



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 – 015/2025

GOVERNADOR VALADARES/MG

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 *Diretor Geral*

Murilo P. Marques *Diretor Administrativo Financeiro*

Bruno A. de Rezende *Diretor Técnico Operacional*

EQUIPE TÉCNICA

Ricardo A. D. da Silva	<i>Procurador</i>
Danielle A. A. dos Santos	<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 015/2025 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 "indireta", foi motivada por ocorrências diversas relacionadas a irregularidades na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e apresentadas à ARIS-MG por meio de protocolos registrados pelo SAAE de Governador Valadares//MG. O escopo desta ação fiscalizatória direcionou-se à solicitação de esclarecimentos à Águas de Governador Valadares na operação da referida estrutura.

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	6
1.1	Titular dos Serviços	6
1.2	Poder Concedente	6
1.3	Prestador de Serviços	6
2	FISCALIZAÇÃO SOB DEMANDA	7
2.1	Protocolos 533/2025 e 545/2025	7
2.1.1	Síntese do conteúdo do ofício	7
2.1.2	Resposta da Concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG	8
2.1.3	Análise do processo - ARIS-MG.....	10
2.2	Protocolo 020/2025 - Ouvidoria	10
2.2.1	Síntese do conteúdo do ofício	10
2.2.2	Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG	11
2.2.3	Análise do processo - ARIS-MG.....	12
2.3	Protocolo 393/2025.....	13
2.3.1	Síntese do conteúdo do ofício	14
2.3.2	Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG	14
2.3.3	Análise do processo - ARIS-MG.....	15
2.4	Protocolo 394/2025.....	15
2.4.1	Síntese do conteúdo do ofício	15
2.4.2	Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG	16
2.4.3	Análise do processo - ARIS-MG.....	17
2.5	Protocolo 427/2025.....	17
2.5.1	Síntese do conteúdo do ofício	17

2.5.2	Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG	18
2.5.3	Análise do processo - ARIS-MG.....	19
3	LISTA DE NÃO CONFORMIDADES	21
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
5	RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO DO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO E TERMO DE NÃO CONFORMIDADES	28
6	ANEXO ÚNICO – Documentação pertinente ao processo	29

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 015/2025 no sistema de gestão da ARIS-MG, em 04 de dezembro de 2025. Este processo, solicitado pela Diretoria Técnica Operacional, objetivou averiguar as ocorrências protocoladas pelo poder Concedente (SAAE-GV) junto à ARIS-MG, sob os números de protocolo 020/2025, 393/2025, 394/2025, 427/2025, 533/2025 e 545/2025, envolvendo problemas na prestação dos serviços de saneamento de maneira geral no município de Governador Valadares/MG.

O procedimento fiscalizatório foi realizado na modalidade indireta, através da solicitação de esclarecimentos ao prestador de serviços por meio do Ofício 136/2026.

2.1 Protocolos 533/2025 e 545/2025

2.1.1 Síntese do conteúdo do ofício

Em 04 de novembro de 2025, o SAAE de Governador Valadares realizou apontamentos através do Ofício SAAE/DGE/012/2025 acerca do fenômeno de saponificação dos efluentes tratados na ETE Santos Dumont, ainda trazendo registros fotográficos datados dos meses de outubro e novembro de 2025 retratando o problema. No referido ofício, o SAAE alega que tal fenômeno pode indicar deficiências no tratamento de esgoto, comprometendo sua eficiência, em decorrência do descomissionamento do equipamento de Tratamento Preliminar (TP) pela Concessionária.

Já o Ofício SAAE/DGE/027/2025, traz o relato de visita técnica realizada pelo SAAE nas dependências da ETE Santos Dumont, evidenciando a persistência do problema ainda no dia 11 de novembro de 2025 e a inoperância do equipamento de TP. O SAAE ainda solicitou à Concessionária, além da correção dos problemas no TP, a apresentação dos resultados das últimas análises realizadas do efluente tratado, no que tange os parâmetros exigidos nas

condicionantes da Licença de Operação nº 007/2017, os quais podem estar diretamente relacionados à formação de espuma.

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

A Concessionária informou que, conforme tabela de resultados analíticos apresentada (em anexo), os valores do efluente tratado da ETE Santos Dumont permanecem em conformidade tanto com os padrões estabelecidos na outorga vigente (em anexo) quanto com a legislação ambiental federal aplicável, especialmente o art. 16 da Resolução CONAMA nº 430/2011, a qual dispõe que efluentes oriundos de sistemas de tratamento de esgotos sanitários devem atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios: eficiência de remoção de DBO_5 igual ou superior a 60% ou concentração máxima de 120 mg/L de DBO_5 no efluente tratado. Segundo a empresa, a análise dos resultados demonstra que todos os valores aferidos de DBO_5 permaneceram abaixo do limite de 120 mg/L, evidenciando atendimento ao critério legal aplicável.

Esclareceu, ainda, que a ETE opera regularmente com outorga emitida pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico em 27 de novembro de 2024, a qual estabelece como limites máximos para lançamento no corpo hídrico receptor carga orgânica de 3.289,59 kgDBO/dia, concentração máxima de DBO_5 de 78,25 mg/L e vazão máxima de 1.747,92 m³/h. Destacou que a concentração máxima outorgada foi definida com base na vazão autorizada e na carga orgânica compatível com a capacidade de autodepuração do corpo hídrico receptor, sendo tecnicamente mais relevante para avaliação de impacto ambiental a carga orgânica efetivamente lançada do que a análise isolada da concentração.

Conforme demonstrado no gráfico e tabela apresentados em sua manifestação, a Concessionária mostra que a vazão real de lançamento variou entre aproximadamente 36,66 m³/h e 59,38 m³/h, representando fração reduzida da vazão máxima autorizada, enquanto a carga orgânica mensal variou entre aproximadamente 39,95 kgDBO/dia e 102,20 kgDBO/dia, correspondendo, em

média, a cerca de 2% da carga máxima outorgada. A empresa informou que, embora tenham sido observadas variações pontuais na concentração de DBO, não houve ultrapassagem da carga orgânica autorizada, tampouco indícios de risco ambiental ao corpo receptor.

Quanto aos demais parâmetros físico-químicos e microbiológicos, incluindo sólidos sedimentáveis, a Concessionária informou que os resultados permanecem abaixo ou compatíveis com os limites estabelecidos na Resolução CONAMA nº 430/2011. Também esclareceu que parâmetros como *Escherichia coli*, sólidos suspensos totais, surfactantes, nutrientes, cloretos, condutividade e pH não possuem limites específicos definidos na referida norma para lançamento de efluentes sanitários, ressaltando, contudo, que os dados evidenciam redução significativa entre o esgoto bruto e o efluente tratado. Acrescentou ainda, que mantém rotina contínua de monitoramento operacional, com adoção de medidas corretivas sempre que necessário, assegurando estabilidade do processo.

No tocante à formação de espuma e sobrenadante, a empresa esclareceu tratar-se de fenômeno inerente ao processo de tratamento por reatores anaeróbios do tipo UASB, não configurando falha operacional, sendo tais materiais objeto de monitoramento e remoção diária. Quanto ao tratamento preliminar, informou que, ao assumir a operação da ETE, identificou problemas recorrentes na peneira rotativa mecanizada anteriormente instalada, incluindo obstruções e extravasamentos, razão pela qual promoveu sua retirada e implantou gradeamento fino com limpeza manual periódica, mantendo a eficiência da remoção de sólidos grosseiros. Informou, ainda, que a remoção de areia permanece assegurada por desarenador com fundo cônico, ressaltando que o tratamento preliminar não é determinante para a remoção de matéria orgânica dissolvida, atribuída às etapas biológicas subsequentes. Por fim, concluiu que os resultados de monitoramento demonstram desempenho satisfatório da unidade, com manutenção da conformidade ambiental e estabilidade operacional do sistema.

2.1.3 Análise do processo - ARIS-MG

No que tange os termos do contrato de concessão nº 001/2024 e demais disposições normativas aplicáveis, verifica-se que, tendo a Concessionária apresentado comprovações acerca do atendimento aos padrões de qualidade para lançamento de efluentes sanitários previstos na outorga e legislação vigente (em anexo), apresentado justificativas técnicas em resposta aos questionamentos acerca da operação do equipamento de tratamento preliminar e discorrido acerca das alternativas implementadas no sistema a fim de proteger componentes subsequentes da ETE, não foram identificadas irregularidades na conduta do prestador dos serviços, não caracterizando não conformidade em relação à legislação aplicável, contrato de concessão ou normativas setoriais pertinentes.

2.2 Protocolo 020/2025 - Ouvidoria

2.2.1 Síntese do conteúdo do ofício

Em 25 de agosto de 2025, foi registrada na Ouvidoria da ARIS-MG a manifestação nº 020/2025, apresentada pelo Sr. Joselson Rocha da Silva, referente à falta de abastecimento de água na Rua O, em Governador Valadares/MG. O usuário relata ter solicitado nova ligação em fevereiro de 2025, a qual só veio a ocorrer em 01/05/2025, porém sem fornecimento regular de água, apontando abastecimento precário há mais de um mês, com fluxo eventual mediante abertura de registro e fornecimento esporádico por caminhão-pipa. Informa ainda prejuízos decorrentes da necessidade de aquisição de água de terceiros com preço elevado, apesar do pagamento mensal de faturas superiores a R\$ 240,00, para que fosse possível dar continuidade à obra em andamento do imóvel. Foram apresentados protocolos anteriores de atendimento (nº 212641, 187557, 173820, 170248, 144138, 153771 e 135502), bem como cópias de contas e comprovantes.

Em resposta, por meio da Carta AGV-CAR-OPE-2025/00083, de 12/09/2025, a concessionária Águas de Governador Valadares apresentou

esclarecimentos acerca das ocorrências registradas nos protocolos, informando, entre outros pontos, atendimentos para verificação de falta de água, retrabalho de nova ligação, deslocamento de ligação e fornecimento alternativo por caminhão-pipa (10.000L, 6.000L e 15.000L). Alegou ainda dificuldades operacionais decorrentes da infraestrutura preexistente, assumida em 01/04/2024, bem como respaldo nas disposições da legislação federal e normas regulatórias quanto a interrupções por manutenção ou situações emergenciais.

Conforme informado pela concessionária, medições de pressão realizadas entre 09 e 12/09/2025 indicaram a normalização do abastecimento no local. Em 22/09/2025, a Ouvidoria da ARIS-MG encaminhou manifestação conclusiva ao usuário, comunicando a resolução do problema nos termos apresentados pela concessionária.

Em última manifestação, no dia 26/09/2025, o usuário ainda relatou que o abastecimento seguia sendo realizado através de caminhão pipa em função da intermitência do abastecimento pela rede (problema não solucionado) e destacou que os volumes de abastecimento declarados pela Concessionária em sua carta de resposta não condiziam com a realidade, uma vez que o imóvel possui capacidade de armazenamento de apenas 2.000L, volume muito inferior aos 10.000L, 6.000L e 15.000L registrados pelo prestador dos serviços.

2.2.2 Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG

A Concessionária informou que o sistema de abastecimento de água de Governador Valadares possui trechos com infraestrutura antiga, com predominância de redes em cimento amianto, material que apresenta maior suscetibilidade a rompimentos, especialmente diante de variações de pressão, manobras operacionais e intervenções na rede. Esclareceu que o bairro Castelo é atendido pelo sistema vinculado à ETA Penha, uma das principais e mais antigas estações do município, de modo que ocorrências na região da Penha podem repercutir diretamente no abastecimento do referido bairro.

Segundo a empresa, no período mencionado foram registradas interrupções emergenciais e intervenções programadas decorrentes de rompimentos e manutenções estruturais, classificadas como ocorrências de natureza técnica e operacional inerentes à prestação do serviço. Destacou que não houve descontinuidade indevida, mas interrupções necessárias para viabilizar a execução de reparos com segurança operacional e preservação da integridade do sistema, sendo o restabelecimento realizado de forma gradativa, com controle de pressão na rede para evitar novos danos.

Informou, ainda, que, como medida mitigadora, disponibiliza abastecimento alternativo por caminhão-pipa mediante solicitação pelos canais oficiais de atendimento, buscando minimizar eventuais impactos aos usuários durante o período de regularização.

2.2.3 Análise do processo - ARIS-MG

No que tange os termos do contrato de concessão nº 001/2024 e demais disposições normativas aplicáveis, foram identificadas lacunas nas justificativas apresentadas pela Concessionária, especialmente quanto à comunicação e publicidade dos eventos de interrupção da prestação dos serviços e registro detalhado das intervenções realizadas.

Com base nas informações disponibilizadas pela Concessionária, não é possível determinar a duração de todos os eventos de interrupção na prestação dos serviços, o que restringe a realização de análise conclusiva quanto à conformidade da atuação da Concessionária diante dos acontecimentos. Neste caso, não é possível atestar que tais ocorrências sejam caracterizadas como interrupções da prestação dos serviços previstas e amparadas por disposições da legislação vigente e normativas do órgão regulador, tais como a Lei Federal 11.445 de 05 de janeiro de 2007, em seu Art. 40, inciso II, Resolução ARIS-MG Nº 185 de 20 de agosto de 2025, em seu Art. 110, inciso III e Resolução ARIS-MG Nº 148 de 12 de novembro de 2024, em seu Art. 164, parágrafo único.

Em relação à publicidade das interrupções, embora a Concessionária tenha apresentado as artes utilizadas na divulgação de informações via redes sociais, apenas uma das artes contém indicação do horário de início das intervenções, impossibilitando a estimativa do período de interrupção da prestação dos serviços em todas as ocorrências; também não foram apresentadas comprovações acerca da divulgação de comunicados, canais utilizados e comunicação formal com o poder concedente e órgão regulador.

Embora a Concessionária tenha apresentado comprovações acerca da regularidade do abastecimento através de medições de pressão na rede, tais medições abrangem apenas o período compreendido entre os dias 09 e 12 de setembro de 2025 e não foram apresentadas informações complementares diante de alegações de persistência do desabastecimento por parte do usuário ainda no dia 26 de setembro de 2025.

Diante do exposto, conclui-se que foram identificadas irregularidades na conduta da concessionária em função da ausência de documentação comprobatória capaz de sustentar as alegações contidas na Carta AGV-CAR-OPE-2026/00016. Dessa forma, não sendo possível atestar a regularidade da conduta da Concessionária em relação aos episódios de desabastecimento de água e procedimentos pertinentes à publicidade e comunicação dos incidentes à população, poder concedente e ao órgão regulador, configuram-se não conformidades em relação às disposições da Resolução ARIS-MG Nº 185, de 20 de agosto de 2025 conforme quadro apresentado no Termo de Não Conformidades (TNC) anexo a este relatório.

Devido à existência de processo sancionatório em andamento (003/2025), já abordando irregularidades contratuais associadas a eventos de desabastecimento de água, não conformidades desta natureza não foram elencadas neste processo de fiscalização sob demanda.

2.3 Protocolo 393/2025

2.3.1 Síntese do conteúdo do ofício

Por meio do Ofício SAAE/SAL/510/2025, o SAAE de Governador Valadares informou à ARIS-MG acerca de manifestação registrada junto à Ouvidoria Municipal de Governador Valadares pelo Sr. Assyr Bomfin Iris de Santana, sob o protocolo TELD1A250825, referente à interrupção no abastecimento de água na Rua Padre Paraíso, nº 252, Bairro Turmalina, endereço da Igreja Universal do Reino de Deus. Segundo conteúdo do ofício, a unidade permaneceu sem fornecimento de água por mais de 25 dias a partir de 06/08/2025, após solicitação inicial à concessionária sem solução.

Em resposta, a concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A., por meio da Carta AGV-CAR-OPE-2025/00094, informou que em 06/08/2025 foi aberta Ordem de Serviço para apuração da ocorrência, tendo sido realizada inspeção in loco em 11/08/2025, quando se identificou possível obstrução no ramal. A Ordem de Serviço para desobstrução foi aberta em 14/08/2025 e executada em 29/08/2025, às 21h55, com posterior verificação e confirmação da normalização do abastecimento, sem pendências.

O SAAE reconhece a resolução do problema, porém ressalta a excessiva dilatação do prazo entre a abertura da ocorrência e a efetiva solução (06/08 a 29/08/2025), destacando tratar-se de serviço essencial e de impacto coletivo. Assim, solicita à ARIS MG análise quanto à regularidade do atendimento prestado, eventual necessidade de fiscalização e orientações quanto ao cumprimento de prazos e padrões de qualidade na prestação do serviço.

2.3.2 Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG

A Concessionária informou que o primeiro atendimento à residência ocorreu dentro do prazo previsto no Plano de Atendimento ao Usuário, com realização de visita técnica em 11/08/2025 para diagnóstico da ocorrência. Em 14/08/2025 foi efetuada nova vistoria, ocasião em que se confirmou obstrução no ramal predial, considerando que o abastecimento nas demais residências da

via encontrava-se regular, afastando-se, assim, a hipótese de falha na rede pública de distribuição.

A execução do serviço de desobstrução ocorreu em 29/08/2025, tendo a empresa justificado o intervalo temporal em razão de elevado volume de demandas no período. Reconheceu acúmulo pontual de serviços e informou que vem adotando medidas administrativas e operacionais voltadas à regularização dos atendimentos e ao aprimoramento contínuo da prestação dos serviços, com vistas à redução de prazos e maior eficiência operacional.

2.3.3 *Análise do processo - ARIS-MG*

No que tange os termos do contrato de concessão nº 001/2024 e demais disposições normativas aplicáveis, foram identificadas irregularidades na conduta adotada pela Concessionária quanto ao prazo para atendimento ao usuário no que tange os eventos de desabastecimento de água abordados no Ofício SAAE/SAL/510/2025.

A justificativa apresentada pela Concessionária mediante atraso na execução dos serviços de reparo para atendimento ao usuário, não exime a mesma de cumprir com suas obrigações contratuais e atender às disposições da legislação vigente. Dessa forma, a atuação da Concessionária no âmbito deste protocolo configura não conformidade em relação às disposições da Resolução ARIS-MG Nº 185, de 20 de agosto de 2025 e do contrato de Contrato de Concessão Nº001/2024 conforme quadro apresentado no Termo de Não Conformidades (TNC) anexo a este relatório.

2.4 Protocolo 394/2025

2.4.1 *Síntese do conteúdo do ofício*

Em 17 de outubro de 2025, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares encaminhou à ARIS MG o Ofício SAAE/SAL/512/2025, relatando recorrentes interrupções no abastecimento de água em diferentes regiões do município, com relatos de desabastecimento por até 15 dias, sem a

adoção de medidas alternativas, como o envio de caminhões-pipa, conforme manifestações de usuários recebidas inclusive pelas redes sociais da autarquia.

No âmbito das apurações, o SAAE realizou visita técnica ao bairro Conjunto Sir (Rua Y), onde foram colhidos depoimentos de moradores que confirmaram a ocorrência de baixa pressão e irregularidade no fornecimento. Também foi averiguada a situação no bairro Recanto dos Sonhos, área atendida por Estação de Tratamento de Água própria, sendo constatadas intervenções na rede de distribuição com duração aproximada de duas semanas, incluindo substituição de trecho de rede DN 50mm por DN 75mm e instalação de registro de bloqueio de fluxo.

Diante do cenário, o SAAE solicita à ARIS MG a notificação formal da concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A., com fundamento na Cláusula 25 do Contrato de Concessão, para aplicação de penalidade de advertência, a fim de assegurar a regularidade e continuidade dos serviços, o cumprimento das metas contratuais e a proteção do interesse público.

2.4.2 Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG

No que se refere aos bairros Conjunto Sir e Sion, a Concessionária informou que ambas as localidades apresentam histórico de baixa pressão no período diurno em razão de sua posição em trecho final da rede de distribuição (“ponta de rede”), circunstância que favorece redução de pressão nos horários de maior consumo. Esclareceu que, no período noturno, a diminuição da demanda possibilita a recuperação gradual das pressões. Como solução estrutural, informou estar em implantação novo reservatório no bairro Belvedere, com previsão de entrada em operação em 2026, medida que visa ampliar a disponibilidade de volume e melhorar a regularidade de pressão nas áreas atendidas.

Quanto ao bairro Recanto dos Sonhos, a empresa informou que o crescimento urbano resultou em subdimensionamento da infraestrutura

originalmente implantada. Após estudo técnico, foram realizadas intervenções consistentes na substituição de trechos de rede com diâmetro de 50 mm para 75 mm, remoção de reduções que ocasionavam perda de carga e implantação de registros para setorização operacional da área mais elevada. Segundo a Concessionária, as intervenções produziram resultados satisfatórios, não havendo novos registros de desabastecimento após a conclusão das obras. Informou, ainda, que mantém como medida mitigadora a disponibilização de caminhão-pipa mediante solicitação e reforça a orientação para registro de ocorrências nos canais oficiais, destacando que os eventos relatados decorreram de necessidades técnicas e operacionais, não configurando descontinuidade indevida do serviço.

2.4.3 Análise do processo - ARIS-MG

No que tange os termos do contrato de concessão nº 001/2024 e demais disposições normativas aplicáveis, embora a Concessionária tenha apresentado comprovações quanto a caracterização dos episódios de desabastecimento como interrupções previstas e amparadas por disposições da legislação vigente e normativas do órgão regulador, não foram apresentadas comprovações substanciais suficientes quanto à manutenção do abastecimento de água por meio de caminhões pipa, quanto à duração dos episódios de desabastecimento, ou acerca da comunicação com o usuário, poder concedente e órgão regulador. Dessa forma, são caracterizadas não conformidades em relação às disposições da Resolução ARIS-MG Nº 185, de 20 de agosto de 2025, conforme quadro apresentado no Termo de Não Conformidades (TNC) anexo a este relatório.

2.5 Protocolo 427/2025

2.5.1 Síntese do conteúdo do ofício

Nos dias 22 de agosto, 30 de setembro e 23 de outubro de 2025, o SAAE de Governador Valadares encaminhou comunicações à Concessionária Águas de Governador Valadares e à ARIS MG, relativas ao descarte irregular de esgoto na rede pluvial na Rua Monte Branco, Bairro Vila dos Montes. Conforme

registrado inicialmente no Ofício SAAE/SAL/389/2025, moradores relataram lançamento de esgoto in natura em galeria pluvial, sendo constatada, em vistoria técnica, interligação irregular entre rede coletora de esgoto e rede pluvial na interseção com a Rua Monte Castelo, estendendo-se até a Rua Monte Pascoal. A abertura de Poços de Visita identificou tubo extravasor ativo lançando volume significativo de esgoto na galeria, com fluxo direcionado sob galpão da autarquia até o Rio Doce, além de odor intenso, agravado em períodos de temperaturas elevadas.

Em resposta, por meio da Carta AGV-CAR-SER-2025/00490, de 05/09/2025, a concessionária informou ter realizado reparos na rede de esgoto, com intervenções em Poço de Visita, reaterro de vala e recomposição de via, comunicando a cessação do extravasamento. Contudo, nova vistoria realizada pelo SAAE e formalizada no Ofício SAAE/SAL/477/2025, de 30/09/2025, constatou a permanência do extravasor ativo, com lançamento irregular em galeria de concreto armado, estrutura inadequada para escoamento de esgoto, com risco de colapso estrutural e contaminação ambiental. Posteriormente, na Carta AGV-CAR-SER-2025/00568, de 10/10/2025, a concessionária declarou a inativação do extravasor.

Entretanto, nova inspeção técnica realizada em 23/10/2025, formalizada no Ofício SAAE/DGE/001/2025 enviado à Concessionária, confirmou a persistência do extravasamento irregular, motivando a solicitação à ARIS MG, por meio do Ofício SAAE/DGE/002/2025, para notificação formal da Concessionária, com fundamento na Cláusula 25 do Contrato de Concessão nº 001/2024, visando à aplicação de penalidade de advertência.

2.5.2 Resposta da concessionária diante da solicitação de esclarecimentos por parte da ARIS-MG

A Concessionária informou que o Contrato de Concessão foi estruturado em consonância com as diretrizes do Novo Marco do Saneamento e com o princípio da modicidade tarifária, prevendo metas progressivas de expansão e universalização dos serviços. Esclareceu que o município apresenta atualmente

cobertura superior a 90% na coleta de esgoto, estando prevista a universalização da coleta até o 6º ano da concessão (2030) e do tratamento até o 10º ano (2033), metas que, segundo a empresa, encontram-se alinhadas à Lei nº 14.026/2020, a qual estabelece como objetivo 99% de atendimento com água potável e 90% com coleta e tratamento de esgoto até 31/12/2033.

Informou que o extravasor mencionado foi retirado e que a expansão das redes observará a dinâmica de crescimento urbano e a capilaridade existente, sendo planejada de forma progressiva e compatível com os investimentos previstos contratualmente. Por fim, reiterou o compromisso com o cumprimento das metas contratuais e regulatórias, assegurando a continuidade da expansão dos serviços dentro dos prazos estabelecidos.

2.5.3 *Análise do processo - ARIS-MG*

No que tange os termos do Contrato de Concessão 001/2024, as disposições da Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007 e da Resolução ARIS-MG nº 185, de 20 de agosto de 2025, verifica-se que a interligação de extravasor de esgoto à rede de drenagem pluvial configura prática incompatível com a adequada prestação dos serviços de saneamento básico, tendo em vista a utilização indevida de sistema destinado exclusivamente ao escoamento de águas pluviais para o transporte e disposição de efluentes sanitários, em desconformidade com a obrigação de realização da coleta, transporte, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos esgotos, bem como com o dever de prestação dos serviços de forma a garantir a proteção da saúde pública e do meio ambiente.

Adicionalmente, observa-se que a referida prática resulta em extravasamento de esgoto em sistema não projetado para tal finalidade, ocasionando impactos operacionais, estruturais e sanitários à rede de drenagem pluvial e ao seu ponto de deságue, sem que haja evidências de adoção de medidas eficazes para sua interrupção e correção, em desacordo com o disposto no Contrato de Concessão 001/2024, que estabelece a obrigatoriedade de respeito à legislação ambiental, bem como com as disposições da Resolução

ARIS-MG nº 185/2025, especialmente no que se refere à necessidade de adoção de medidas para cessação de extravasamentos que impliquem em condições inadequadas do ponto de vista sanitário e ambiental.

Dessa forma, ainda que o prestador dos serviços tenha apresentado argumentos fundamentados no cumprimento dos prazos para atingimento das metas de universalização dos serviços de esgotamento sanitário e declarado que houve a retirada do extravasor na localidade em questão, diante das implicações ambientais e sanitárias envolvendo o caso e da ausência de comprovações da retirada do extravasor, são caracterizadas não conformidades em relação às disposições da Resolução ARIS-MG Nº 185, de 20 de agosto de 2025, e do Contrato de Concessão 001/2024, conforme quadro apresentado no Termo de Não Conformidades (TNC) anexo a este relatório.

3 LISTA DE NÃO CONFORMIDADES

Com base no que foi apurado por meio desta Fiscalização Sob Demanda, foram identificadas 05 (cinco) 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, cujo detalhamento é apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 – Não conformidades

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
1	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025; Prot. 427/2025.	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025; SAAE/DGE/002/2025.	Sede	Média	90	Providenciar documentação comprobatória acerca do histórico de regularidade e continuidade da prestação dos serviços de abastecimento de água nos bairros onde foram registradas as ocorrências nos protocolos 020/2025 e 394/2025. Providenciar comprovações da remoção do extravasor de esgoto conectado à rede de drenagem pluvial na intersecção da rua Monte Branco com a rua Monte Castelo, no bairro Vila dos Montes, conforme mencionado no protocolo 427/2025.

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
2	Não comunicar à ARIS ZM interrupções no abastecimento de água	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025;	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025.	Sede	Média	90	Providenciar comprovação acerca da comunicação formal dos eventos de interrupção da prestação dos serviços, ao poder concedente e órgão regulador, nos bairros onde foram registradas as ocorrências (protocolos 020/2025 e 394/2025). Para casos envolvendo interrupções em caráter não emergencial, com duração inferior à 12 (doze) horas, apenas providenciar comprovação acerca do tempo de duração da interrupção.

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
3	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025;	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025.	Sede	Média	90	Providenciar comprovação acerca da publicidade (divulgação aos usuários) dos eventos de interrupção da prestação dos serviços nos bairros onde foram registradas as ocorrências (protocolos 020/2025 e 394/2025). Para casos envolvendo interrupções em caráter não emergencial, com duração inferior à 12 (doze) horas, apenas providenciar comprovação acerca do tempo de duração da interrupção.

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
4	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 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025;	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025.	Sede	Média	90	Providenciar comprovação acerca do registro dos eventos de interrupção na prestação dos serviços de abastecimento de água com duração superior à 12 (doze) horas, contendo o motivo e as providências adotadas para o restabelecimento nos bairros onde foram registradas as ocorrências (protocolos 020/2025 e 394/2025). Para casos envolvendo interrupções em caráter não emergencial, com duração inferior à 12 (doze) horas, apenas providenciar comprovação acerca do tempo de duração da interrupção.
5	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 393/2025.	SAAE/SAL/510/2025	Sede	Média	90	Providenciar comprovações acerca das medidas implementadas para prevenção de novos incidentes envolvendo atrasos na execução dos serviços.

Entretanto, por meio da apresentação do Relatório de Manifestação e Ajustamento (RMA) (anexo), a Concessionária comprovou a conformidade de suas ações, evidenciando o atendimento às recomendações desta Agência. Assim, uma vez anuladas as não conformidade elencadas no Quadro 1, não subsistem pendências no âmbito deste processo, motivo pelo qual não será emitido Termo de Não Conformidades (TNC).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fiscalização sob demanda, formalizada pelo Processo Administrativo nº 015/2025 da ARIS-MG, foi desencadeada por reclamações substanciais sobre irregularidades nos serviços prestados pela Concessionária. A análise revela que foram identificadas 05 (cinco) irregularidades na prestação dos serviços.

Entretanto, a Concessionária, por meio da apresentação do RMA (anexo), trâmite previsto nas resoluções deste órgão regulador, comprovou a conformidade de suas ações no âmbito do presente processo e, conseqüentemente, o atendimento às recomendações desta Agência, anulando as não conformidades elencadas neste relatório e eliminando pendências, bem como a necessidade de emissão do TNC.

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 Nº 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

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F46B-1413-55669-9806

6 ANEXO ÚNICO – Documentação pertinente ao processo

OFÍCIO SAAE/DGE/012/2025

Assunto: Ocorrência do fenômeno da saponificação nos efluentes de esgoto tratado na ETA Santos Dumont em função do descomissionamento do equipamento de TP - Tratamento Preliminar.

À

ARIS ZM - Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências.

Governador Valadares, 04 de novembro de 2025.

Prezado Senhor,

O **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares – SAAE**, na qualidade de Poder Concedente e órgão fiscalizador do Contrato de Concessão nº 001/2024, firmado com a empresa Águas de Valadares SPE S/A (Concessionária), vêm por meio deste, relatar a ocorrência do fenômeno da saponificação dos efluentes tratados na ETE Santos Dumont, e solicitar cobrar da concessionária providências técnicas para correção desse problema, o que pode estar evidenciando uma deficiência na eficiência do tratamento de esgoto, em decorrência do descomissionamento do equipamento de TP – Tratamento Preliminar pela concessionária Águas de Valadares.

O TP - Tratamento Preliminar é um equipamento essencial na remoção de areias, substâncias graxas (óleo e gorduras) e na remoção de sólidos grosseiros, ações essas que contribuem eficazmente no aumento do percentual de eficiência do tratamento dos efluentes nos reatores anaeróbios.

