registravam que o problema persistia por até 10 dias, a Águas de Valadares deveria ter notificado à ARIS-MG sobre a abrangência, duração e motivos da interrupção dos serviços.

3.3 Manifestações realizadas pela população da sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal

Entre 25 e 27 de abril de 2025, a população da sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal organizou manifestações em protesto contra a falta de água vivenciada nos últimos dias. Novas capturas de tela e vídeos veiculados nas mídias locais e redes sociais foram anexados aos autos do processo de fiscalização.

Por conta do receio de perigo em razão das ameaças que ocorreram nas manifestações, não foram realizadas visitas em todos os bairros que apresentaram relatos de falta de água entre os dias 25 e 27 de abril.

3.4 Participação da ARIS-MG em reunião promovida pelo município de Governador Valadares no Distrito de Santo Antônio do Pontal

Visando promover esclarecimentos sobre os problemas relacionados ao abastecimento de água no Distrito de Santo Antônio do Pontal, a Prefeitura Municipal de Governador Valadares (Prefeito, Coronel Sandro e Secretários Municipais) e o SAAE-GV (Diretora Geral, Pier Angeli) realizaram uma reunião com a população da localidade no dia 28 de abril de 2025. Para este importante encontro, foram convidados representantes da Concessionária (Diretor Executivo, Marcus Antunes), da ARIS-MG (Analistas de Fiscalização, Emílio Pereira e José Carlos Pires) e membros do corpo de Vereadores.

No dia subsequente à reunião, 29 de abril de 2025 (terça-feira), os Analistas de Fiscalização e Regulação da ARIS-MG estiveram presentes no distrito de Santo Antônio do Pontal para uma averiguação in loco da situação. Durante a fiscalização, foram constatadas a presença de equipe operacional da Águas de Valadares atuando no sistema e a disponibilização de caminhões-pipa para abastecimento emergencial da população. Além disso, os técnicos realizaram contato direto com moradores para verificar a retomada gradual do serviço e efetuaram uma visita técnica à Estação de Tratamento de Água (ETA) local, com o objetivo de checar as condições operacionais de captação e tratamento. A Figura 1 apresenta registros da visita.

Figura 1 – Registro da visita realizada ao Distrito de Pontal





3.5 Aplicação de sanções à Concessionária

Em 28 de abril de 2025, a Águas de Valadares ainda não havia respondido o Ofício ARIS-MG nº 234/2025, seja esclarecendo os aspectos elencados no documento, ou mesmo solicitando mais prazo para apresentar resposta formal.

Diante disso, considerando todo o histórico apresentado, foram lavrados os autos de infração nº 001/2025 e 002/2025, levando em conta o descumprimento do prazo estabelecido pela ARIS-MG no Ofício nº 234/2025, caracterizando infração leve nos termos do item 32.4.3 do Contrato de Concessão nº 001/2024, bem como falta grave, por ter ocorrido atuação dolosa da Concessionária com potencial de gerar vantagens econômico-financeiras, nos termos do item 32.2.3 do Contrato de Concessão nº 001/2024.

Em 29 de abril de 2025, a Concessionária encaminhou à ARIS-MG a Carta AGV-CAR-JUR-2025/00061, com os esclarecimentos solicitados no Ofício ARIS-MG nº 234/2025.

De acordo com o relatório técnico apresentado pela Concessionária, as interrupções no abastecimento foram decorrentes de vazamentos ocultos ou em pontos da rede com difícil acesso, que ocorreram entre 22 e 26 de abril de 2025.

Durante o período, segundo a Águas de Valadares, foram adotadas diversas estratégias de comunicação e transparência, bem como o abastecimento de água por meio de caminhão pipa.

Ao final do relatório, a Concessionária destacou que, nos termos da os Incisos I e II do Art. 40 da Lei 11.445/2007, interrupções programadas ou

emergenciais são permitidas e fazem parte da natureza dos serviços, não configurando, portanto, descontinuidade do serviço ou culpa da concessionária em relação aos eventos de desabastecimento verificados.

