

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

Modalidade Híbrida

Proc. Adm. Fiscalização Sob Demanda – 010/2026



ARIS-MG

Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais

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

Tel.: 0800 131 4000

www.aris.mg.gov.br

PRESIDENTE

Lucas Ladeira Cardoso *Prefeito Municipal de Cajuri*

DIRETORIA COLEGIADA

Gustavo G. C. Cardoso	<i>Diretor Geral</i>
Danielle A. A. dos Santos	<i>Diretora Administrativa Financeira</i>
Bruno A. de Rezende	<i>Diretor Técnico Operacional</i>

EQUIPE TÉCNICA

Jeferson G. dos S. Stampini	<i>Procurador</i>
Carlos Julierme da Costa	<i>Assessor Jurídico</i>
Brígida S. R. Andrade	<i>Ouvidora</i>
Rodrigo P. do Carmo	<i>Coordenador Administrativo Operacional</i>
Anderson da S. Galdino	<i>Coordenador de Fiscalização</i>
Laís de S. A. Soares	<i>Coordenadora de Regulação</i>
Andréa Ananda B. Pacheco	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Contabilidade)</i>
Ariel M. de Souza	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Civil)</i>
José Carlos de A. Pires	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Civil)</i>
Alexia S. A. P. Pereira	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Sanitária)</i>
Natália de S. Santos	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Geografia)</i>
Carolina S. L. Peroni	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)</i>
Emílio A. Moura	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)</i>
Thainá V. Nunes	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)</i>
Samara P. Ribeiro	<i>Assistente Administrativo II</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 010/2026 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 relacionadas a supostos atrasos na realização de obras e derivados transtornos à população, apresentadas à ARIS-MG pelo SAAE de Governador Valadares//MG através do protocolo de nº 352/2026. O escopo desta ação fiscalizatória direcionou-se à solicitação de esclarecimentos à Águas de Governador Valadares acerca das ocorrências, por meio de despacho inserido no processo e à realização de visita *in loco* na região afetada.

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	FISCALIZAÇÃO SOB DEMANDA	6
2.1	Protocolo 352/2026, Ofício SAAE/DGE/182/2026 – Notificação a concessionária Aguas de Valadares acerca da demora na obra e o transtorno aos moradores no bairro Vale Verde e São Pedro.....	6
2.1.1	Síntese do ofício	6
2.1.2	Resposta da Concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG	7
2.1.3	Análise do processo - ARIS-MG.....	8
3	LISTA DE NÃO CONFORMIDADES	9
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	10
5	RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO DO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO E TERMO DE NÃO CONFORMIDADES	11
5.1	ANEXO ÚNICO – Documentação pertinente ao processo	12

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 FISCALIZAÇÃO SOB DEMANDA

A presente fiscalização, caracterizada como Fiscalização Sob Demanda, foi formalmente iniciada com a instauração do Processo Administrativo nº 010/2026 no sistema de gestão da ARIS-MG, em 16 de junho de 2026. Este processo, solicitado pela Diretoria Técnica Operacional, objetivou averiguar a ocorrência reportada pelo poder Concedente (SAAE-GV) junto à ARIS-MG, através do protocolo de nº 352/2026.

O procedimento fiscalizatório foi realizado na modalidade híbrida, através da solicitação de esclarecimentos ao prestador de serviços por meio de despacho no referido processo e da realização de visita *in loco* na região afetada.

2.1 Protocolo 352/2026, Ofício SAAE/DGE/182/2026 – Notificação a concessionária Aguas de Valadares acerca da demora na obra e o transtorno aos moradores no bairro Vale Verde e São Pedro.

2.1.1 Síntese do ofício

O SAAE Informou através do Ofício SAAE/DGE/182/2026 que, após manifestações de moradores e comerciantes, realizou fiscalização *in loco* nas obras de implantação da rede coletora de esgoto sanitário executadas pela concessionária Águas de Valadares, nas ruas R (bairro Vale Verde) e Erasmo Braga (bairro São Pedro). A vistoria constatou impactos significativos decorrentes da demora na execução dos serviços, incluindo dificuldades de mobilidade, excesso de poeira, prejuízos às atividades comerciais, desconforto aos moradores e potenciais riscos à saúde da população.

O ofício destaca, em especial, os relatos de um comerciante local sobre prejuízos financeiros, aumento no consumo de água para limpeza e comprometimento do atendimento aos clientes em razão da intensa poeira gerada pela obra. Diante desse cenário, o SAAE solicitou a notificação da concessionária para prestar esclarecimentos quanto à morosidade da intervenção e adotar medidas imediatas de mitigação dos impactos, como

umectação das vias, limpeza da área e maior celeridade na conclusão dos serviços.

2.1.2 Resposta da Concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG

A Concessionária informou que, desde o início das obras de implantação da rede coletora de esgoto nos bairros Vale Verde e São Pedro, vem adotando medidas destinadas à mitigação dos impactos decorrentes das intervenções, incluindo a umectação das vias e a limpeza diária das áreas afetadas. Segundo a empresa, os registros fotográficos encaminhados (em anexo) comprovam a execução contínua dessas atividades nas ruas mencionadas no ofício, afastando a alegação de ausência de controle da poeira durante a execução das obras.

Quanto ao atraso na conclusão dos serviços, a empresa esclareceu que o cronograma inicialmente previsto foi impactado pelo abandono da obra pela primeira empresa contratada, quando as intervenções já se encontravam em andamento, especialmente na Rua R, no bairro Vale Verde. Em razão dessa ocorrência, foi necessária a rescisão contratual e a contratação de nova empresa para execução do remanescente das obras, circunstância que demandou prazo adicional para mobilização de equipes, equipamentos e retomada das atividades.

A Concessionária informou, ainda, que acompanha os impactos sociais das intervenções por meio do Programa Interage, desenvolvido pela área de Responsabilidade Social, responsável pela realização de pesquisas de percepção junto às comunidades diretamente afetadas pelas obras. Segundo a empresa, os resultados constantes do Relatório de Acompanhamento Social (em anexo) dos bairros Vale Verde e São Pedro indicam avaliação positiva da atuação da Concessionária e demonstram que a população reconhece a

importância das intervenções para a melhoria definitiva dos serviços de saneamento.

Por fim, a empresa contextualizou que a reclamação que deu origem à fiscalização foi apresentada por usuário que, segundo seus registros comerciais, possui histórico recorrente de inadimplência e de ocorrências relacionadas ao fornecimento de água. Informou que, desde 2024, foram registradas onze tentativas de suspensão do abastecimento por inadimplência, sendo que, em oito oportunidades, os débitos foram quitados apenas durante a execução da ordem de corte e, em três casos, houve efetiva suspensão do fornecimento. Acrescentou que, em maio de 2026, após a realização de suspensão na modalidade LISC, foi constatada, durante vistoria, a utilização irregular do serviço mediante violação da suspensão do abastecimento, com consumo estimado de aproximadamente 10 m³, situação posteriormente regularizada após a quitação dos débitos. Diante desse histórico, a Concessionária sustentou que a manifestação deve ser analisada em conjunto com os demais elementos fáticos apresentados, destacando que adotou medidas para mitigação dos impactos das obras, que o atraso decorreu de circunstância excepcional posteriormente superada e que o acompanhamento social realizado junto à comunidade indica percepção favorável quanto às intervenções executadas.

2.1.3 Análise do processo - ARIS-MG

No que tange os termos do Contrato de Concessão 001/2024 e demais disposições normativas pertinentes, considerando a apresentação por parte da Concessionária Águas de Governador Valadares, de documentação que embasa suas declarações quanto à natureza dos incidentes, sua efetiva solução e a conformidade de sua conduta perante a regulamentação pertinente, não foram identificadas não conformidades quanto à atuação da Concessionária no âmbito dos eventos elencados neste protocolo.

Cabe ainda ressaltar que a equipe da ARIS-MG esteve presente no local no dia 12 de junho de 2026, conversando com moradores e coletando registros

fotográficos da obra em questão. Os referidos levantamentos realizados em campo corroboram com as informações apresentadas pela Concessionária, não evidenciando irregularidades em sua conduta diante dos eventos elencados no âmbito desta ação de fiscalização.



Rua R, Nº 295, Santa Helena, Governador
Valadares/MG, em 12 de junho de 2026.



Rua R, Nº 295, Santa Helena, Governador
Valadares/MG, em 12 de junho de 2026.

3 LISTA DE NÃO CONFORMIDADES

Com base no que foi apurado por meio desta Fiscalização Sob Demanda, não foram identificadas não conformidades na prestação dos serviços concedidos, conforme critérios e parâmetros estabelecidos nas regulamentações da ARIS-MG e disposições do Contrato de Concessão 001/2024.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fiscalização sob demanda, formalizada pelo Processo Administrativo nº 010/2026 da ARIS-MG, foi desencadeada por reclamações substanciais sobre supostas irregularidades nos serviços prestados pela Concessionária. A análise revela que, não foram identificadas irregularidades na prestação dos serviços, estando as ações da Concessionária em conformidade com as disposições da legislação vigente e normativas da ARIS-MG.

A ARIS-MG reafirma seu compromisso com a excelência da prestação de serviços de saneamento no município de Governador Valadares e informa que segue realizando o acompanhamento conforme disposições do Contrato de Concessão 001/2024, legislação vigente e normativas setoriais pertinentes, com vista a assegurar a qualidade e a segurança dos serviços prestados à população.

5 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

5.1 ANEXO ÚNICO – Documentação pertinente ao processo

OFÍCIO SAAE/DGE/182/2026

Assunto: Notificação a concessionária Águas de Valadares acerca da demora na obra e o transtorno aos moradores no bairro Vale Verde e São Pedro.

Governador Valadares, 02 de junho de 2026

À
**AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO
DE MINAS GERAIS – ARIS-MG**

Prezado(a) Senhor(a),

Em atenção às manifestações recebidas de moradores e comerciantes acerca da demora na execução da obra de implantação da rede coletora de esgoto sanitário, conforme projeto da concessionária Águas de Valadares, no bairro Vale Verde, especificamente na Rua R bairro Vale Verde e Rua Erasmo Braga bairro São Pedro, informamos que a equipe de fiscalização do SAAE esteve no local para averiguação in loco, bem como para diálogo direto com moradores e comerciantes da região, visando apurar os transtornos ocasionados pela morosidade na execução da obra.

Durante a fiscalização, foram constatados diversos impactos à população local, especialmente relacionados à dificuldade de mobilidade, acúmulo excessivo de poeira, comprometimento das atividades comerciais e desconforto diário enfrentado pelos moradores.