Esse equipamento estava funcionando normalmente até a data de assunção da concessionária Águas de Valadares, em 01-04-2024, conforme fotos dos documentos em anexo que demonstram o funcionamento do mesmo.

Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/IGY
Matrícula: 16892

1/6

Essa realidade lança dúvidas sobre a real eficiência do tratamento de esgoto realizado pela concessionária Águas de Valadares na ETA Santos Dumont e da qualidade desse efluente para lançamento no corpo hídrico (Rio Doce), conforme exigências ambientais contidas no capítulo *“Das condições e padrões de lançamento de efluentes, seções I e II”*, da RESOLUÇÃO CONAMA 430/2011.

Segue em anexo cópia dos ofícios SAAE/SAL/143/2025 de 15-04-2025; SAAE/SAL/189/2025 de 15-05-2025; SAAE/SAL/194/2025 de 19-05-2025; SAAE/SAL/345/2025 de 25-06-2025 e SAAE/SAL/438/2025 de 15-09-2025 discorrendo sobre esse assunto.

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO



Foto 01: Fenômeno da saponificação presente nos efluentes tratados da ETA Santos Dumont, lançados no Rio Doce.


Matrícula: 16892
SAAE/GV
Diretor de Gestão Estratégica
Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892



Rua São João, 192 - Piso Superior - Centro
Governador Valadares - MG, 35020-550

saegvoficial (33) 98451.2184
saaedevaladaresoficial

2/6



Foto 02: Outro detalhe do fenômeno da saponificação presente nos efluentes tratados da ETA Santos Dumont, lançados no Rio Doce.



Foto 03: Outro detalhe do fenômeno da saponificação presente nos efluentes tratados da ETA Santos Dumont, lançados no Rio Doce.

Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892





Foto 04: Sólidos grosseiros retirados das caixas divisoras de vazão, localizadas sobre os reatores anaeróbios, pela ausência de operação efetiva do equipamento de TP.



Foto 05: Detalhe dos sólidos grosseiros retirados manualmente das caixas divisoras de vazão, em razão da inoperabilidade do equipamento de tratamento preliminar.



Foto 06: Detalhe da operação manual de remoção dos sólidos grosseiros, ação essa que deveria estar sendo feita mecanicamente pelo equipamento de TP.



Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892

Rua São João, 192 - Piso Superior - Centro,
Governador Valadares - MG, 35020-550

saegv.com.br (33) 98451.2184
saegvoficial saaevaladaresoficial



Foto 07: Acúmulo de substâncias graxas flotando à superfície do nível de esgoto dentro da elevatória final, localizada dentro da ETA Santos Dumont, pela ausência de operação do equipamento de TP.

Certos de sua colaboração, renovamos nossos votos de consideração e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,


Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892
Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica do SAAE



OFÍCIO SAAE/DGE/027/2025

Assunto: Ocorrência de espuma no Rio Doce advinda da ETE Santos Dumont

À: Águas de Governador Valadares SPE S.A.

À: ARIS ZM - Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências.

Governador Valadares, 12 de novembro de 2025.

Prezado Senhor,

Durante visita técnica realizada pelo SAAE em 11/11/2025, foi constatada a presença de uma espécie de “espuma branca” no Rio Doce, proveniente da descarga da ETE Santos Dumont, conforme registro abaixo.



Foto 1: Espuma lançada no Rio Doce advinda da ETE Santos Dumont.



A formação anormal de espuma pode estar relacionada à presença de tensoativos e óleos/graxas no efluente, possivelmente agravada por falhas no tratamento preliminar (como desengorduramento e equalização) e por condições operacionais que favorecem o arraste de espuma, como excesso de aeração ou turbulência na saída (foto 2).



Foto 2: Situação do Tratamento Preliminar (TP).

A falta dessa etapa compromete a eficiência do tratamento biológico, favorece a proliferação de microrganismos hidrofóbicos e permite o arraste de substâncias espumantes para o corpo hídrico. O lançamento direto dessa espuma no Rio Doce representa risco ambiental, podendo afetar a qualidade da água e a fauna aquática.

Diante disso, solicitamos que seja realizada a verificação e correção do tratamento preliminar da ETE e a apresentação dos **resultados das últimas análises realizadas** dos parâmetros exigidos nas condicionantes da Licença de Operação nº 007/2017 que podem estar diretamente relacionados à formação de espuma, como: óleos e graxas; substâncias tensoativas; nitrogênio amoniacal total; sólidos sedimentáveis e teste de toxicidade aguda.

Aguardamos **retorno em até 10 dias corridos** com as informações solicitadas, bem como plano de ação.

Atenciosamente,



Documento assinado digitalmente
GILSON PINHEIRO
Data: 12/11/2025 16:07:13-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Gilson Pinheiro

Diretor de Gestão Estratégica do SAAE

Ouvidoria 020/2025

De: Joselson Rocha da Silva

Para: OUV - Ouvidoria

Data: 25/08/2025 às 08:31:00

Setores (CC):

OUV

Setores envolvidos:

DTO, CDTO, Fisc. Amb. 1, OUV

Falta de Abastecimento de Água

Finalidade*:

Denúncia

Entrada*:

Site

FEZ RECLAMAÇÃO PRÉVIA JUNTO AO PRESTADOR DE SERVIÇOS?*

NÃO

POSSUI PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS?*

SIM

HÁ QUANTO TEMPO O PROBLEMA EXISTE?*

HÁ MAIS DE 1 MÊS

FOI SOLICITADO LIGAÇÃO NOVA DE AGUA EM FEVEREIRO DE 2025, QUE SÓ VEIO ACONTECER A INSTALAÇÃO DO HIDROMETRO NO DIA 01/05/2025, FERIADO.

PORÉM A REDE NÃO TEM AGUA. NESSES MESES FORAM POUCOS DIAS QUE RECEBI AGUA VIA REGISTRO. O ABASTECIMENTO É PRECARIO.

ALGUMAS VEZES ENVIARAM UM PIPA PARA ABASTECER.

A EMPRESA NÃO JUSTIFICA A FALHA.

NO ENDEREÇO TENHO UMA OBRA, QUE NECESSITA DE AGUA O DIA TODO. TENHO COMPRADO AGUA DE TERCEIROS COM PREÇO MUITO CARO COMPARADO AO PREÇO QU O PRESTADOR OFERECE.

ABAIXO OS PROTOCOLOS.

212641 / 187557 173820 / 170248 / 144138 / 153771 / 135502 /

ALEM DISSO TENHO PAGO NORMALMENTE AS PARCELAS DA LIGAÇÃO, QUE CUSTAM MAIS DE 240,00 POR MÊS.

Anexos:

conta_1.jpeg

conta_2.jpeg

conta_3.jpeg

protocolos_agea.jpeg



V. 1.9.1
20250625163723

MATRÍCULA

FATURA Nº 642374
MÊS/ANO 06/2025

NOME/ENDEREÇO
MORADOR

RUA 0, 290-LT18 OD19 LOT CASTELO-CASTELO-GOVERNADOR
VALADARES-MG-CEP: 35039630

LOCALIZAÇÃO

010-01016-184410

GRUPO
16

NÚMERO DO HIDRÔMETRO
A24SG0408086

HISTÓRICO DE CONSUMO
MÊS/ANO 05/2025

TIPO LIDO

FATURADO

ECONOMIAS-CATEGORIAS/TIPO TARIFA

1 Residencial - Normal

DATA 28/05/2025
LEITURA 0

ANTERIOR ANUAL 25/06/2025 0

CONSUMO MÊS M3 0

LEI 12.741/2012
PIS. 248,36x1,65% = 4,09
CONFINS 248,36x7,69% = 18,89

TABELA DE TARIFAS

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DA FATURA

RESIDENCIAL	FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)
4	5 1.7076 70
5	10 1.7495 70
10	15 5.0075 70
15	20 5.3206 70
20	40 5.3669 70

DESCRIÇÃO	REF.	VALOR
VALOR REFERENTE AGUA	0,00	0,00
> Residencial-Normal	0 m3	0,00
VALOR DE ESGOTO	0,00	0,00
> Residencial-Normal	0 m3	0,00
TAR. BASICA AGUA	06/2025	14,01
TAR. BASICA ESGOTO	06/2025	9,80
LIGACAO DE AGUA	002/006	131,82
LIGACAO DE ESGOTO	002/006	92,73

NÃO RESIDENCIAL
FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)

VENCIMENTO 07/07/2025

TOTAL A PAGAR 248,36

IRREGULARIDADES/ANORMALIDADES

MENSAGEM

Atenção, clientes: se o hidrometro esta dentro do imovel, solicite na loja de atendimento a mudanca para a parte externa e evite penalidades ou multas.

NOTIFICAÇÃO

CORTE A PARTIR DE:
06/08/2025

Após 30 dias do vencimento, o não pagamento desta fatura ocasionará a suspensão dos serviços, conforme Leis Federais nº 11.445/2007, Art. 40, inciso V, nº 8.987/95, Art. 6º, §3º, inciso II.

CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA CONFORME PORTARIA GM/MS Nº 888 DE 04 DE MAIO DE 2021.

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	QUANTIDADE DE ANÁLISES OBRIGATORIAS	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO
CLORO LIVRE	287	287	247	1,11	0,2-5,0 mg/L
COR APARENTE	287	287	247	4,25	Inferior a 15
FLUOR	0	0	0	0	6,00-9,50
TURBIDEZ	287	287	247	1,00	Inferior a 5

CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA CONFORME PORTARIA GM/MS Nº 888 DE 04 DE MAIO DE 2021.

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	QUANTIDADE DE ANÁLISES OBRIGATORIAS	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO
COLIFORMES TOTAIS	287	287	247	Ausente	Ausente
ESCHERICHIA COLI	287	287	247	Ausente	Ausente

DATA DE EMISSÃO: 25/06/2025 HORA DE EMISSÃO: 16:37

ÁGUAS DE
VALADARES

PAGUE COM PIX



MATRÍCULA

FATURA Nº 642374
MÊS/ANO 06/2025

VENCIMENTO 07/07/2025

VALOR A PAGAR 248,36

82640000002 0 48364750000 6 00202500064 3 23740100504 4



AGUAS DE
VALADARES

AGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A.
CNPJ 63.667.104/0001-10 - I.E.: 195985574
R. Quintino Bocaiuva, A1 - Centro,
Gov. Valadares-MG, 35010-220 - 0800 3213001

MATRÍCULA [REDACTED] FATURA Nº 541033
MÊS/ANO 05/2025

V. I. 9. 1
28258528162156

NOME/ENDEREÇO MORADOR [REDACTED]
RUA 0 290-LT18 QD19 L01 CASTELO-CASTELO-GOVERNADOR
VALADARES-MG-CEP: 35039630

LOCALIZAÇÃO 010-01016-184 10 GRUPO 16 NÚMERO DO HIDRÔMETRO A245G0408086

HISTÓRICO DE CONSUMO MÊS/ANO TIPO LIDO FATURADO ECONOMIAS-CATEGORIAS/TIPO TARIFA
1 Residencial - Normal

DATA LEITURA CONSUMO MÊS M3 0 ANTERIOR 01/05/2025 0 ANUAL 28/05/2025 0 LEI 12.741/2012 PIS. 248,41x1,65%= 4,09 CONFINS 248,41x7,69%= 18,97

TABELA DE TARIFAS

RESIDENCIAL	FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)
0	5 1.7376 70
5	10 1.7495 70
10	15 5.4875 70
15	20 5.3206 70
20	40 5.3669 70

DESCRIÇÃO	REF	VALOR
VALOR REFERENTE AGUA	0 m3	0,00
> Residencial-Normal	0 m3	0,00
VALOR DE ESGOTO	0 m3	0,00
> Residencial-Normal	0 m3	0,00
TAR. BASICA AGUA	05/2025	14,01
TAR. BASICA ESGOTO	05/2025	9,80
LIGACAO DE AGUA	001/006	131,84
LIGACAO DE ESGOTO	001/006	92,76

NÃO RESIDENCIAL
FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)

VENCIMENTO 09/06/2025 TOTAL A PAGAR 248,41

IRREGULARIDADES/ANORMALIDADES

MENSAGEM
Atenção, clientes: se o hidrometro esta dentro do imovel, solicite na loja de atendimento a mudança para a parte externa e evite penalidades ou multas.

NOTIFICAÇÃO

CORTE A PARTIR DE:
09/07/2025

Após 30 dias do vencimento, o não pagamento desta fatura ocasionará a suspensão dos serviços, conforme a Lei Federal nº 11.445/2007, Art. 40, inciso V, nº 8.987/95, Art. 6º, §3º, inciso II.

CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA CONFORME PORTARIA GM/MS N° 888 DE 04 DE MAIO DE 2021.

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	QUANTIDADE DE ANÁLISES OBRIGATORIAS	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO
CLORO LIVRE	286	286	247	1,07	0,2-5,0 mg/L
COR APARENTE	286	286	247	4,32	Inferior a 15
FLUOR	0	0	0	0	6,00-9,50
TURBIDEZ	286	286	247	1,16	Inferior a 5

CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA CONFORME PORTARIA GM/MS N° 888 DE 04 DE MAIO DE 2021.

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	QUANTIDADE DE ANÁLISES OBRIGATORIAS	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO
COLIFORMES TOTAIS	286	286	247	Ausente	Ausente
ESCHERICHIA COLI	286	286	247	Ausente	Ausente

DATA DE EMISSÃO: 28/05/2025 HORA DA EMISSÃO: 16:21

PAGUE COM PIX



AGUAS DE
VALADARES

MATRÍCULA [REDACTED] FATURA Nº 541033
MÊS/ANO 05/2025

VENCIMENTO 09/06/2025 VALOR A PAGAR 248,41



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizsm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806



V. 1.9.1
 20250725130006

MATRÍCULA [REDACTED] FATURA Nº 744046
 MÊS/ANO 07/2025

NOME/ENDEREÇO MORADOR [REDACTED]
 RUA O 290-LT18 QD19 LOT CASTELO-CASTELO-GOVERNADOR
 VALADARES-MG-CEP: 35039630

LOCALIZAÇÃO 010-01016-184410 GRUPO 16 NÚMERO DO HIDRÔMETRO A24SG0408086

HISTÓRICO DE CONSUMO		ECONOMIAS-CATEGORIAS/TIPO TARIFA	
MÊS/ANO	TIPO	LIDO	FATURADO
05/2025	Lido	0	0

1 Residencial - Normal

ANTERIOR DATA 25/06/2025 LEITURA 0 CONSUMO MÊS M3 10
 ANUAL DATA 25/07/2025 LEITURA 10

LEI 12.741/2012
 PIS. 202,89x1,65% = 4,66
 CONFINS 202,89x7,60% = 21,45

TABELA DE TARIFAS		DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DA FATURA	
RESIDENCIAL	FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)	DESCRIÇÃO	VALOR
0	5 1.7076 70	VALOR REFERENTE AGUA -	17,29
5	10 1.7495 70	> Residencial-Normal	10 m3 17,29
10	15 5.0075 70	VALOR DE ESGOTO -	12,10
15	20 5.3206 70	> Residencial-Normal	10 m3 12,10
20	40 5.3669 70	TAR. BASICA AGUA	07/2025 14,01
		TAR. BASICA ESGOTO	07/2025 9,80
		MULTA POR ATRASO	001/001 2,64
		MULTA POR ATRASO	001/001 1,85
		MULTA POR ATRASO	001/001 0,48
		JUROS POR ATRASO	001/001 0,09
		JUROS POR ATRASO	001/001 0,06
		DEMAIS LANCAMENTOS	224,57
		VENCIMENTO	04/08/2025
		TOTAL A PAGAR	282,89

IRREGULARIDADES/ANORMALIDADES

MENSAGEM: Atencão, clientes: se o hidrometro esta dentro do imóvel, solicite na loja de atendimento a mudança para a parte externa e evite penalidades ou multas.

NOTIFICAÇÃO CORTE A PARTIR DE: 03/09/2025
 Após 30 dias do vencimento, o não pagamento desta fatura ocasionará a suspensão dos serviços, conforme Leis Federais nº 11.445/2007, Art. 40, inciso V, nº 8.987/95, Art. 6º, §3º, inciso II.

CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA CONFORME PORTARIA GM/MS Nº888 DE 04 DE MAIO DE 2021.

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	QUANTIDADE DE ANÁLISES OBRIGATORIAS	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO
CLORO LIVRE	288	288	247	1,20	0,2-5,0 mg/L
COR/APARENTE	288	288	247	4,94	Inferior a 5
FLUOR	0	0	0	0	6,00-9,50
TURBIDEZ	288	288	247	0,83	Inferior a 5

CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA CONFORME PORTARIA GM/MS Nº888 DE 04 DE MAIO DE 2021.

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	QUANTIDADE DE ANÁLISES OBRIGATORIAS	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO
COLIFORMES TOTAIS	288	288	247	Ausente	Ausente
ESCHERICHIA COLI	288	288	247	Ausente	Ausente

DATA DE EMISSÃO: 25/07/2025 HORA DA EMISSÃO: 13:08

PAGUE COM PIX



MATRÍCULA [REDACTED] FATURA Nº 744046
 MÊS/ANO 07/2025

VENCIMENTO 04/08/2025 VALOR A PAGAR 282,89



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizsm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806



ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 135502
Data: 02/06/25
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 144138
Data: 24/06/25
Urgência
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 153771
Data: 24/06/25
Retrabalho de ligação
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 170298
Data: 09/07/25
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 175820
Data: 16/07/25
PIPA
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 194938
187557
Data: 04/08/2025
Prioridade
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 212641
Data: 01/08/25
Deslocamento
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

ÁGUAS DE
CE VALADARES
PROTOCOLO
Matricula: [REDACTED]
N°OS: 212655
Data: 01/08/25
PIPA
Caso seja consumo final, o prazo para retirar a guia de encerramento é de 48hrs. O prazo somente começará a contar após autorização do poder concedente., conforme regulamento de serviços.
SAC e WhatsApp: 08003213001

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOUTA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizsm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806



Ouvidoria 4- 020/2025

De: Danielle S. - OUV

Para: Envolvidos internos acompanhando

Data: 22/09/2025 às 08:25:37

Bom dia!

Segue a manifestação do prestador diante da reclamação realizada pelo Senhor.

Segundo a concessionária, Água de Valadares, o abastecimento foi normalizado.

Segue resposta da concessionária.

Estamos à disposição!

—

Att.,

Danielle Alvarenga
Ouvidora da ARIS-MG

ouvidoria@aris.mg.gov.br

Anexos:

AGV_CAR_OPE_2025_00083_OF_755_Ouv_20_ARIS_Falta_agua_Joselson_R_Silva.pdf

Governador Valadares - MG, 12 de setembro de 2025

Carta AGV-CAR-OPE-2025/00083

PRT.AGV.2025/001757

À

ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais

Bruno Augusto de Rezende - Diretor Técnico Operacional

Rua Jatobá, nº 106, Cidade Nova, Governador Valadares Minas Gerais

CEP 35.063-001

Ref.: Ouvidoria 020/2025

Assunto: Falta de Abastecimento de Água

Ilmo. Sr. Diretor,

A **ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A.** (“Concessionária” ou “Águas de Valadares”), concessionária responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Governador Valadares/MG, nos termos do Contrato de Concessão nº 001/2024, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.667.104/0001-10, com sede na Rua Quintino Bocaiuva, 41, centro, CEP 35.010-220, vem, em atenção à manifestação registrada junto à Ouvidoria sob o nº 020/2025 desta Agência Reguladora, expor o que segue.

Esclarece-se que a Concessionária assumiu a prestação dos serviços em 1º de abril de 2024. Os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Município de Governador Valadares foram transferidos à atual Concessionária no estado em que se encontravam, sem que houvesse adaptações, modernizações ou melhorias estruturais prévias.

Destaca-se, nesse contexto, que o SAAE de Governador Valadares é o mais antigo do Brasil, instituído ainda na década de 1950, o que evidencia a existência de infraestrutura envelhecida e defasada, demandando constantes ajustes e ações corretivas para atender às necessidades atuais da população.

É importante destacar que as interrupções de abastecimento decorrem, em grande parte, de obstruções e vazamentos identificados nas redes de distribuição de água, os quais exigem intervenções emergenciais ou programadas.

Ressalte-se que tais ocorrências possuem caráter imprevisível e não estão sob o controle direto da Concessionária, cabendo-lhe, entretanto, atuar prontamente para corrigir os problemas e restabelecer a normalidade do fornecimento.

Conforme Lei Federal n. 11.445/2007, que disciplina o saneamento básico, em seu art. 40, incisos I e II, a interrupção dos serviços em caso de emergências ou para realização de reparos, modificações ou melhorias no sistema, é previsível e não representa falha na prestação do serviço:

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 [...].

Mesma previsão advém do art. 6º, § 3º, inciso I, da Lei nº 8.987/1995, que dispõe sobre o regime de concessão, ao prever que manutenções, preventivas ou de urgência, não importarão em descontinuidade dos serviços:

Art. 6º: Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. [...]

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:
I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações.

Igualmente, a Resolução de Regulação ARIS-ZM nº 30, de 1º de setembro de 2022 (vigente no início da concessão), dispõe que:

Art. 114 O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

I – situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico; [...]

III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema.

Da mesma forma, a Resolução ARIS-MG n. 148/2024, que instituiu o Regulamento dos Serviços da Concessão de Governador Valadares, contém previsão expressa de que:

Art. 164. A CONCESSIONÁRIA assegurará o serviço de fornecimento de água e de esgotamento sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, ressalvadas as disposições contidas no CONTRATO, na legislação aplicável e neste Regulamento.

Parágrafo Único - As interrupções programadas e emergências, para manutenção preventiva ou corretiva do sistema, não configuram descontinuidade dos SERVIÇOS.

Em relação à demanda registrada na Ouvidoria pelo Sr. Joselson Rocha da Silva, morador da Rua O, houve solicitações de abastecimento por caminhão-pipa e demais serviços. Seguem os registros e providências adotadas pela Concessionária:

- Protocolo 135502 (Verificação de falta de água): Cavalete trancado, impossibilitando o acesso da equipe técnica. Não havia responsável no local para recebimento do serviço.
- Protocolo 153771 (Retrabalho ligação nova de água): Protocolo suspenso.
- Protocolo 144138 (Solicitação de abastecimento por caminhão-pipa): Abastecimento realizado e entregue volume de 10.000 litros.
- Protocolo 170248 (Solicitação de abastecimento por caminhão-pipa): Abastecimento realizado e entregue volume de 6.000 litros.
- Protocolo 173820 (Solicitação de abastecimento por caminhão-pipa): Abastecimento realizado e entregue volume de 15.000 litros.
- Protocolo 187557 (Solicitação de verificação de pressão): Endereço não localizado pela equipe.
- Protocolo 212641 (Solicitação de deslocamento de ligação de água): Serviço devidamente executado.

Em vistoria técnica realizada nos dias 09, 10 e 12 de setembro de 2025, foi realizada medições de pressão no ponto de abastecimento, no endereço do Sr. Joselson. Conforme demonstram as Ordens de Serviço anexas, o sistema encontra-se normalizado, garantindo o fornecimento regular de água no imóvel em questão.

Informa-se que a Águas de Valadares atua incisivamente para reduzir o tempo de interrupção quando da sua ocorrência e restabelecer o fornecimento com a maior brevidade possível, mantendo o compromisso de prestar um serviço eficiente e de qualidade à população.

Diante dos registros acima, observa-se que a Concessionária atendeu às solicitações apresentadas, envidando esforços para solucionar cada demanda e assegurando o abastecimento, seja pela via ordinária seja por meio alternativo, a exemplo do fornecimento de água por caminhões-pipa.

A Concessionária reafirma o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população, estando à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias.



Sendo o que cabia para o momento, a Concessionária espera ter apresentado os esclarecimentos suficientes, e reitera os votos de estima e apreço, se colocando à disposição para o que for necessário.

Marcos Antunes

Erick Wyatt

Águas de Governador Valadares SPE S.A

ALGB JAF

	<p style="text-align: center;">Ordem de Serviço</p>																															
<p>Id da Atividade: 59224093 Ano: 2025 Status: Finalizada Data de Criação: 10/09/2025 09:37:1 Programação: 10/09/2025 09:37:39 Equipe: AGVOPE-01 Cliente: 93037614 - JOSELSON ROCHA DA SILVA Solicitante: JOSELSON ROCHA DA SILVA Serviço Realizado: 129003-AFERIÇÃO DE PONTO DE CONTROLE DE PRESSÃO Protocolo de Origem: 242072/2025-1 Endereço: RUA O,290 LT18 QD19 LOT CASTELO GOVERNADOR VALADARES Motivo Não Execução: Obs. Abertura da OS: a pedido do setor de operação</p>																																
<p style="text-align: center;">Informações Complementares</p> <p>Início Execução: 10/09/2025 09:41 Fim Execução: 10/09/2025 09:42 Lacre Retirado: Lacre Instalado: HD Retirado: HD Instalado: Leitura Retirada: 10 Leitura Instalação:</p>																																
<p style="text-align: center;">Formulário de Perguntas em Campo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="89 1048 209 1077">Pergunta</th> <th data-bbox="908 1048 1031 1077">Resposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="89 1081 368 1106">Última Leitura Do Hidrometro</td> <td data-bbox="908 1081 932 1106">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1120 185 1144">Utilização</td> <td data-bbox="908 1120 1150 1144">RESIDENCIAL NORMAL</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1158 268 1182">Número do Imóvel</td> <td data-bbox="908 1158 948 1182">290</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1196 225 1220">Complemento</td> <td data-bbox="908 1196 1174 1220">LT18 QD19 LOT CASTELO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1234 148 1258">Bairro</td> <td data-bbox="908 1234 1010 1258">CASTELO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1272 142 1296">Setor</td> <td data-bbox="908 1272 932 1296">16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1310 138 1335">Zona</td> <td data-bbox="908 1310 932 1335">16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1348 276 1373">Número da Quadra</td> <td data-bbox="908 1348 959 1373">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1386 245 1411">Número do Lote</td> <td data-bbox="908 1386 959 1411">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1424 137 1449">Rota</td> <td data-bbox="908 1424 948 1449">184</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1462 193 1487">Sequência</td> <td data-bbox="908 1462 959 1487">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1500 277 1525">Situação Do Imóvel</td> <td data-bbox="908 1500 1099 1525">EM CONSTRUÇÃO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1538 834 1563">Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?</td> <td data-bbox="908 1538 948 1563">Sim</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1576 213 1601">Tipo Ligação</td> <td data-bbox="908 1576 1050 1601">Água e Esgoto</td> </tr> </tbody> </table>			Pergunta	Resposta	Última Leitura Do Hidrometro	10	Utilização	RESIDENCIAL NORMAL	Número do Imóvel	290	Complemento	LT18 QD19 LOT CASTELO	Bairro	CASTELO	Setor	16	Zona	16	Número da Quadra	4100	Número do Lote	4100	Rota	184	Sequência	4100	Situação Do Imóvel	EM CONSTRUÇÃO	Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim	Tipo Ligação	Água e Esgoto
Pergunta	Resposta																															
Última Leitura Do Hidrometro	10																															
Utilização	RESIDENCIAL NORMAL																															
Número do Imóvel	290																															
Complemento	LT18 QD19 LOT CASTELO																															
Bairro	CASTELO																															
Setor	16																															
Zona	16																															
Número da Quadra	4100																															
Número do Lote	4100																															
Rota	184																															
Sequência	4100																															
Situação Do Imóvel	EM CONSTRUÇÃO																															
Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim																															
Tipo Ligação	Água e Esgoto																															
<p style="text-align: center;">Parecer de Campo</p> <p>Parecer: Construção com abastecimento normal de água Com pressão de 12MCA</p>																																

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806



Ordem de Serviço





Registro Fotográfico



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.100c.com.br/verificacao/F-46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806



	<p style="text-align: center;">Ordem de Serviço</p>																															
<p>Id da Atividade: 59224197 Ano: 2025 Status: Finalizada Data de Criação: 10/09/2025 09:39:0 Programação: 10/09/2025 09:41:22 Equipe: AGVOPE-01 Cliente: 93037614 - JOSELSON ROCHA DA SILVA Solicitante: JOSELSON ROCHA DA SILVA Serviço Realizado: 129003-AFERIÇÃO DE PONTO DE CONTROLE DE PRESSÃO Protocolo de Origem: 242073/2025-1 Endereço: RUA O,290 LT18 QD19 LOT CASTELO GOVERNADOR VALADARES Motivo Não Execução: Obs. Abertura da OS: a pedido do setor de operação</p>																																
<p style="text-align: center;">Informações Complementares</p> <p>Início Execução: 10/09/2025 15:21 Fim Execução: 10/09/2025 15:22 Lacre Retirado: Lacre Instalado: HD Retirado: HD Instalado: Leitura Retirada: 10 Leitura Instalação:</p>																																
<p style="text-align: center;">Formulário de Perguntas em Campo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="89 1048 209 1077">Pergunta</th> <th data-bbox="908 1048 1031 1077">Resposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="89 1081 368 1106">Última Leitura Do Hidrometro</td> <td data-bbox="908 1081 932 1106">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1122 185 1146">Utilização</td> <td data-bbox="908 1122 1150 1146">RESIDENCIAL NORMAL</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1162 268 1187">Número do Imóvel</td> <td data-bbox="908 1162 948 1187">290</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1202 225 1227">Complemento</td> <td data-bbox="908 1202 1174 1227">LT18 QD19 LOT CASTELO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1243 148 1267">Bairro</td> <td data-bbox="908 1243 1011 1267">CASTELO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1283 145 1308">Setor</td> <td data-bbox="908 1283 932 1308">16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1323 140 1348">Zona</td> <td data-bbox="908 1323 932 1348">16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1364 276 1388">Número da Quadra</td> <td data-bbox="908 1364 959 1388">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1404 245 1429">Número do Lote</td> <td data-bbox="908 1404 959 1429">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1444 137 1469">Rota</td> <td data-bbox="908 1444 948 1469">184</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1485 193 1509">Sequência</td> <td data-bbox="908 1485 959 1509">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1525 213 1550">Tipo Ligação</td> <td data-bbox="908 1525 1050 1550">Água e Esgoto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1565 277 1590">Situação Do Imóvel</td> <td data-bbox="908 1565 1099 1590">EM CONSTRUÇÃO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1606 836 1630">Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?</td> <td data-bbox="908 1606 948 1630">Sim</td> </tr> </tbody> </table>			Pergunta	Resposta	Última Leitura Do Hidrometro	10	Utilização	RESIDENCIAL NORMAL	Número do Imóvel	290	Complemento	LT18 QD19 LOT CASTELO	Bairro	CASTELO	Setor	16	Zona	16	Número da Quadra	4100	Número do Lote	4100	Rota	184	Sequência	4100	Tipo Ligação	Água e Esgoto	Situação Do Imóvel	EM CONSTRUÇÃO	Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim
Pergunta	Resposta																															
Última Leitura Do Hidrometro	10																															
Utilização	RESIDENCIAL NORMAL																															
Número do Imóvel	290																															
Complemento	LT18 QD19 LOT CASTELO																															
Bairro	CASTELO																															
Setor	16																															
Zona	16																															
Número da Quadra	4100																															
Número do Lote	4100																															
Rota	184																															
Sequência	4100																															
Tipo Ligação	Água e Esgoto																															
Situação Do Imóvel	EM CONSTRUÇÃO																															
Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim																															
<p style="text-align: center;">Parecer de Campo</p> <p>Parecer: Construção com abastecimento normal de água Com pressão de 12MCA</p>																																

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806





Ordem de Serviço





Registro Fotográfico



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.100c.com.br/verificacao/?f=46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806



	<p style="text-align: center;">Ordem de Serviço</p>																															
<p>Id da Atividade: 59166559 Ano: 2025 Status: Finalizada</p> <p>Data de Criação: 09/09/2025 12:10:1 Programação: 09/09/2025 12:11:1 Equipe: AGVOPE-01</p> <p>Cliente: 93037614 - JOSELSON ROCHA DA SILVA</p> <p>Solicitante: JOSELSON ROCHA DA SILVA</p> <p>Serviço Realizado: 129003-AFERIÇÃO DE PONTO DE CONTROLE DE PRESSÃO</p> <p>Protocolo de Origem: 241441/2025-1</p> <p>Endereço: RUA O,290 LT18 QD19 LOT CASTELO GOVERNADOR VALADARES</p> <p>Motivo Não Execução:</p> <p>Obs. Abertura da OS: a pedido do setor de operação</p>																																
<p style="text-align: center;">Informações Complementares</p> <p>Início Execução: 09/09/2025 13:07 Fim Execução: 09/09/2025 13:08</p> <p>Lacre Retirado: Lacre Instalado:</p> <p>HD Retirado: HD Instalado:</p> <p>Leitura Retirada: 10 Leitura Instalação:</p>																																
<p style="text-align: center;">Formulário de Perguntas em Campo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="89 1048 209 1077">Pergunta</th> <th data-bbox="908 1048 1031 1077">Resposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="89 1081 368 1106">Última Leitura Do Hidrometro</td> <td data-bbox="908 1081 932 1106">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1122 185 1146">Utilização</td> <td data-bbox="908 1122 1150 1146">RESIDENCIAL NORMAL</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1162 268 1187">Número do Imóvel</td> <td data-bbox="908 1162 948 1187">290</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1202 225 1227">Complemento</td> <td data-bbox="908 1202 1174 1227">LT18 QD19 LOT CASTELO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1243 150 1267">Bairro</td> <td data-bbox="908 1243 1011 1267">CASTELO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1283 145 1308">Setor</td> <td data-bbox="908 1283 932 1308">16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1323 140 1348">Zona</td> <td data-bbox="908 1323 932 1348">16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1364 276 1388">Número da Quadra</td> <td data-bbox="908 1364 959 1388">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1404 245 1429">Número do Lote</td> <td data-bbox="908 1404 959 1429">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1444 137 1469">Rota</td> <td data-bbox="908 1444 948 1469">184</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1485 193 1509">Sequência</td> <td data-bbox="908 1485 959 1509">4100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1525 213 1550">Tipo Ligação</td> <td data-bbox="908 1525 1050 1550">Água e Esgoto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1565 834 1590">Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?</td> <td data-bbox="908 1565 948 1590">Sim</td> </tr> <tr> <td data-bbox="89 1606 276 1630">Situação Do Imóvel</td> <td data-bbox="908 1606 1099 1630">EM CONSTRUÇÃO</td> </tr> </tbody> </table>			Pergunta	Resposta	Última Leitura Do Hidrometro	10	Utilização	RESIDENCIAL NORMAL	Número do Imóvel	290	Complemento	LT18 QD19 LOT CASTELO	Bairro	CASTELO	Setor	16	Zona	16	Número da Quadra	4100	Número do Lote	4100	Rota	184	Sequência	4100	Tipo Ligação	Água e Esgoto	Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim	Situação Do Imóvel	EM CONSTRUÇÃO
Pergunta	Resposta																															
Última Leitura Do Hidrometro	10																															
Utilização	RESIDENCIAL NORMAL																															
Número do Imóvel	290																															
Complemento	LT18 QD19 LOT CASTELO																															
Bairro	CASTELO																															
Setor	16																															
Zona	16																															
Número da Quadra	4100																															
Número do Lote	4100																															
Rota	184																															
Sequência	4100																															
Tipo Ligação	Água e Esgoto																															
Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim																															
Situação Do Imóvel	EM CONSTRUÇÃO																															
<p style="text-align: center;">Parecer de Campo</p> <p>Parecer: Construção com abastecimento normal de água Com pressão de 20MCA</p>																																

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806



Ordem de Serviço



Registro Fotográfico



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.100c.com.br/verificacao/F-46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.100c.com.br/verificacao/F-46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806





Ofícios

Consulte a autenticidade e andamento
de Ofícios recebidos.