Diante dos esclarecimentos apresentados pela Águas de Valadares, considera-se que as justificativas apresentadas atendem às solicitações da ARIS-MG, encaminhadas por meio do Ofício nº 234/2025. Entretanto, conforme os próprios Incisos referenciados pela Concessionária, devem ser respeitados os padrões da entidade reguladora:

Art. 40. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses:

I - situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela regulação do serviço;

(Grifo nosso)

Embora as justificativas apresentadas pela Concessionária se configurem na hipótese do Inciso II do Art. 40 da Lei 11.445/2007, não foram observados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela ARIS-MG, conforme foi reforçado no Ofício ARIS-MG nº 234/2025, em alinhamento com os Art. 111 e 112 da Resolução nº 030/2022:

Art. 111 O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Parágrafo único. Em caso de interrupção total ou parcial, acima de 12 horas, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o prestador dos serviços comunicar a ARIS-ZM a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

Art. 112 O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis e informar a ARIS ZM as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Parágrafo único. Em emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

(Grifo nosso)

A Águas de Valadares descumpriu a Resolução nº 030/2022 ao não comunicar a ARIS-MG sobre a interrupção dos serviços, se enquadrando na Não Conformidade “Não comunicar à ARIS-MG interrupções no abastecimento de água”, prevista na Resolução ARIS-MG nº 106/2023.

Além disso, nos termos do Contrato de Concessão nº 001/2024, a Águas de Valadares realizou conduta enquadrada no item 32.4.3:

32.4.3. Deixar de prestar, no prazo estipulado, as informações solicitadas ou aquelas a que esteja obrigada independentemente de solicitação;

A Concessionária, nos termos da Resolução ARIS-MG nº 030/2022, descumpriu prazos em duas ocasiões. Inicialmente, a falta de informações já previstas para envio à Agência Reguladora ocorreu, e, posteriormente, a manifestação no prazo estabelecido pela ARIS-MG não se concretizou.

Essa recorrência no não atendimento às obrigações de comunicação reflete uma aderência limitada às diretrizes de transparência e cooperação regulatória. A não submissão proativa de dados sobre as interrupções de serviço, conforme o Art. 111, Parágrafo Único, da Resolução ARIS-MG nº 030/2022, comprometeu a capacidade monitoramento e resposta aos desafios no abastecimento.

A demora na resposta ao Ofício ARIS-MG nº 234/2025, expedido com urgência, impactou a efetividade da fiscalização, evidenciando desacordo com o item 32.4.3 do Contrato de Concessão, que trata da prestação de informações solicitadas.

3.6 Verificação de problemas com a recomposição de pavimentos na sede de Governador Valadares

Durante o período compreendido entre 22 de abril e 09 de maio de 2025, a equipe técnica da ARIS-MG realizou uma fiscalização técnica presencial em diversos pontos da sede municipal de Governador Valadares/MG, com foco da fiscalização na avaliação das obras de manutenção corretiva conduzidas pela Águas de Valadares na rede de abastecimento de água, com especial atenção

aos procedimentos de recomposição de pavimento após as intervenções hidráulicas.

As inspeções abrangeram uma amostra de logradouros, incluindo:

- Rua Coromandel (Bairro Nova Vila Bretas);
- Rua Pedro Lessa (Bairro Lourdes);
- Avenida Luís Gonçalves Lessa (Bairro Vila Isa);
- Rua Vinte e Cinco (Bairro Jardim Atalaia);
- Rua Zelinda Chiste (Bairro São José); e
- Rua São Francisco (Bairro Palmeiras).

No decorrer das vistorias, foram consistentemente constatadas falhas no processo de recuperação do pavimento (Figura 2). Essas falhas foram caracterizadas pela ausência de recomposição asfáltica definitiva após as intervenções, pela presença de buracos e desníveis expostos que representam risco à integridade de pedestres e veículos, por acabamento superficial inadequado (com desnível ou em desacordo com as boas práticas de engenharia urbana e normas aplicáveis), e por um tempo excessivo entre a intervenção hidráulica e a recuperação do pavimento, sem justificativa técnica válida para tal demora.

Figura 2 – Constatação de problemas no processo de recuperação do pavimento





Nos termos do Art. 128 da Resolução ARIS-MG nº 030/2022, a Concessionária está obrigada a recompor os elementos urbanos danificados pelas intervenções, com 70% das obras de recomposição concluídas em até 5 (cinco) dias úteis e 100% em até 10 (dez) dias úteis, contados do término das obras. A norma impõe, ainda, que a recomposição seja feita com materiais equivalentes aos originais (§3º) e que observe eventuais normativas municipais ou específicas (§4º e §8º), reforçando a necessidade de compatibilidade com os padrões técnicos previamente estabelecidos.