Em conversa com o comerciante Sr. Luciano Barbosa de Oliveira, proprietário do estabelecimento “Gauchão Vale Verde”, foi relatado que o comércio vem sendo diretamente afetado pela prolongada duração da intervenção, tendo em vista que sua principal fonte de renda é proveniente do referido estabelecimento. Segundo informado, a intensa poeira gerada pela movimentação de solo e pela ausência de medidas adequadas de mitigação ambiental ocasionou aumento significativo no consumo de água, uma vez que o comerciante necessita realizar limpezas constantes no imóvel e em seu entorno, fato que, consequentemente, elevou os custos operacionais e os valores das faturas de água. Relata também que com a poeira no local foi inviável realizar o atendimento ao cliente, como habitual, por causa da poeira

Ademais, o comerciante relatou que a intensa poeira gerada durante a execução da obra tem inviabilizado a realização do atendimento ao público de forma habitual, comprometendo significativamente o funcionamento do estabelecimento comercial. Segundo informado, a grande quantidade de material particulado em suspensão ocasiona desconforto aos clientes, dificuldades na manutenção da higiene do ambiente e prejuízos diretos à atividade comercial, impactando negativamente no fluxo de atendimento e na permanência dos consumidores no local.

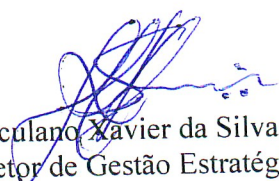
Além dos prejuízos financeiros e comerciais, moradores também relataram desconfortos relacionados à qualidade do ar, sujeira constante nas residências e riscos à saúde, especialmente para crianças, idosos e pessoas com problemas respiratórios.

Diante da situação constatada, ressalta-se a necessidade de adoção imediata de medidas técnicas de controle e mitigação de poeira pela concessionária responsável pela obra, incluindo a realização periódica de umectação da via por meio de caminhão-pipa, limpeza contínua da área afetada e manutenção das condições adequadas de trafegabilidade e salubridade no local da intervenção. Tais medidas são indispensáveis para minimizar os impactos causados à população e aos comerciantes durante o período de execução da obra.

Dessa forma, o SAAE, no exercício de sua função fiscalizatória enquanto poder concedente, solicita a Agência Reguladora que notifique a concessionária para que apresente esclarecimentos acerca da demora na execução da obra, bem como adote providências imediatas visando reduzir os transtornos causados à comunidade local e garantir maior celeridade na conclusão dos serviços.

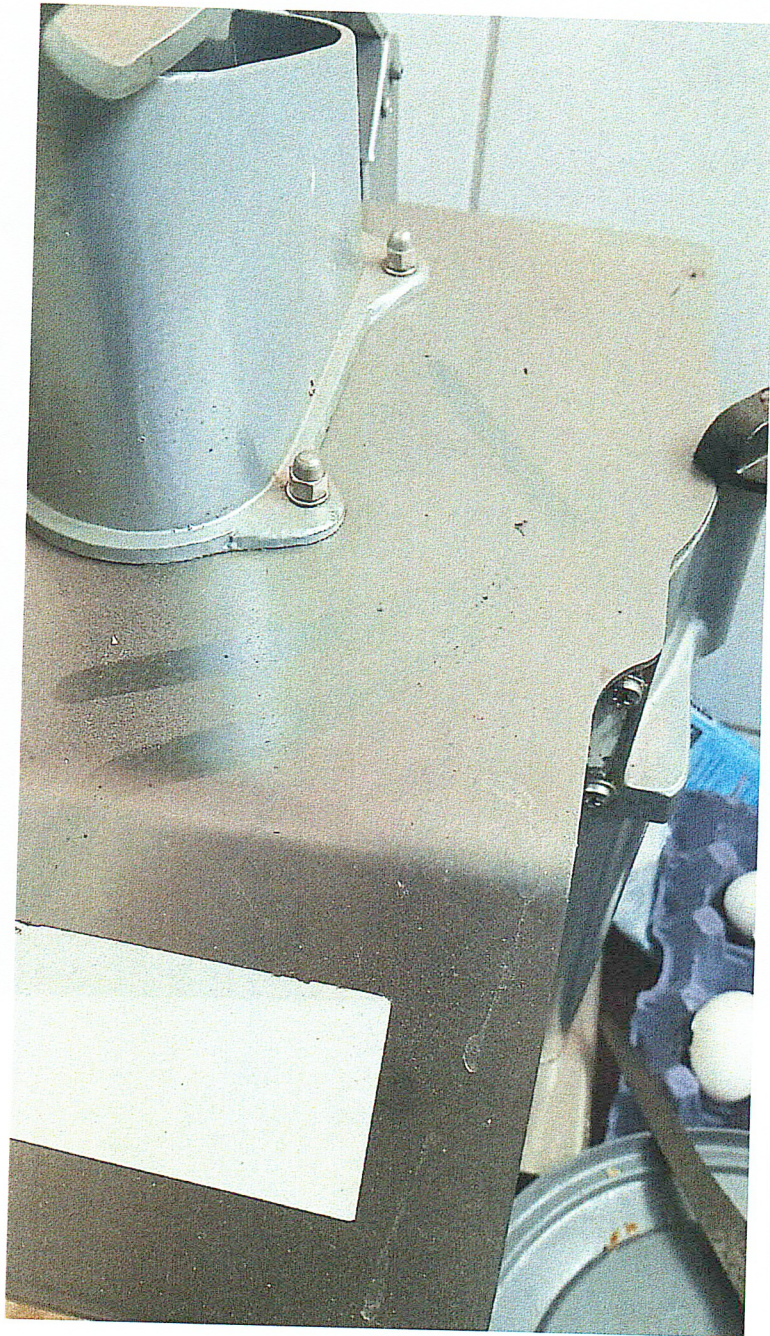
Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