Ofício 755/2025

Código nº 880.817.563.882.305.283



Danielle S. OUV
(via WEB)

Destinatário
Cedoc - Águas de Valadares

Em 28/08/2025 às 10:37

Reclamação via Protocolo ARIS-MG - solicita retorno

Bom dia!

Venho respeitosamente solicitar informações acerca da reclamação de falta de abastecimento de água realizada pelo Sr. Joselson Rocha da Silva, morador da R. O, Gov. Valadares - MG, próximo ao Penha.

Segue anexo o protocolo feito por ele através do site da ARIS-MG.

Muito obrigada!

Att.,

Danielle Alvarenga
Ouvidora da ARIS-MG
ouvidoria@aris.mg.gov.br

[Protocolo_Ouvidoria_020_2025_Sr_Joselson_G_Valadares.pdf](#) (38,29 KB)

0 downloads

Transparência — Quem já visualizou

Consulta externa por código

28/08/2025 às 10:41



« Voltar - Central de Atendimento

[Início](#)

[Meu Inbox](#)

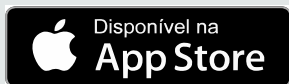
[Central de Serviços](#)

[Organograma](#)

[Transparência](#)

[Verificar Assinatura](#)

Baixe o Aplicativo da
Central de Atendimento



Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais
Central de Atendimento

☎ (31) 3891-5636

📍 Rua José dos Santos, 275

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F46B-1413-55669-9806



Ouvidoria 020/2025

De: Joselson Rocha da Silva

Para: OUV - Ouvidoria

Data: 25/08/2025 às 08:31:00

Setores (CC):

OUV

Setores envolvidos:

OUV

Falta de Abastecimento de Água

Finalidade*:

Denúncia

Entrada*:

Site

FEZ RECLAMAÇÃO PRÉVIA JUNTO AO PRESTADOR DE SERVIÇOS?*

NÃO

POSSUI PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS?*

SIM

HÁ QUANTO TEMPO O PROBLEMA EXISTE?*

HÁ MAIS DE 1 MÊS

FOI SOLICITADO LIGAÇÃO NOVA DE AGUA EM FEVEREIRO DE 2025, QUE SÓ VEIO ACONTECER A INSTALAÇÃO DO HIDROMETRO NO DIA 01/05/2025, FERIADO.

PORÉM A REDE NÃO TEM AGUA. NESSES MESES FORAM POUCOS DIAS QUE RECEBI AGUA VIA REGISTRO. O ABASTECIMENTO É PRECARIO.

ALGUMAS VEZES ENVIARAM UM PIPA PARA ABASTECER.

A EMPRESA NÃO JUSTIFICA A FALHA.

NO ENDEREÇO TENHO UMA OBRA, QUE NECESSITA DE AGUA O DIA TODO. TENHO COMPRADO AGUA DE TERCEIROS COM PREÇO MUITO CARO COMPARADO AO PREÇO QU O PRESTADOR OFERECE.

ABAIXO OS PROTOCOLOS.

212641 / 187557 173820 / 170248 / 144138 / 153771 / 135502 /

ALEM DISSO TENHO PAGO NORMALMENTE AS PARCELAS DA LIGAÇÃO, QUE CUSTAM MAIS DE 240,00 POR MÊS.

Anexos:

conta_1.jpeg

conta_2.jpeg

conta_3.jpeg

protocolos_agea.jpeg

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F 46B-1413-55669-9806






Reclamação via Protocolo ARIS-MG - solicita retorno

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

Data Qui, 28/08/2025 09:37

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

 1 anexo (39 KB)

Protocolo_Ouvidoria_020_2025_Sr_Joselson_G_Valadares.pdf;

Ofício 755/2025:



Bom dia!

Venho respeitosamente solicitar informações acerca da reclamação de falta de abastecimento de água realizada pelo Sr. Joselson Rocha da Silva, morador da R. O, Gov. Valadares - MG, próximo ao Penha.

Segue anexo o protocolo feito por ele através do site da ARIS-MG.

Muito obrigada!

-

Att.,

Danielle Alvarenga
Ouvidora da ARIS-MG

ouvidoria@aris.mg.gov.br

[Saiba como responder este Ofício](#)



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

Para cancelar recebimento de comunicação de **Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais** neste e-mail, [clique aqui](#).

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F46B-1413-55669-9806



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 4DF91129-0139-475D-A838-692AE8BBBEE8
 Assunto: AGV-CAR-OPE-2025.00083 - OF 755 Ouv 20 - ARIS - Falta água - Joselson R Silva
 Nº Contrato Sistemico (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: 17
 Certificar páginas: 5
 Assinatura guiada: Ativado
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
 Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

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: 45.182.16.226

Rastreamento de registros

Status: Original
 18/09/2025 18:09:07

Portador: CEDOC R1
 cedoc@aguasguariroba.com.br

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Assinatura

Registro de hora e data

Augusto Cesar Goncalves Batista
 augusto.batista@aegea.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Enviado: 18/09/2025 18:10:19
 Visualizado: 18/09/2025 18:19:15
 Assinado: 18/09/2025 18:25:01

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 186.192.15.82

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 18/09/2025 18:19:15
 ID: 42ea5c44-7e8f-4872-b11b-0b25d7ad0f8e

Jose Antonio Francisco Junior
 jose.francisco@aguasguariroba.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Enviado: 18/09/2025 18:10:20
 Visualizado: 19/09/2025 07:53:13
 Assinado: 19/09/2025 07:54:46

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

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 18/08/2025 09:36:07
 ID: 0a9c3f0d-d08d-482f-961a-84edb466e86d

Erich Wyatt
 erich.wyatt@aegea.com.br
 Diretor Presidente
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Enviado: 19/09/2025 07:54:48
 Visualizado: 19/09/2025 16:04:12
 Assinado: 19/09/2025 16:06:43

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 179.84.148.174

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Marcos Antunes marcos.antunes@aegea.com.br Diretor Executivo Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)	<i>Marcos Antunes</i> Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 186.192.15.82	Enviado: 19/09/2025 07:54:48 Visualizado: 19/09/2025 18:09:11 Assinado: 19/09/2025 18:09:17

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	18/09/2025 18:10:20
Entrega certificada	Segurança verificada	19/09/2025 18:09:11
Assinatura concluída	Segurança verificada	19/09/2025 18:09:17
Concluído	Segurança verificada	19/09/2025 18:09:17
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806

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..

Ouvidoria 5- 020/2025

De: Joselson Rocha da Silva

Para: Envolvidos internos acompanhando

Data: 26/09/2025 às 12:45:51

Bom dia.

Deixar claro que o abastecimento continua sendo feito por caminhão pipa, através de solicitação pelo whatsapp.

A água ramamente chega via normal na rede.

Importante destacar que a empresa mente em relação ao volume de água fornecida nos protocolos:

Protocolo 144138 (Solicitação de abastecimento por caminhão-pipa): Abastecimento realizado e entregue volume de 10.000 litros.

- Protocolo 170248 (Solicitação de abastecimento por caminhão-pipa): Abastecimento realizado e entregue volume de 6.000 litros.

- Protocolo 173820 (Solicitação de abastecimento por caminhão-pipa): Abastecimento realizado e entregue volume de 15.000 litros.

haja vista que tenho apenas 2 caixas de mil litros cada disponível para abastecimento.

sem mais por enquanto.

OFÍCIO SAAE/SAL/510/2025

ASSUNTO: Encaminhamento de Carta AGV-CAR-OPE-2025/00094 para ARIS - Reclamação de usuário sobre falta de água.

À
**Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS
MG**

Governador Valadares, 17 de outubro de 2025.

Prezados Senhores,

Cumprimentando cordialmente, encaminhamos, para ciência e providências cabíveis, a carta AGV-CAR-OPE-2025/00094, enviada pela concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A., em resposta à manifestação registrada na Ouvidoria Municipal sob o protocolo TELD1A250825.


A reclamação foi formalizada pelo usuário Sr. Assyr Bomfin Iris de Santana, relatando interrupção no abastecimento de água por longo período no imóvel localizado na Rua Padre Paraíso, nº 252, bairro Turmalina, onde funciona a Igreja Universal do Reino de Deus. O contato inicial se deu por meio da Ouvidoria do Município, após tentativa frustrada de resolução junto à Águas de Valadares (importante ressaltar que apesar do SAAE ter sido citado no referido documento, o mesmo não foi acionado, somente tomou conhecimento após a concessionária encaminhar a manifestação).

Apesar da execução do serviço de desobstrução do ramal ter ocorrido, observamos que o prazo de atendimento ao usuário ultrapassou o limite razoável, considerando a essencialidade do serviço de abastecimento de água e o impacto direto à coletividade – a identificação do desabastecimento ocorreu no dia 06/08/25 e somente foi executado em 29/08/2025, conforme anexo.

Diante disso, solicitamos a análise da ARIS quanto à regularidade do atendimento prestado pela concessionária, bem como eventuais medidas de fiscalização ou orientação que se façam necessárias para garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade dos serviços ofertados à população.

Sem mais para o momento, renovamos nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,


Pier Angeli V. Bretas Viana
Diretora Geral do SAAE



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO Governador Valadares - MG
RECEBIDO EM: 08/10/25
AS 12:38 H
<i>MJ</i>
Diretoria Geral

Governador Valadares - MG, 06 de outubro de 2025
Carta AGV-CAR-OPE-2025/00094
PRT.AGV.2025/001929

À
Ouvidoria Municipal de Governador Valadares
 Rua São João, 192 - Centro
 Município de Governador Valadares, Estado de Minas Gerais
 CEP 35.020-070

C/C:

Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE
 Rua São João, 192, Centro – Piso superior, Governador Valadares/MG
 CEP 35.020-070

Ref.: Ocorrência nº TELD1A250825

Prezados,

A **ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A.** ("Concessionária ou "Águas de Valadares"), concessionária responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Governador Valadares/MG, nos termos do Contrato de Concessão nº 001/2024, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.667.104/0001-10, com sede na Rua Quintino Bocaiuva, 41, centro, CEP 35.010-220, vem, em atenção a solicitação recebida, expor o que segue:

Em atenção ao Relatório de Manifestação recebido, referente à reclamação registrada em nome do Sr. Assyr Bomfin Iris de Santana, sobre supostas interrupções no abastecimento de água por período superior a 25 dias, no endereço Rua Padre Paraíso, nº 252, bairro Turmalina, informamos o que segue:

Após verificação em nosso cadastro, foi identificado que, em 06/08/2025, houve abertura de OS de Verificação de Falta de Água, na qual foi constatada, *in loco*, no dia 11/08, uma possível obstrução de ramal. Em decorrência, foi aberta, em 14/08/2025, uma OS de Desobstrução de Ramal, cujo serviço foi executado em 29/08/2025, às 21h55, conforme demonstram as imagens abaixo.

Engenharia
13/10/25
Notificação
API e
Haver
Som os
relatório
ouvidoria
13/10/25
Pier Angeli V. Bretas Vianna
Diretoria Geral do SAAE

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806>





Ressaltamos que a manifestação na Ouvidoria foi registrada em 25/08/2025, às 09h31, portanto, em data anterior à execução do referido serviço.

Com o objetivo de assegurar a regularidade do abastecimento, foi realizada nova verificação da pressão da rede no local, a qual comprovou que o fornecimento de água encontra-se normalizado, sem restrições, conforme evidência na OS anexa.

Dessa forma, constata-se que todas as solicitações apresentadas foram devidamente atendidas, inexistindo, até o presente momento, pendências relacionadas ao funcionamento do sistema de abastecimento.

Sendo o que nos cabia para o momento, reiteramos os votos de estima e apreço, e nos colocamos à disposição para o que for necessário.

Atenciosamente,

Marcos Antunes

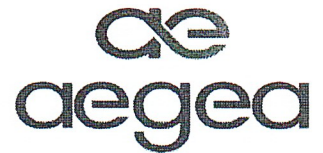
Erica Wyatt

Águas de Governador Valadares SPE S.A

MEJ ACG



Ordem de Serviço



Id da Atividade: 60850685 **Ano:** 2025 **Status:** Finalizada
Data de Criação: 01/10/2025 14:36:1 **Programação:** 01/10/2025 14:36:21 **Equipe:** AGVOPE-01
Cliente: 718459 - IGREJA UNIVERSAL DO REINO DE DEUS
Solicitante: IGREJA UNIVERSAL DO REINO DE DEUS
Serviço Realizado: 146004-VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA
Protocolo de Origem: 266128/2025-1
Endereço: RUA PADRE PARAISO,252 GOVERNADOR VALADARES
Motivo Não Execução:
Obs. Abertura da OS: a pedido de rotinas operacionais

Informações Complementares

Início Execução: 02/10/2025 10:10 **Fim Execução:** 02/10/2025 10:12
Lacre Retirado: **Lacre Instalado:**
HD Retirado: **HD Instalado:**
Leitura Retirada: 1025 **Leitura Instalação:**

Formulário de Perguntas em Campo

Pergunta	Resposta
Última Leitura Do Hidrometro	1025
Utilização	COMERCIAL NORMAL
Número do Imóvel	252
Bairro	TURMALINA
Setor	6
Zona	6
Número da Quadra	5360
Número do Lote	5360
Rota	67
Sequência	5360
Cliente no local?	Não
Foi constatado falta d'água?	Não
Acesso ao hidrômetro?	Sim
Por que não procede?	Problema já resolvido
Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim
Tipo Ligação	Água e Esgoto
Qual A Pressão Da Rede (Mca)	033 MCA

Parecer de Campo

Parecer: Igreja com abastecimento normal de água Com pressão de 33MCA





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico

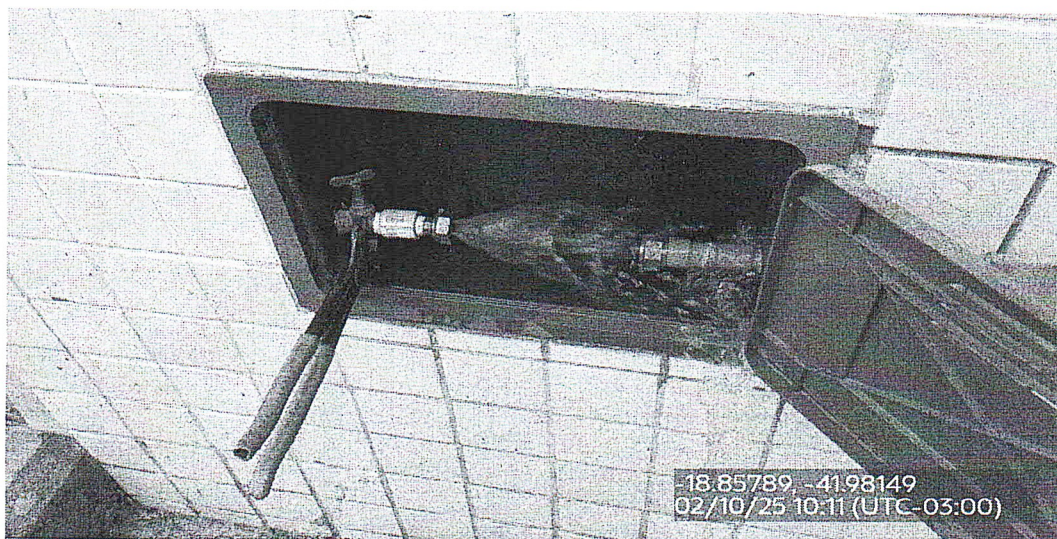


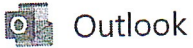


Ordem de Serviço




Registro Fotográfico





Manifestações Ouvidoria TELD1A250825

De ouvidoria@valadares.mg.gov.br <ouvidoria@valadares.mg.gov.br>
Data Seg, 22/09/2025 08:06
Para Cedoc Minas Gerais <cedoc@aguasdevaladares.com.br>

 1 anexo (121 KB)

65- Manifestacao TELD1A250825.pdf;

Prezados,

Encaminhamos manifestações sob o protocolo **TELD1A250825** para análise e providência, conforme manifestante. Segue anexo.

Pedimos, por gentileza, que a resposta seja enviada para Ouvidoria do Município de Governador Valadares no prazo de **10 DIAS** do recebimento desta, para os devidos encaminhamentos.

Atenciosamente,

Ouvidoria Municipal

OFÍCIO SAAE/SAL/512/2025

ASSUNTO: Falta de água em diferentes regiões do município

À

**Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS
MG**

Governador Valadares, 17 de outubro de 2025.

Prezados Senhores,

Solicito que notifique a concessionária Águas de Governador Valadares SPE, em razão das constantes interrupções no fornecimento de água em diferentes regiões do município de Governador Valadares. Ressalta-se que há relatos de suspensão do abastecimento por períodos de até 15 dias, sem o devido envio de caminhões-pipa para garantir o fornecimento alternativo à população afetada.

Em decorrência das reclamações recebidas, uma equipe técnica foi deslocada até os locais mencionados para realizar averiguações e coletar informações junto aos moradores, que confirmaram a baixa pressão no fornecimento de água. Nas Figuras 01 a 04 estão registradas as manifestações encaminhadas pelos usuários por meio das redes sociais da autarquia.



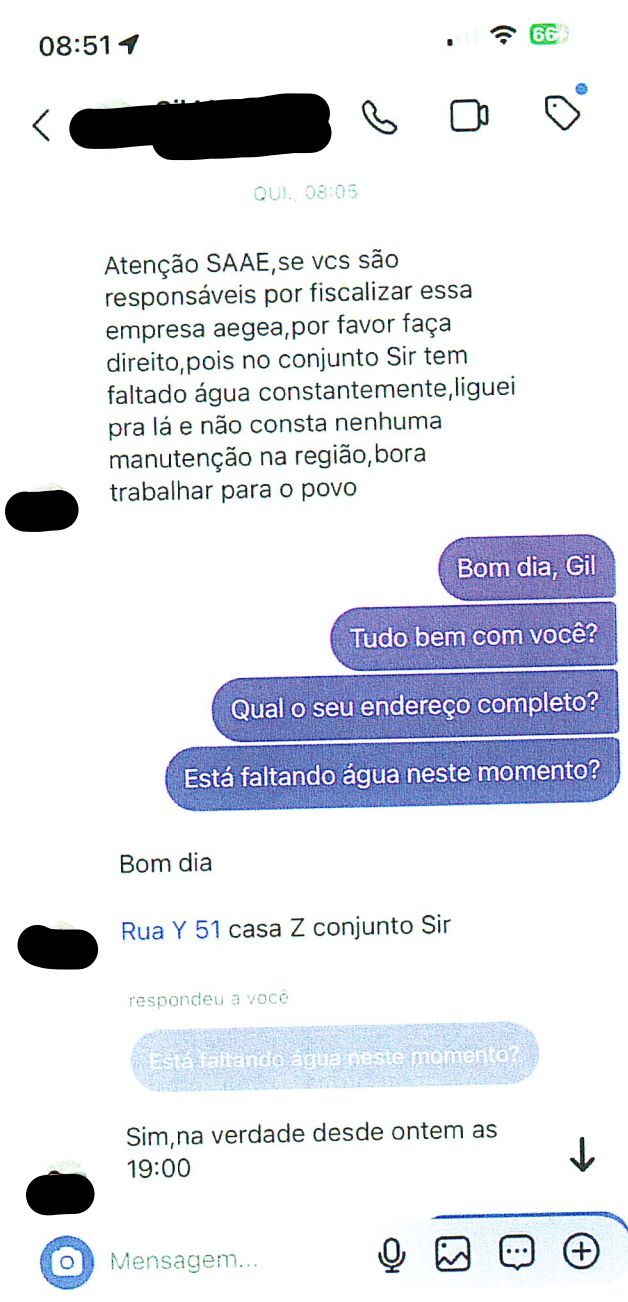


Figura 1 - Relatos dos moradores

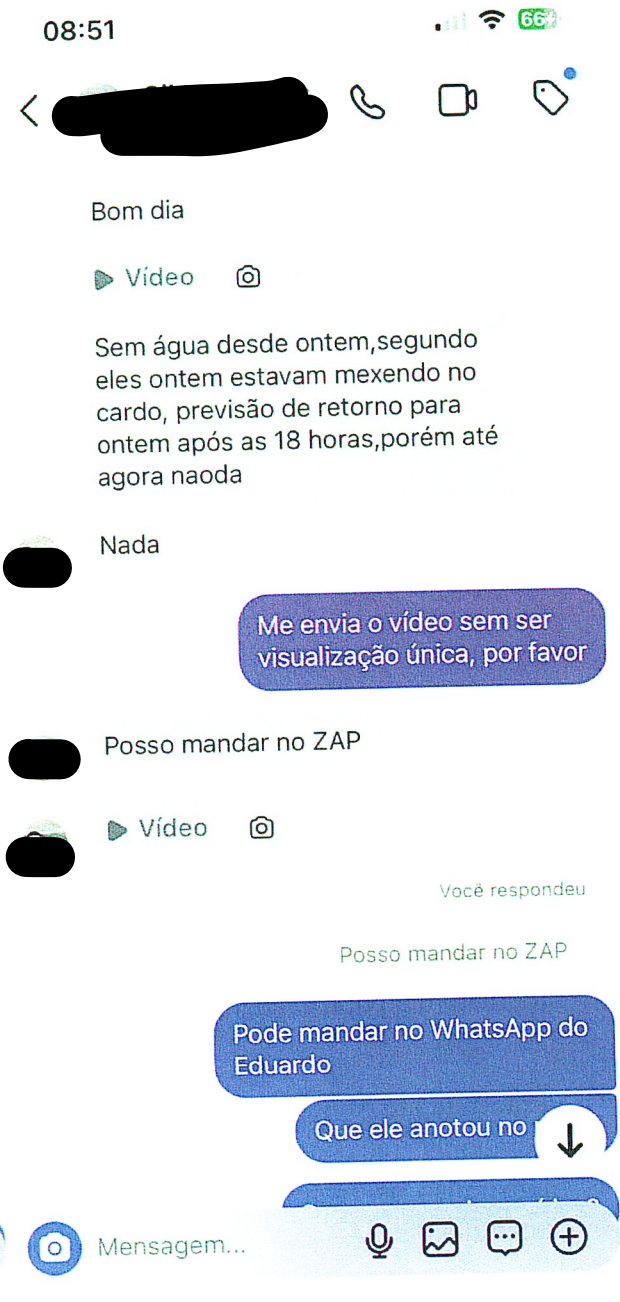


Figura 2 – Relatos dos moradores

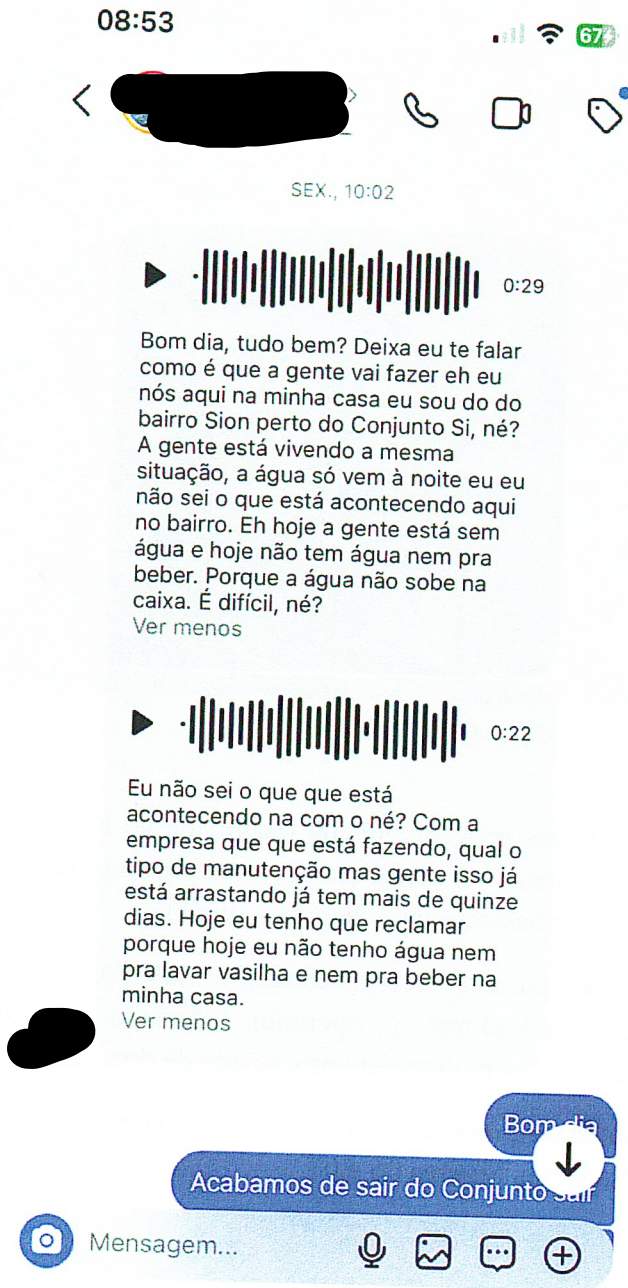


Figura 3 - Relatos dos moradores

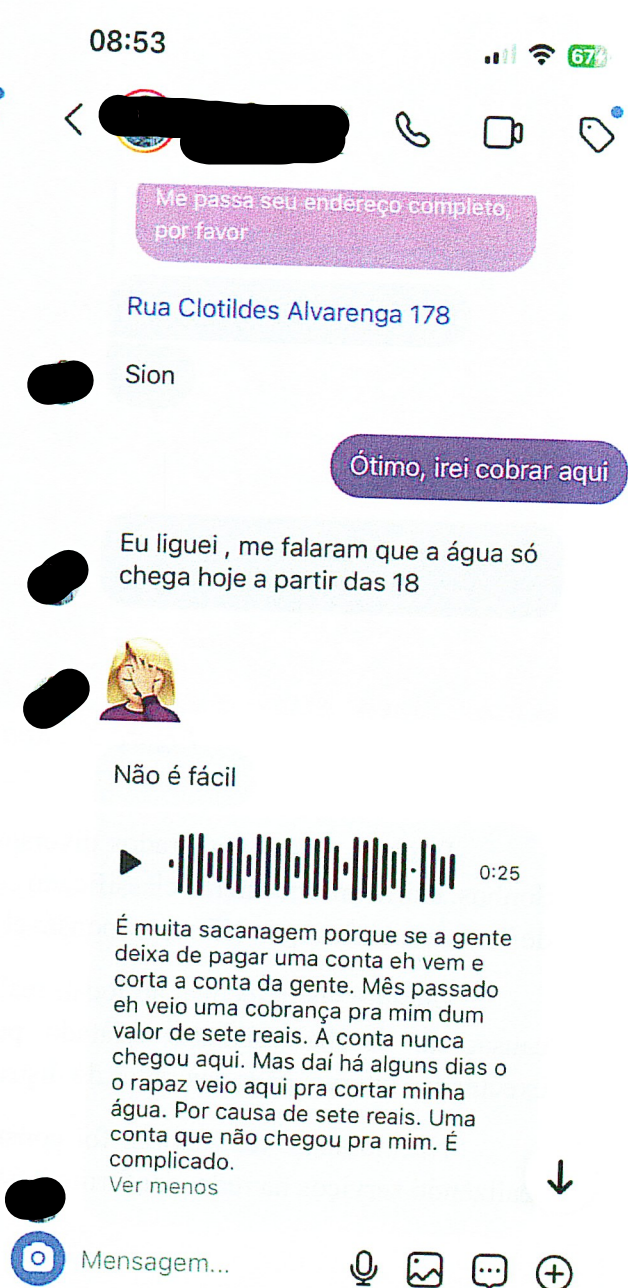


Figura 4 – Relatos dos moradores

Estes são os relatos dos moradores da Rua Y, do bairro conjunto sir que na Figura 05 descreve a região afetada pelo desabastecimento de água.