A obrigação da Concessionária encontra lastro contratual expresso no Contrato de Concessão nº 01/2024, especificamente em seu Capítulo 20 – Das Obrigações da Concessionária, item 20.1.5, que dispõe: "Refazer, adequar ou corrigir, direta ou indiretamente, sem qualquer ônus ao CONCEDENTE, toda e qualquer obra ou serviço realizado de maneira indevida ou em desconformidade com as diretrizes estabelecidas neste CONTRATO e no Anexo 01 do Contrato – CADERNO DE ENCARGOS e projetos já aprovados pelo CONCEDENTE".

O Caderno de Encargos, por sua vez, em sua cláusula 1.1.1.17, estabelece diretrizes técnicas específicas para os serviços de pavimentação, exigindo a execução do aterro de valas com material adequado e compactação devida, nivelando a área para a reposição do pavimento, e a recomposição dos pavimentos de vias públicas e passeios, deixando-os o mais próximo possível da condição encontrada antes da intervenção dos serviços.

A análise do material probatório revela que a Concessionária falhou em observar tanto os prazos legais quanto os padrões técnicos previstos contratualmente, sem apresentar, até o momento, justificativa para o

descumprimento, nos termos das exceções previstas no §2º do Art. 128 da Resolução ARIS-MG nº 030/2022.

Durante as ações de campo, especificamente no Bairro Jardim Atalaia, a equipe técnica da ARIS-MG teve acesso a diversos protocolos de atendimento registrados pelos usuários, que informavam, de maneira reiterada, a ausência de reparo adequado nas vias após os serviços executados pela Águas de Valadares. Os seguintes protocolos foram identificados junto à concessionária:

- 20250224007944;
- 20250303031811;
- 20250327007443;
- 20250329000545;
- 20250401053846;
- 20250424025941; e
- 20250428003395.

Tais protocolos comprovam que os relatos de insatisfação da população vêm ocorrendo de forma contínua, sem que providências corretivas eficazes tenham sido adotadas para a solução dos problemas de recomposição do pavimento.

4 LISTA DE NÃO CONFORMIDADES

Com base no que foi apurado por meio desta Fiscalização Sob Demanda, foram identificadas 06 (seis) não conformidades na prestação dos serviços concedidos, definida conforme critérios e parâmetros estabelecidos nas regulamentações da ARIS-MG, cujo detalhamento é apresentado 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 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Média | 90 | Instituir procedimento de registro e encaminhamento de comunicados sobre abrangência, motivos e duração da interrupção dos serviços à ARIS-MG. |
| 2 | Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais | Resolução ARIS-MG nº 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Média | 90 | Instituir procedimento de registro e encaminhamento de comunicados sobre abrangência, motivos e duração da interrupção dos serviços à ARIS-MG. |
| 3 | 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 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Média | 90 | Instituir procedimento de registro e encaminhamento de comunicados sobre abrangência, motivos e duração da interrupção dos serviços à ARIS-MG. |
| 4 | Atuação dolosa da CONCESSIONÁRIA e, ainda, tiver o potencial de gerar vantagens econômico-financeiras | Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Grave | Não se aplica | Não se aplica |

| Nº | Descrição | Referência | Identificação | Estrutura | Sistema | Grupo de Infração | Prazo para resolução (dias) | Recomendação |
|----|---|--|---|---|--|-------------------|-----------------------------|--|
| 5 | Deixar de prestar, no prazo estipulado, as informações solicitadas ou aquelas a que esteja obrigada independentemente de solicitação | Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Leve | Não se aplica | Não se aplica |
| 6 | Não recompor os pavimentos de acordo com as especificações da Resolução ARIS-MG nº 030/2023 e Contrato de Concessão nº 001/2024 (Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário) | Resolução ARIS-MG nº 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede | Média | 90 | Instituir procedimento para atender às diretrizes de recomposição de pavimentos estabelecidas pela ARIS-MG e Contrato de Concessão e encaminhar à ARIS-MG juntamente com a comprovação de recomposição dos pavimentos identificados neste relatório. |

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fiscalização sob demanda, formalizada pelo Processo Administrativo nº 007/2025 da ARIS-MG, foi desencadeada por reclamações substanciais sobre as interrupções no abastecimento de água em Governador Valadares. A análise do relatório revela que, apesar das ações da concessionária Águas de Governador Valadares para resolver os problemas técnicos, houve falhas críticas no cumprimento das obrigações regulatórias e contratuais essenciais.