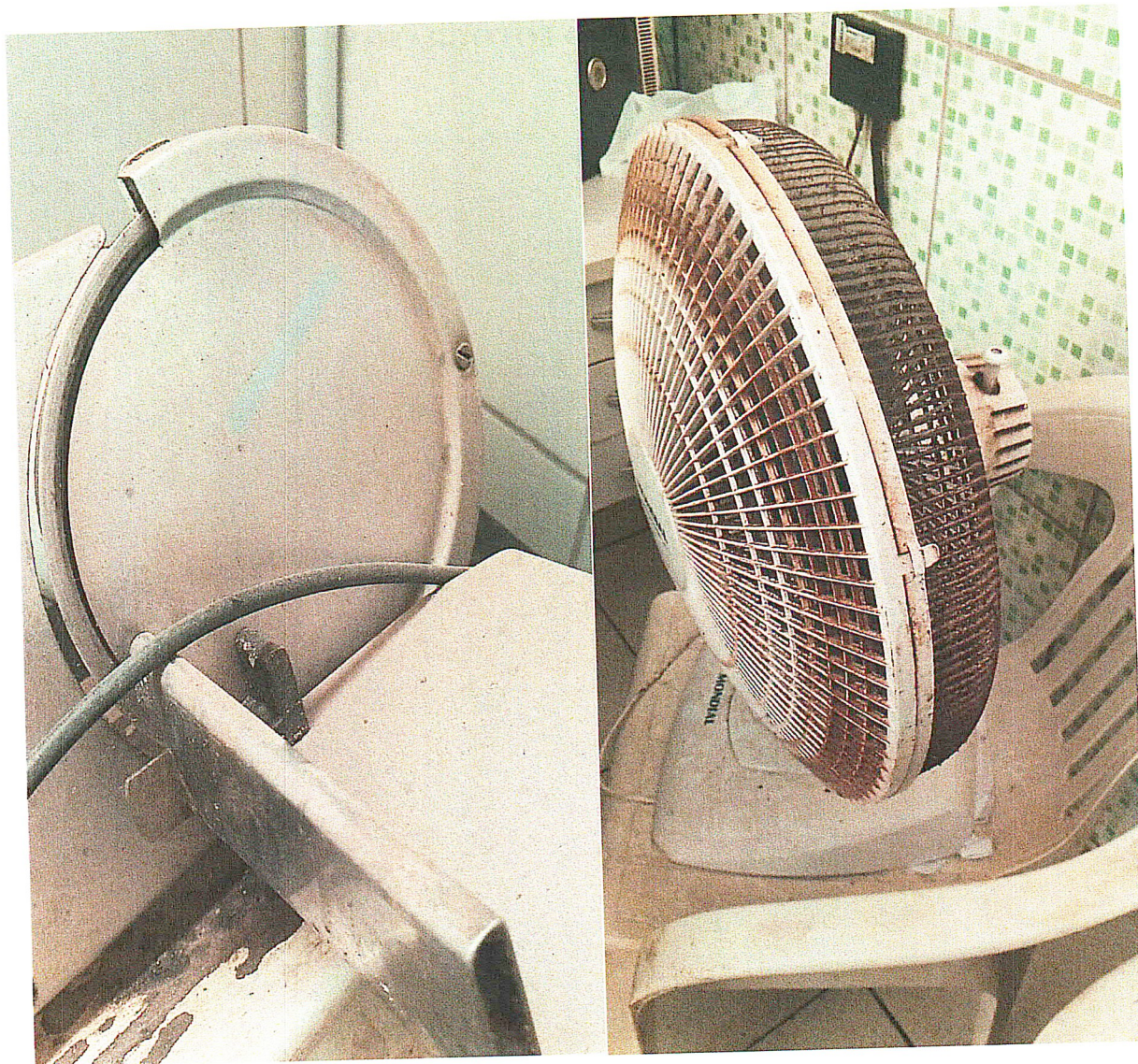
Atenciosamente,

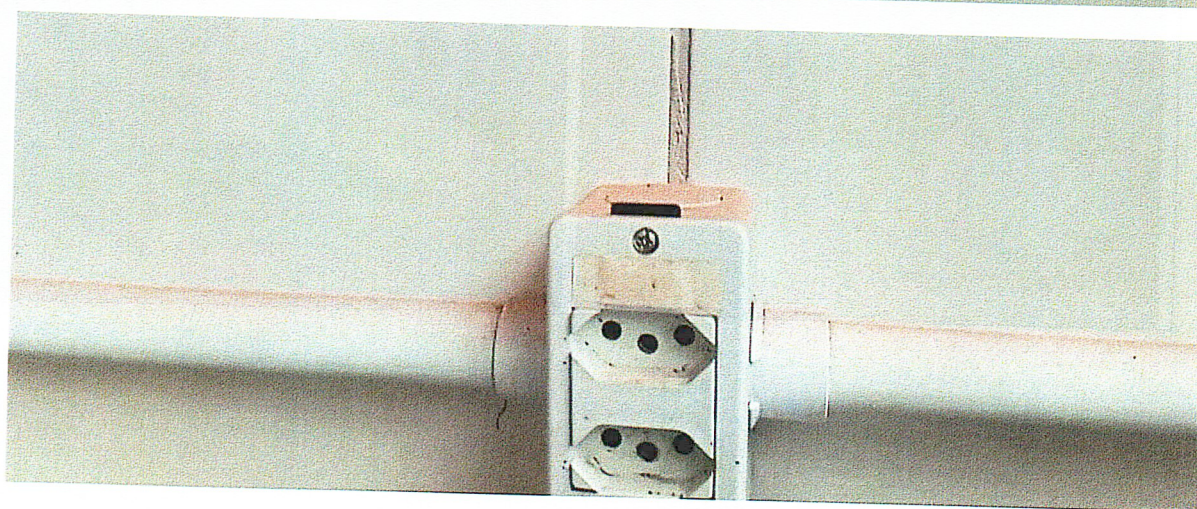
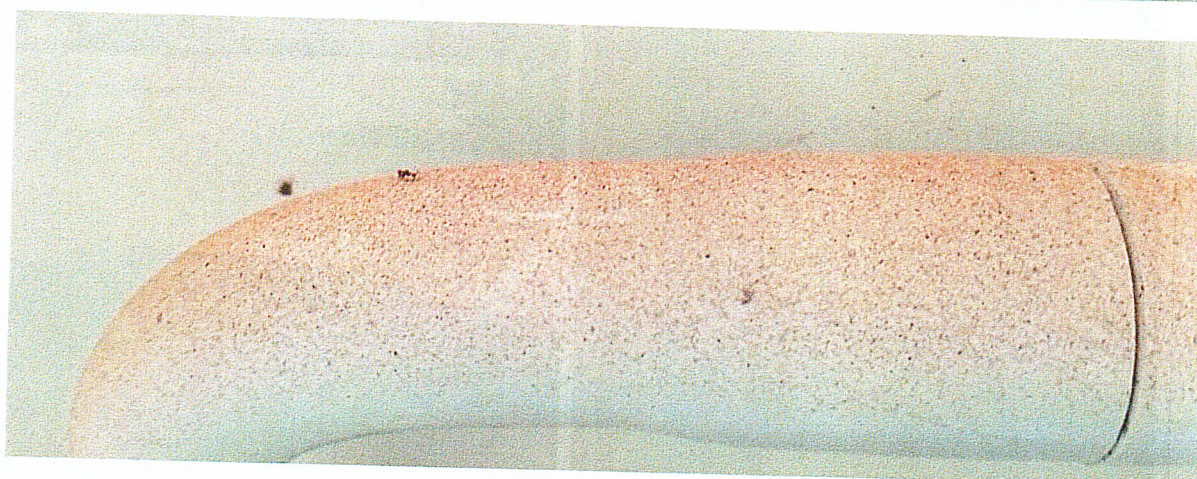
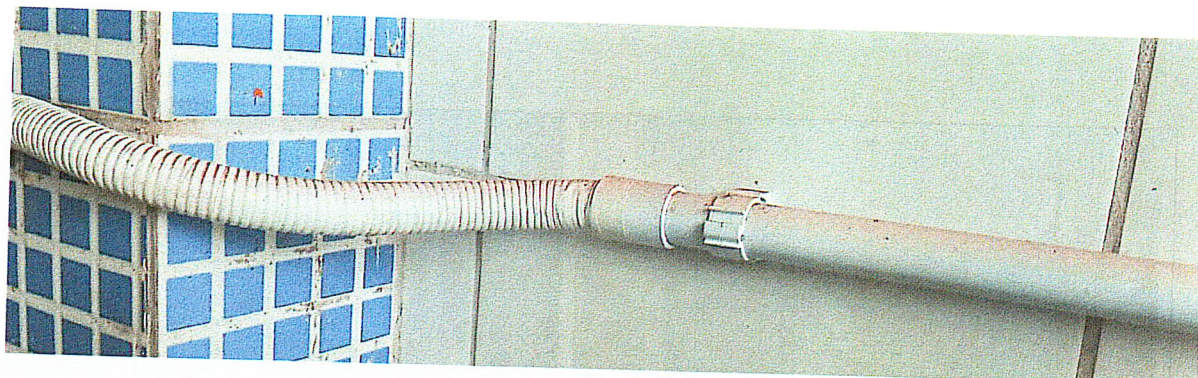


Herculanio Xavier da Silva Júnior
Diretor de Gestão Estratégica do SAAE

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO









Governador Valadares/MG, 15 de julho de 2026

Carta AGV-CAR-JUR-2026/00162

PRT.AGV.2026/001237

PRT.AGV.2026/001044

À

AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - ARIS-MG

Sr. Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso - Diretor Geral

Rua José dos Santos, nº 275, Centro, Viçosa/MG, CEP 36.570-135

C/C

Ao

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
GOVERNADOR VALADARES – SAAE

A/C: Sra. Pier Angeli Viana - Diretora Geral

Rua São João, 192, Centro – Piso superior, Governador Valadares/MG

CEP 35.020-550

Ref.: Ofício ARIS P.A 10.26 e Ofício SAAE/DGE/182/2026

Assunto: Proc. Administrativo de Fiscalização Sob Demanda - 010/2026

A ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A., concessionária responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Governador Valadares/MG ("Concessionária"), nos termos do Contrato de Concessão nº 001/2024 ("Contrato"), vem, respeitosamente, em resposta aos ofícios em referência, apresentar os esclarecimentos, nos termos que abaixo seguem.

A Concessionária recebeu da ARIS e do SAAE ofícios que tratam de transtornos causados durante a execução das obras no Vale Verde e São Pedro. A ARIS concedeu o prazo de 15 dias para apresentação das informações solicitadas:

As informações deverão ser encaminhadas em resposta a este ofício no prazo de 15 (quinze) dias corridos.
Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

A Concessionária apresenta os seguintes esclarecimentos:

1. Das medidas mitigadoras adotadas

Desde o início da execução das obras, a Concessionária vem adotando medidas destinadas à mitigação dos impactos decorrentes das intervenções, especialmente no que se refere à umectação das vias e à limpeza diária das áreas afetadas.

Em anexo seguem registros fotográficos que comprovam a realização contínua dessas atividades nas ruas mencionadas no ofício, demonstrando que não procede a alegação de que as vias permaneceram sem umectação durante a execução das obras.

2. Do motivo do atraso da obra

O cronograma inicialmente previsto sofreu alteração em razão de fato superveniente alheio à vontade da Concessionária.

A primeira empresa contratada para execução das obras abandonou os serviços quando estes já se encontravam iniciados, especialmente na Rua R (Vale Verde), tornando necessária a rescisão contratual e a contratação de nova empresa para dar continuidade às intervenções.

A empresa CB Construções assumiu a execução do remanescente da obra, o que naturalmente demandou período adicional para mobilização de equipes, equipamentos e retomada das atividades.

3. Da percepção da comunidade

Embora seja compreensível que obras de infraestrutura ocasionem transtornos temporários, a manifestação objeto da presente fiscalização constitui percepção individual que não reflete o entendimento predominante da comunidade local.

A Concessionária mantém acompanhamento permanente dos impactos sociais por meio do Programa Interage, desenvolvido pela área de Responsabilidade Social, que realiza pesquisas de percepção junto aos moradores das áreas impactadas pelas obras.

Conforme demonstrado no Relatório de Acompanhamento Social, em anexo, das obras dos bairros Vale Verde e São Pedro, os resultados obtidos indicam avaliação positiva da atuação da Concessionária, evidenciando que a

população compreende a necessidade das intervenções para melhoria definitiva dos serviços de saneamento.

4. Da contextualização da reclamação

Sem desconsiderar o direito de qualquer usuário apresentar reclamações, cumpre registrar que o reclamante possui histórico conturbado com a Concessionária.

O registro comercial do usuário é marcado por reiteradas ocorrências de inadimplência, com regularização dos débitos frequentemente realizada apenas no momento da execução das ordens de suspensão do fornecimento.

Além disso, em vistoria realizada após a suspensão do abastecimento, foi identificada a utilização irregular do serviço durante período em que o fornecimento deveria permanecer interrompido, conforme Ordem de Serviço em anexo, circunstância relevante para a adequada contextualização da presente manifestação.

O histórico evidencia que:

- desde 2024 foram registradas 11 tentativas de suspensão do fornecimento por inadimplência;
- em oito oportunidades o usuário quitou os débitos apenas durante a execução do corte;
- em três ocasiões houve efetiva suspensão do fornecimento;
- em 18/05/2026 foi realizado corte na modalidade LISC;
- em vistoria realizada em 28/05/2026 foi constatada a violação da suspensão do fornecimento e consumo irregular de aproximadamente 10 m³;
- somente após a constatação da irregularidade o usuário efetuou o pagamento dos débitos, sendo o fornecimento religado na mesma data.