Figura 5 – Rua Y – Bairro Conjunto Sir

Também foram registrados diversos relatos provenientes da localidade do Recanto dos Sonhos, bairro anteriormente classificado como área de chacreamento, o qual possui uma Estação de Tratamento de Água (ETA) responsável pelo abastecimento de toda a região.

Durante visita técnica ao local, realizada para verificar as condições da ETA e apurar as causas do desabastecimento relatado pelos moradores, o operador informou que foram executadas intervenções nas redes de distribuição, com duração aproximada de duas semanas.

No momento da vistoria, foi constatada a presença de duas equipes da concessionária realizando serviços na rede, conforme ilustrado nas Figuras 06 e 07.

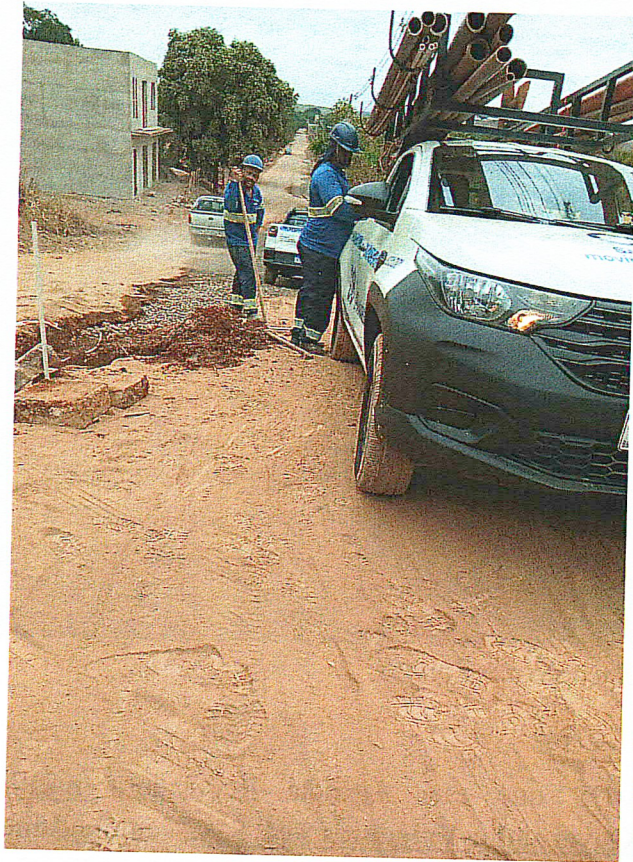


Figura 6 – Reparo na rede de distribuição



Figura 7 – Reparo na rede de distribuição

Ao questionarmos o que estaria acontecendo em relação ao abastecimento, os funcionários nos relataram que estavam substituindo um pequeno trecho da rede de DN 50mm para uma rede de DN 75 mm, também observamos que foi feita uma instalação de registro de bloqueio de fluxo.

Na Figura 08 é apresentado o local que foi realizado o reparo da rede.



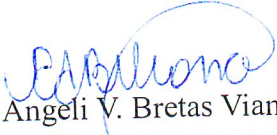
Figura 8 – Recanto dos Sonhos

Diante do exposto, SOLICITAMOS que esta Agência Reguladora **notifique formalmente a Concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A.**, com fundamento na cláusula 25 de regulação e fiscalização previstas no Contrato de Concessão, a aplicação da penalidade de **advertência**.

Ressaltamos que a atuação tempestiva da ARIS-MG é essencial para assegurar a regularidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico e o fiel cumprimento das metas contratuais pactuadas, evitando prejuízos à coletividade e ao interesse público.

Sem mais para o momento, renovamos nossos votos de elevada consideração.

Atenciosamente,


Pier Angeli V. Bretas Viana
Diretora Geral do SAAE

OFÍCIO SAAE/DGE/002/2025

Assunto: AGV-CAR-SER-2025/00568 – extravasor de esgoto nas proximidades da rua Monte Branco, bairro Vila dos Montes

À

ARIS ZM - Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências.

Rua José dos Santos, 275, Viçosa-MG - CEP: 36570 -266

Governador Valadares, 23 de outubro de 2025.

Prezado Senhor,

O SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares, na qualidade de Poder Concedente e agente fiscalizador do Contrato de Concessão nº 001/2024, celebrado com a **Águas de Governador Valadares SPE S.A.** (Concessionária), vem, por meio deste expor o que segue:

Em **22/08/2025** o SAAE enviou à Águas de Valadares o ofício **SAAE/SAL/389/2025** referente ao descarte irregular de esgoto na rede pluvial localizada à rua Monte Branco no bairro Vila dos Montes.

Em **11/09/2025** a Águas de Valadares respondeu, por meio do ofício **AGV-CAR-SER-2025/00490**, informando que cessou o extravasamento na rede pluvial.

Em **30/09/2025** o SAAE enviou o ofício **SAAE/SAL/477/2025** solicitando, com urgência, a retirada do extravasor de esgoto interligada a rede pluvial, pois, após vistoria *in loco* por nossa equipe técnica foi constatado que o extravasor permanecia em funcionamento, ocasionando lançamento irregular de esgoto em galeria pluvial.

Em **15/10/2025** a Águas de Valadares nos enviou o ofício **AGV-CAR-SER-2025/00568** informando a inativação do extravasor no referido no referido endereço.

Diante dos fatos acima apresentados, nossa equipe técnica fez, novamente, vistoria no local e, após abertura dos poços de visita (PV) constatou que o extravasor permanece ativo conforme se observa nas Figuras 01 a 04. Portanto, encaminhamos novamente ofício OFÍCIO **SAAE/DGE/001/2025** à Águas de Valadares.

Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892

Rua São João, 192 - Piso Superior - Centro,
Governador Valadares - MG, 35020-550

 saaegv.com.br  (33) 98451.2184
 [saaegvoficial](https://www.facebook.com/saaegvoficial)  [saaedevaladaresoficial](https://www.instagram.com/saaedevaladaresoficial)

1/3

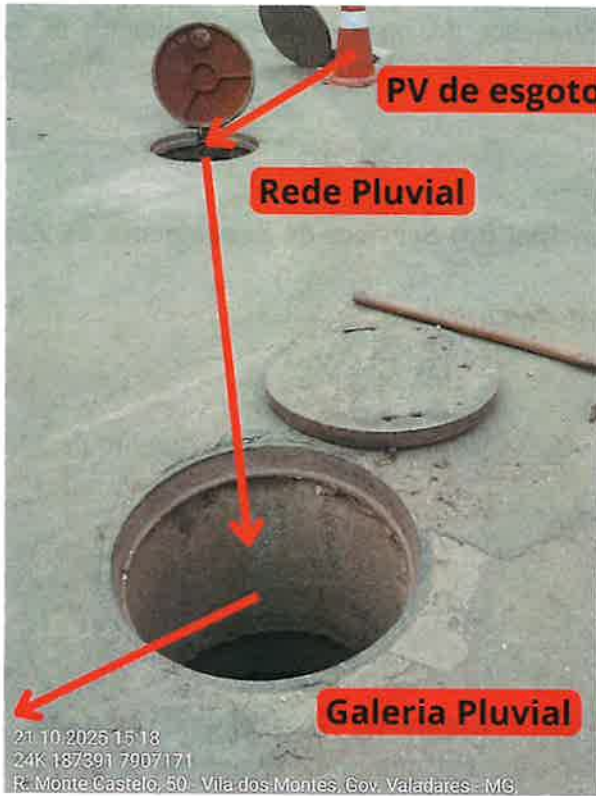


Figura 1 – Sentido do fluxo



Figura 2 – Sentido do fluxo



Figura 3 – Extravasor na rede pluvial

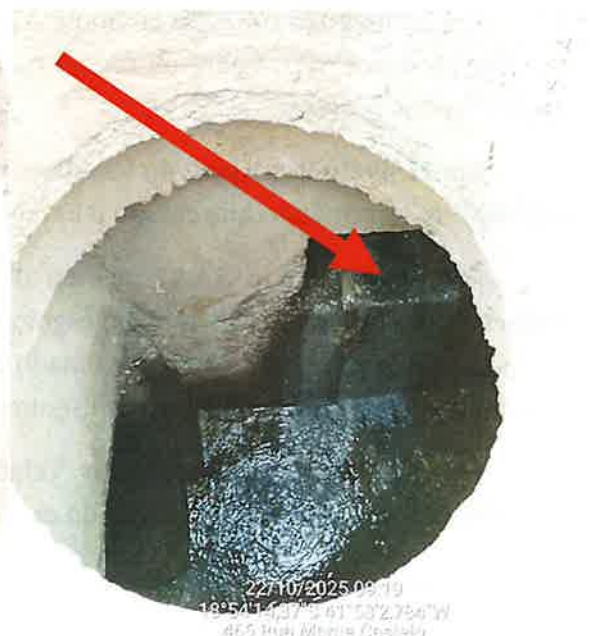


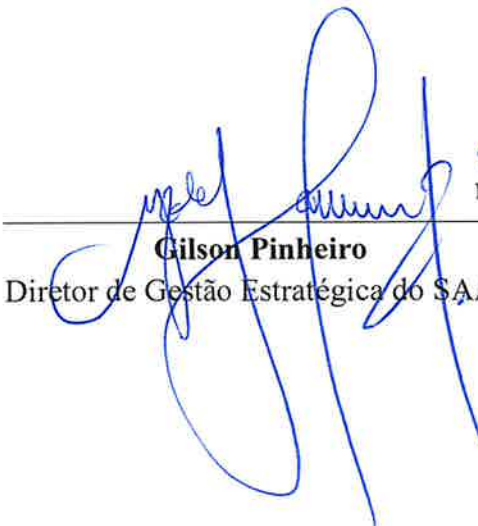
Figura 4 – Fluxo de esgoto descarregando na galeria de água pluvial

Solicitamos que esta Agência Reguladora **notifique formalmente a Concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A.**, com fundamento na cláusula 25 de regulação e fiscalização previstas no Contrato de Concessão, a aplicação da penalidade de **advertência**.

Ressaltamos que a atuação tempestiva da ARIS-MG é essencial para assegurar a regularidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico e o fiel cumprimento das metas contratuais pactuadas, evitando prejuízos à coletividade e ao interesse público.

Sem mais para o momento, renovamos nossos votos de elevada consideração.

Atenciosamente,



Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica do SAAE

Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892



OFÍCIO SAAE/SAL/389/2025

ASSUNTO: a averiguação do relato dos moradores do Bairro Vila dos Montes sobre a situação de um descarte irregular de esgoto em rede pluvial na Rua Monte Branco.

Governador Valadares, 21 de agosto de 2025.

À

Águas de Governador Valadares SPE S.A.

Rua Quintino Bocaiúva, 41 - Centro, Gov. Valadares - MG, 35010-220

C/C.:

À

ARIS ZM - Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências.

Prezados Senhores,

Atendendo ao relato dos moradores do Bairro Vila dos Montes acerca de possível descarte irregular de esgoto na rede pluvial localizada na Rua Monte Branco, informamos o seguinte:

Nossa equipe técnica realizou vistoria no local indicado, onde foi identificado um trecho envolvendo a rede coletora de esgoto e a rede de águas pluviais, situadas na Rua Monte Branco, no cruzamento com a Rua Monte Castelo. O traçado segue pela Rua Monte Branco até o encontro com a Rua Monte Pascoal, em frente a um galpão pertencente à Autarquia, conforme ilustrado na Figura 01.





Figura 1 - Locação da rede coletora de esgoto e Rede Pluvial

Após a localização e identificação dos Poços de Visita (PV), procedeu-se à abertura dos mesmos, sendo possível distinguir o PV da rede de águas pluviais e o da rede coletora de esgoto. As Figuras 02 e 03 apresentam ambos os PVs, situados na interseção das ruas Monte Castelo e Monte Branco.



Figura 2 - Poço de Visitas de rede de esgoto



Figura 3 - Poço de Visitas de rede Pluvial

Com a abertura dos dois Poços de Visita (PVs), foi possível identificar a origem do lançamento de esgoto in natura que estava sendo direcionado para a rede pluvial. Na Figura 04, observa-se o tubo de interligação entre os dois PVs, utilizado como extravasor de fluxo. Já a Figura 05 apresenta a extremidade desse tubo, cujo deságue ocorre diretamente na galeria de águas pluviais. Constatou-se, ainda, um volume expressivo de esgoto, o que permite afirmar, pelo horário em que a vistoria foi realizada, que se trata de contribuição proveniente de uma ampla área.



Figura 4 – Posição do extravasor



Figura 5 - Fluxo de esgoto vindo do extravasor

Após identificarmos a interligação entre a rede coletora de esgoto e a galeria de águas pluviais, foi realizada a abertura de outro Poço de Visita, localizado em frente ao galpão da Autarquia, a fim de verificar o destino do referido fluxo. Constatou-se que a tubulação seguia pela parte inferior do galpão em direção ao Rio Doce. Em seguida, a equipe técnica se deslocou para o interior do imóvel, onde, conforme ilustrado nas Figuras 06 e 07, observou-se a saída do fluxo através de um tubo de concreto de grande diâmetro.



Figura 6 - Rede pluvial com fluxo de esgoto



Figura 7 - Posição da Galpão do SAAE

O odor característico do esgoto in natura no local mostrou-se extremamente intenso, confirmando a percepção relatada pelos moradores quanto ao desconforto causado pelo descarte irregular. Ressalta-se que, mesmo em um período de clima mais ameno, com temperaturas predominantemente baixas, a situação já se apresentava crítica. Em épocas de calor, típicas da região, tal condição tende a ser significativamente agravada pela evaporação do esgoto. Esse forte odor decorre do acúmulo do fluxo ao longo de seu percurso até o deságue no rio, conforme evidenciado nas Figuras 08 a 11.

Assinatura



Figura 8 - Poça de esgoto in natura no trecho



Figura 9 - Poça de esgoto in natura no trecho



Figura 10 - Poça de esgoto in natura no trecho



Figura 11 - chegada do fluxo ao leito do Rio

Diante da gravidade dos fatos relatados quanto à interligação da rede coletora de esgoto a rede coletora de água pluvial, o **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares (SAAE)**, na qualidade de Poder Concedente e agente fiscalizador do Contrato de Concessão nº 001/2024, firmado com a empresa Águas de Valadares SPE S/A (Concessionária), solicita, por meio deste, que sejam adotadas as devidas providências por parte da Concessionária para a imediata correção da situação, visando à extinguir a situação dos moradores em relação ao odor nas imediações e também a extinção do extravasor identificado pela nossa equipe a rede coletora de água pluvial.

Atenciosamente,


Pier Angeli V. Bretas Viana
Diretora Geral do SAAE

Assunto: **Fwd: AGV-CAR-SER-2025.00490 - OF 389 SAAE - Esgoto rede Pluvial R Monte Branco**
De: Diretoria Geral <diretoriageral@saaegoval.com.br>
Para: Diretoria Adjunta <diretoria.adjunta@saaegoval.com.br>
Data: 12/09/2025 10:12



- AGV-CAR-SER-2025.00490 - OF 389 SAAE - Esgoto rede Pluvial R Monte Branco.pdf (~9.5 MB)

----- Mensagem original -----

Assunto::AGV-CAR-SER-2025.00490 - OF 389 SAAE - Esgoto rede Pluvial R Monte Branco
Data:11/09/2025 12:18
De:Cedoc Minas Gerais <cedoc@aguasdevaladares.com.br>
Para::Diretoria Geral <diretoriageral@saaegoval.com.br>

Bom dia,

Prezado(a),

O CEDOC da Águas de Valadares SPE S.A encaminha a Carta AGV-CAR-SER-2025.00490 - OF 389 SAAE - Esgoto rede Pluvial R Monte Branco

Gentileza, acusar "Recebimento"

Caso tenha alguma solicitação poderá encaminhar através do e-mail: cedoc.mg@aegea.com.br

Estamos à disposição para qualquer contribuição ou esclarecimento.

Atenciosamente,



CEDOC - AGV

**Águas de
Governador Valadares**

cedoc.mg@aegea.com.br

Governador Valadares - MG, 05 de setembro de 2025
Carta AGV-CAR-SER-2025/00490
PRT AGV-2025/001722

AO

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
GOVERNADOR VALADARES – SAAE
A/C PÍER ANGELI**

Rua São João, 192, Centro – Piso superior
Município de Governador Valadares, Estado de Minas Gerais
CEP 35.020-550

Ref.: Ofício: SAAE/SAL/389/2025

Assunto: A averiguação do relato dos moradores do Bairro Vila dos Montes sobre a situação de um descarte irregular de esgoto em rede pluvial na Rua Monte Branco.

Ilma. Sra.

Pier Angeli Viana

Diretora Geral do SAAE,

A ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A. (“Concessionária” ou “Águas de Valadares” ou “AGV”), concessionária responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Governador Valadares/MG, nos termos do Contrato de Concessão nº 001/2024 (“Contrato”), inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.667.104/0001-10, com sede na Rua Quintino Bocaiuva, 41, Bairro Centro, CEP 35.010-220, vem expor o que segue.

Em agosto de 2025, a Concessionaria, recebeu um ofício solicitando intervenção acerca de possível descarte irregular de esgoto na rede pluvial localizada na rua Monte Branco.

Neste contexto, a Concessionaria informa reparo na rede de esgoto, assim cessando o extravasamento na rede pluvial, além do reparo no poço de visita (PV) e os serviços posteriores, reaterro de vala e recomposição de via, atendidos nos termos das Ordens de Serviço 211321/2025-3, 216306/2025-1, 218620/2025-1. Segue foto da demanda executada.



Sendo o que nos cabia para o momento, reiteramos os votos de estima e apreço, e nos colocamos à disposição para o que for necessário.

Ericlê Wyatt

Marcos Antunes

Águas de Governador Valadares SPE S.A

JAFJ VMDA

OFÍCIO SAAE/SAL/477/2025

ASSUNTO: Resposta à carta AGV-CAR-SER-2025/00490 – extravasor de esgoto interligado à rede coletora de águas pluviais – Rua Monte Branco

À

Águas de Governador Valadares Sociedade de Propósito Específico – SPE S/A
Rua Quintino Bocaiúva, 41 - Centro, Gov. Valadares - MG, 35010-220

C/C

À

Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS
MG

Governador Valadares, 29 de setembro de 2025.

Prezado Senhor,

Em atenção à Carta AGV-CAR-SER-2025/00490, vimos por meio deste solicitar, com urgência, a retirada definitiva do extravasor de esgoto interligado à rede coletora de águas pluviais na Rua Monte Branco.

A vistoria realizada in loco por nossa equipe constatou que o referido extravasor permanece em funcionamento, ocasionando lançamento irregular de esgoto em galeria pluvial, construída em anéis de concreto armado, material tecnicamente inadequado para transporte de esgoto.

Tal situação pode gerar sérios riscos estruturais à galeria, em especial:

- Corrosão de armaduras devido à presença de sulfatos, cloretos e compostos agressivos;
- Formação de ácido sulfídrico (H₂S), com elevada capacidade de degradação do concreto;
- Deterioração precoce do concreto, reduzindo a durabilidade da estrutura.

Dessa forma, solicitamos que a concessionária adote de imediato as medidas corretivas necessárias, especialmente a retirada do extravasor, a fim de restabelecer a correta operação do sistema e eliminar o risco de contaminação ambiental e de comprometimento estrutural da rede. A não execução das medidas corretas podem acarretar problemas futuros tanto na rede coletora de água pluvial, quanto na estrutura do galpão da Autarquia que está localizado em cima da galeria coletora de água pluvial

Solicitamos ainda que esta concessionária encaminhe, **no prazo máximo de 10 (dez) dias**, relatório técnico conclusivo com a comprovação da execução do serviço.



Figura 1 - Locação da rede coletora de esgoto e Rede Pluvial

[Handwritten signature]



16.09.2025 09:00
24K 187389 7907173
R. Monte Castelo, 50 - Vila dos Montes, Gov. Valadares - MG,
35041-460

Figura 2 - Poço de visitas desobstruído



Figura 3 - Posição do extravassor

Sem mais para o momento, renovamos nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,


Pier Angeli Vidal Bretas Viana
Diretora Geral

Assunto: **Fwd: AGV-CAR-SER-2025.00568 - OF 477 - SAAE CT SER 490 - Extravasor Esgoto R Monte Branco**
De: Diretoria Geral <diretoriageral@saaegoval.com.br>
Para: Diretoria Adjunta <diretoria.adjunta@saaegoval.com.br>
Data: 15/10/2025 14:30



- AGV-CAR-SER-2025.00568 - OF 477 - SAAE CT SER 490 - Extravasor Esgoto R Monte Branco.pdf (~4.3 MB)

----- Mensagem original -----

Assunto::AGV-CAR-SER-2025.00568 - OF 477 - SAAE CT SER 490 - Extravasor Esgoto R Monte Branco
Data:15/10/2025 11:59
De:Cedoc Minas Gerais <cedoc@aguasdevaladares.com.br>
Para::Diretoria Geral <diretoriageral@saaegoval.com.br>

Bom dia,

Prezado(a),

O CEDOC da Águas de Valadares SPE S.A encaminha a Carta AGV-CAR-SER-2025.00568 - OF 477 - SAAE CT SER 490 - Extravasor Esgoto R Monte Branco

Gentileza, acusar "Recebimento"

Caso tenha alguma solicitação poderá encaminhar através do e-mail: cedoc.mg@aegea.com.br

Estamos à disposição para qualquer contribuição ou esclarecimento.

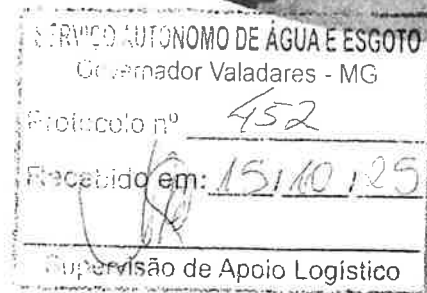
Atenciosamente,



CEDOC - AGV

**Águas de
Governador Valadares**

cedoc.mg@aegea.com.br



Governador Valadares - MG, 10 de outubro de 2025
Carta AGV-CAR-SER-2025/00568
PRT AGV-2025/001987

AO

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

A/C PIER ANGELI

Rua São João, 192, Centro – Piso Superior
 Município de Governador Valadares, Estado de Minas Gerais
 CEP 35.020-550

Pier Angeli V. Bretas Viana
 Pier Angeli V. Bretas Viana
 Diretora Geral do SAAE

Ref.: Ofício: SAAE/SAL/477/2025

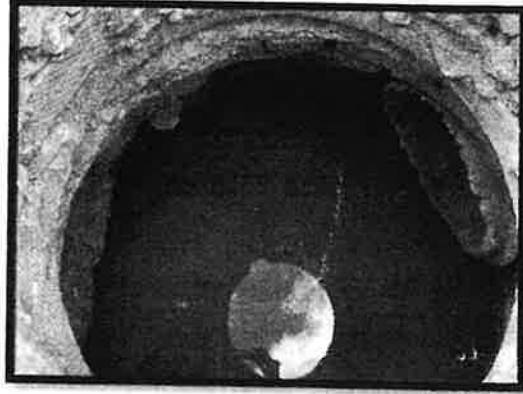
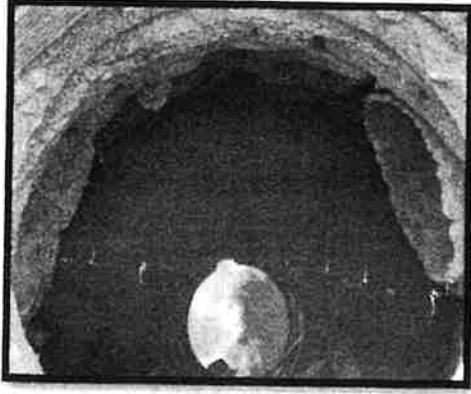
Assunto: Resposta à carta AGV-CAR-SER-2025/00490 — extravasor de esgoto interligado à rede coletora de águas pluviais — Rua Monte Branco

Ilma. Sra.
Pier Angeli Viana
 Diretora Geral do SAAE

A **ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A.** (“Concessionária” ou “Águas de Valadares” ou “AGV”), concessionária responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Governador Valadares/MG, nos termos do Contrato de Concessão nº 001/2024, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.667.104/0001-10, com sede na Rua Quintino Bocaiuva, 41, Bairro Centro, CEP 35.010-220, vem, em atenção ao ofício recebido, esclarecer o que segue.

Em setembro de 2025, a Concessionária, recebeu, desta Ilma. Câmara Municipal de Vereadores, ofício solicitando providências referente a um extravasor localizado no poço de visita (PV) na rua Monte Branco, esquina com Monte Castelo.

Neste contexto, a Concessionária informa a inativação do extravasor, no endereço supracitado. As fotos a seguir ilustram a demanda executada.



Sendo o que nos cabia para o momento, reiteramos os votos de estima e apreço, e nos colocamos à disposição para o que for necessário.

Marcos Antunes

Erick Wyatt

Águas de Governador Valadares SPE S.A

HABO

JS

WBL

OSMIRO

Assunto: **OF. DGE 001-2025-AGV - EXTRAVASOR DE ESGOTO NAS PROXIMIDADES DA RUA MONTE BRANCO**
De: <gestaoestrategica@saaegoval.com.br>
Para: <cedoc@aguasdevaladares.com.br>
Data: 23/10/2025 14:59



- OF. DGE 001-2025-AGV - EXTRAVASOR DE ESGOTO NAS PROXIMIDADE DA RUA MONTE BRANCO.pdf (~185 KB)

Boa tarde!

Segue OF. DGE 001-2025-AGV - EXTRAVASOR DE ESGOTO NAS PROXIMIDADES DA RUA MONTE BRANCO

Atenciosamente,

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806



OFÍCIO SAAE/DGE/001/2025

Assunto: AGV-CAR-SER-2025/00568 – extravasor de esgoto nas proximidades da rua Monte Branco, bairro Vila dos Montes

À
Águas de Governador Valadares SPE S.A.
Rua Quintino Bocaiúva, 41 - Centro, Gov. Valadares - MG, 35010-220

Governador Valadares, 23 de outubro de 2025.

Prezado Senhor,

Em resposta à carta AGV-CAR-SER-2025/000568, que respondeu o nosso ofício SAAE/SAL/477/2025, em que nossa equipe técnica apontou a existência de um extravasor ligando uma rede coletora de esgoto a uma rede de drenagem pluvial que está localizada embaixo do galpão da autarquia nas proximidades da Rua Monte Branco, no bairro Vila dos Montes, informamos o que segue:

Nossa equipe técnica retornou ao local, fez a abertura dos Poços de Visita – PV e constatou que o extravasor continua ativo como se observa nas Figuras 01 a 04.

Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892



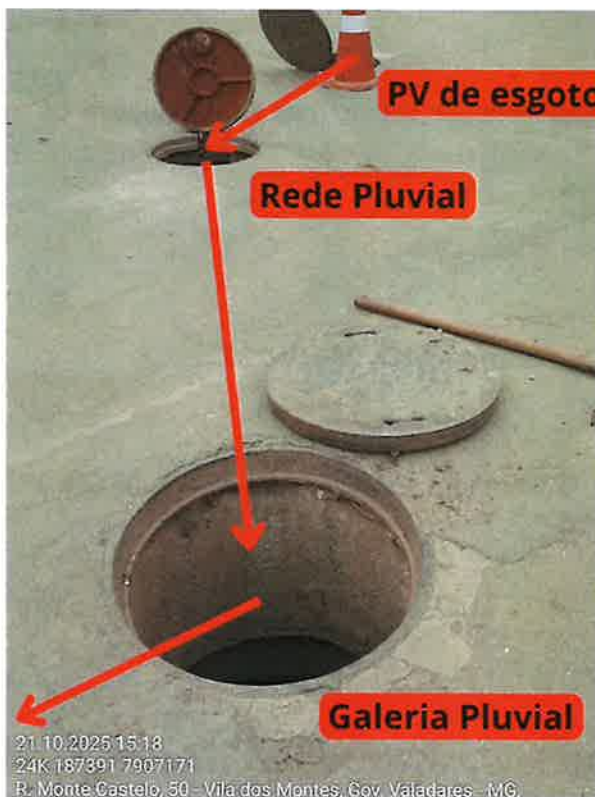


Figura 1 – Sentido do fluxo

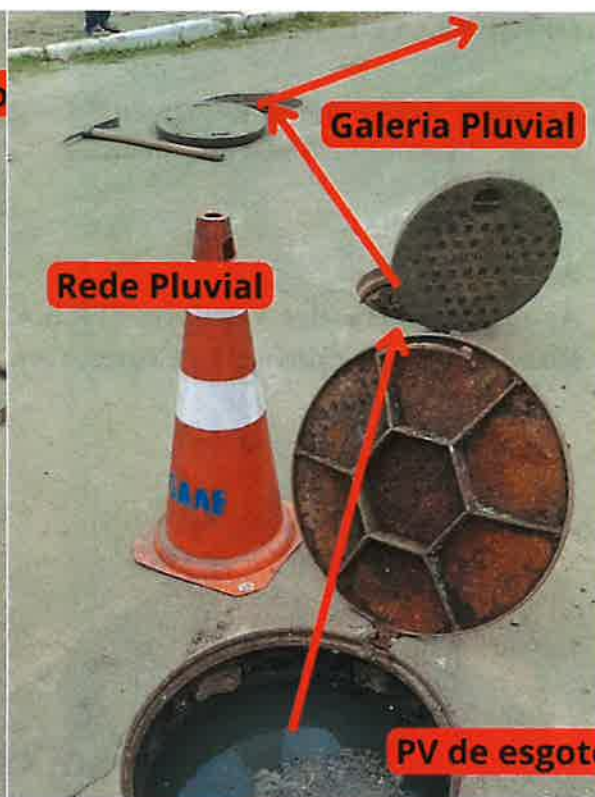


Figura 2 – Sentido do fluxo



Figura 3 – Extravasor na rede pluvial




Figura 4 – Fluxo de esgoto descarregando na galeria de agua pluvial

Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892

Diante da gravidade dos fatos relatados quanto à interligação da rede coletora de esgoto a rede coletora de água pluvial, o **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares (SAAE)**, na qualidade de Poder Concedente e agente fiscalizador do Contrato de Concessão nº 001/2024, firmado com a empresa Águas de Valadares SPE S/A (Concessionária), solicita, por meio deste, que seja realizada a **RETIRADA** do extravasor de interligação à rede coletora de água pluvial uma vez que a **NÃO** execução das medidas corretas pode acarretar problemas futuros, tanto na rede coletora de água pluvial, quanto na estrutura do Galpão da autarquia que está localizado em cima da galeria coletora de água pluvial.

Atenciosamente,



Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica do SAAE

Gilson Pinheiro
Diretor de Gestão Estratégica
SAAE/GV
Matrícula: 16892



Governador Valadares - MG, 29 de janeiro de 2026

Carta AGV-CAR-OPE-2026/00016

PRT.AGV.2026/000137

À

ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais

Rua Jatobá, nº 106, Cidade Nova, Governador Valadares Minas Gerais
CEP 35.063-001

Ref.: Ofício 136 ARIS

Assunto: Solicitação de informações - Proc. Adm. de Fiscalização Sob Demanda Nº 015/2025

A **Águas de Governador Valadares SPE S.A.** ("Águas de Valadares" ou "Concessionária"), responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Governador Valadares/MG ("Município"), nos termos do Contrato de Concessão nº 001/2024 ("Contrato de Concessão"), celebrado com o Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Governador Valadares ("Poder Concedente" ou "SAAE"), vem, respeitosamente, em resposta ao Processo Administrativo de Fiscalização Sob Demanda Nº 015/2025 desta Agência Reguladora, apresentar esclarecimentos, nos termos que seguem.