A principal lacuna identificada reside na comunicação e transparência. A concessionária descumpriu o requisito de notificar a ARIS-MG sobre interrupções no fornecimento de água com duração superior a 12 horas e falhou em manter a população adequadamente informada. Adicionalmente, a demora em responder às solicitações da agência reguladora resultou em autos de infração, indicando uma conduta que compromete a eficácia da fiscalização.

Além das questões de comunicação, o relatório aponta deficiências na qualidade do serviço e na manutenção da infraestrutura. Houve relatos de água com coloração e odor anormais após o restabelecimento do serviço e, notavelmente, a concessionária não realizou a recomposição adequada dos pavimentos após suas intervenções nas redes, gerando riscos e transtornos à população e violando padrões técnicos e contratuais.

Essas não conformidades demonstram que as justificativas apresentadas pela Águas de Governador Valadares não justificam o desrespeito aos padrões de qualidade, continuidade e comunicação estabelecidos. A agência reguladora reitera a necessidade de correção imediata de todas as falhas.

A ARIS-MG reafirma seu compromisso com a excelência dos serviços e informa que realizará um acompanhamento rigoroso, integrando esta fiscalização ao Processo Administrativo de Fiscalização Regular nº 006/2025. O objetivo é assegurar que a concessionária implemente as ações corretivas necessárias para restabelecer a plena conformidade com a legislação e o contrato, garantindo a qualidade e a segurança do abastecimento de água para a comunidade.

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:

Tatiane Batista Damasceno
Engenheira Sanitarista e Ambiental
CREA-MG: 187160/D
Coordenadora de Fiscalização
ARIS-MG

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

7 ANEXO ÚNICO - 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

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 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Média | 90 | Instituir procedimento de registro e encaminhamento de comunicados sobre abrangência, motivos e duração da interrupção dos serviços à ARIS-MG. |
| 2 | Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais | Resolução ARIS-MG nº 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Média | 90 | Instituir procedimento de registro e encaminhamento de comunicados sobre abrangência, motivos e duração da interrupção dos serviços à ARIS-MG. |
| 3 | 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 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Média | 90 | Instituir procedimento de registro e encaminhamento de comunicados sobre abrangência, motivos e duração da interrupção dos serviços à ARIS-MG. |
| 4 | Atuação dolosa da CONCESSIONÁRIA e, ainda, tiver o potencial de gerar vantagens econômico-financeiras | Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Grave | Não se aplica | Não se aplica |

| Nº | Descrição | Referência | Identificação | Estrutura | Sistema | Grupo de Infração | Prazo para resolução (dias) | Recomendação |
|----|---|--|---|---|--|-------------------|-----------------------------|--|
| 5 | Deixar de prestar, no prazo estipulado, as informações solicitadas ou aquelas a que esteja obrigada independentemente de solicitação | Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede e Distrito de Santo Antônio do Pontal | Leve | Não se aplica | Não se aplica |
| 6 | Não recompor os pavimentos de acordo com as especificações da Resolução ARIS-MG nº 030/2023 e Contrato de Concessão nº 001/2024 (Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário) | Resolução ARIS-MG nº 30/2022 Resolução ARIS-MG nº 106/2023 Contrato de Concessão nº 001/2024 | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Condições Gerais da Prestação de Serviços | Sede | Média | 90 | Instituir procedimento para atender às diretrizes de recomposição de pavimentos estabelecidas pela ARIS-MG e Contrato de Concessão e encaminhar à ARIS-MG juntamente com a comprovação de recomposição dos pavimentos identificados neste relatório. |

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:

Tatiane Batista Damasceno
Engenheira Sanitarista e Ambiental
CREA-MG: 187160/D
Coordenadora 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