Identificação do Cliente - Nº Ligação: 818879 Voltar

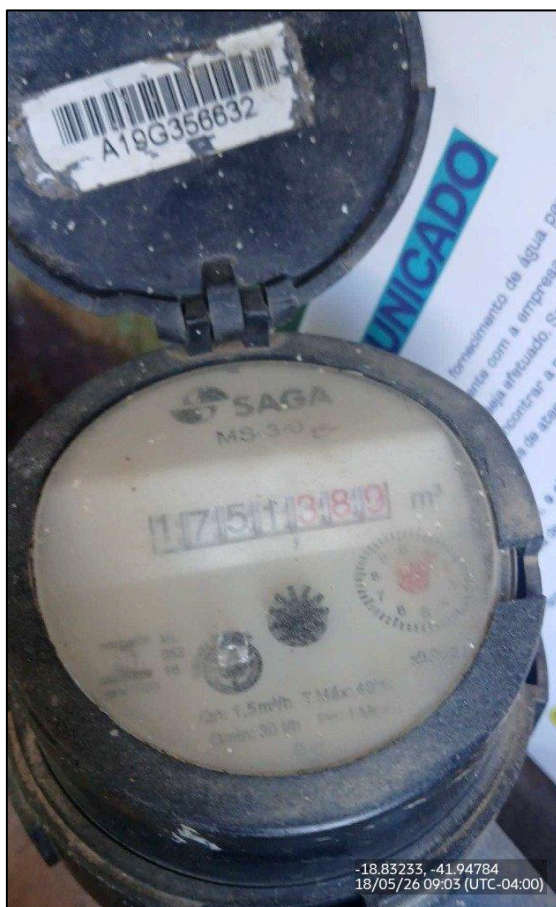
Histórico de Solicitações

Ir Ações

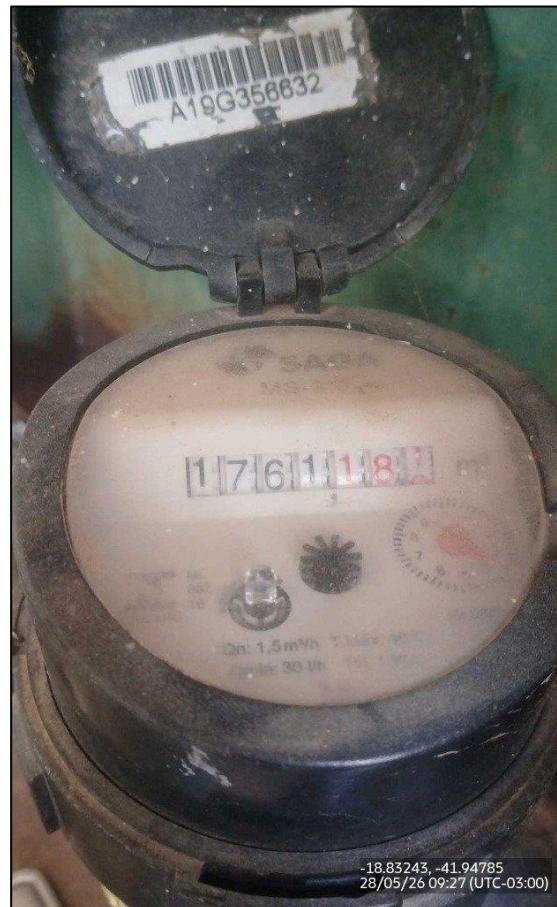
☒ Tipo de Solicitação contém 'corte'

Contrato	Data Solicitação	Ano	Nº da Solicitação	Tipo de Solicitação	Encerrado em	Atendido por	Ocorrência		
80801	19/06/2026	2026	156826	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO (LISC)		AMANDA.VIEIRA			
80801	25/05/2026	2026	136474	VISTORIA PÓS CORTE	28/05/2026 09:56	GVALAWEB	0-EXECUTADO		
80801	17/04/2026	2026	104054	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO (LISC)	18/05/2026 10:05	AMANDA.VIEIRA	0-EXECUTADO		
80801	13/03/2026	2026	59172	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	16/04/2026 17:33	AMANDA.VIEIRA	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		
80801	28/11/2025	2025	332052	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	06/03/2026 09:02	ANALaura	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		
80801	31/10/2025	2025	301440	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	18/11/2025 03:01	ANALaura	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		
80801	29/08/2025	2025	231323	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	02/09/2025 10:28	AMANDA.VIEIRA	0-EXECUTADO		
80801	09/06/2025	2025	142013	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	11/06/2025 14:25	ERIKA.SIQUEIRA	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		
80801	10/03/2025	2025	53050	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	11/03/2025 11:57	ERIKA.SIQUEIRA	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		
80801	05/02/2025	2025	29967	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	10/02/2025 14:51	ERIKA.SIQUEIRA	0-EXECUTADO		
80801	29/11/2024	2024	185737	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	04/12/2024 09:15	ERIKA.SIQUEIRA	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		
80801	01/11/2024	2024	145530	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	04/11/2024 17:12	ERIKA.SIQUEIRA	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		
80801	21/08/2024	2024	67768	CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE - DÉBITO	28/08/2024 16:47	ERIKA.SIQUEIRA	8-OCORRÊNCIA CORTE/RELIÇÃO		

1 - 13 de 13



-18.83233, -41.94784
18/05/26 09:03 (UTC-04:00)



-18.83243, -41.94785
28/05/26 09:27 (UTC-03:00)

Tais fatos demonstram um histórico conturbado com a Concessionária, reiterado de inadimplemento e, inclusive, de prática de irregularidade.

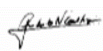
Diante de todo o exposto, verifica-se que a Concessionária adotou medidas efetivas para minimizar os impactos das obras, que o atraso decorreu de circunstância excepcional devidamente superada e que o acompanhamento social realizado evidencia percepção positiva da comunidade quanto às intervenções executadas.

Registra-se, ainda, que a reclamação que originou a presente fiscalização decorre de usuário com histórico tumultuado com a Concessionária, reiterado de inadimplência e de descumprimento das normas regulatórias, inclusive mediante violação da suspensão do fornecimento.

Nesse contexto, espera-se que as manifestações encaminhadas pelo Poder Concedente sejam analisadas à luz de critérios objetivos e de todos os elementos fáticos disponíveis, evitando-se que reclamações isoladas e desacompanhadas de adequada contextualização acabem por conferir legitimidade a condutas incompatíveis com os deveres dos usuários

Nada mais havendo, a Concessionária reitera os votos de estima e apreço, e se coloca à disposição para os esclarecimentos eventualmente necessários.

Atenciosamente,



Erick Wyatt

Águas de Governador Valadares SPE S.A

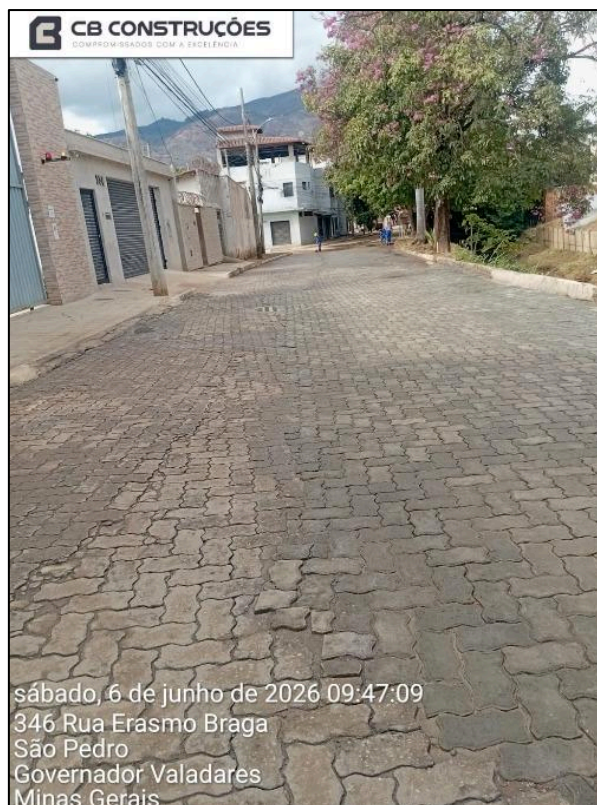
FADN UMDST LCLB RGF

Registro Fotográfico













RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Atividade: Pesquisa de percepção da população em relação às obras

Assunto: Monitoramento da satisfação da população sobre as obras de esgotamento sanitário e abastecimento de água nos bairros Vale Verde e São Pedro, conforme ações referentes ao Programa Interage.

Local: Rua R no Vale Verde e Rua Erasmo Braga no bairro São Pedro – Águas de Valadares

Data: 20/05/2026, 21/05/2026, 22/05/2026, 27/05/2026, 01/06/2026, 03/06/2026 e 08/06/2026.

Participantes: 34 moradores

Descrição da atividade realizada:

Durante as etapas das obras de melhorias de esgotamento sanitário e abastecimento de água, a Responsabilidade Social da Águas de Valadares realizou ações de sensibilização, comunicação e transparência acerca das informações, e levantamentos das percepções dos moradores diretamente impactados, a fim de mitigar riscos sociais relacionados à operação. Esta atividade integra o Programa Interage, reforçando a gestão preventiva dos riscos sociais e o acompanhamento da percepção da comunidade durante a execução das obras.

Deste modo, foram realizadas dezesseis (16) entrevistas com moradores do bairro Vale Verde, por meio de formulário objetivo com perguntas fechadas, contemplando a escuta nos períodos de execução e pós-conclusão das obras. Para as avaliações de relacionamento, atendimento e percepção das obras, foi utilizada escala de 1 (péssimo) a 5 (ótimo).

A estratégia permitiu acompanhar a evolução da percepção da comunidade e identificar oportunidades de atuação e melhoria na entrega dos serviços, permitindo a coparticipação dos moradores.

Durante a execução das obras, observou-se boa aceitação do relacionamento institucional. Entre os seis (6) entrevistados que responderam às avaliações, o relacionamento da equipe executora e o atendimento da Águas de Valadares receberam avaliação predominantemente positiva, com cinco (5) notas máximas e uma (1) nota quatro, evidenciando uma boa interlocução com a comunidade. As obras em andamento também obtiveram avaliação máxima pelos respondentes dessa etapa.

Todos os participantes durante as obras demonstraram conhecer a loja de atendimento da Águas de Valadares, evidenciando que este é o canal de comunicação de maior reconhecimento. As redes sociais também apresentam boa visibilidade, sendo conhecidas por 83,3% dos respondentes. Já o 0800 321 3001 e a equipe de Responsabilidade Social foram citados por 50% dos participantes, indicando oportunidades para fortalecer a divulgação desses canais e ampliar o conhecimento da população sobre as formas de atendimento e relacionamento disponíveis.

Reforça-se que, os moradores apresentaram maior expectativa quanto à reposição do pavimento das vias, destacando a necessidade de recomposição adequada e ágil após a execução das obras.

No levantamento pós-obra, dos dez (10) entrevistados, 70% dos moradores afirmaram que as obras atenderam às suas expectativas, enquanto 20% responderam negativamente e 10% informaram não possuir elementos suficientes para avaliar. Esse resultado demonstra uma percepção geral favorável quanto aos benefícios das obras de interligação de rede de esgoto.

Em relação ao encerramento das atividades, 40% dos entrevistados consideraram que o local ficou devidamente organizado após a conclusão, enquanto 60% apontaram insatisfação com as condições finais da obra.

Estes resultados cooperaram para melhor acompanhamento das obras entre os setores envolvidos a fim de atender pendências mais recorrentes como necessidade de limpeza das vias e atenção à qualidade da repavimentação.

Os apontamentos apresentados indicaram que a percepção da comunidade sobre a qualidade da obra está diretamente relacionada não apenas à execução técnica, mas também ao processo de finalização.

Os resultados demonstram que a atuação da Águas de Valadares no Vale Verde apresenta boa aceitação social, especialmente no relacionamento com a comunidade e na percepção dos benefícios das obras. A etapa de desmobilização e acabamento das intervenções físicas representaram oportunidades de melhorias, comuns em intervenções físicas deste tipo, ainda a tempo de reverter tal percepção positivamente. O monitoramento da percepção comunitária mostrou-se uma ferramenta estratégica para subsidiar ajustes operacionais e fortalecer a licença social para operar no território.