Em janeiro de 2026, a Concessionária recebeu o Ofício nº 136/2026 solicitando esclarecimentos acerca de supostas irregularidades operacionais, com o envio de informações e documentos técnicos elencados individualmente conforme detalhado no corpo do ofício, organizados por protocolo de origem.

- **Protocolos 533/2025 e 545/2025**

- Comprovações acerca da conformidade do efluente tratado na ETE Santos Dumont nos últimos 12 meses, em relação aos padrões exigidos pela legislação vigente, disposições do Contrato de Concessão 001/2024 e condicionantes da Licença de Operação Nº 007/2017;
- Informações atualizadas quanto à operação do tratamento preliminar na ETE Santos Dumont e, quando aplicável, justificativa técnica para sua inatividade;
- Apresentar justificativa técnica para as ocorrências evidenciadas por meio de registros fotográficos nos Ofícios SAAE/DGE/012/2025 e SAAE/DGE/027/2025.

Conforme demonstrado na tabela anexo (doc. 01), a qual demonstra os resultados analíticos, verifica-se que os valores do efluente tratado permanecem em conformidade com o padrão estabelecido na outorga vigente (doc. 02), além de também cumprir a legislação ambiental federal aplicável, a qual estabelece (art. 16 da Resolução CONAMA nº 430/2011) que os efluentes provenientes de sistemas de tratamento de esgotos sanitários devem atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios:

- Eficiência mínima de remoção de 60% de DBO₅; **ou**
- Concentração máxima de 120 mg/L de DBO₅ no efluente tratado.

Desta forma a análise dos resultados evidencia que a ETE Santos Dumont atende aos critérios estabelecidos pela Resolução CONAMA nº 430/2011, uma vez que todos os valores de DBO₅ no efluente tratado permanecem abaixo do limite de 120 mg/L.

Além disso, a ETE Santos Dumont opera conforme outorga vigente emitida pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), a qual estabelece os seguintes limites máximos para lançamento de efluentes no corpo hídrico receptor:

- Carga orgânica máxima outorgada: 3.289,59 kgDBO/dia;
- Concentração máxima de DBO₅: 78,25 mg/L;
- Vazão máxima outorgada: 1.747,92 m³/h.

Destaca-se que a concentração máxima de DBO outorgada foi definida considerando a vazão máxima autorizada e a carga orgânica máxima compatível com a capacidade de autodepuração do corpo hídrico receptor, conforme os critérios técnicos utilizados no processo de outorga. Assim, o parâmetro determinante para avaliação do impacto ambiental do lançamento é a carga orgânica efetivamente lançada, e não apenas a análise isolada da concentração.

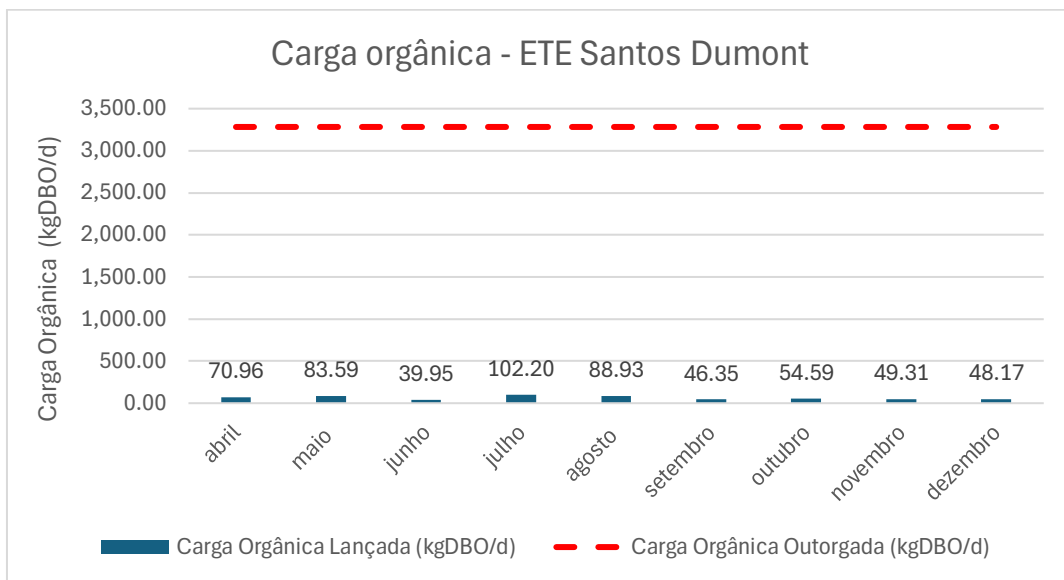


Figura 1. Carga Orgânica lançada x Carga orgânica outorgada da ETE Santos Dumont em 2025.

Conforme demonstrado no gráfico acima (Figura 1) e na tabela abaixo (Tabela 1), a vazão real de lançamento da ETE Santos Dumont é significativamente inferior à vazão máxima outorgada, variando no período avaliado, entre aproximadamente 36,66 m³/h e 59,38 m³/h, o que corresponde a uma fração reduzida da vazão autorizada. Em consequência, a carga orgânica efetivamente lançada no corpo receptor manteve-se amplamente inferior à carga máxima outorgada.

Meses	Vazão Outorgada (m ³ /h)	Concentração Máx. de DBO outorgada (mg/L)	Carga Orgânica Outorgada (kgDBO/d)	Vazão de lançamento (m ³ /h)	Vazão de lançamento (m ³ /s)	DBO Recebida (mg/L)	DBO Lançada (mg/L)	Carga Orgânica Lançada (kgDBO/d)
abril	1.747,92	78,25	3.282,59	49,03	0,0136	238	60,3	70,96
maio	1.747,92	78,25	3.282,59	47,45	0,0132	103	73,4	83,59
junho	1.747,92	78,25	3.282,59	36,66	0,0102	522	45,4	39,95
julho	1.747,92	78,25	3.282,59	43,28	0,0120	244	98,4	102,20
agosto	1.747,92	78,25	3.282,59	45,08	0,0125	206	82,2	88,93
setembro	1.747,92	78,25	3.282,59	49,77	0,0138	232	38,8	46,35
outubro	1.747,92	78,25	3.282,59	48,30	0,0134	187	47,1	54,59
novembro	1.747,92	78,25	3.282,59	53,37	0,0148	25,5	38,5	49,31
dezembro	1.747,92	78,25	3.282,59	59,38	0,0165	169	33,8	48,17

Tabela 1. Resultados da concentração de DBO e carga orgânica da ETE Santos Dumont de abril a dezembro de 2025.

A análise dos dados evidencia que a carga orgânica lançada mensalmente variou entre aproximadamente 39,95 kgDBO/dia e 102,20 kgDBO/dia, representando, em média, cerca de 2% da carga orgânica máxima outorgada, valor este plenamente compatível com a capacidade de autodepuração do corpo hídrico receptor.

Ainda que, em alguns meses, tenham sido observadas variações pontuais na concentração de DBO do efluente tratado, tais ocorrências não resultaram em ultrapassagem da carga orgânica outorgada, tampouco configuraram risco ambiental ao corpo hídrico, uma vez que o lançamento ocorreu com vazões muito inferiores às consideradas no dimensionamento da outorga.

Em complementação às informações já prestadas, a Concessionária apresenta a avaliação dos demais parâmetros físico-químicos e microbiológicos do efluente bruto e tratado da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Santos Dumont, conforme resultados analíticos (doc. 01), nos termos da Resolução CONAMA nº 430/2011.

Em relação ao parâmetro de sólidos sedimentáveis, a norma CONAMA nº 430/2011 estabelece como limite máximo 1,0 ml/L em teste de Imhoff (1 hora). Conforme evidenciado (doc. 01), os resultados do efluente tratado permanecem abaixo ou compatíveis com o limite estabelecido, demonstrando adequado desempenho do sistema de tratamento quanto à remoção de sólidos decantáveis.

Ressalta-se ainda que os parâmetros de Escherichia Coli, sólidos suspensos totais, surfactantes, nutrientes (fósforo total, nitrogênio amoniacal e nitrato), cloreto total, condutividade e pH não possuem limites preconizados pela Resolução CONAMA nº 430/2011 para lançamento de efluentes sanitários.

Apesar disso salienta-se que, os resultados apresentados indicam redução significativa das concentrações entre o esgoto bruto e o efluente tratado, evidenciando a eficiência do processo e a adequação do lançamento.

A Concessionária mantém rotina contínua de monitoramento, controle operacional e ações de gestão do sistema, adotando medidas corretivas sempre que necessário, com vistas à mitigação dessas interferências e à manutenção da qualidade do efluente tratado lançado no corpo receptor.

Ressalta-se, ainda, que a formação de espuma e a presença de sobrenadante são fenômenos inerentes ao tratamento de esgotos sanitários, especialmente em sistemas que utilizam reatores anaeróbios do tipo UASB. Tais ocorrências estão associadas à própria dinâmica do processo biológico, a flotação de materiais graxos e a separação natural de fases, não configura falha operacional ou comprometimento da eficiência do tratamento. Sendo que estes são devidamente monitoradas e manejadas por meio das rotinas operacionais estabelecidas, a espuma e o sobrenadante, os quais são removidos diariamente, não impactam a qualidade final do efluente tratado, fato este verificado através dos resultados analíticos apresentados, que demonstram o atendimento aos padrões legais de lançamento estabelecidos pela legislação ambiental vigente.

Em relação ao tratamento preliminar da ETE Santos Dumont, inclusive citado nos ofícios SAAE/DGE/012/2025 e SAAE/DGE/027/2025, mencionados pela ARIS, cumpre esclarecer que a Estação de Tratamento de Esgoto era anteriormente operada pelo SAAE, período no qual a unidade operava com vazões reduzidas e dispunha de tratamento preliminar mecanizado, composto por peneira rotativa.

Todavia, a peneira rotativa apresentava recorrentes intercorrências operacionais, notadamente associadas à obstrução do sistema e à ineficiência do mecanismo de autolimpeza, circunstâncias que resultavam em extravasamentos frequentes na área do tratamento preliminar. Registra-se, inclusive, a ocorrência visível de lançamento de efluente sobre painéis elétricos e demais estruturas da unidade.

Com a assunção da operação pela Águas de Valadares, foi realizada uma avaliação técnica do sistema, tendo sido definida, como medida corretiva e preventiva, a retirada da peneira rotativa, com o objetivo de eliminar os episódios de extravasamento e garantir maior segurança operacional à estação, o qual foi eficaz. Em substituição, foi implantado um gradeamento fino, o qual é submetido à limpeza manual com frequência, de no mínimo quatro vezes ao dia, assegurando a adequada retenção de resíduos sólidos grosseiros.

Ressalta-se que, mesmo sem a operação automática do tratamento preliminar, o sistema continua exercendo adequadamente suas funções essenciais, uma vez que a remoção de areia é realizada de forma eficiente, em virtude da configuração do desarenador com fundo cônico, o que favorece a deposição e a retirada dos sólidos finos, como a areia.

Desta forma, a remoção de resíduos grosseiros ocorre de forma complementar tanto nos gradeamentos instalados nas estações elevatórias de esgoto quanto no gradeamento do tratamento preliminar da ETE, garantindo a proteção das unidades subsequentes do sistema.

Importa ressaltar, ainda, que o tratamento preliminar não tem como finalidade a remoção de matéria orgânica dissolvida, tampouco é determinante para a qualidade final do efluente tratado, uma vez que sua função se restringe à retenção de sólidos grosseiros e à proteção das unidades subsequentes do sistema.

Os resultados de monitoramento evidenciam que, mesmo com a adequação operacional realizada, a ETE Santos Dumont mantém desempenho satisfatório e conformidade ambiental, reforçando que as alterações implementadas pela Concessionária contribuíram para a estabilidade operacional do sistema, sem prejuízo à eficiência do tratamento e à qualidade do efluente lançado no corpo receptor.

- **Protocolo 020/2025**

◦ Apresentar justificativas quanto ao relato de desabastecimento de água no bairro Castelo, coordenadas 18°5249.3"S, 41°5916.9"W, conforme denúncia recebida pelo canal de Ouvidoria da ARIS-MG. Embora o prestador já tenha se manifestado, o usuário alega que o problema não foi resolvido e o desabastecimento permanecia ainda no dia 26/09/2025, conforme última página do documento anexo (Prot. 020.2025).

O sistema de abastecimento de água do município de Governador Valadares possui trechos com infraestrutura antiga, com predominância de redes em cimento amianto, material que apresenta maior suscetibilidade a rompimentos, especialmente diante de variações de pressão e intervenções operacionais. Nessas ocorrências, torna-se necessária a interrupção temporária do fornecimento de água, a fim de viabilizar a execução dos reparos de forma segura e adequada.

Destaca-se que o bairro Castelo é atendido pelo sistema vinculado à ETA Penha, uma das principais e mais antigas estações de tratamento do município. Assim, ocorrências de rompimentos de rede na região da Penha e em áreas interligadas ao mesmo sistema podem ocasionar reflexos no abastecimento do referido bairro.

No período mencionado, foram registradas interrupções emergenciais e intervenções programadas no abastecimento, com impacto no bairro Castelo, conforme demonstrado nos comunicados abaixo divulgados pela Concessionária.

Ressalta-se que tais ocorrências decorreram de necessidades operacionais, relacionadas a rompimentos de rede e a execução de manutenções e melhorias no sistema, enquadrando-se como situações de caráter técnico, legalmente admitidas na prestação dos serviços de abastecimento de água.

Nessas condições, não há a configuração de descontinuidade indevida do serviço, mas trata-se de execução de intervenções estruturais, a fim de viabilizar devidamente os reparos, preservando a integridade e a segurança operacional do sistema.

Destaca-se que após a conclusão dos reparos, o restabelecimento do fornecimento de água ocorre de forma gradativa, com controle de pressão na rede, procedimento técnico adotado para reduzir o risco de novos rompimentos.



Manutenção Programada

17/09
Quarta-feira

ETA Penha – manutenção para melhorias no sistema de abastecimento de água com início previsto para as 7 horas

Quando normaliza?
A partir das 14 horas, com retomada gradativa do abastecimento

Locais que poderão ser afetados?
Penha, Tiradentes, Novo Horizonte, Vitória, Figueira do Rio Doce, Parque Olímpico I e II, Castanheiras I e II, Castelo, Coração Eucarístico, Caravelas e Vila União

Reserve água para o período. Caso necessário, solicite um caminhão-pipa em nosso 0800, que funciona 24 horas, via telefone ou WhatsApp.

0800 321 3001 

ÁGUAS DE
CE VALADARES



Intervenção Emergencial

23/09
Terça-feira

ETA Penha

Quando normaliza?
A partir das 21 horas, com retomada gradativa do abastecimento

Locais que poderão ser afetados?
Tiradentes, Penha, Caravelas, Vila União, Vitória, Figueira do Rio Doce, Parque Olímpico I e II, Castanheiras I, II, Castelo, Coração Eucarístico e Novo Horizonte

Reserve água para o período. Caso necessário, solicite um caminhão-pipa em nosso 0800, que funciona 24 horas, via telefone ou WhatsApp.

0800 321 3001 

ÁGUAS DE
CE VALADARES

Como medida de mitigação dos impactos à população, a Concessionária disponibiliza abastecimento alternativo por meio de caminhão-pipa, mediante solicitação pelos canais oficiais de atendimento.

- **Protocolo 393/2025**

◦ Esclarecimentos quanto ao prazo para atendimento da solicitação do usuário diante do episódio de desabastecimento de água relatado no Ofício SAAE/SAL/510/2025.

A Concessionária informa que o primeiro atendimento à residência ocorreu dentro do prazo estabelecido no Plano de Atendimento ao Usuário, com realização de visita técnica em 11/08/2025, destinada ao diagnóstico da ocorrência.

Em 14/08/2025, foi realizada nova vistoria técnica, com o objetivo de reavaliar a situação e confirmar o diagnóstico de obstrução no ramal predial, considerando que o abastecimento nas demais residências da mesma via encontrava-se em condições normais de funcionamento, o que afastou a hipótese de falha na rede de distribuição.

Frisa-se que a execução do serviço de desobstrução foi realizada em 29/08/2025 em razão do elevado volume de demandas registradas no período. Verificou-se acúmulo pontual de serviços, o que ocasionou atraso na execução da atividade mencionada pela ARIS. Contudo, a Concessionária tem envidado esforços contínuos para a regularização dos atendimentos e para a melhoria permanente da prestação dos serviços, em consonância com as obrigações contratuais e regulatórias.

- **Protocolo 394/2025**

◦ Esclarecimentos quanto aos relatos de desabastecimento de água contidos no Ofício SAAE/SAL/512/2025.

- Bairros Conjunto Sir e Sion

Nos bairros Conjunto Sir e Sion, historicamente são registrados episódios de baixa pressão durante o período diurno, característica associada à localização dessas áreas em trecho final do sistema de distribuição (“ponta de rede”). Ao longo do dia, o consumo distribuído na malha resulta em redução das pressões disponíveis nesses pontos. No período noturno, com a diminuição do consumo global, ocorre recuperação gradativa das pressões, favorecendo o abastecimento.

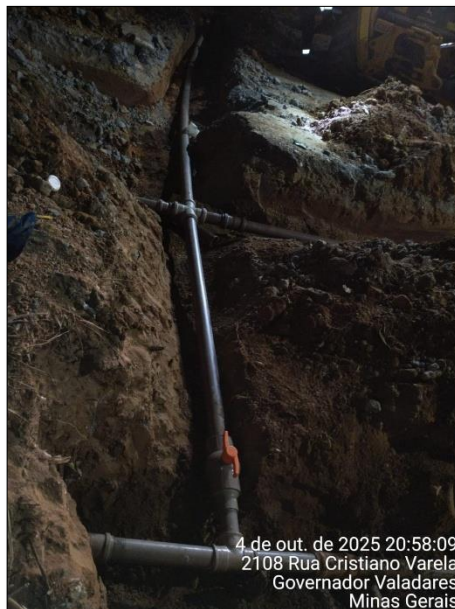
Com o objetivo de promover solução estrutural, a Concessionária vem executando investimentos no sistema, incluindo a implantação de um novo reservatório no bairro Belvedere, com previsão de entrada em operação em 2026, o qual contribuirá para melhoria das condições de abastecimento, com maior regularidade de pressão e disponibilidade de volume para a região.

- Bairro Recanto dos Sonhos

O bairro Recanto dos Sonhos está localizado em área que passou por expressivo processo de expansão urbana ao longo dos anos, originalmente caracterizada como área de chacreamento, o que resultou no subdimensionamento da infraestrutura implantada à época, atualmente insuficiente para atender à demanda consolidada.

Para solução da condição, foi realizado estudo técnico específico, a partir do qual foram implementadas melhorias estruturais, destacando-se: substituição de trechos de rede com diâmetro de 50 mm para 75 mm, remoção de reduções que provocavam aumento de perda de carga e comprometiam o desempenho hidráulico e implantação de registros para setorização operacional da porção mais elevada da área, em razão do relevo acidentado, possibilitando melhor controle de pressão e garantia de abastecimento adequado em termos de volume e pressão:





As intervenções realizadas apresentaram resultados satisfatórios, não sendo observados novos registros de desabastecimento após a conclusão das obras. O registro fotográfico abaixo demonstra a condição de pressão na Rua I, nº 226, anteriormente identificada como ponto crítico.



Como medida de mitigação dos impactos à população, a Concessionária disponibiliza abastecimento alternativo por meio de caminhão-pipa, mediante solicitação pelos canais oficiais de atendimento, priorizando situações emergenciais e usuários em condições mais sensíveis.

Ressalta-se, ainda, a importância de que eventuais ocorrências de falta d'água sejam registradas nos canais oficiais da Concessionária, a fim de subsidiar o direcionamento das equipes operacionais e possibilitar a adoção das medidas corretivas com a maior brevidade possível.

A Concessionária reitera seu compromisso com a prestação de serviço adequado e de qualidade. Destaca-se que as ocorrências relatadas decorreram de necessidades operacionais, relacionadas a rompimentos de rede, manutenções corretivas e intervenções de melhoria no sistema de abastecimento. Tais situações possuem natureza técnica e operacional, sendo legalmente admitidas no contexto da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água.

Nessas condições, não se caracterizam como descontinuidade indevida do serviço, mas como medidas necessárias para viabilizar reparos, a execução de obras e a preservação da integridade estrutural e da segurança operacional do sistema, com vistas à melhoria da confiabilidade e da regularidade do abastecimento.

- **Protocolo 427/2025**

- Esclarecimentos quanto à continuidade da ocorrência abordada no Ofício SAAE/DGE/002/2025 e anexos, envolvendo extravasamento de esgoto na rede de drenagem de águas pluviais, nas proximidades do cruzamento da rua Monte Branco com rua Monte Castelo, no bairro Vila dos Montes.

Inicialmente, a Concessionária gostaria de reforçar o racional por trás do Contrato de Concessão e dos estudos que embasaram a licitação.

Quando da estruturação da concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de Governador Valadares, as metas e prazos de investimentos para o novo prestador privado levaram em conta a necessidade de universalização dos serviços, frente à realidade do Município, sem deixar de privilegiar a modicidade tarifária.

Isto é, o Contrato de Concessão considerou as metas do Novo Marco do Saneamento, sem esquecer do princípio da modicidade tarifária. Para compatibilizar as metas e seus respectivos prazos com uma tarifa módica, foram previstas metas progressivas, tanto para os serviços de abastecimento de água, como para os serviços de esgotamento sanitário. Especificamente em relação

ao esgotamento sanitário, o Contrato previu as seguintes metas para a coleta e para o tratamento do esgoto:

ANO	META PARA ÍNDICE DE COLETA DE ESGOTO SANITÁRIO
0	Coleta de Esgoto \geq 91%
1	Coleta de Esgoto \geq 95%
2	Coleta de Esgoto \geq 96%
3	Coleta de Esgoto \geq 97%
4	Coleta de Esgoto \geq 98%
5	Coleta de Esgoto = 99%
6 ao 35	Coleta de Esgoto = 100%

Metas de coleta de esgoto

ANO	META PARA ÍNDICE DE TRATAMENTO DE ESGOTO SANITÁRIO	ANO	META PARA ÍNDICE DE TRATAMENTO DE ESGOTO SANITÁRIO
0	Tratamento de Esgoto \geq 0%	6	Tratamento de Esgoto \geq 60%
1	Tratamento de Esgoto \geq 10%	7	Tratamento de Esgoto \geq 70%
2	Tratamento de Esgoto \geq 20%	8	Tratamento de Esgoto \geq 80%
3	Tratamento de Esgoto \geq 30%	9	Tratamento de Esgoto \geq 90%
4	Tratamento de Esgoto \geq 40%	10 ao 35	Coleta de Esgoto = 100%
5	Tratamento de Esgoto \geq 50%	-	-

Metas de tratamento de esgoto

Atualmente, o município de Governador Valadares apresenta uma cobertura superior a 90% em relação ao serviço de coleta de esgoto.

De acordo com as cláusulas do Contrato de Concessão, está expressamente previsto que a universalização do serviço de coleta de esgoto deverá ser alcançada até o 6º ano da concessão, ou seja, até o exercício de 2030. Essa obrigação contratual decorre do compromisso da Concessionária em assegurar, até o prazo estipulado, 100% de cobertura urbana com rede coletora de esgoto.

Cumprir destacar que, até o ano de 2033, 10º ano da concessão, o município de Governador Valadares alcançará a universalização do tratamento do esgotamento sanitário. Isso significa que 100% do esgoto será devidamente tratado.

Tal meta está em plena conformidade com os preceitos do Marco Legal do Saneamento Básico (Lei nº 14.026/2020), que determina, em seu artigo 11-B, §1º, que os contratos de concessão deverão prever metas de universalização com prazo para atingir:

- 99% da população com acesso à água potável; e

- 90% da população com acesso à coleta e tratamento de esgoto até 31 de dezembro de 2033.

A universalização da coleta de esgoto até o 6º ano da concessão constitui obrigação contratual e regulatória inafastável, sendo condição essencial para a elevação dos padrões de salubridade urbana, melhoria da qualidade de vida da população e proteção dos recursos hídricos.

Ressalta-se, por fim, que houve a efetiva retirada do extravasor na localidade mencionada pelo SAAE e que a expansão das redes de esgotamento sanitário em localidades específicas, tal como solicitado, não pode ser definida de imediato, uma vez que depende da capilaridade das redes existentes e da própria dinâmica de expansão urbana (adensamento de bairros, implantação de novos loteamentos, entre outros fatores). Dessa forma, embora as metas contratuais sejam integralmente cumpridas (100% até o 10º ano da concessão), a forma de atendimento, seja pela implantação de redes, estações elevatórias ou unidades de tratamento, será delineada conforme a evolução da conformação urbana do Município.

Por todo o exposto, a Águas de Valadares reforça seu compromisso com a melhoria dos serviços de saneamento básico em Governador Valadares, avançando com os investimentos relativos à coleta e ao tratamento do esgoto no Município, nos termos do Contrato, para que os serviços estejam universalizados dentro do prazo contratual e do Novo Marco do Saneamento.

Sendo o que cabia para o momento, a Concessionária espera ter apresentado os esclarecimentos suficientes, e reitera os votos de estima e apreço, se colocando à disposição para o que for necessário.

Francine Alana Dias Mder Issa 

Águas de Governador Valadares SPE S.A

Data de Coleta	Identificação da Análise	Efluente Sanitário Bruto	Efluente Sanitário Tratado
14/04/2025	.Escherichia coli	4.900.000,00	110.000,00
14/04/2025	DBO 5	238,00	60,30
14/04/2025	DQO	471,00	192,00
14/04/2025	Fósforo Total	7,92	4,83
14/04/2025	Sólidos Sedimentáveis	0,70	0,03
14/04/2025	Sólidos Suspensos Totais	72,00	30,00
30/05/2025	.Escherichia coli	220.000,00	110.000,00
30/05/2025	Condutividade	756,00	794,00
30/05/2025	DBO 5	103,00	44,70
30/05/2025	DQO	338,00	143,00
30/05/2025	Fósforo Total	4,79	4,21
30/05/2025	Sólidos Sedimentáveis	2,00	0,03
30/05/2025	Sólidos Suspensos Totais	143,00	14,00
30/05/2025	pH	7,00	7,20
30/06/2025	.Escherichia coli	1,80	1,80
30/06/2025	Cloreto Total	290,00	130,00
30/06/2025	DBO 5	522,00	45,40
30/06/2025	DQO	1.100,00	294,00
30/06/2025	Fósforo Total	6,10	5,38
30/06/2025	Nitrato	0,23	0,23
30/06/2025	Nitrogênio Amoniacal Total	70,00	46,00
30/06/2025	Surfactantes	0,64	0,49
30/06/2025	Sólidos Sedimentáveis	0,70	0,50
30/06/2025	Sólidos Suspensos Totais	67,00	50,00
30/06/2025	Óleos e Graxas Totais	2,00	16,81
22/07/2025	.Escherichia coli	3.300.000,00	220.000,00
22/07/2025	DBO 5	244,00	98,40
22/07/2025	DQO	646,00	263,00
22/07/2025	Fósforo Total	6,30	6,05
22/07/2025	Sólidos Sedimentáveis	4,50	0,03
22/07/2025	Sólidos Suspensos Totais	1.534,00	39,00
22/07/2025	pH	7,21	7,23
12/08/2025	.Escherichia coli	11.000.000,00	280.000,00
12/08/2025	DBO 5	206,00	82,20
12/08/2025	DQO	478,00	271,00
12/08/2025	Fósforo Total	6,80	6,26
12/08/2025	Sólidos Sedimentáveis	0,50	0,03
12/08/2025	Sólidos Suspensos Totais	72,00	23,00
12/09/2025	.Escherichia coli	1.600.000,00	110.000,00
12/09/2025	DBO 5	232,00	38,80
12/09/2025	DQO	626,00	130,00
12/09/2025	Fósforo Total	5,12	4,78
12/09/2025	Sólidos Sedimentáveis	7,00	0,03
12/09/2025	Sólidos Suspensos Totais	235,00	12,00
14/10/2025	.Escherichia coli	4.900.000,00	7.000.000,00
14/10/2025	DBO 5	187,00	47,10
14/10/2025	DQO	571,00	134,00
14/10/2025	Fósforo Total	6,65	6,34
14/10/2025	Sólidos Sedimentáveis	4,50	0,03
14/10/2025	Sólidos Suspensos Totais	170,00	20,00
11/11/2025	.Escherichia coli	220.000,00	2.200,00
11/11/2025	DBO 5	25,50	38,50
11/11/2025	DQO	347,00	104,00
11/11/2025	Fósforo Total	7,15	6,15
11/11/2025	Sólidos Sedimentáveis	0,30	0,03
11/11/2025	Sólidos Suspensos Totais	65,00	14,00
17/11/2025	Cloreto Total	180,00	155,00
17/11/2025	Fósforo Total	6,63	7,28
17/11/2025	Nitrato	0,23	0,23
17/11/2025	Nitrogênio Amoniacal Total	55,60	35,50
17/11/2025	Surfactantes	15,10	10,50
17/11/2025	Óleos e Graxas Totais	73,45	47,60
12/12/2025	.Escherichia coli	920.000,00	16.000,00
12/12/2025	DBO 5	169,00	33,80
12/12/2025	DQO	466,00	92,00
12/12/2025	Fósforo Total	8,53	6,91
12/12/2025	Sólidos Sedimentáveis	0,03	0,03
12/12/2025	Sólidos Suspensos Totais	81,00	12,00
12/12/2025	pH	6,50	6,63



OUTORGA Nº 2924, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024.
Documento nº 02500.066864/2024-64

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DE USOS DE RECURSOS HÍDRICOS DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA torna público que, no exercício da competência delegada pelo art. 2º da Resolução ANA nº 198, de 26 de junho de 2024, nos termos do art. 12, V, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, com fundamento na Resolução ANA nº 1.938, de 30 de outubro de 2017, e com base nos elementos constantes no Processo nº 02501.003549/2024, resolveu:

Art. 1º Emitir Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos de domínio da União em nome de AGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A., CPF/CNPJ nº 53.667.104/0001-10, conforme discriminado abaixo:

- I - código da interferência: 89288;
- II - tipo de interferência: Lançamento;
- III - município: GOVERNADOR VALADARES;
- IV - UF: MG;
- V - dominialidade: FEDERAL;
- VI - nome do corpo hídrico: Rio Doce;
- VII - tipo de corpo hídrico: Rio ou Curso d'água;
- VIII - coordenadas geográficas: S 18° 50' 57.00", W 41° 52' 28.00"; e
- IX - finalidade: Esgotamento Sanitário.

Art. 2º Esta Outorga vigorará pelo prazo de 6 ano(s).

Art. 3º O(s) usuário(s) constante(s) desta Outorga deverá(ão) cumprir, naquilo que lhe(s) couber, o disposto na Resolução ANA nº 1.941, de 30 de outubro de 2017, e as regras de automonitoramento da Resolução ANA nº 188/2024.

Art. 4º O(s) usuário(s) constante(s) desta Outorga deverá(ão) observar os dados técnicos, condição(ões) e condicionante(s) do anexo.

Art. 5º Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)
MARCO J. M. NEVES

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806





Anexo - Dados técnicos - Deferimento - Esgotamento Sanitário

Ponto de Interferência

Código da Interferência:	89288
Tipo de Interferência:	Lançamento
Município/UF:	GOVERNADOR VALADARES/MG
Dominialidade:	Federal
Nome do Corpo Hídrico:	Rio Doce
Tipo de Corpo Hídrico:	Rio ou Curso d'água
Coordenadas Geográficas:	S 18° 50' 57,00" W 41° 52' 28,00"

Sistemas Atendidos

Município:	GOVERNADOR VALADARES
UF:	MG
Distrito:	Governador Valadares

Parâmetro de qualidade de água – Efluente Lançado

Parâmetro/Eficiência de Remoção (%)	Média Mensal	Máxima Instantânea	Carga (kg/dia)	Q de diluição (m³/h)
DBO (mg/L)	78,25 / 75,00	125,00 / 75,00	3.282,59	32.008,78

Demanda

Mês	Vazão (m³/h)	Horas/dia	Dias/mês	Volume Máximo (m³/mês)
Janeiro	1.747,92	24,00	31,00	1.300.452,48
Fevereiro	1.747,92	24,00	28,00	1.174.602,24
Março	1.747,92	24,00	31,00	1.300.452,48
Abril	1.747,92	24,00	30,00	1.258.502,40
Mai	1.747,92	24,00	31,00	1.300.452,48
Junho	1.747,92	24,00	30,00	1.258.502,40
Julho	1.747,92	24,00	31,00	1.300.452,48
Agosto	1.747,92	24,00	31,00	1.300.452,48
Setembro	1.747,92	24,00	30,00	1.258.502,40
Outubro	1.747,92	24,00	31,00	1.300.452,48
Novembro	1.747,92	24,00	30,00	1.258.502,40
Dezembro	1.747,92	24,00	31,00	1.300.452,48

Volume anual (m³):	15.311.779,20
Vazão Máxima (m³/h):	1.747,92



Condicionantes

Descrição	Prazo
Os quantitativos outorgados neste ato poderão ser alterados em decorrência de condições climáticas adversas, de alocações de água, de marcos regulatórios, de condições especiais de uso da água, ou ainda da necessidade de se atender a usos prioritários.	-
O usuário deverá garantir, até o fim do prazo da outorga, que o sistema de tratamento de efluentes objeto deste ato possua, no mínimo, a eficiência outorgada.	-
O usuário deverá realizar o automonitoramento, declarando o uso da água em frequência anual, mensal ou diária (telemetria), conforme regras da Resolução ANA nº 188/2024 e orientações complementares disponíveis em automonitoramento.ana.gov.br .	-



PORTARIA Nº 3.989, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

A UNIÃO, por intermédio do MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL, neste ato representado pelo SECRETÁRIO NACIONAL DE PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL, SUBSTITUTO, nomeado pela Portaria n. 190, de 1º de janeiro de 2023, publicada no D.O.U. de 2 de janeiro de 2023, Seção 2, Edição Extra B, consoante delegação de competência conferida pela Portaria n. 1.184, de 15 de abril de 2024, publicada no DOU, de 16 de abril de 2024, Seção 1, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.340, de 01 de dezembro de 2010, na Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012 e no Decreto nº 11.219, de 5 de outubro de 2022 e no Decreto nº 11.655, de 23 de agosto de 2023, resolve:

Art. 1º Prorrogar o prazo de execução das ações de resposta previsto no art. 3º da Portaria n. 3935, de 21 de dezembro de 2024, constante no processo administrativo n. 59052.016571/2023-06, que autorizou o empenho e a transferência de recursos ao Município de Rodeio - SC para ações de Defesa Civil até 31/12/2024.

Art. 2º Ficam ratificados os demais dispositivos da Portaria acima citada, não alterados por esta.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

PAULO ROBERTO FARIAS FALCÃO

PORTARIA Nº 3.993, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

A UNIÃO, por intermédio do MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL, neste ato representado pelo SECRETÁRIO NACIONAL DE PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL, SUBSTITUTO, nomeado pela Portaria n. 190, de 1º de janeiro de 2023, publicada no D.O.U. de 2 de janeiro de 2023, Seção 2, Edição Extra B, consoante delegação de competência conferida pela Portaria n. 1.184, de 15 de abril de 2024, publicada no DOU, de 16 de abril de 2024, Seção 1, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.340, de 01 de dezembro de 2010, na Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012 e no Decreto nº 11.219, de 5 de outubro de 2022 e no Decreto nº 11.655, de 23 de agosto de 2023, resolve:

Art. 1º Prorrogar o prazo de execução das ações de resposta previsto no art. 3º da Portaria n. 1536, de 10 de maio de 2024, constante no processo administrativo n. 59052.025167/2024-04, que autorizou o empenho e a transferência de recursos ao Município de Arvorezinha - RS para ações de Defesa Civil até 31/12/2024.

Art. 2º Ficam ratificados os demais dispositivos da Portaria acima citada, não alterados por esta.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

PAULO ROBERTO FARIAS FALCÃO

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

RESOLUÇÃO ANA Nº 223, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2024

Declara situação crítica de escassez quantitativa dos recursos hídricos na Região Hidrográfica do Paraguai

A DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - ANA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 5º, XXVI, do Anexo I da Resolução nº 136, de 7 de dezembro de 2022, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2022, que aprovou o Regimento Interno da ANA, torna público que a DIRETORIA COLEGIADA, em sua 921ª Reunião Deliberativa Extraordinária, realizada em 26 de novembro de 2024, considerando o disposto no art. 12, inciso II, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, com base nos elementos constantes do processo n. 02501.002244/2024-97, resolve:

Art. 1º Declarar situação crítica de escassez quantitativa dos recursos hídricos na Região Hidrográfica do Paraguai, até 31 de janeiro de 2025.

Parágrafo único. O período de abrangência da declaração poderá ser prorrogado, mediante análise técnica, caso persistam as condições críticas de escassez de recursos hídricos na bacia, bem como suspensa, caso ocorram condições hidrológicas mais favoráveis que levem à elevação dos níveis d'água na Região Hidrográfica do Paraguai.

Art. 2º Esta Declaração tem por objetivos:

I. assegurar os processos de monitoramento hidrológico na Região Hidrográfica do Paraguai;

II. identificar impactos sobre usos da água, e propor medidas de mitigação em articulação com diversos setores usuários e órgãos gestores de recursos hídricos;

III. permitir que entidades reguladoras e prestadores de serviço de saneamento adotem mecanismos tarifários de contingência com o objetivo de cobrir custos adicionais decorrentes da escassez, conforme previsão do Art. 46 da Lei nº 11445 de 2007;

IV. permitir à ANA estabelecer e fiscalizar o cumprimento de regras de uso da água nos corpos hídricos abrangidos pela declaração de escassez hídrica;

V. sinalizar aos diversos setores usuários a necessidade de implementação de seus planos de contingência e adoção de medidas especiais necessárias durante o período de escassez (abastecimento, navegação etc.); e

VI. a partir de articulação com o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil, possibilitar que processo de declaração de situação de calamidade ou emergência por seca pelos municípios ou estados visando reconhecimento e auxílio pelo Poder Executivo Federal sejam agilizados ou antecipados.

Art. 3º O acompanhamento da situação hidrometeorológica e impactos sobre os usos da água na Região Hidrográfica do Paraguai será realizado por meio das reuniões da Sala de Crise, com ampla participação dos órgãos gestores estaduais, setores usuários e atores envolvidos, conforme Resolução ANA nº 155, de 2023.

Parágrafo único. A ANA manterá reuniões periódicas com os órgãos gestores dos recursos hídricos dos Estados envolvidos, para discussão, proposição e definição de eventuais medidas de prevenção e mitigação de impactos que possam ser tomadas no âmbito de suas competências.

Art. 4º A ANA promoverá a comunicação e a publicidade das ações decorrentes da aplicação desta Resolução.

Art. 5º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

VERONICA SÁNCHEZ DA CRUZ RIOS

DIRETORIA COLEGIADA

ÁREA DE REGULAÇÃO DE USOS

SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO DE USOS DE RECURSOS HÍDRICOS

ATOS DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DE USOS DE RECURSOS HÍDRICOS DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - ANA, torna público que, no exercício da competência delegada pelo art. 2º da Resolução ANA nº 198, de 26/6/2024, nos termos do art. 12, V, da Lei nº 9.984, de 17/7/2000, com fundamento na Resolução ANA nº 1.938, de 30/10/2017, resolveu emitir as outorgas de direito de usos de recursos hídricos a:

Nº 2.906 - LUIZ AUGUSTO PEREIRA MONGUILOD, Rio Pardo, Município de Encruzilhada/BA, irrigação.

Nº 2.907 - JOAO ANTONIO LIAN, Rio Pardo, Município de Encruzilhada/BA, irrigação.

Nº 2.908 - CHARLESSON BIS ARDICON, Rio Cotaxé ou Braço Norte do Rio São Mateus, Município de Boa Esperança/ES, irrigação.

Nº 2.909 - MARINA DA SILVA SANGIORGIO, Rio Cotaxé ou Braço Norte do Rio São Mateus, Município de Nova Venécia/ES, irrigação.

Nº 2.910 - JOSE CARLOS PESSIN, Rio Cotaxé ou Braço Norte do Rio São Mateus, Município de Boa Esperança/ES, irrigação.

Nº 2.911 - COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA MG, Ribeirão São Tomé e Rio Sapucaizinho, Município de Ibiraci/MG, abastecimento público.

Nº 2.912 - EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO SA - EMBASA, rio Jucuruçu Braço Norte, Município de São Mateus/ES, irrigação.

Nº 2.913 - COMPANHIA HIDRO ELETRICA DO SAO FRANCISCO, rio São Francisco, Município de Orocó/PE, consumo humano.

Nº 2.914 - PIAUI NIQUEL METAIS S/A, Açude Jenipapo, Município de São João do Piauí/PI, outras.

Nº 2.915 - LUCIANO COSTA NETO, UHE Furnas, Município de Formiga/MG, irrigação.

Nº 2.916 - LUCIANO COSTA NETO, UHE Furnas, Município de Formiga/MG, irrigação.

Nº 2.917 - LUCIANO COSTA NETO, UHE Furnas, Município de Formiga/MG, irrigação.

Nº 2.918 - CERAMICA ALMEIDA PIRES LTDA, Ribeirão Mantenhina, Município de São João do Mantenhina/MG, indústria.

Nº 2.919 - MARIAN DERKS E OUTROS, UHE Jurumirim, Município de Cerqueira César/SP, irrigação.

Nº 2.920 - COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA, rio Piranhas, Município de Paulista/PB, abastecimento público.

Nº 2.921 - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS, Rio Tocantins, Município de Miracema do Tocantins/TO, esgotamento sanitário.

Nº 2.922 - COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA, Açude Sumé, Município de Sumé/PB, abastecimento público.

Nº 2.923 - COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS COPASA MG, rio Uruçua, Município de Arinos/MG, abastecimento público.

Nº 2.924 - ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A., rio Doce, Município de Governador Valadares/MG, esgotamento sanitário.

Nº 2.925 - S.A. USINA CORURUPE ACUCAR E ALCOOL, UHE Água Vermelha, Município de Iturama/MG, indústria.

Nº 2.926 - RAIZEN CENTRO-SUL S.A, rio Moji-Guaçu, Município de Leme/SP, indústria.

Nº 2.927 - SANTA FE AGROINDUSTRIAL LTDA., rio São Francisco, Município de São Brás/AL, indústria.

Nº 2.928 - ASSOCIACAO DOS ACOUGUEIROS DO MUNICIPIO DE ANDRADAS, rio Jaguarimir, Município de Andradas/MG, indústria.

Nº 2.929 - LUCIO PANDOLFI, Barragem Fazenda São João, Município de Pedro Canário/ES, irrigação.

Nº 2.930 - DEPARTAMENTO NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS, rio Parnaíba, Município de Magalhães de Almeida/MA, irrigação.

Nº 2.931 - ALVARO PANDOLFI, Barragem Fazenda São João, Município de Pedro Canário/ES, irrigação.

Nº 2.932 - DANIEL SANTOS OLIVEIRA, rio Carangola, Município de Tombos/MG, mineração.

Nº 2.933 - FRIGORIFICO VILA BELA LTDA, rio Alegre, Município de Vila Bela da Santíssima Trindade/MT, indústria.

Nº 2.934 - AGROINDUSTRIAL OLHOS VERDES LTDA, rio Aporé ou do Peixe, Município de Cassilândia/MS, indústria.

Nº 2.935 - FRIGORIFICO VILA BELA LTDA, rio Alegre, Município de Vila Bela da Santíssima Trindade/MT, indústria.

Nº 2.936 - GELNEX INDUSTRIA E COMERCIO LTDA, rio São Manuel ou Teles Pires, Município de Sorriso/MT, indústria.

Nº 2.937 - MAURO DELFINO ROSA, Ribeirão Verde, Município de Coromandel/MG, mineração.

Nº 2.938 - LESTE GRANITOS LTDA, rio Doce, Município de Conselheiro Pena/MG, mineração. O inteiro teor das Outorgas, bem como as demais informações pertinentes estão disponíveis no site www.gov.br/ana.

MARCO J. M. NEVES

ATO Nº 2.939, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DE USOS DE RECURSOS HÍDRICOS DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - ANA, torna público que, no exercício da competência delegada pelo art. 2º da Resolução ANA nº 198, de 26/6/2024, nos termos do art. 12, V, da Lei nº 9.984, de 17/7/2000, com fundamento na Resolução ANA nº 1.938, de 30/10/2017, resolveu emitir a outorga preventiva de uso de recursos hídricos a:

ADILSON VENANCIO, rio Pomba, Município de Astolfo Dutra/MG, aproveitamento hidroelétrico (CGH Venância).

O inteiro teor da Outorga Preventiva, bem como as demais informações pertinentes estão disponíveis no site www.gov.br/ana.

MARCO J. M. NEVES

ATO Nº 2.940, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DE USOS DE RECURSOS HÍDRICOS DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - ANA, torna público que, no exercício da competência delegada pelo art. 2º da Resolução ANA nº 198, de 26/6/2024, nos termos do art. 12, V, da Lei nº 9.984, de 17/7/2000, com fundamento na Resolução ANA nº 1.938, de 30/10/2017, resolveu:

Revogar a outorga emitida a PAULO MONTEIRO DOS SANTOS, por meio da Outorga nº 1348, de 9 de julho de 2019, publicada no DOU em 11 de julho de 2019, seção 1, página 15, por motivo de descumprimento do prazo previsto na Lei nº 9433, de 8 de janeiro de 1997, artigo 15, Inciso II (ausência de uso por três anos consecutivos).

O inteiro teor da Revogação, bem como as demais informações pertinentes estão disponíveis no site www.gov.br/ana.

MARCO J. M. NEVES

ATOS DE 28 DE NOVEMBRO DE 2024

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DE USOS DE RECURSOS HÍDRICOS DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - ANA, torna público que, no exercício da competência delegada pelo art. 2º da Resolução ANA nº 198, de 26/6/2024, nos termos do art. 12, V, da Lei nº 9.984, de 17/7/2000, com fundamento na Resolução ANA nº 1.938, de 30/10/2017, resolveu indeferir os pedidos de outorgas de direito de usos de recursos hídricos de:

Nº 2.941 - ROSVALDO ALBINO SANTIAGO, Açude Epitácio Pessoa, Município de Boqueirão/PB, irrigação.

Nº 2.942 - JOSE RODRIGUES PEREIRA, Açude Epitácio Pessoa, Município de Boqueirão/PB, irrigação.

Nº 2.943 - JOSE EDUARDO DA MATA, Açude Epitácio Pessoa, Município de Boqueirão/PB, irrigação.

Nº 2.944 - COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE DESO, rio São Francisco, Município de Neópolis/SE, abastecimento público.

Nº 2.945 - FERNANDO JOSE DA SILVA GODDI, UHE Serra do Facão, Município de Campo Alegre de Goiás/GO, irrigação.

O inteiro teor dos Indeferimentos, bem como as demais informações pertinentes estão disponíveis no site www.gov.br/ana.

MARCO J. M. NEVES



Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/autenticidade.html>, pelo código 05152024120200118





Ofícios

Consulte a autenticidade e andamento
de Ofícios recebidos.



Ofício 136/2026

Código nº 528.817.689.146.986.716



Emílio P. Fisc. Amb. 1
(via WEB)

Destinatário
Cedoc - Águas de Valadares

Em 20/01/2026 às 10:11

Solicitação de informações - Proc. Adm. de Fiscalização Sob Demanda N° 015/2025

Prezados,

A **Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG**, no exercício de suas atribuições legais contratuais previstas no Contrato de Concessão nº 001/2024, comunica, por meio deste, a **abertura de Fiscalização Sob Demanda nº015/2025**, na modalidade **indireta**, em razão das intercorrências formalmente reportadas pelo poder concedente, o SAAE de Governador Valadares, por meio de ofícios encaminhados entre os dias 25 de agosto e 12 de novembro de 2025 (em anexo).

As manifestações tratam de **irregularidades operacionais** que comprometem a adequada prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Governador Valadares. Dentre as situações relatadas, destacamos: lançamento de efluentes sanitários em condições inadequadas, interrupções no abastecimento de água e extravasamento de esgoto.

Diante disso, **solicitamos o envio das informações e documentos técnicos elencados individualmente**, conforme detalhamento no corpo deste ofício, organizados por protocolo de origem. 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.

Prazo de atendimento: 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento deste expediente.

Documentação a ser apresentada pela Concessionária a ARIS MG:

- **Protocolos 533/2025 e 545/2025**
 - Comprovações acerca da conformidade do efluente tratado na ETE Santos Dumont nos últimos 12 meses, em relação aos padrões exigidos pela legislação vigente, disposições do Contrato de Concessão 001/2024 e condicionantes da Licença de Operação N° 007/2017;
 - Informações atualizadas quanto à operação do tratamento preliminar na ETE Santos Dumont e, quando aplicável, justificativa técnica para sua inatividade;



- Apresentar justificativa técnica para as ocorrências evidenciadas por meio de registros fotográficos nos Ofícios SAAE/DGE/012/2025 e SAAE/DGE/027/2025.
- **Protocolo 020/2025**
 - Apresentar justificativas quanto ao relato de desabastecimento de água no bairro Castelo, coordenadas 18°5249.3"S, 41°5916.9"W, conforme denúncia recebida pelo canal de Ouvidoria da ARIS-MG. Embora o prestador já tenha se manifestado, o usuário alega que o problema não foi resolvido e o desabastecimento permanecia ainda no dia 26/09/2025, conforme última página do documento anexo (Prot. 020.2025).
- **Protocolo 393/2025**
 - Esclarecimentos quanto ao prazo para atendimento da solicitação do usuário diante do episódio de desabastecimento de água relatado no Ofício SAAE/SAL/510/2025.
- **Protocolo 394/2025**
 - Esclarecimentos quanto aos relatos de desabastecimento de água contidos no Ofício SAAE/SAL/512/2025.
- **Protocolo 427/2025**
 - Esclarecimentos quanto à continuidade da ocorrência abordada no Ofício SAAE/DGE/002/2025 e anexos, envolvendo extravasamento de esgoto na rede de drenagem de águas pluviais, nas proximidades do cruzamento da rua Monte Branco com rua Monte Castelo, no bairro Vila dos Montes.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

—
Emilio Andrade Moura Pereira

Analista de Fiscalização e Regulação

—
Este documento foi assinado digitalmente.

Prot_020_2025.pdf (4,31 MB)	3 downloads
Prot_393_2025.pdf (8,23 MB)	1 download
Prot_394_2025.pdf (7,58 MB)	1 download
Prot_427_2025.pdf (1,35 MB)	1 download
Prot_533_2025.pdf (490,50 KB)	1 download
Prot_545_2025.pdf (837,86 KB)	0 downloads

Transparência — Quem já visualizou

Cedoc - Águas de Valadares	20/01/2026 às 17:02
Consulta externa por código	20/01/2026 às 10:18
Emilio Andrade Moura Pereira - PRES » DGE » DTO » CDTO » Fisc. Amb. 1	20/01/2026 às 10:11

20/01/2026 às 10:59 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](#)

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F46B-1413-55669-9806





Solicitação de informações - Proc. Adm. de Fiscalização Sob Demanda Nº 015/2025

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

Data Ter, 20/01/2026 09:18

Para Cedoc Minas Gerais <cedoc@aguasdevaladares.com.br>; Erich Wyatt <erich.wyatt@aegea.com.br>

Ofício 136/2026:



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 nº015/2025**, na modalidade **indireta**, em razão das intercorrências formalmente reportadas pelo poder concedente, o SAAE de Governador Valadares, por meio de ofícios encaminhados entre os dias 25 de agosto e 12 de novembro de 2025 (em anexo).

As manifestações tratam de **irregularidades operacionais** que comprometem a adequada prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Governador Valadares. Dentre as situações relatadas, destacam-se: lançamento de efluentes sanitários em condições inadequadas, interrupções no abastecimento de água e extravasamento de esgoto.

Diante disso, **solicitamos o envio das informações e documentos técnicos elencados individualmente**, conforme detalhamento no corpo deste ofício, organizados por protocolo de origem. 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.

Prazo de atendimento: 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento deste expediente.

Documentação a ser apresentada pela Concessionária a ARIS MG:

- **Protocolos 533/2025 e 545/2025**
 - Comprovações acerca da conformidade do efluente tratado na ETE Santos Dumont nos últimos 12 meses, em relação aos padrões exigidos pela legislação vigente, disposições do Contrato de Concessão 001/2024 e condicionantes da Licença de Operação Nº 007/2017;
 - Informações atualizadas quanto à operação do tratamento preliminar na ETE Santos Dumont e, quando aplicável, justificativa técnica para sua inatividade;
 - Apresentar justificativa técnica para as ocorrências evidenciadas por meio de registros fotográficos nos Ofícios SAAE/DGE/012/2025 e SAAE/DGE/027/2025.
- **Protocolo 020/2025**
 - Apresentar justificativas quanto ao relato de desabastecimento de água no bairro Castelo, coordenadas 18°5249.3"S, 41°5916.9"W, conforme denúncia recebida pelo canal de Ouvidoria da ARIS-MG. Embora o prestador já tenha se manifestado, o usuário alega que o problema não foi resolvido e o desabastecimento permanecia ainda no dia 26/09/2025, conforme última página do documento anexo (Prot. 020.2025).
- **Protocolo 393/2025**
 - Esclarecimentos quanto ao prazo para atendimento da solicitação do usuário diante do episódio de desabastecimento de água relatado no Ofício SAAE/SAL/510/2025.
- **Protocolo 394/2025**



- Esclarecimentos quanto aos relatos de desabastecimento de água contidos no Ofício SAAE/SAL/512/2025.
- **Protocolo 427/2025**
 - Esclarecimentos quanto à continuidade da ocorrência abordada no Ofício SAAE/DGE/002/2025 e anexos, envolvendo extravasamento de esgoto na rede de drenagem de águas pluviais, nas proximidades do cruzamento da rua Monte Branco com rua Monte Castelo, no bairro Vila dos Montes.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

—

Emilio Andrade Moura Pereira

Analista de Fiscalização e Regulação

[Saiba como responder este Ofício](#)

Atenção: existem anexos relacionados a este documento. Acesse a versão completa abaixo para ter acesso.



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

—

Para cancelar recebimento de comunicação de **Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais** neste e-mail, [clique aqui](#).

110/2025/REG1-GV

PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: Pelo presente instrumento de mandato e na melhor forma de direito - **AGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ nº **53.667.104/0001-10**, com endereço Rua Israel Pinheiro, n. 267, Bairro São Pedro, Governador Valadares - MG, CEP 35020-220, sendo representada, neste ato, por **MARCOS VINICIUS ANTUNES**, brasileiro, casado, portado da Célula de Identidade nº 8.451.061 (SSP/MG) e inscrito no CPF/MF sob o nº 086.853.726-82 e **ERICH WYATT**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RJ sob nº 124891, inscrito no CPF/MF sob o nº 078.669.007-01, ambos com endereço profissional na Rua Quintino Bocaiúva, n. 41, Bairro Centro, Governador Valadares, - MG, CEP 35.010-220.

OUTORGADOS: **Augusto Cesar Gonçalves Batista**, brasileiro, solteiro, Gerente de Operações, inscrito no RG de nº 16730427 e portador do CPF/MF nº 124.973.256-50, **Francine Ohana Dias Neder Issa**, brasileira, Gerente Jurídica, inscrita no OAB/MG nº 187129 e portadora do CPF/MF nº 101.813.526-05, **Heverton Aparecido Barroso Oliveira**, brasileiro, casado, Gerente de Serviços, inscrito no RG de nº 193721 e portador do CPF/MF nº 006.958.121-57, **Isabele Lira Gonçalves Trindade de Paiva**, brasileira, casada, Gerente Comercial, inscrita no RG de nº 11638571732 e portadora do CPF/MF nº 116.385.717-32, todos com endereço profissional na Rua Quintino Bocaiúva, n. 41, Bairro Centro, Governador Valadares, - MG, CEP 35.010-220.

PODERES: Pelo presente instrumento particular que assina, nomeia e constitui seus procuradores os Outorgados acima nomeados, outorgando-lhes plenos e especiais poderes para representar a Outorgante nos assuntos relacionados à assinatura de correspondências em geral, destinadas a instituições públicas ou privadas de qualquer natureza, conforme os interesses da Outorgante.

O presente mandato terá validade até 22/09/2026, salvo se revogada anteriormente pela outorgante, sendo vedado o seu substabelecimento.

Governador Valadares, MG/ 22 de setembro de 2025.

Marcos Vinicius Antunes
MARCOS VINICIUS ANTUNES

Erich Wyatt
ERICH WYATT

jm

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: E1DDE7B4-4835-4009-BF4B-ADE73F194CD9
 Assunto: Complete com o DocuSign: 110-2025 - Procuração Gerentes - GV.docx
 Nº Contrato Sistêmico (SAP): n.a
 Nº Contrato Jurídico: n.a
 Unidade de Negócio AEGEA:
 GU00 - R1/MS
 Nome do Fornecedor: n.a
 Tipo de documento: Outros documentos
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 1
 Certificar páginas: 2
 Assinatura guiada: Ativado
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
 Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

Remetente do envelope:
 Giuliana Fracaro de Jesus Fredo
 Rod. Engenheiro Ermênio de Oliveira Penteado, Km
 56,5, sala 602, Tombadouro
 Indaiatuba, São Paulo 13340-600
 giuliana.fredo@aguasguariroba.com.br
 Endereço IP: 45.182.16.226

Rastreamento de registros

Status: Original
 22/09/2025 13:36:12

Portador: Giuliana Fracaro de Jesus Fredo
 giuliana.fredo@aguasguariroba.com.br

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Juscilene A. M. Miyashiro
 juscilene.miyashiro@aegea.com.br

Assinatura

AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Opcional)

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 45.182.16.226

Registro de hora e data

Enviado: 22/09/2025 13:40:32
 Visualizado: 22/09/2025 15:13:12
 Assinado: 23/09/2025 15:43:48

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não oferecido através da DocuSign

Erich Wyatt
 erich.wyatt@aegea.com.br
 Diretor Presidente

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

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 186.192.15.82

Enviado: 23/09/2025 15:43:49
 Visualizado: 23/09/2025 19:15:22
 Assinado: 23/09/2025 19:15:49

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não oferecido através da DocuSign

Marcos Vinicius Antunes
 marcos.antunes@aegea.com.br
 Diretor Executivo

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

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 186.192.15.82

Enviado: 23/09/2025 15:43:49
 Visualizado: 23/09/2025 16:43:06
 Assinado: 23/09/2025 16:43:13

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

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806



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	22/09/2025 13:40:32
Envelope atualizado	Segurança verificada	22/09/2025 15:21:19
Envelope atualizado	Segurança verificada	22/09/2025 15:21:19
Envelope atualizado	Segurança verificada	22/09/2025 15:21:19
Envelope atualizado	Segurança verificada	22/09/2025 15:21:19
Envelope atualizado	Segurança verificada	23/09/2025 15:34:03
Envelope atualizado	Segurança verificada	23/09/2025 15:34:03
Envelope atualizado	Segurança verificada	23/09/2025 15:34:03
Envelope atualizado	Segurança verificada	23/09/2025 15:34:03
Entrega certificada	Segurança verificada	23/09/2025 16:43:06
Assinatura concluída	Segurança verificada	23/09/2025 16:43:13
Concluído	Segurança verificada	23/09/2025 19:15:49
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: E8136DA0-B70E-482E-9118-706E50DD258C

Status: Concluído

Assunto: AGV-CAR-OPE-2026.00016 - OF 136 - ARIS - P.A. 15.25 - ETE Santos Dumont - Falta Água - Extravasor

Nº Contrato Sistemico (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: 25

Certificar páginas: 2

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Assinaturas: 2

Rubrica: 1

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: 45.182.16.226

Rastreamento de registros

Status: Original

30/01/2026 08:43:48

Portador: CEDOC R1

cedoc@aguasguariroba.com.br

Local: DocuSign

Eventos do signatário

FRANCINE ISSA

francine.issa@aegea.com.br

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

Assinatura

Fl

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 179.84.145.9

Assinado com o uso do celular

Registro de hora e data

Enviado: 30/01/2026 08:49:02

Visualizado: 30/01/2026 12:21:26

Assinado: 30/01/2026 12:34:01

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), Entrar com SSO

Francine Ohana Dias Neder Issa

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP:

2804:18:5837:78bf:39e0:6f83:a5a8:2c5b

Assinado com o uso do celular

Enviado: 30/01/2026 08:49:02

Reenviado: 30/01/2026 18:21:27

Reenviado: 30/01/2026 18:27:15

Visualizado: 30/01/2026 18:30:56

Assinado: 30/01/2026 18:31:03

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)

Gabriela

Adoção de assinatura: Imagem de assinatura carregada

Usando endereço IP:

2804:18:4089:6763:e0d7:519a:1241:b744

Assinado com o uso do celular

Enviado: 30/01/2026 08:49:03

Visualizado: 30/01/2026 17:25:06

Assinado: 30/01/2026 17:25:23

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	30/01/2026 08:49:03
Envelope atualizado	Segurança verificada	30/01/2026 18:27:15
Envelope atualizado	Segurança verificada	30/01/2026 18:27:15
Envelope atualizado	Segurança verificada	30/01/2026 18:27:15
Envelope atualizado	Segurança verificada	30/01/2026 18:27:15
Entrega certificada	Segurança verificada	30/01/2026 17:25:06
Assinatura concluída	Segurança verificada	30/01/2026 17:25:23
Concluído	Segurança verificada	30/01/2026 18:31:03
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora



Governador Valadares/MG, 05 de maio de 2026

Carta AGV-CAR-JUR-2026/00096

PRT.AGV.2026/000634

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

Assunto: Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) Sob Demanda nº 015/2025 | Não Conformidades | Condições gerais de prestação de serviços

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 ao Ofício em referência, apresentar os esclarecimentos, nos termos que abaixo seguem.

No dia 25/03/2026, a Concessionária recebeu da ARIS o Despacho de Fiscalização (RTF) Sob Demanda nº 015/2025, acompanhado do respectivo Termo de Não Conformidades (TNC), por meio do qual foram apontadas 5 (cinco) Não Conformidades e solicitados esclarecimentos adicionais. Na oportunidade, essa Agência Reguladora concedeu o prazo de 30 (trinta) dias para apresentação da competente manifestação.