Já no bairro São Pedro, foram realizadas dezoito (18) entrevistas, contemplando os momentos de pré-obra, execução e pós-obra, permitindo acompanhar a percepção da comunidade ao longo das diferentes etapas da intervenção física. Na fase pré-obra foram coletadas apenas duas (2) entrevistas, em razão do número reduzido optou-se por apresentar os resultados que apresentam maior representatividade da percepção comunitária.

No decorrer das obras, observou-se boa aceitação do relacionamento institucional. Entre os quatro (4) moradores que responderam às avaliações, o relacionamento da equipe executora com a comunidade recebeu duas (2) notas quatro e duas (2) notas cinco. O atendimento da Responsabilidade Social foi avaliado com três (3) notas máximas e uma (1) nota quatro, enquanto a avaliação geral das obras em andamento registrou duas (2) notas quatro e duas (2) notas cinco, evidenciando uma percepção positiva da atuação da equipe.

Em relação aos canais de comunicação, todos os entrevistados durante a execução demonstraram conhecer a loja de atendimento da Águas de Valadares. Metade dos respondentes também informou conhecer o 0800 321 3001, enquanto os demais citaram as redes sociais da concessionária como canal de comunicação, reforçando a importância da diversidade das estratégias de divulgação.

No levantamento pós-obra, dos doze (12) entrevistados, dez (10) afirmaram que as obras atenderam às suas expectativas, um (1) respondeu negativamente e um (1) informou não possuir elementos suficientes para avaliar, correspondendo a aproximadamente 83,3%, 8,3% e 8,3%, respectivamente. O resultado demonstra percepção amplamente favorável quanto aos benefícios das obras de interligação de rede de esgoto realizadas.

Quanto às condições do local após a conclusão das atividades, cinco (5) moradores consideraram que a área ficou devidamente organizada, enquanto sete (7) manifestaram insatisfação, representando 41,7% e 58,3% dos entrevistados, respectivamente.

As principais pendências apontadas pela comunidade estiveram relacionadas à necessidade de limpeza das vias e à repavimentação. Também foram registrados apontamentos pontuais sobre poeira, danos em calçada e acúmulo de água decorrente do nivelamento da via, evidenciando a importância de uma etapa de finalização atenta aos detalhes de acabamento. O acompanhamento das percepções também permitiu identificar oportunidades de reforço na comunicação com a comunidade, especialmente

quanto ao escopo da recomposição do pavimento, aos prazos necessários para avaliação do comportamento da via após a obra e ao reconhecimento da rotina do caminhão-pipa, contribuindo para o alinhamento das expectativas e para o fortalecimento do relacionamento com os moradores.

De modo geral, os resultados demonstram boa aceitação social das obras realizadas no bairro São Pedro, especialmente quanto ao relacionamento com a comunidade e à percepção dos benefícios gerados. As manifestações registradas reforçam que a qualidade da desmobilização, da limpeza das vias e da recomposição do pavimento exerce influência direta sobre a satisfação dos moradores, evidenciando a relevância do monitoramento contínuo da percepção comunitária como ferramenta de apoio à gestão dos riscos sociais e ao fortalecimento da licença social para operar.

Luciana Muniz

Luciana Muniz de Sousa Teixeira
Coordenadora de Responsabilidade Social
Águas de Governador Valadares

Registros fotográficos



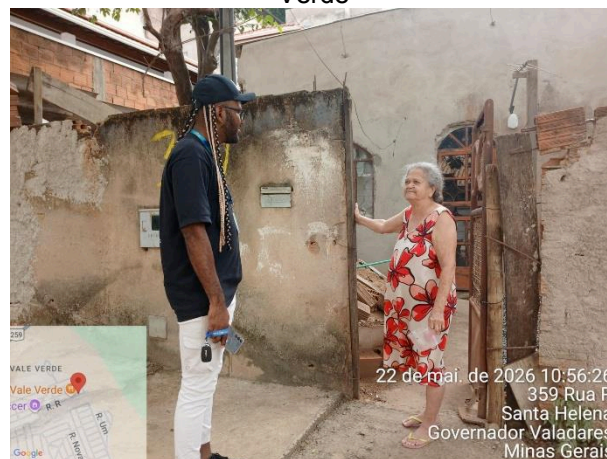
22/05/2026 – Sensibilização porta-a-porta– Vale Verde



22/05/2026 – Sensibilização porta-a-porta– Vale Verde



22/05/2026 – Sensibilização porta-a-porta– Vale Verde



22/05/2026 – Sensibilização porta-a-porta– Vale Verde



22/05/2026 – Reunião junto a lideranças – Vale Verde



22/05/2026 – Sensibilização porta-a-porta– Vale Verde

	Ordem de Serviço	
Id da Atividade: 77963456 Ano: 2026 Status: Finalizada Data de Criação: 25/05/2026 01:00:8 Programação: 27/05/2026 19:28:14 Equipe: AGVFSC-01 Cliente: 818879 - LUCIANO BARBOSA DE OLIVEIRA Solicitante: LUCIANO BARBOSA DE OLIVEIRA Serviço Realizado: 110010-VISTORIA PÓS CORTE Protocolo de Origem: 136474/2026-1 Endereço: RUA PROF. LUCAS SOUZA DA SILVA,273 GOVERNADOR VALADARES Motivo Não Execução: Obs. Abertura da OS: CORTE PROJ LISC, REALIZADO EM: 18/05/2026 09:03, LEITURA: 175		
Informações Complementares		
Início Execução: 28/05/2026 09:25 Fim Execução: 28/05/2026 09:55 Lacre Retirado: Lacre Instalado: Gv028107 HD Retirado: HD Instalado: Leitura Retirada: 1744 Leitura Instalação: 1761		
Formulário de Perguntas em Campo		
Pergunta	Resposta	
Leitura Atual	1761	
Lacre Novo	Gv028107	
Última Leitura Do Hidrometro	1744	
Serviço adicionais resposta	110013 - IRREGULARIDADE IDENTIFICADA;	
Nome do usuário que reordenou	KELVIN DA SILVA ALVES	
Utilização	COMERCIAL NORMAL	
Número do Imóvel	273	
Bairro	VALE VERDE	
Setor	11	
Zona	1	
Número da Quadra	1250	
Rota	76	
Sequência	1250	
É necessário vistoriar novamente	SIM	
Recomposição De Pavimento Necessária?	NÃO	
Cliente Assinou A Notificação?	NÃO	
Qual a situação do imóvel?	CORTADA COM IRREGULARIDADE	
Qual A Forma De Abastecimento?	POR IRREGULARIDADE	
Tipo do Corte Realizado	CORTE CAVAL - 3/4 - (DEB)	
Irregularidade Encontrada?	SIM	
Fez o corte novamente	SIM	
Foi Necessário Escavação?	NÃO	
Ao Sair A Ligação Ficou	CORTADA NO CAVALETE	
Motivo da não assinatura	Morador ausente	
Tipo Ligação	Água e Esgoto	
Onde Foi Feito O Corte?	CAVALETE SIMPLES	
A ligação estava	Cortada	
Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim	

Assinado por 2 pessoas: EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA e ANDERSON DA SILVA GALDINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizm-1.doc.com.br/verificacao/0f97-38fd-8861-5e76> e informe o código 0f97-38fd-8861-5e76



	Ordem de Serviço	
Parecer de Campo Parecer: No local Ligação cortada e violada no cavalete foi notificado com fotos e Ligação ficou cortada no cavalete com o mesmo hidrometro		





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico

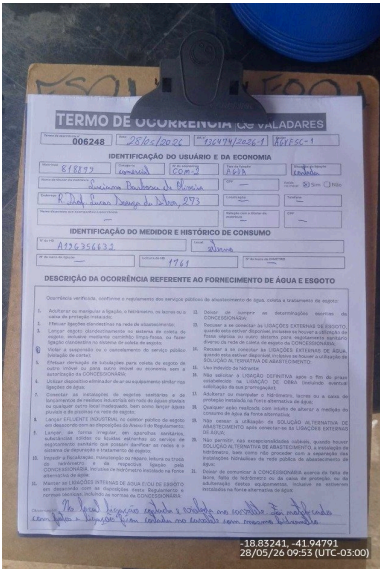




Ordem de Serviço



Registro Fotográfico





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico

TERMO DE OCORRÊNCIA DE AVALIAÇÃO

Nº: 006248

INFORMAÇÕES SOBRE A OCORRÊNCIA

Registro: ☒ Sim ☐ Não Data: 28/05/2026

Local: 87024102

Endereço: Rua da Liberdade, 100 - Jd. do Sol - São Paulo - SP

Assessor: Carlos Eduardo Moraes Junior

NOTIFICAÇÃO AO USUÁRIO

1. O usuário deve ser informado sobre a ocorrência de avaliação de forma clara e objetiva, bem como sobre a importância de sua participação no processo de avaliação.

2. O usuário deve ser informado sobre a necessidade de fornecer informações verdadeiras e precisas, sob pena de aplicação de penalidades administrativas.

3. O usuário deve ser informado sobre a possibilidade de recorrer da decisão final, caso necessário.

4. O usuário deve ser informado sobre a importância de manter o contato com a equipe de avaliação, caso necessário.

5. O usuário deve ser informado sobre a importância de manter o sigilo das informações fornecidas, sob pena de aplicação de penalidades administrativas.