Com isso o prestador possui, ainda, o prazo de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, para enviar o RMA - Relatório de Manifestação.

No RMA o prestador poderá apresentar, mediante justificativas que serão enviadas a ARIS-MG para avaliação, contestações e considerações a respeito do RTF e dos prazos definidos conforme RESOLUÇÃO ARIS ZM Nº 106, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2023, contidos no TNC.

Nesse contexto, no que se refere especificamente às não conformidades apontadas pela ARIS, a Concessionária vem apresentar os seguintes esclarecimentos:

1. Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
1	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025; Prot. 427/2025.	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025; SAAE/DGE/002/2025.	Sede	Média	90	Providenciar documentação comprobatória acerca do histórico de regularidade e continuidade da prestação dos serviços de abastecimento de água nos bairros onde foram registradas as ocorrências nos protocolos 020/2025 e 394/2025. Providenciar comprovações da remoção do extravasor de esgoto conectado à rede de drenagem pluvial na intersecção da rua Monte Branco com a rua Monte Castelo, no bairro Vila dos Montes, conforme mencionado no protocolo 427/2025.

Inicialmente, cumpre esclarecer que o Protocolo nº 020/2025, mencionado na Não Conformidade, refere-se a episódio de desabastecimento ocorrido no bairro Castelo, ao passo que o Protocolo nº 394/2025 diz respeito a ocorrência registrada no bairro Sir/Sion.

• **Protocolo 020/2025**

- Apresentar justificativas quanto ao relato de desabastecimento de água no bairro Castelo, coordenadas 18°5249.3"S, 41°5916.9"W, conforme denúncia recebida pelo canal de Ouvidoria da ARIS-MG. Embora o prestador já tenha se manifestado, o usuário alega que o problema não foi resolvido e o desabastecimento permanecia ainda no dia 26/09/2025, conforme última página do documento anexo (Prot. 020.2025).

• **Protocolo 394/2025**

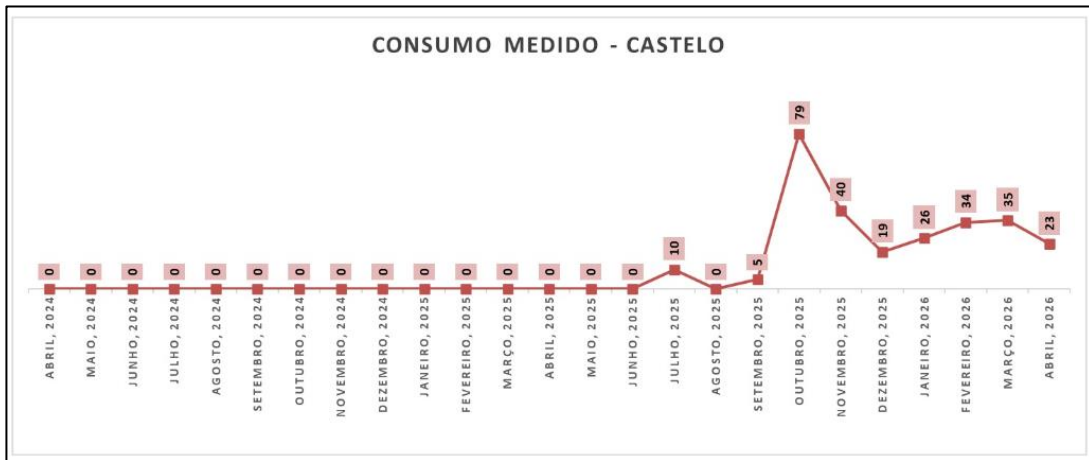
- Esclarecimentos quanto aos relatos de desabastecimento de água contidos no Ofício SAAE/SAL/512/2025.

A regularidade do abastecimento nas regiões do Castelo e Sir/Sion pode ser comprovada por meio dos relatórios de consumo anexo (Doc. 01 e Doc. 02), os quais evidenciam a normalidade operacional do sistema e demonstra a continuidade do fornecimento de água aos usuários atendidos.

Os relatórios de consumo apresentados foram extraídos do SCAE, sistema de gestão comercial utilizado pela Concessionária para o controle e acompanhamento dos dados comerciais, constituindo ferramenta oficial de registro e monitoramento das informações relativas ao consumo e ao faturamento dos usuários.

Os gráficos abaixo, extraídos do referido relatório, corroboram a estabilidade do abastecimento nas localidades, revelando padrão compatível

com a regularidade do fornecimento e com a continuidade da prestação dos serviços.



Os dados apresentados permitem concluir que o abastecimento está regularizado e estabilizado, sendo que eventuais ocorrências, consideradas a dinamicidade e complexidade inerentes ao sistema de distribuição, possuem caráter pontual e transitório, sem comprometimento relevante da continuidade do serviço nas localidades.

Historicamente, a região do Sir/Sion apresenta baixa pressão no sistema de abastecimento, característica associada às limitações estruturais da rede existente. No planejamento de investimentos da Concessionária, está prevista a conclusão das obras do reservatório Belvedere ainda no ano 3 e implantação da setorização do sistema na região, com previsão de conclusão até o ano 5 da concessão. Soluções estas que trarão maior estabilidade no abastecimento da região.

Já em relação ao bairro Castelo, frisa-se que se trata de uma área de expansão, com empreendimento relativamente novo, cuja rede foi recebida pelo

antigo operador, SAAE, no início de 2024. Com a assunção da operação pela Concessionária e o recebimento das redes, passou-se a viabilizar o atendimento à região, com a efetiva disponibilização do serviço à população.

A partir de setembro de 2025, com a intensificação das ações comerciais de fiscalização no local, observou-se aumento progressivo do consumo na região. Anteriormente a essa fiscalização havia consumo irregular de água na localidade, motivo pelo qual o relatório de consumo manteve-se zerado.

Paralelamente, foi identificado furto de cabos e painéis no reservatório que prejudicou temporariamente a prestação do serviço, mas a Concessionária manteve a regularidade do serviço por meio de manobras para o abastecimento do reservatório e eventualmente por meio de caminhão-pipa quando necessário. O incidente foi registrado por meio de Boletim de Ocorrência (Doc. 03).

Adicionalmente, a Concessionária promoveu investimentos em melhorias no reservatório e monitoramento da região por telemetria (conforme registro fotográfico abaixo) para garantir a continuidade e qualidade do serviço.



Instalação de novas válvulas de controle de nível e painel de telemetria

Com a efetivação dessas intervenções estruturais nas regiões, espera-se a regularização do abastecimento e a mitigação dos episódios de desabastecimento, por meio do melhor controle operacional e equilíbrio hidráulico do sistema. Frisa-se que, em ocasiões pontuais de desabastecimento, a Concessionária atua com a continuidade do fornecimento por meio de caminhão-pipa.

Na mesma Não Conformidade, a Agência Reguladora apresentou a recomendação da remoção do extravasor mencionado no protocolo 427/2025 no bairro Vila dos Montes:

• **Protocolo 427/2025**

- Esclarecimentos quanto à continuidade da ocorrência abordada no Ofício SAAE/DGE/002/2025 e anexos, envolvendo extravasamento de esgoto na rede de drenagem de águas pluviais, nas proximidades do cruzamento da rua Monte Branco com rua Monte Castelo, no bairro Vila dos Montes.

Inicialmente, destaca-se que a Rua Monte Castelo apresenta histórico de intercorrências relacionadas ao sistema de esgotamento sanitário. Com o objetivo de mitigar os impactos operacionais existentes à época, foi implantado extravasor em período anterior ao início da concessão.

Após a assunção dos serviços pela Concessionária, houve notificação do SAAE para retirada do referido extravasor, providência que foi devidamente cumprida pela Águas de Valadares, conforme relatório fotográfico anexo (Doc. 04).

Contudo, após a remoção do dispositivo, verificou-se a recorrência de extravasamentos de efluente na localidade, circunstância que demandou, em caráter emergencial, a reconexão do extravasor (conforme relatório fotográfico anexo - Doc. 04), com a finalidade de mitigar riscos sanitários e operacionais até a definição de solução estrutural definitiva.

Assim, o plano de ação adotado pela Concessionária compreende: (i) realização de levantamento topográfico; (ii) identificação técnica da causa raiz do problema; e (iii) execução da solução estrutural definitiva, consistente na substituição do trecho de rede comprometido.

A Concessionária promoveu levantamento topográfico da via, por meio do qual foi constatado que a rede coletora existente apresenta trecho com declividade invertida, condição técnica que compromete o escoamento adequado dos efluentes e contribui diretamente para as ocorrências registradas.

Diante do diagnóstico realizado, foi definida como solução definitiva a substituição de aproximadamente 210 (duzentos e dez) metros de rede coletora de esgoto, com correção da declividade da rede e restabelecimento das condições adequadas de funcionamento hidráulico.

O cronograma preliminar prevê início das obras em maio de 2026, com conclusão estimada para julho de 2026. O início da sondagem e levantamento topográfico, etapa prévia necessária para a execução efetiva da rede, foram iniciados no dia 04 de maio de 2026.

De forma paliativa, até a implementação da solução definitiva, a Concessionária vem realizando serviços preventivos e corretivos, de forma periódica, de desobstrução da rede coletora, com o objetivo de mitigar os extravasamentos, preservar a funcionalidade operacional do sistema e reduzir os impactos à população local (Doc. 05 e Doc 06).

2. Não comunicar à ARIS ZM interrupções no abastecimento de água

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
2	Não comunicar à ARIS ZM interrupções no abastecimento de água	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025;	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025.	Sede	Média	90	Providenciar comprovação acerca da comunicação formal dos eventos de interrupção da prestação dos serviços, ao poder concedente e órgão regulador, nos bairros onde foram registradas as ocorrências (protocolos 020/2025 e 394/2025). Para casos envolvendo interrupções em caráter não emergencial, com duração inferior à 12 (doze) horas, apenas providenciar comprovação acerca do tempo de duração da interrupção.

Em relação à comunicação à ARIS e ao SAAE acerca de eventos de desabastecimento superiores a 12 (doze) horas, nos bairros Castelo e Sir/Sion, não houve formalização específica aos órgãos competentes, considerando que não houve interrupção no abastecimento superior a 12 (doze) horas (conforme relatórios extraídos do ArcGis – Doc. 07 e Doc. 08)

Ressalte-se que, a região do Sir/Sion ainda não possui setorização hidráulica. Sendo uma região de ponta de rede com histórico de baixa pressão, as redes demandam maior tempo para pressurizar e, conseqüentemente normalizar o abastecimento, o que pode gerar na população a sensação de desabastecimento por um período prolongado. Contudo, os eventos de interrupção do abastecimento na região, no referido período, não computaram período superior a 12 (doze) horas.

Quanto à comprovação do tempo de duração das interrupções, especialmente aquelas de caráter não emergencial e com duração inferior a 12 (doze) horas, informa-se que a Concessionária utiliza *software* específico de registro denominado ArcGIS.

Nesse sistema são lançadas informações detalhadas sobre cada ocorrência, incluindo a descrição do problema, o horário de início da paralisação do abastecimento e o momento de conclusão da intervenção, correspondente ao início do processo de recuperação e normalização gradual do sistema, conforme

relatório extraído em anexo, referente ao Castelo e Sir (Doc. 07 e Doc. 08), com a demonstração dessas interrupções.

O ArcGIS consiste em uma plataforma corporativa utilizada para o registro e gerenciamento dos eventos de desabastecimento. Nessa ferramenta, são cadastradas informações como: motivo da interrupção (ex.: vazamentos, falhas operacionais, interrupções de energia), horário previsto de início e término do evento, além do tempo estimado para recuperação do sistema após o restabelecimento do abastecimento (fase de pressurização).

Conforme procedimento interno (Doc. 09) abaixo descrito:

Ao identificar a necessidade de interrupção do abastecimento — seja de caráter programado ou emergencial — o colaborador comunica o Centro de Controle Operacional (CCO), informando, no mínimo: o tipo de interrupção, o horário previsto de início e término, a localização da ocorrência e o diâmetro da rede envolvida.

Recebida a demanda, o CCO realiza as seguintes ações:

- direciona a equipe operacional para execução das manobras necessárias;
- registra o evento de desabastecimento na plataforma ArcGIS; e
- solicita ao setor de Comunicação a elaboração e divulgação do comunicado à população, indicando os bairros afetados.

Os registros dessas comunicações aos usuários permanecem disponíveis nos canais oficiais e, quando necessário, podem ser complementados por relatórios extraídos da plataforma Arcgis, garantindo a rastreabilidade e comprovação das ações realizadas.

3. Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
3	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025;	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025.	Sede	Média	90	Providenciar comprovação acerca da publicidade (divulgação aos usuários) dos eventos de interrupção da prestação dos serviços nos bairros onde foram registradas as ocorrências (protocolos 020/2025 e 394/2025). Para casos envolvendo interrupções em caráter não emergencial, com duração inferior à 12 (doze) horas, apenas providenciar comprovação acerca do tempo de duração da interrupção.

No que se refere à comunicação com a população, o setor de Comunicação elabora materiais padronizados, contendo informações essenciais, como data, local da ocorrência e previsão de normalização do abastecimento. Após validação interna, os comunicados são divulgados por meio de canais oficiais da Concessionária, garantindo ampla publicidade, transparência e acesso à informação pelos usuários afetados. Os comunicados são divulgados por meio dos seguintes canais:

- stories do Instagram oficial da Concessionária;
- site institucional (seção de notícias);
- grupos de WhatsApp institucionais (“Afluentes”); e
- compartilhamento direto com lideranças comunitárias, por meio da equipe de Responsabilidade Social.

Quanto à publicidade dos eventos de interrupção da prestação dos serviços no bairro Castelo e Sir/Sion, destaca-se que a Concessionária possui procedimento interno para efetivar a comunicação para a população. Sendo todas as interrupções de abastecimento amplamente comunicadas aos usuários, conforme procedimento em anexo (Doc. 09).

Além da divulgação em sítio eletrônico referente aos episódios de desabastecimento nos bairros Castelo¹ e Sir/Sion², houve também divulgação na rede social oficial da Concessionária, conforme evidências abaixo:

¹ <https://www.aguasdevaladares.com.br/eta-penha-falta-de-energia-eletrica-na-rede-publica-de-distribuicao/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/intervencao-emergencial-na-eta-do-penha/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/eta-penha-manutencao-programada-para-segunda-25/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/eta-penha-manutencao-programada-prevista-para-quarta-feira-17/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/manutencao-eletrica-na-eta-penha-confira-bairros-afetados/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/manutencao-e-limpeza-na-eta-penha-em-razao-das-fortes-chuvas-nas-cabeceiras/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/intervencao-emergencial-na-eta-penha-confira-os-bairros-afetados-2/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/eta-penha-falta-de-energia-eletrica-na-rede-publica-de-distribuicao/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/conserto-de-rede-no-bairro-castelo/>

² <https://www.aguasdevaladares.com.br/conserto-de-rede-no-bairro-jardins-sir-e-sion-afetados/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/conserto-de-rede-no-carapina-confira-bairros-afetados-2/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/conserto-de-rede-no-cardo-confira-bairros-afetados/>
<https://www.aguasdevaladares.com.br/conserto-de-rede-nas-chacaras-braunas-confira-bairros-afetados/>



Quanto à comprovação do tempo de duração da interrupção, em caráter não emergencial com duração inferior a 12hrs, cumpre ressaltar que houve duplicidade na exigência formulada por esta respeitosa Agência Reguladora, uma vez que a matéria já se encontra contemplada na Não Conformidade nº 2 constante do Termo de Não Conformidade.

De todo modo, a Concessionária já apresentou a devida comprovação por meio dos Relatórios extraídos do sistema ArcGIS (Doc. 07 e Doc. 08) os quais evidenciam os registros de início da interrupção e do restabelecimento do sistema.

4. 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

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
4	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 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 020/2025; Prot. 394/2025;	Protocolo de ouvidoria 020/2025; SAAE/SAL/512/2025.	Sede	Média	90	Providenciar comprovação acerca do registro dos eventos de interrupção na prestação dos serviços de abastecimento de água com duração superior à 12 (doze) horas, contendo o motivo e as providências adotadas para o restabelecimento nos bairros onde foram registradas as ocorrências (protocolos 020/2025 e 394/2025). Para casos envolvendo interrupções em caráter não emergencial, com duração inferior à 12 (doze) horas, apenas providenciar comprovação acerca do tempo de duração da interrupção.

Quanto à comprovação do tempo de duração das interrupções, especialmente aquelas com duração superior à 12hrs, informa-se que a Concessionária utiliza o mesmo *software* de registro denominado ArcGIS. Em relação ao bairro Castelo e Sir, não houve interrupções acima de 12hrs, conforme registrado no sistema.

Quanto à comprovação do tempo de duração da interrupção, em caráter não emergencial com duração inferior a 12hrs, frisa-se que houve duplicidade na exigência formulada por esta respeitosa Agência Reguladora, uma vez que a matéria já se encontra contemplada na Não Conformidade nº 2 constante do Termo de Não Conformidade.

De todo modo, a Concessionária já apresentou a devida comprovação por meio dos Relatórios extraídos do sistema ArcGIS (Doc. 07 e Doc. 08) os quais evidenciam os registros de início da interrupção e do restabelecimento do sistema.

Quanto ao motivo dos eventos de interrupção no abastecimento e providências adotadas, cumpre ressaltar que a Concessionária promoveu as justificativas adequadas na Não Conformidade nº 1 constante do Termo de Não Conformidade.

5. Não obedecer aos prazos para execução dos serviços

Nº	Descrição	Referência	Estrutura/Seção	Protocolo de origem	Ofício de origem	Sistema	Grupo de Infração	Prazo para resolução (dias)	Recomendação
5	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Resolução ARIS-MG nº 185/2025	Condições Gerais da Prestação de Serviços	Prot. 393/2025.	SAAE/SAL/510/2025	Sede	Média	90	Providenciar comprovações acerca das medidas implementadas para prevenção de novos incidentes envolvendo atrasos na execução dos serviços.

Em atenção à não conformidade apontada, referente ao alegado descumprimento dos prazos para execução dos serviços, a Concessionária informa que adotou medidas corretivas e preventivas voltadas ao aprimoramento do fluxo operacional interno, com o objetivo de mitigar riscos de atraso e conferir maior eficiência à esteira de atendimento das ordens de serviço.

Nesse contexto, foi estruturado plano de ação operacional, consistente na revisão e padronização das etapas de programação, execução e desdobramento das ordens de serviço, contemplando integração entre os setores envolvidos desde a abertura da demanda até a recomposição final do pavimento.



Conforme fluxograma acima, o processo passou a observar sequência operacional definida, iniciando-se com a geração da ordem de serviço pelos canais de atendimento, seguida da programação pela área competente, execução do reparo inicial, abertura automática dos desdobramentos necessários, programação específica das etapas subsequentes e conclusão integral do serviço, inclusive com retirada de insumos e recomposição asfáltica.

Tal sistemática permite maior rastreabilidade das demandas, melhor coordenação entre equipes operacionais e administrativas, redução de tempo ocioso entre etapas e monitoramento contínuo dos prazos regulatórios, fatores essenciais para prevenção de recorrência de atrasos.

Ressalta-se, ainda, que a Concessionária vem promovendo acompanhamento permanente da performance operacional, com ajustes internos sempre que identificadas oportunidades de melhoria, evidenciando postura proativa e comprometida com a adequada prestação dos serviços públicos concedidos.

Dessa forma, entende-se que todas as medidas recomendatórias foram devidamente observadas pela Concessionária, com a implementação de providências concretas, eficazes e alinhadas às diretrizes regulatórias, destinadas à prevenção de novos incidentes relacionados a atrasos na execução dos serviços, ao aprimoramento dos fluxos operacionais e à contínua melhoria da prestação dos serviços públicos concedidos.

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

Atenciosamente,

Erich Wyatt



Águas de Governador Valadares SPE S.A



BOLETIM DE OCORRÊNCIA

BO NÚMERO

XXXX

Fl. 1/6

UNIDADE RESPONSÁVEL PELO REGISTRO 6 BPM/8 RPM		MUNICÍPIO GOVERNADOR VALADARES		
UNIDADE DE ÁREA RESPONSÁVEL UNIDADE MILITAR: 160 CIA PM/6 BPM/8 RPM UNIDADE POLICIAL: 2ª DELEGACIA DE POLICIA CIVIL/GOVERNADOR VALADARES				
DATA DO REGISTRO 08/05/2025 08:52		DESTINATÁRIO 3ª DELEGACIA DE POLICIA CIVIL/GOVERNADOR VALADARES		
ORIGEM DA COMUNICAÇÃO				
COMO FOI SOLICITADO O ATENDIMENTO DA OCORRÊNCIA LIGACAO TELEFONICA			DATA DA COMUNICAÇÃO 08/05/2025	HORA DA COMUNICAÇÃO 08:22
ÓRGÃO SOLICITANTE XXXX				
DADOS DA OCORRÊNCIA / ATIVIDADE				
PROVÁVEL DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA PRINCIPAL C01155 - FURTO				
ALVO DO EVENTO BENS / VALORES DE ESTABELECIMENTO /PESSOA JURIDICA				
TENTADO / CONSUMADO CONSUMADO				
EVENTO OCORRIDO DURANTE O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE TRANSPORTE POR APLICATIVO? NÃO				
DATA/HORA DO FATO 08/05/2025 08:22	DATA/HORA DO INÍCIO DO ATENDIMENTO NO LOCAL 08/05/2025 08:35	DATA/HORA FINAL DO ATENDIMENTO 08/05/2025 09:52	DATA/HORA FINAL DO PREENCHIMENTO 08/05/2025 09:52	
DESCRIÇÃO DO LUGAR VIA DE ACESSO PUBLICA		COMPL DE LOCAL MEDIATO VIA DE ACESSO PUBLICA		
LOCAL (AV., RUA, ETC) RUA ACESSO AO PENHA				
NÚMERO 800	KM XXXX	COMPLEMENTO LOTEAMENTO CASTELO	BAIRRO / VILA RESIDENCIAL FIGUEIRA	CEP XXXX
MUNICÍPIO GOVERNADOR VALADARES		UF MG	PAIS BRASIL	
PONTO DE REFERÊNCIA XXXX		LATITUDE -18º 52' 58,8"	LONGITUDE -41º 59' 11,84"	
TIPO VIA XXXX		MEIO UTILIZADO MEIO DESCONHECIDO		
CAUSA PRESUMIDA VANTAGEM ECONOMICA				
QUALIFICAÇÃO DOS ENVOLVIDOS				
ENVOLVIDO 1				
SEXO XXXXX	TIPO ENVOLVIMENTO VITIMA DE AÇÃO CRIMINAL / CIVEL		TIPO DE PESSOA JURIDICA	COD. NATUREZA C01155
TENTADO / CONSUMADO CONSUMADO				
DESCRIÇÃO NATUREZA FURTO				
NOME COMPLETO ÁGUAS DE VALADARES				
NACIONALIDADE XXXX		DATA NASCIMENTO XXXX	NATURALIDADE / UF XX	
IDADE APARENTE XXXX		ESTADO CIVIL XXXX		
COR / RAÇA XXXX		OCUPAÇÃO ATUAL XXXX		
MÃE XXXX				
PAI XXXX				
TIPO DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO XXXX				
NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDADE XXXX		ÓRGÃO EXPEDIDOR XXXX	UF XX	CPF / CNPJ 53667104000110
ESCOLARIDADE XXXX			PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA? XXXX	
ENDEREÇO (AV., RUA, ETC) RUA QUINTINO BOCAIUVA				
NÚMERO 41	KM XXXXXX	COMPLEMENTO XXXX		
BAIRRO CENTRO		MUNICÍPIO GOVERNADOR VALADARES	UF MG	

DIGITADOR: PM1472133

GERADO POR: 117197318
12/05/2025 10:08

Este documento foi impresso pelo Portal do SIDS em Mon May 12 10:28:27 BRT 2025. Para confirmar a autenticidade desse documento, acesse o site www.sids.mg.gov.br, seção "Conferir Autenticidade" e informe o código de

TBFMF-BI46N-FEFXX

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA. Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806





BOLETIM DE OCORRÊNCIA

BO NÚMERO

XXXX

FI. 2/6

ENVOLVIDO 1

PAÍS BRASIL	CEP XXXX	TELEFONE RESIDENCIAL/ CELULAR XXXX	TELEFONE COMERCIAL/ CELULAR XXXX
EMAIL XXXX	MOTIVO AUSÊNCIA TELEFONE/EMAIL INFORMAÇÃO DESCONHECIDA		

ENVOLVIDO 2

SEXO MASCULINO	TIPO ENVOLVIMENTO SOLICITANTE	TIPO DE PESSOA FÍSICA	COD. NATUREZA C01155	TENTADO / CONSUMADO CONSUMADO
DESCRIÇÃO NATUREZA FURTO				
NOME COMPLETO PAULO CEZAR PIRES NEVES FILHO				
NACIONALIDADE BRASILEIRA		DATA NASCIMENTO 28/06/1994	NATURALIDADE / UF GOVERNADOR VALADARES / MG	
IDADE APARENTE 30	GRAU DA LESÃO SEM LESOES APARENTES		ESTADO CIVIL SOLTEIRO	
ORIENTAÇÃO SEXUAL IGNORADO		IDENTIDADE DE GÊNERO IGNORADO		
COR / RAÇA IGNORADA		OCUPAÇÃO ATUAL ANALISTA DE ENGENHARIA		
MÃE ZOTICA APARECIDA FERREIRA DE NEVES				
PAI PAULO CEZAR PIRES NEVES				
TIPO DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO CARTEIRA DE IDENTIDADE CIVIL				
NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDADE 16930653	ÓRGÃO EXPEDIDOR SESP - SECRETARIA ESTADO DA SEGURANCA PUBLICA	UF MG	CPF / CNPJ 11719731608	
ESCOLARIDADE SUPERIOR COMPLETO			PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA? NÃO	
ENDEREÇO (AV., RUA, ETC) RUA BELGICA				
NÚMERO 15	KM XXXXX	COMPLEMENTO XXXX		
BAIRRO GRA DUQUESA		MUNICÍPIO GOVERNADOR VALADARES		UF MG
PAÍS BRASIL	CEP XXXX	TELEFONE RESIDENCIAL/ CELULAR (33) 998-750-713	TELEFONE COMERCIAL/ CELULAR XXXX	
EMAIL XXXX	MOTIVO AUSÊNCIA TELEFONE/EMAIL INFORMAÇÃO DESCONHECIDA			

MATERIAIS E ARMAS BRANCAS

MATERIAL 1

ENVOLV. NR 1	SITUAÇÃO FURTADO / ROUBADO (NAO RECUPERADO)	QUANTIDADE XXXX	UNIDADE P/V XXXX	VALOR XXXX
OBJETO OUTROS OBJETOS (DISCRIMINAR NO HISTORICO)				
SÉRIE / IDENTIFICAÇÃO XXXX	MARCA XXXX	MODELO XXXX	COR XXXX	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES 04 VIAS DE CABO FIO DE COBRE 20 METROS CADA, TOTALIZANDO 80 METROS DE FIOS; PAINEL DE TELEMETRIA DE COMUNICAÇÃO COM CENTRAL, VÁLVULA DE REGULAGEM DE NÍVEL NA COR AZUL UM MACRO MEDIDOR ULTRA SÔNICO				

HISTÓRICO DA OCORRÊNCIA / ATIVIDADE

OS MILITARES DESLOCARAM PARA O ENDEREÇO ONDE ACONTECEU UM FURTO DE MATERIAIS PERTENCENTES A EMPRESA ÁGUA DE VALADARES.

O SOLICITANTE PAULO CEZAR FUNCIONÁRIO RELATOU QUE OS AUTORES DANIFICARAM O LOCAL ONDE SE ENCONTRA O RESERVATÓRIO DE ÁGUA DO LOTEAMENTO CASTELO.

FORAM FURTADOS OS SEGUINTE MATERIAIS:

04 VIAS DE CABO FIO DE COBRE 20 METROS CADA, TOTALIZANDO 80 METROS DE FIOS;
PAINEL DE TELEMETRIA DE COMUNICAÇÃO COM CENTRAL, VALOR DO OBJETO APROXIMADAMENTE 20.000,00 REAIS;
VÁLVULA DE REGULAGEM DE NÍVEL NA COR AZUL, VALOR DE 10.000,00;
UM MACRO MEDIDOR ULTRA SÔNICO ,VALOR 20.000,00.

FOI DANIFICADO A GRADE DE PROTEÇÃO DAS VÁLVULAS E OS FIOS FORAM CORTADOS DO POSTE ILUMINAÇÃO E ARRANCADOS O SOLICITANTE NÃO SOUBE DIZER PRECISAMENTE QUANDO OCORREU O FURTO E NO LOCAL NÃO HÁ CÂMERAS.

Perícia Técnica

DIGITADOR: PM1472133

GERADO POR: 11719731608
12/05/2025 10:08:03

Este documento foi impresso pelo Portal do SIDS em Mon May 12 10:28:27 BRT 2025. Para confirmar a autenticidade desse documento, acesse o site www.sids.mg.gov.br, seção "Conferir Autenticidade" e informe o código de

TBFMF-BI46N-FEFXX

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA FERREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806





BOLETIM DE OCORRÊNCIA

BO NÚMERO

XXXX

Fl. 3/6

Perícia Técnica

PERÍCIA TÉCNICA COMPARECEU?	PREFIXO DA VIATURA	PLACA DA VIATURA	PERITO (MATRÍCULA - NOME)
NÃO	XXXX	XXXX	XXXX - XXXX
MOTIVO DO NÃO COMPARECIMENTO			
XXXX			

VIATURAS

VIATURA 1

TIPO DA VIATURA	ÓRGÃO			
PRINCIPAL	POLÍCIA MILITAR			
DESCRIÇÃO / OBSERVAÇÃO				
VIATURA UTILITÁRIO -				
PLACA	PREFIXO / ÓRGÃO	REGISTRO GERAL	PREFIXO PADRÃO	PROBLEMAS DURANTE O ATENDIMENTO
TDA5C21	PM	35976	35976	XXXX

MILITARES/POLICIAIS INTEGRANTES

MILITAR/POLICIAL INTEGRANTE

NUM VIATURA	MATRÍCULA	CARGO
1	1298496	3 SARGENTO
NOME COMPLETO		
ANDERSON HENRIQUE SILVA OLIVEIRA		
CORPORAÇÃO		
POLÍCIA MILITAR		
UNIDADE	Hipotecado?	
1 GP/3 PEL/160 CIA PM/6 BPM/8 RPM	NÃO	

MILITAR/POLICIAL INTEGRANTE

NUM VIATURA	MATRÍCULA	CARGO
1	1578129	3 SARGENTO
NOME COMPLETO		
WELTON DE SENA CUNHA		
CORPORAÇÃO		
POLÍCIA MILITAR		
UNIDADE	Hipotecado?	
1 GP/3 PEL/160 CIA PM/6 BPM/8 RPM	NÃO	

DADOS PARA CONTROLE INTERNO/RELATOR DA OCORRÊNCIA

UNIDADE	
1 GP/3 PEL/160 CIA PM/6 BPM/8 RPM	
MATRÍCULA	NOME COMPLETO
1298496	ANDERSON HENRIQUE SILVA OLIVEIRA
CARGO	
3 SARGENTO	
CORPORAÇÃO	
POLÍCIA MILITAR	
ASSINATURA:	

RECIBO DA AUTORIDADE A QUE SE DESTINA OU SEU AGENTE / AUXILIAR POLICIAL OU RECIBO DO RESPONSÁVEL CIVIL

DESTINATÁRIO / RECIBO 1

Recebi o "Boletim de Ocorrência" de Número BO XXXX e Número de REDS 2025-021158597-001 para conhecimento e providências, bem como as pessoas, materiais, objetos, animais, substâncias e/ ou documentos que, existindo, estejam descritos ou assinalados neste documento.