Assinatura do usuário: _____ Assinatura do avaliador: _____

ENCERRAMENTO

Assinatura do avaliador: _____ Data: 28/05/2026

Assinatura do usuário: _____ Data: 28/05/2026

-18.83244, -41.94788
28/05/26 09:53 (UTC-03:00)



	Ordem de Serviço	
--	-------------------------	--

Registro Fotográfico



Carimbo de data/hora	DISTRITO (obra)	BAIRRO (local da obra)	Endereço (Nome)	Tipo de obra/serviço	Momento em que ac	Nome e sobrenome do entr	Você conhece nossos canais de comunicação?	Como avalia o relacio
20/05/2026 15:56:23	Governador Valadares	São Pedro	Israel Pinheiro	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Cícero		
20/05/2026 15:58:16	Governador Valadares	São Pedro	Israel Pinheiro	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Maria		
20/05/2026 15:58:45	Governador Valadares	São Pedro	Israel Pinheiro	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Amanda		
20/05/2026 16:09:42	Governador Valadares	São Pedro	Israel Pinheiro	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Roberto		
21/05/2026 11:03:52	Governador Valadares	São Pedro	Rua José do Pat	Interligação de rede esgotc	Pré-obra	Paula		
21/05/2026 11:06:06	Governador Valadares	São Pedro	Rua José do Pat	Interligação de rede esgotc	Pré-obra	Edson		
22/05/2026 10:09:07	Governador Valadares	São Pedro	Rua Erasmo Braç	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Sr. Jovair	Sim conheço o 0800 3213001, Sim conheço a loja de	4
22/05/2026 10:09:21	Governador Valadares	São Pedro	Rua Erasmo Braç	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Leandro	Sim conheço a loja de atendimento, Sim conheço as	5
22/05/2026 10:11:47	Governador Valadares	São Pedro	Rua Erasmo Braç	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Karla	Sim conheço a loja de atendimento, Sim conheço as	5
22/05/2026 11:34:41	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Neuza	Sim conheço a loja de atendimento, Sim conheço as	5
22/05/2026 11:36:22	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Gerson	Sim conheço o 0800 3213001, Sim conheço a loja de	5
22/05/2026 11:37:53	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Nazaré	Sim conheço o 0800 3213001, Sim conheço a loja de	5
22/05/2026 11:39:29	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Janiny	Sim conheço a loja de atendimento, Sim conheço a e	5
22/05/2026 11:40:43	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Pedro	Sim conheço a loja de atendimento, Sim conheço as	5
22/05/2026 11:41:34	Governador Valadares	São Pedro	Rua Erasmo Braç	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Sr. Jovair	Sim conheço o 0800 3213001, Sim conheço a loja de	4
22/05/2026 11:45:14	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Durante a obra	Sr. Herminio	Sim conheço o 0800 3213001, Sim conheço a loja de	4
27/05/2026 14:43:48	Governador Valadares	São Pedro	Erasm	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Valdirene		
27/05/2026 14:44:39	Governador Valadares	São Pedro	Erasm	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Kelly		
27/05/2026 14:49:08	Governador Valadares	São Pedro	Erasm	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Celia		
27/05/2026 14:55:16	Governador Valadares	São Pedro	Erasm	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Raimundo		
27/05/2026 15:05:45	Governador Valadares	São Pedro	Erasm	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Raimundo		
01/06/2026 11:22:50	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Nivaldo		
01/06/2026 11:24:10	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Janiny		
01/06/2026 11:24:23	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Sr. João		
01/06/2026 11:26:41	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Sr. Paulo Sergio		
01/06/2026 11:27:55	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Gerson		
03/06/2026 18:40:57	Governador Valadares	São Pedro	Rua Erasmo Braç	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Elienir		
03/06/2026 18:44:03	Governador Valadares	São Pedro	Rua Erasmo Braç	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Everaldo		
03/06/2026 18:47:55	Governador Valadares	São Pedro	Rua Erasmo Braç	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Antônio Augusto		
08/06/2026 10:53:34	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R nr 273	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Luciano Barbosa		
08/06/2026 10:54:23	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Eliane Barbosa		
08/06/2026 10:58:54	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Gerson Simão		
08/06/2026 11:04:58	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Flora		
08/06/2026 11:07:48	Governador Valadares	Vale Verde	Rua R nr	Interligação de rede esgotc	Pós-obra	Sergio Fernandes		

Como avalia o atendime	Como avalia de for	Qual nota você dá para cada	Qual nota você dá para cad	Qual nota você dá pai	Qual nota você dá para cad	Qual nota você dá para car	Qual nota você dá para cada aspecto da obra (de 1
4	4	4	4	4	4	5 - Excelente	Pavimentação não iniciada
5	5	4	5 - Excelente	2	4	5 - Excelente	1 - Péssimo
5	5	4	5 - Excelente	2	1 - Péssimo	4	2
5	5	4	5 - Excelente	2	5 - Excelente	5 - Excelente	2
5	5	5 - Excelente	5 - Excelente	3	4	5 - Excelente	2
5	5	5 - Excelente	5 - Excelente	2	5 - Excelente	5 - Excelente	2
5	5	5 - Excelente	5 - Excelente	4	5 - Excelente	5 - Excelente	1 - Péssimo
5	5	5 - Excelente	5 - Excelente	1 - Péssimo	3	3	1 - Péssimo
5	4	4	4	4	4	4	Pavimentação não iniciada
4	5	4	4	4	4	4	Pavimentação não iniciada





[1] O respondente atualizou este valor.





Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais

Central de Atendimento



Meu Inbox



Menu

Proc. Administrativos



Proc. Administrativo Fiscalização Sob Demanda - 010/2026

Código nº 986.017.816.390.527.497



Anderson G. CDTO
(via WEB)

Em 16/06/2026 às 16:44

Para

DTO - Diretoria ...

Fisc. Amb. 1 - Fiscalização Eng. Ambiental 1 (Emilio), DTO - Diretoria Técnica Operacional, -

Fiscalização Sob Demanda/SAE - Águas de Valadares

Fiscalização Sob Demanda

Ficha de Abertura do Processo



Prezados,

Conforme demanda de fiscalização identificada, está aberto o Processo de Fiscalização Sob Demanda, cujos dados constam a seguir.

Município: Governador Valadares-MG

Prestador: Águas de Valadares

Ciclo de Fiscalização:

Analista Responsável: Emílio Pereira

Analista Substituto: José Carlos Pires

Serviço Fiscalizado: Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Prezados,

De posse ao Protocolo 352/2026 - Outros (Diretoria Geral - SAAE-GV), onde foi apresentado pelo SAAE de Governador Valadares (poder concedente) o OFÍCIO SAAE/DGE/182/2026, que relata sobre notificação ao prestador acerca de prazo em execução de obra, segue a abertura do presente processo de fiscalização sob demanda a fim de apurar a situação e solicitar esclarecimento junto à concessionária AVG.

Em anexo, segue o ofício contido no Protocolo.

Atenciosamente,

—
Anderson da Silva Galdino
Eng. Civil / CREA-MG: 210.944/D
Coordenador de Fiscalização

[OFICIO_SAAE_ARIS_182_2026.pdf](#) (8,69 MB)

5 downloads

A revisar

Transparência — Quem já visualizou

Bruno Augusto de Rezende -	PRES » DGE » DTO	19 dias atrás - 19/06/2026 às 11:35
Angélica Aparecida Pomarolli Almeida		20 dias atrás - 18/06/2026 às 09:30
Emilio Andrade Moura Pereira -	PRES » DGE » DTO » CDTO » Fisc. Amb. 1	21 dias atrás - 17/06/2026 às 08:20
Anderson da Silva Galdino -	PRES » DGE » DTO » CDTO	20 dias atrás - 16/06/2026 às 16:44

Despacho
Fiscalização Sob
Demanda - 1-
010/2026

16/06/2026 16:47
(Encaminhado)



PRES » DGE » DTO
» **CDTO**

Anderson da Silva
Galdino -
Coordenador de
Fiscalização e
Regulação



PRES » DGE » **DTO**

Prezados,
Diante da abertura do presente processo, segue para etapa seguinte.
Atenciosamente,



Despacho
Fiscalização Sob
Demanda - 2-
010/2026

06/07/2026 14:21
(Respondido)

Prezados,
A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG, no exercício de suas atribuições legais e contratuais previstas no Contrato de Concessão nº 001/2024, comunica, por meio deste, a abertura de Fiscalização Sob Demanda nº010/2026, na modalidade

Governador Valadares, 06 de julho de 2026





PRES » DGE » DTO
» CDTO » **Fisc.**

Amb. 1

Emilio Andrade
Moura Pereira -
*Analista de
Fiscalização e
Regulação*



Centro de
Documentação -
AGV

indireta, em razão das intercorrências formalmente protocoladas pelo poder concedente, o SAAE

de Governador Valadares, através do **Protocolo 352/2026 - Outros (Diretoria Geral - SAAE-GV)**, contendo Ofício SAAE/DGE/182/2026.

As manifestações tratam de transtornos causados à população em função da execução de obras nos bairros Vale Verde e São Pedro.

Diante disso, solicitamos o envio de esclarecimentos acerca do suposto atraso na conclusão das obras e quanto à adoção de medidas mitigadoras dos possíveis impactos à população no local. Os dados devem ser apresentados em meio digital, de forma clara, objetiva, legível e devidamente referenciada, acompanhados de assinaturas de responsáveis técnicos, quando for o caso.

As informações deverão ser encaminhadas em resposta a este ofício no prazo de **15 (quinze) dias corridos**.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

—
Este documento foi assinado digitalmente.

[OFICIO_SAAE_ARIS_182_2026.pdf](#) (8,69 MB)
A revisar

2 downloads

06/07/2026 às 14:25

PRES » DGE » DTO » CDTO » Fisc. Amb. 1 - Emilio P. assinou digitalmente [Assinatura 1Doc] com o certificado **EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA** CPF **465.XXX.XXX-17** conforme [MP nº 2.200/2001](#)

[Verificar](#) [Co-assinar](#)

1Doc • Comunicação Interna, Atendimento, Documentos e Tarefas • www.1doc.com.br

« Voltar - Central de Atendimento





OFÍCIO SAAE/DGE/182/2026

Assunto: Notificação a concessionária Águas de Valadares acerca da demora na obra e o transtorno aos moradores no bairro Vale Verde e São Pedro.

Governador Valadares, 02 de junho de 2026

À
AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO
DE MINAS GERAIS – ARIS-MG

Prezado(a) Senhor(a),

Em atenção às manifestações recebidas de moradores e comerciantes acerca da demora na execução da obra de implantação da rede coletora de esgoto sanitário, conforme projeto da concessionária Águas de Valadares, no bairro Vale Verde, especificamente na Rua R bairro Vale Verde e Rua Erasmo Braga bairro São Pedro, informamos que a equipe de fiscalização do SAAE esteve no local para averiguação in loco, bem como para diálogo direto com moradores e comerciantes da região, visando apurar os transtornos ocasionados pela morosidade na execução da obra.

Durante a fiscalização, foram constatados diversos impactos à população local, especialmente relacionados à dificuldade de mobilidade, acúmulo excessivo de poeira, comprometimento das atividades comerciais e desconforto diário enfrentado pelos moradores.

Em conversa com o comerciante Sr. Luciano Barbosa de Oliveira, proprietário do estabelecimento “Gauchão Vale Verde”, foi relatado que o comércio vem sendo diretamente afetado pela prolongada duração da intervenção, tendo em vista que sua principal fonte de renda é proveniente do referido estabelecimento. Segundo informado, a intensa poeira gerada pela movimentação de solo e pela ausência de medidas adequadas de mitigação ambiental ocasionou aumento significativo no consumo de água, uma vez que o comerciante necessita realizar limpezas constantes no imóvel e em seu entorno, fato que, consequentemente, elevou os custos operacionais e os valores das faturas de água. Relata também que com a poeira no local foi inviável realizar o atendimento ao cliente, como habitual, por causa da poeira





Ademais, o comerciante relatou que a intensa poeira gerada durante a execução da obra tem inviabilizado a realização do atendimento ao público de forma habitual, comprometendo significativamente o funcionamento do estabelecimento comercial. Segundo informado, a grande quantidade de material particulado em suspensão ocasiona desconforto aos clientes, dificuldades na manutenção da higiene do ambiente e prejuízos diretos à atividade comercial, impactando negativamente no fluxo de atendimento e na permanência dos consumidores no local.

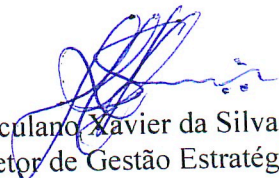
Além dos prejuízos financeiros e comerciais, moradores também relataram desconfortos relacionados à qualidade do ar, sujeira constante nas residências e riscos à saúde, especialmente para crianças, idosos e pessoas com problemas respiratórios.

Diante da situação constatada, ressalta-se a necessidade de adoção imediata de medidas técnicas de controle e mitigação de poeira pela concessionária responsável pela obra, incluindo a realização periódica de umectação da via por meio de caminhão-pipa, limpeza contínua da área afetada e manutenção das condições adequadas de trafegabilidade e salubridade no local da intervenção. Tais medidas são indispensáveis para minimizar os impactos causados à população e aos comerciantes durante o período de execução da obra.

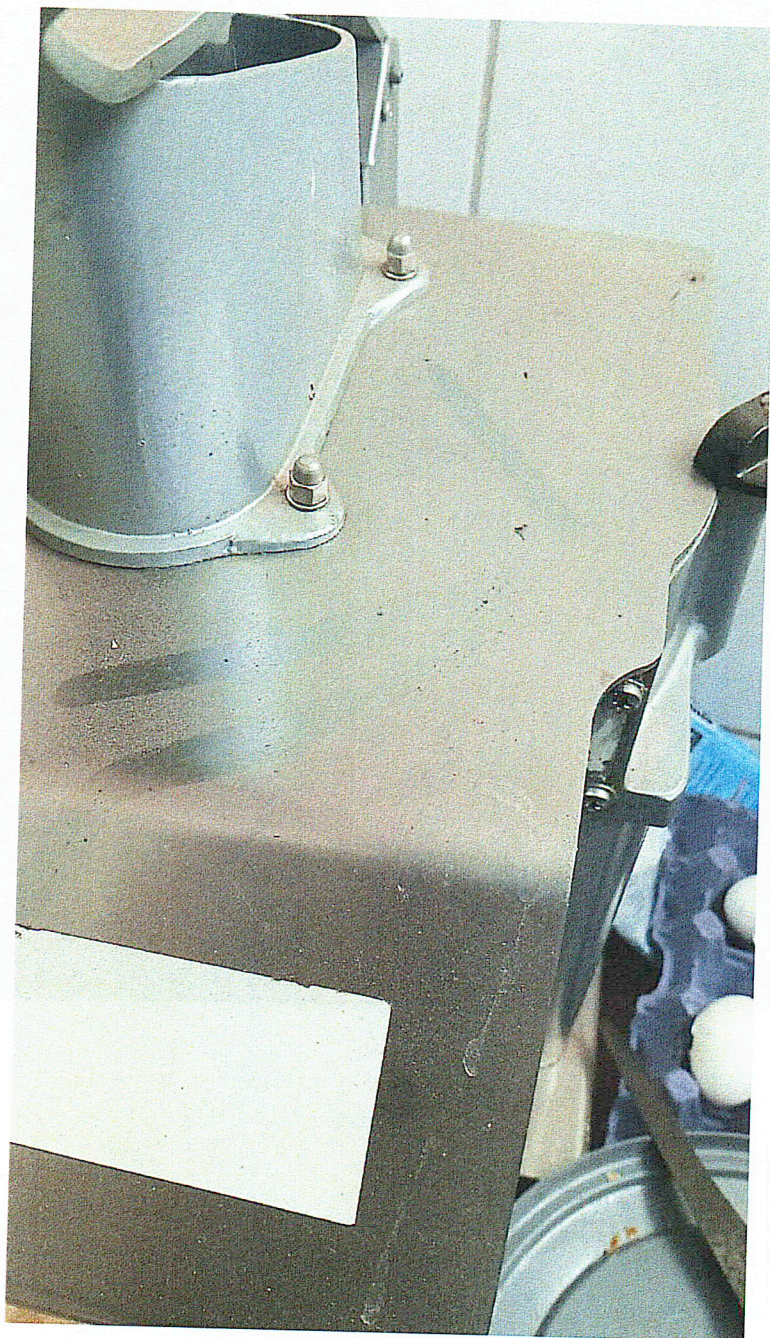
Dessa forma, o SAAE, no exercício de sua função fiscalizatória enquanto poder concedente, solicita a Agência Reguladora que notifique a concessionária para que apresente esclarecimentos acerca da demora na execução da obra, bem como adote providências imediatas visando reduzir os transtornos causados à comunidade local e garantir maior celeridade na conclusão dos serviços.