DATA	HORA	MATRÍCULA	NOME
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
CARGO			
XXXX			
ÓRGÃO/UF			
POLÍCIA CIVIL MG			
UNIDADE			
3ª DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL/GOVERNADOR VALADARES			
PROVIDÊNCIA A SER TOMADA PELA AUTORIDADE			
XXXX			
ITENS ENTREGUES A ESTE DESTINATÁRIO			
XXXX			

DIGITADOR: PM1472133

GERADO POR: 11719731
12/05/2025 10:08

Este documento foi impresso pelo Portal do SIDS em Mon May 12 10:28:27 BRT 2025. Para confirmar a autenticidade desse documento, acesse o site www.sids.mg.gov.br, seção "Conferir Autenticidade" e informe o código de

TBFMF-BI46N-FEFXX

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806





BOLETIM DE OCORRÊNCIA

BO NÚMERO

XXXX

Fl. 4/6

ASSINATURA

RECIBO GERADO POR:

PM1472133 - AMARILDO COSTA NEVES

DATA DE CRIAÇÃO DO RECIBO:

08/05/2025 09:40

DIGITADOR: PM1472133

GERADO POR: 1171973108
12/05/2025 10:08

Este documento foi impresso pelo Portal do SIDS em Mon May 12 10:28:27 BRT 2025. Para confirmar a autenticidade desse documento, acesse o site www.sids.mg.gov.br, seção "Conferir Autenticidade" e informe o código de

TBFMF-BI46N-FEFXK

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F46B-1413-55669-9806





BOLETIM DE OCORRÊNCIA

BO NÚMERO

XXXX

FI. 5/6

FOTOS DOS MATERIAIS

MATERIAL 1



MATERIAL 1



DIGITADOR: PM1472133

GERADO POR: 11719731
12/05/2025 10:28:27

Este documento foi impresso pelo Portal do SIDS em Mon May 12 10:28:27 BRT 2025. Para confirmar a autenticidade desse documento, acesse o site www.sids.mg.gov.br, seção "Conferir Autenticidade" e informe o código de

TBFMF-BI46N-FEFXX

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F46B-1413-55669-9806





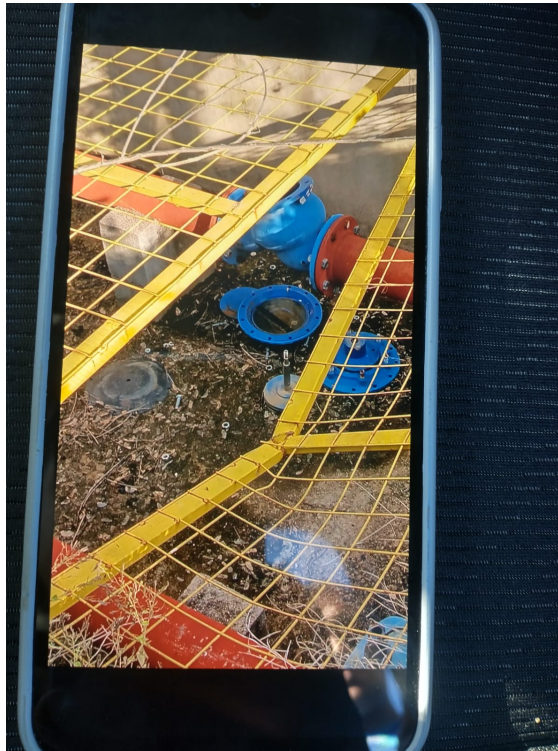
BOLETIM DE OCORRÊNCIA

BO NÚMERO

XXXX

FI. 6/6

MATERIAL 1



***** FIM DOS ANEXOS: O RESTANTE DA PÁGINA DEVE SER INUTILIZADO. *****

***** FIM DO REGISTRO: O RESTANTE DA PÁGINA DEVE SER INUTILIZADO. *****

DIGITADOR: PM1472133

GERADO POR: 11719731
12/05/2025 10:08

Este documento foi impresso pelo Portal do SIDS em Mon May 12 10:28:27 BRT 2025. Para confirmar a autenticidade desse documento, acesse o site www.sids.mg.gov.br, seção "Conferir Autenticidade" e informe o código de

TBFMF-BI46N-FEFXK

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-55669-9806> e informe o código F46B-1413-55669-9806





Boletim de Ocorrência -FURTO RESERVATÓRIO CASTELO

De Paulo Cezar Pires Neves Filho <paulo.nfilho@aguasdevaladares.com.br>

Data Seg, 12/05/2025 09:34

Para Heverton Aparecido Barroso Oliveira <heverton.oliveira@aguasdevaladares.com.br>; Cedoc Minas Gerais <cedoc@aguasdevaladares.com.br>; Matheus Batista Vonderscher <matheus.vonderscher@aegea.com.br>; Leonardo Fernandes de Lima Ribeiro <leonardo.fribeiro@aguasdevaladares.com.br>

Cc Marcos Vinicius Antunes <marcos.antunes@aegea.com.br>

📎 1 anexo (717 KB)

REDS_2025-021158597-001.pdf;

Prezados,

Segue em anexo BO do furto realizado no reservatório castelo.

[@Cedoc Minas Gerais](#), para arquivo.

Att,



Paulo Cezar Pires Neves Filho

Eficiência Energética

+55 33 99875-0722

Rua Quintino Bocaiuva, 41

CEP 35010-220- Centro

Governador Valadares | MG

<http://www.aguasdevaladares.com.br>



ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES

RELATÓRIO SETOR SERVIÇOS

GOVERNADOR VALADARES - MINAS GERAIS

MONTE BRANCO,90 – VILA DOS MONTES

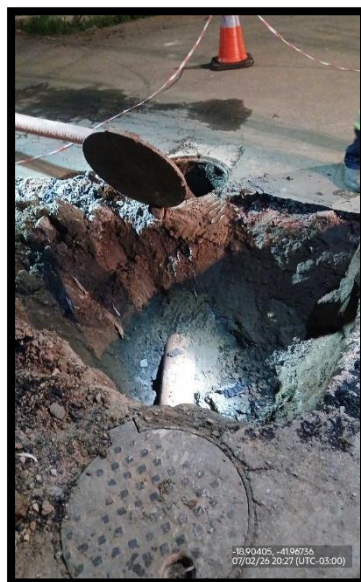
Ordem de Serviço nº 211321 Matrícula. 317691 – Retirada do extravasor



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806

MONTE BRANCO,90 – VILA DOS MONTES

Ordem de Serviço nº 29764 Matrícula. 317691 – Reconexão do extravasor



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806



Ordem de Serviço



Id da Atividade: 74313479 **Ano:** 2026 **Status:** Finalizada
Data de Criação: 06/04/2026 16:19:0 **Programação:** 08/04/2026 14:11:56 **Equipe:** AGVESGD-04
Cliente: 714194 - PREFEITURA MUNICIPAL DE GOV. VALADARES
Solicitante: PREFEITURA MUNICIPAL DE GOV. VALADARES
Serviço Realizado: 138007-INSPEÇÃO DE REDE DE ESGOTO
Protocolo de Origem: 78840/2026-1
Endereço: RUA MONTE PASCOAL,470 GOVERNADOR VALADARES
Motivo Não Execução:
Obs. Abertura da OS: DEMANDA OFICIO - RELATO DE EXTRAVASAMENTO PROX A ESQUINA DA MONTE BRANCO

Informações Complementares

Início Execução: 08/04/2026 14:43 **Fim Execução:** 08/04/2026 15:50
Lacre Retirado: **Lacre Instalado:**
HD Retirado: **HD Instalado:**
Leitura Retirada: 657 **Leitura Instalação:**

Formulário de Perguntas em Campo

Pergunta	Resposta
Última Leitura Do Hidrometro	657
Nome do usuário que reordenou	Samuel Camargo Santana
Utilização	PUBLICO MUNICIPAL
Número do Imóvel	470
Bairro	VILA DOS MONTES
Setor	1
Zona	1
Número da Quadra	1820
Rota	198
Sequência	1820
Qual Diâmetro Da Rede	200mm
Foram verificadas as condições de segurança para a realização dos serviços?	Sim
Tipo Ligação	Água e Esgoto
Recomposição De Pavimento Necessária?	NÃO

Parecer de Campo

Parecer: sem extravasamento no local





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizm.100c.com.br/verificacao/?46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizm.100c.com.br/verificacao/?46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806





Ordem de Serviço



Registro Fotográfico



Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://arizm.100c.com.br/verificacao/F-46B-1413-5569-9806> e informe o código F 46B-1413-5569-9806

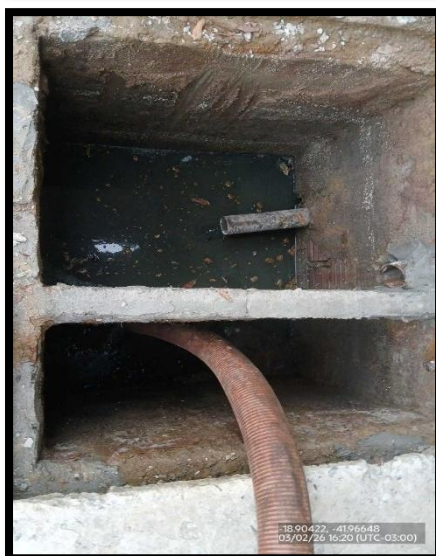


ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES

RELATORIO SETOR SERVIÇOS

ANÁLISE DE DESOBSTRUÇÕES REALIZADAS NO BAIRRO VILA DOS MONTES

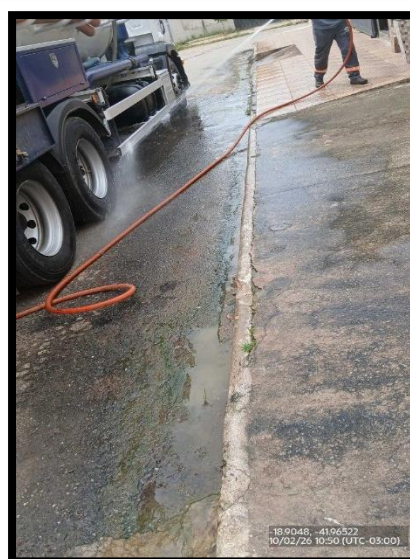
GOVERNADOR VALADARES - MINAS GERAIS
Abril/2026



MONTE SINAI,460 – VILA DOS MONTES - 03/02/2026

Mat. 855952

Serviço executado: Limpeza de fossa



MONTE SIAO,451 – VILA DOS MONTES - 03/02/2026

Mat. 855952

Serviço executado: Desobstrução de ramal de esgoto



MONTE GILBOA,99 – VILA DOS MONTES - 10/02/2026

Mat. 855952

Serviço executado: Manutenção preventiva de rede de esgoto



MONTE HOREB,73 – VILA DOS MONTES - 11/02/2026

Mat. 645273

Serviço executado: Desobstrução de ramal de esgoto



MONTE THABOR,101 – VILA DOS MONTES - 12/02/2026

Mat. 519863

Serviço executado: Manutenção preventiva de rede de esgoto



MONTE THABOR,19 – VILA DOS MONTES - 07/01/2026

Mat. 314099

Serviço executado: Manutenção preventiva de rede de esgoto



MONTE GILBOA,163 – VILA DOS MONTES - 12/02/2026

Mat. 929212

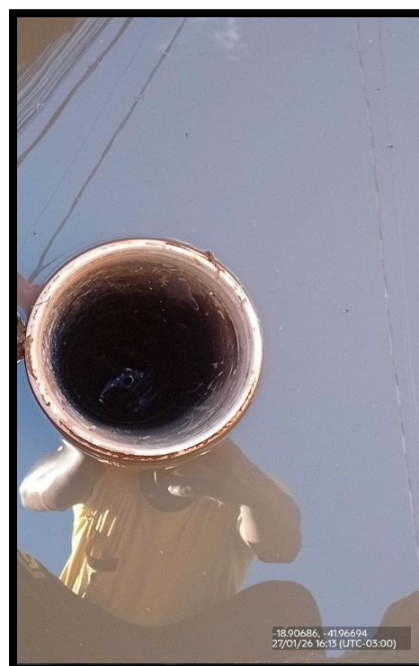
Serviço executado: Desobstrução de rede de esgoto



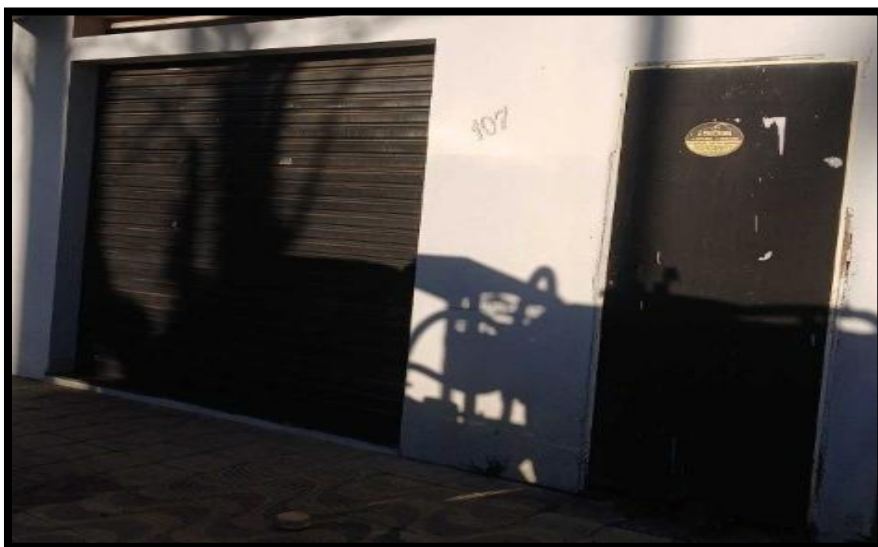
RUA MONTE THABOR,101 – VILA DOS MONTES – 12/02/2026
MAT. 519863
SERVIÇO EXECUTADO - PREVENTIVA



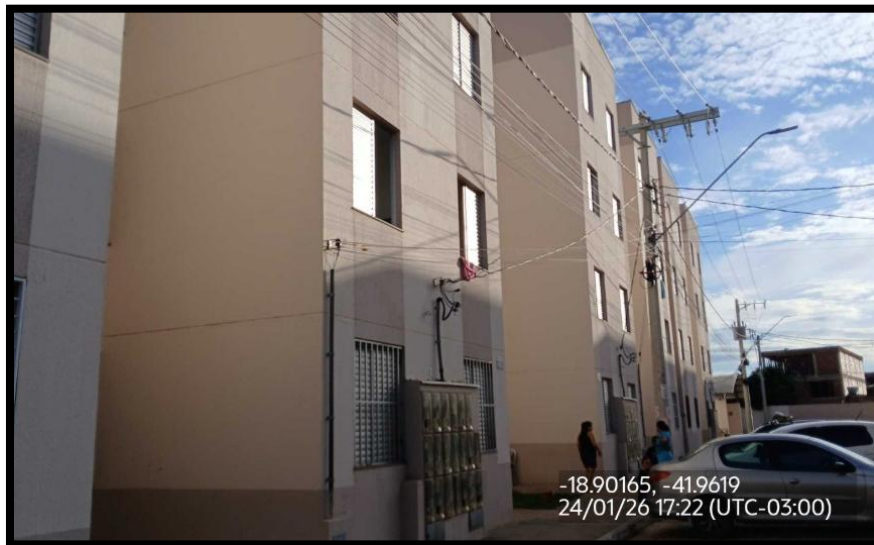
RUA MONTE CASTELO,475 – VILA DOS MONTES – 28/01/2026
MAT. 592307
SERVIÇO EXECUTADO - DESOBSTRUÇÃO DE REDE



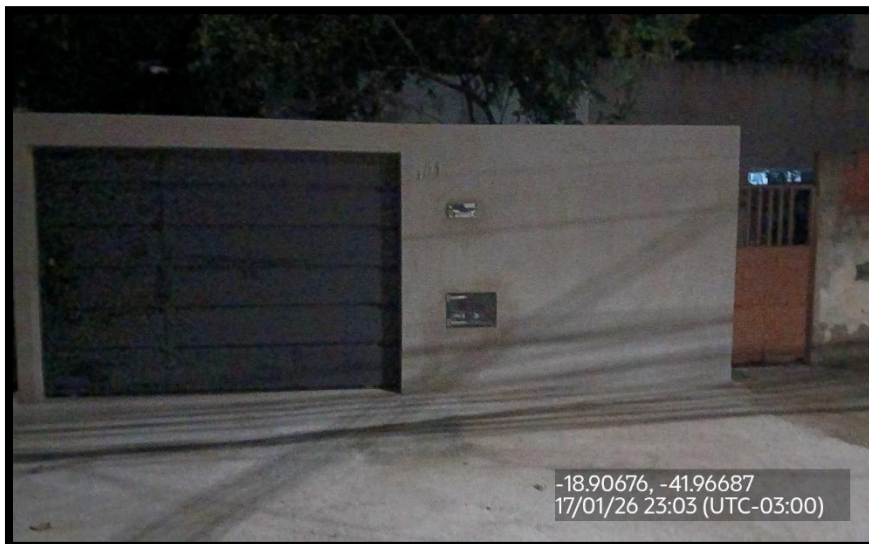
RUA MONTE THABOR,119 – VILA DOS MONTES – 27/01/2026
MAT. 415375
SERVIÇO EXECUTADO - PREVENTIVA



RUA MONTE MORIA,107 – VILA DOS MONTES – 25/01/2026
MAT. 910001
SERVIÇO EXECUTADO - DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL



**RUA MONTE GILBOA,163 – VILA DOS MONTES – 24/01/2026
MAT. 928999
SERVIÇO EXECUTADO - DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL**

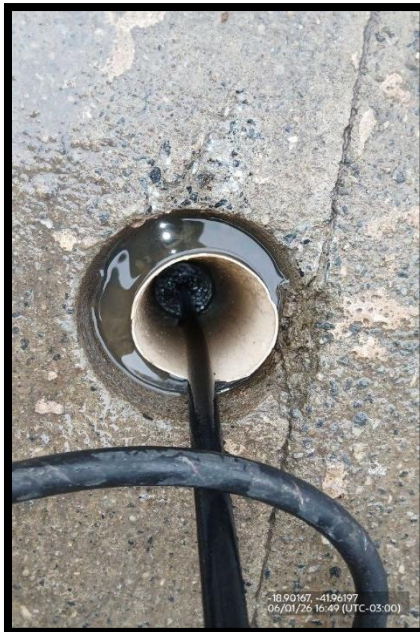


MONTE THEBOR,101 – VILA DOS MONTES – 18/01/2026
MAT. 519863
SERVIÇO EXECUTADO – DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL

Assinado por 2 pessoas: ANDERSON DA SILVA GALDINO e EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://ariszm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806> e informe o código F46B-1413-5569-9806



RUA MONTE GILBOA,163 – VILA DOS MONTES – 18/01/2026
MAT. 928857
SERVIÇO EXECUTADO – DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL



RUA MONTE GILBOA,163 – VILA DOS MONTES – 07/01/2026
MAT. 929212
SERVIÇO EXECUTADO – DESOBSTRUÇÃO DE REDE

Interrupções no abastecimento

Procedimento de comunicação

Ao identificar a necessidade de interrupção do abastecimento — seja de caráter programado ou emergencial —, o solicitante deve comunicar ao Centro de Controle Operacional (CCO), informando, no mínimo: o tipo de interrupção, o horário previsto de início e término, a localização da ocorrência e o diâmetro da rede envolvida.

Recebida a demanda, o CCO realiza as seguintes ações:

- direciona a equipe operacional para execução das manobras necessárias;
- registra o evento de desabastecimento na plataforma ArcGIS;
- solicita ao setor de Comunicação a elaboração e divulgação do comunicado à população, indicando os bairros afetados.

O ArcGIS consiste em uma plataforma corporativa utilizada para o registro e gerenciamento dos eventos de desabastecimento. Nessa ferramenta, são cadastradas informações como: motivo da interrupção (ex.: vazamentos, falhas operacionais, interrupções de energia), horário previsto de início e término do evento, além do tempo estimado para recuperação do sistema após o restabelecimento do abastecimento (fase de pressurização).

A Figura 1 ilustra a interface da plataforma com o usuário.

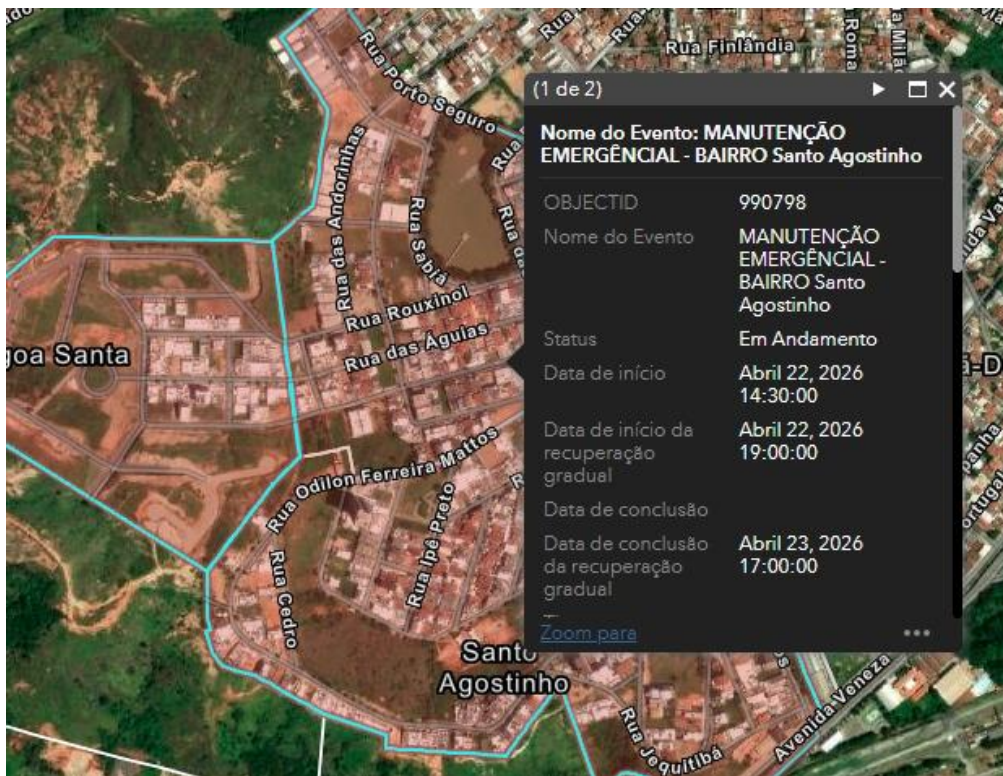
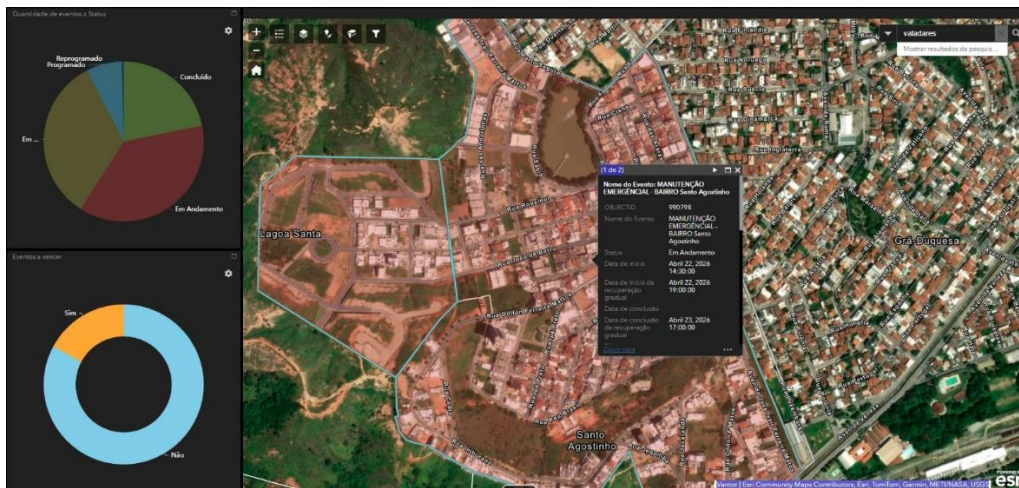


Figura 1: Plataforma ArcGIS para cadastro de eventos de desabastecimento.

Além de proporcionar maior controle e rastreabilidade das ocorrências, a plataforma também serve como suporte ao atendimento ao cliente, permitindo que a central de atendimento (call center) consulte, em tempo real, eventos ativos e informe prontamente os usuários.

A plataforma possibilita, ainda, a extração de relatórios em formato Excel, contendo informações detalhadas dos eventos, como data, horário, duração da interrupção e número de ligações afetadas, conforme Figura 2.

ID Evento	Nome do Evento	Descrição da Categoria	Descrição da Sub-categoria	Data de
371883	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Vazamento identificado na região causando oscilação no abastecimento	Manutenção de rede	14/07/2023
383610	Manutenção Emergencial - BARRIO Palmeiras	Manutenção Corretiva - Rede de abastecimento	Manutenção de rede	24/07/2023
397787	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Manutenção Corretiva - Rede de abastecimento	Manutenção de rede	26/07/2023
404163	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Manutenção Emergencial - Ação de Vandalismo ou Intervenção Popular	Manutenção de rede	26/07/2023
409003	Manutenção Emergencial - Palmeiras	Vazamento identificado na região causando oscilação no abastecimento	Manutenção de rede	29/07/2023
430178	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Manutenção Corretiva - Rede de abastecimento	Manutenção de rede	13/09/2023
467215	MANUTENÇÃO - PALMEIRAS	Manutenção Corretiva - Rede de abastecimento	Manutenção de rede	26/09/2023
486769	INTERVENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Vazamento identificado na região causando oscilação no abastecimento	Manutenção de rede	06/09/2023
500824	Palmeiras	Manobra Operacional Emergencial ocasionando oscilação de abastecimento na região	Manutenção de rede	11/09/2023
501770	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Manutenção Corretiva - Rede de abastecimento	Manutenção de rede	12/09/2023
534443	INTERVENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Manobra Operacional Emergencial ocasionando oscilação de abastecimento na região	Manutenção de rede	24/09/2023
541797	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Manutenção Corretiva - Rede de abastecimento	Manutenção de rede	26/09/2023
559691	INTERVENÇÃO EMERGENCIAL - BARRIO Palmeiras	Manobra Operacional Emergencial ocasionando oscilação de abastecimento na região	Manutenção de rede	02/10/2023

Figura 2: Relatório em formato Excel, extraído da Plataforma ArcGIS com registros de eventos de desabastecimento.

No que se refere à comunicação com a população, o setor de Comunicação elabora material padronizado, contendo informações essenciais como data, local da ocorrência e previsão de normalização do abastecimento. Após validação interna, os comunicados são divulgados por meio dos seguintes canais:

- stories do Instagram oficial da Concessionária;
- site institucional (seção de notícias);
- grupos de WhatsApp institucionais (“Afluentes”);
- compartilhamento direto com lideranças comunitárias, por meio da equipe de Responsabilidade Social.

Os registros dessas comunicações permanecem disponíveis nos canais oficiais e, quando necessário, podem ser complementados por relatórios extraídos da plataforma ArcGIS, garantindo a rastreabilidade e comprovação das ações realizadas.



PRES » DGE » DTO

» **CDTO**

Anderson da Silva

Galdino -

*Coordenador de**Fiscalização e**Regulação*PRES » DGE » **DTO****Despacho
Fiscalização Sob
Demanda - 10-
015/2025**

25/03/2026 14:18

(Respondido)



PRES » DGE » DTO

» CDTO » **Fisc.****Amb. 1**

Emilio Andrade

Moura Pereira -

*Analista de**Fiscalização e**Regulação*Centro de
Documentação -
AGV

Governador Valadares, 25 de março de 2026

Prezados,

Com nossos cordiais cumprimentos, trata-se o presente despacho do envio, à concessionária Águas de Governador Valadares, na qualidade de prestador dos serviços abastecimento de água e esgotamento sanitário, do Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) e respectivo Termo de Não Conformidades (TNC), em anexo, relacionados ao Processo Administrativo de Fiscalização Sob Demanda N°015/2025.

O RTF contém o objetivo, a metodologia, as constatações, as recomendações e as conclusões, na visão da equipe de fiscalização do órgão regulador a respeito da fiscalização supracitada. Já o TNC, foi gerado a partir dos apontamentos feitos no RTF, explicita os procedimentos e/ou estruturas que estejam em desacordo com os dispositivos legais, contratuais ou regulamentares que disciplinam a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e que devem ser corrigidos pelo prestador.

Com isso o prestador possui, ainda, o prazo de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, para enviar o RMA - Relatório de Manifestação.

No RMA o prestador poderá apresentar, mediante justificativas que serão enviadas a ARIS-MG para avaliação, contestações e considerações a respeito do RTF e dos prazos definidos conforme RESOLUÇÃO ARIS ZM N° 106, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2023, contidos no TNC.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, o que poderá ser feito pelos seguintes meios de contato:

Telefone: 0800 131 4000

E-mail: engenhariaambiental1@aris.mg.gov.br.

Atenciosamente,



Este documento foi assinado digitalmente.

[015_2025__DTO_ARIS_MG_GOVERNADOR_VALADARES_AE_Com
_anexos.pdf](#) (26,38 MB) 1
download
A revisar

25/03/2026 às 14:18

PRES » DGE » DTO » CDTO » Fisc. Amb. 1 • **Emilio Andrade Moura Pereira** solicitou a assinatura de **Anderson da Silva Galdino** em Despacho Fiscalização Sob Demanda - 10- 015/2025

**Despacho
Fiscalização Sob
Demanda - 11-
015/2025**

25/03/2026 14:19

(Encaminhado)



PRES » DGE » DTO
» CDTO » **Fisc.
Amb. 1**

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



PRES » DGE » **DTO**



25/03/2026 às 14:26

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](#)

Enviado via e-mail em 25/03/2026 às 14:26

25/03/2026 às 14:28

PRES » DGE » DTO » CDTO - Anderson G. assinou digitalmente [Assinatura 1Doc] com o certificado **ANDERSON**

DA SILVA GALDINO CPF **015.XXX.XXX-22** conforme [MP nº 2.200/2001](#)

Verificar Co-assinar

Enviado via e-mail em 25/03/2026 às 14:28

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

« Voltar - Central de Atendimento

[Início](#)

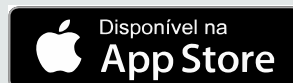
[Organograma](#)

[Meu Inbox](#)

[Transparência](#)

[Central de Serviços](#) [Verificar Assinatura](#)

Baixe o Aplicativo da
Central de
Atendimento



**Agência Reguladora
Intermunicipal dos Serviços
de Saneamento de Minas
Gerais**

Central de Atendimento

☎ 0800 131 4000

📍 Rua José dos Santos, 275





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: F46B-1413-5569-9806

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

- ✓ ANDERSON DA SILVA GALDINO (CPF 015.XXX.XXX-22) em 02/06/2026 10:50:51 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ EMILIO ANDRADE MOURA PEREIRA (CPF 465.XXX.XXX-17) em 02/06/2026 11:00:28 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://arizm.1doc.com.br/verificacao/F46B-1413-5569-9806>