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

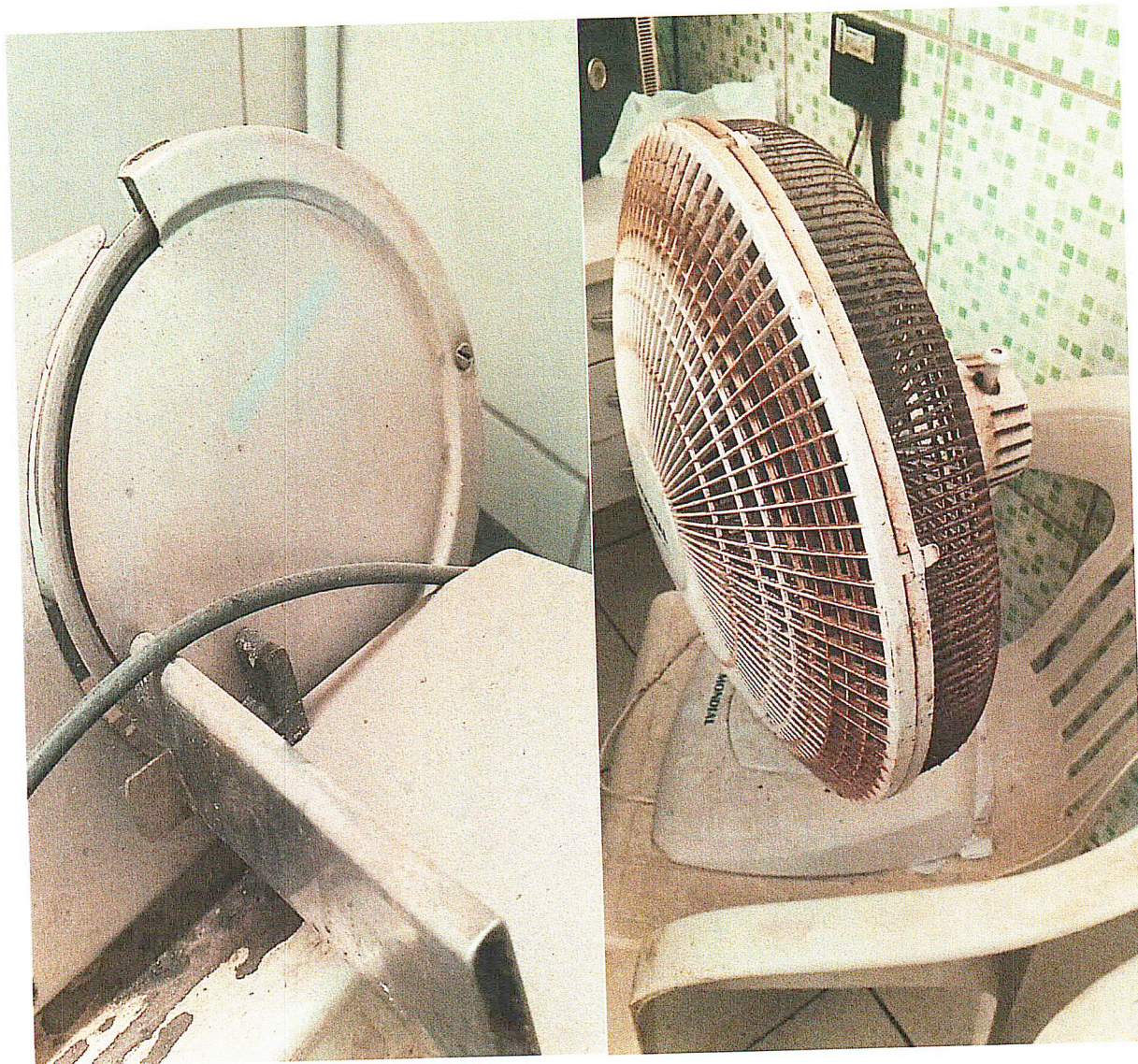
Atenciosamente,

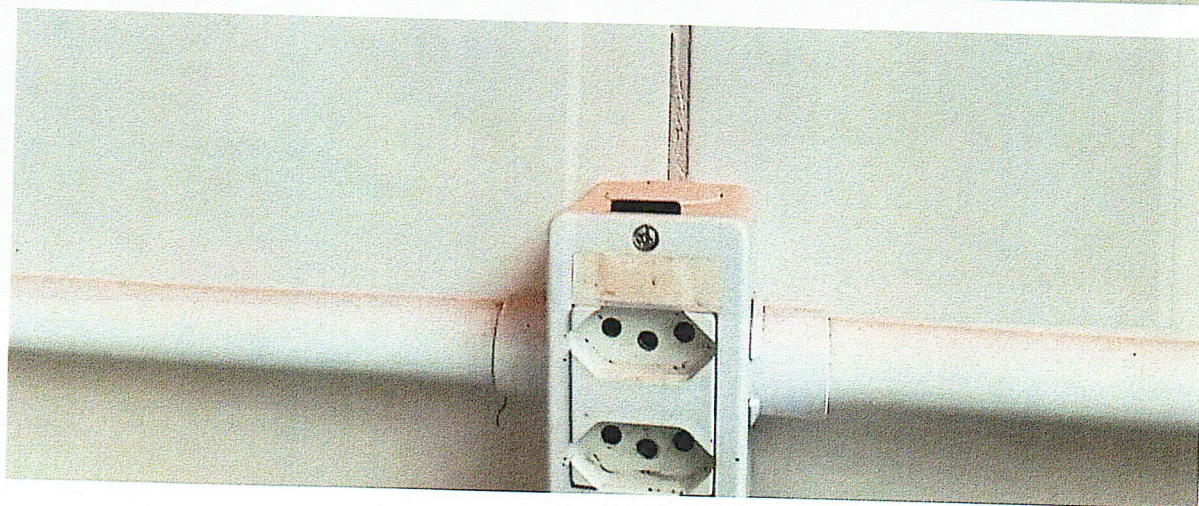
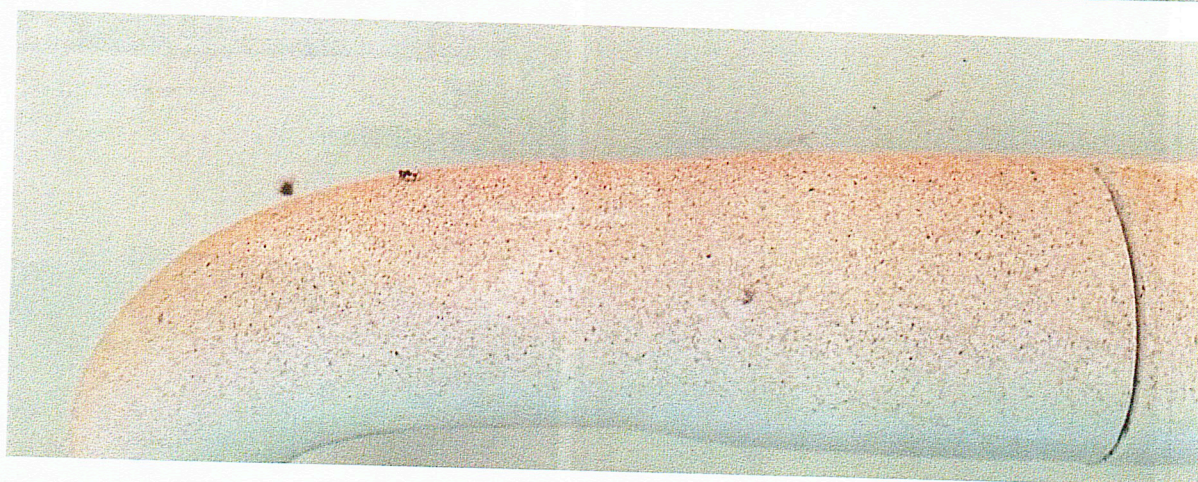
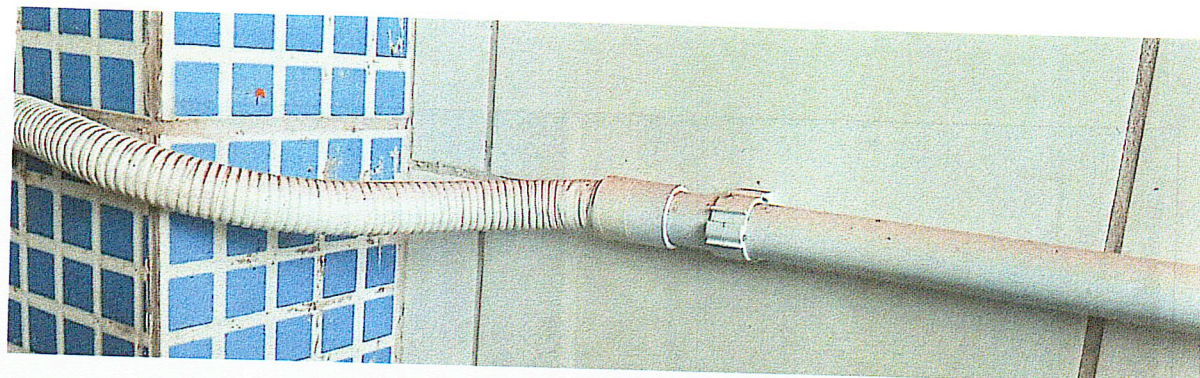

Herculanio Xavier da Silva Júnior
Diretor de Gestão Estratégica do SAAE

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO



[Handwritten signature]









OF. SAAE/DGE/182/2026-notificação

De Diretoria Geral <diretoriageral@saaegoval.com.br>

Data Qua, 03/06/2026 07:15

Para Cedoc Minas Gerais <cedoc@aguasdevaladares.com.br>; Erich Wyatt <erich.wyatt@aegea.com.br>;
Gabriela Negreiros Coutinho <gabriela.coutinho@aegea.com.br>

 1 anexo (9 MB)

ARIS.182.2026.pdf;

bom dia,

enviamos OF. SAAE/DGE/182/2026-notificação acerca da demora na obra e transtorno a moradores Bairro Vale Verde e São Pedro.



Outlook

Re: Novo Despacho no Proc. Administrativo Fiscalização Sob Demanda - 2- 010/2026

De Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais
<notificacao@1doc.com.br>

Data Seg, 06/07/2026 13:22

Para Cedoc Minas Gerais <cedoc@aguasdevaladares.com.br>

 1 anexo (9 MB)

OFICIO_SAAE_ARIS_182_2026.pdf;

Assunto: Fiscalização Sob Demanda/SAE - Águas de Valadares



De: Fisc. Amb. 1 - Fiscalização Eng. Ambiental 1 (Emilio)

Governador Valadares, 06 de julho de 2026

Prezados,

A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG, no exercício de suas atribuições legais e contratuais previstas no Contrato de Concessão nº 001/2024, comunica, por meio deste, a abertura de Fiscalização Sob Demanda nº 010/2026, na modalidade indireta, em razão das intercorrências formalmente protocoladas pelo poder concedente, o SAAE de Governador Valadares, através do [Protocolo 352/2026 - Outros \(Diretoria Geral - SAAE-GV\)](#), contendo Ofício SAAE/DGE/182/2026.

As manifestações tratam de transtornos causados à população em função da execução de obras nos bairros Vale Verde e São Pedro.

Diante disso, solicitamos o envio de esclarecimentos acerca do suposto atraso na conclusão das obras e quanto à adoção de medidas mitigadoras dos possíveis impactos à população no local. Os dados devem ser apresentados em meio digital, de forma clara, objetiva, legível e devidamente referenciada, acompanhados de assinaturas de responsáveis técnicos, quando for o caso.

As informações deverão ser encaminhadas em resposta a este ofício no prazo de **15 (quinze) dias corridos**. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

—

Emilio Andrade Moura Pereira

Analista de Fiscalização e Regulação



Acompanhar online »

Enviado e rastreado com [1Doc](#).

Assinado por 2 pessoas: EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA e ANDERSON DA SILVA GALDINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/0F97-38FD-8861-5E76> e informe o código 0F97-38FD-8861-5E76



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: D8588430-1AF9-8903-8095-6CAC81AB4FCD

Status: Concluído

Assunto: AGV-CAR-JUR-2026/00162 - OF ARIS P.A 10.26 - OF 182 SAAE - Atraso Obras Vale Verde e São Pedro

Nº Contrato Sistêmico (SAP): 55

Nº Contrato Jurídico: 55

Unidade de Negócio AEGEA:

GU00 - R1/MS

Nome do Fornecedor: AGV

Tipo de documento: Outros documentos

Envelope fonte:

Documentar páginas: 39

Certificar páginas: 5

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Assinaturas: 2

Rubrica: 4

Remetente do envelope:

CEDOC R1

Rod. Engenheiro Ermênio de Oliveira Penteado, Km

56,5, sala 602, Tombadouro

Indaiatuba, São Paulo 13340-600

cedoc@aguasguariroba.com.br

Endereço IP: 162.10.28.55

Rastreamento de registros

Status: Original

15/07/2026 10:49:16

Portador: CEDOC R1

cedoc@aguasguariroba.com.br

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Erich Wyatt

erich.wyatt@aegea.com.br

Diretor Presidente

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional), Entrar com SSO

Assinatura

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 170.79.97.147

Registro de hora e data

Enviado: 15/07/2026 10:51:31

Visualizado: 15/07/2026 17:10:04

Assinado: 15/07/2026 17:19:32

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Francine Ohana Dias Neder Issa

francine.issa@aegea.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 163.116.228.154

Enviado: 15/07/2026 10:51:31

Visualizado: 15/07/2026 10:59:59

Assinado: 15/07/2026 12:26:04

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Gabriela Negreiros Coutinho

gabriela.coutinho@aegea.com.br

Diretora Executiva

Águas de Teresina

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional), Entrar com SSO

Adoção de assinatura: Imagem de assinatura carregada
Usando endereço IP: 186.192.15.82

Enviado: 15/07/2026 10:51:32

Visualizado: 15/07/2026 19:15:11

Assinado: 15/07/2026 19:15:17

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Livio Gabriel Ciscotto Brandao livio.brandao@aguasdevaladares.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional), Login	 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 163.116.230.153	Enviado: 15/07/2026 10:51:33 Visualizado: 17/07/2026 13:43:53 Assinado: 17/07/2026 13:51:02

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 17/07/2026 13:43:53

ID: edd2cd19-d6e4-43d7-8c0c-a2c9728ce5d3

Luciana Muniz de Sousa Teixeira

luciana.muniz@aguasdevaladares.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)



Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 163.116.233.31

Enviado: 15/07/2026 10:51:34

Visualizado: 15/07/2026 15:59:04

Assinado: 15/07/2026 16:01:14

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 15/07/2026 15:59:04

ID: 15188df1-30fb-489b-a596-2fe163560132

Romulo Guimaraes Firmino

romulo.firmino@aegea.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional), Login



Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP:

2804:18:4085:ebd7:18c2:7985:ed51:3ce4

Assinado com o uso do celular

Enviado: 15/07/2026 10:51:34

Visualizado: 15/07/2026 13:22:38

Assinado: 15/07/2026 13:26:17

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da DocuSign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	15/07/2026 10:51:35
Entrega certificada	Segurança verificada	15/07/2026 13:22:38
Assinatura concluída	Segurança verificada	15/07/2026 13:26:17
Concluído	Segurança verificada	17/07/2026 13:51:02
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: fabio.fantini@aegea.com.br

To advise AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at fabio.fantini@aegea.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to fabio.fantini@aegea.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to fabio.fantini@aegea.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A. during the course of your relationship with AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A..



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 0F97-38FD-8861-5E76

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA (CPF 465.XXX.XXX-17) em 11/08/2026 09:56:50 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



ANDERSON DA SILVA GALDINO (CPF 015.XXX.XXX-22) em 11/08/2026 10:21:42 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://arism.1doc.com.br/verificacao/0F97-38FD-8861-5E76>