



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA GFE 06/2019

Fiscalização periódica de programas especiais, incentivos e obrigações

PRESTADORES DE SERVIÇOS: Copasa / Copanor

**Gerência de Fiscalização Econômica (GFE)
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira**

Maio de 2019

Diretoria Colegiada:

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso
Gustavo Cunha Gibson
Antônio Claret de Oliveira Júnior

Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRFEF):

Raphael Castanheira Brandão

Gerência de Fiscalização Econômica (GFE):

Rômulo José Soares Miranda

Equipe Técnica:

Dirceu Alves Machado Júnior – Analista Fiscal e de Regulação – GFE
Fernando José Araújo de Moura – Analista Fiscal e de Regulação – GFE
Glauco Magno Ribeiro – Analista Fiscal e de Regulação – GFE
Vinícius Sales Fraga – Analista Fiscal e de Regulação – GFE

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	ANÁLISES E RESULTADOS.....	2
2.1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2
2.1.1	Análise	3
2.1.2	Constatações, não conformidades e recomendações.....	7
2.2	SUBSÍDIO COPANOR	9
2.2.1	Variação de Receita (VR)	10
2.2.2	Realização de Aporte (RA)	11
2.2.3	Investimento e Manutenção (IM)	11
2.2.4	Componente Financeiro (STC).....	12
2.2.5	Constatações, não conformidades e recomendações.....	13
2.3	PROGRAMA DE PROTEÇÃO DE MANANCIASIS	14
2.3.1	Variação de Receita (VR)	15
2.3.2	Realização da Meta (RM)	15
2.3.3	Transparência	16
2.3.4	Constatações, não conformidades e recomendações.....	17
2.4	REPASSES TARIFÁRIOS A FUNDOS MUNICIPAIS DE SANEAMENTO	18
2.4.1	Análise	18
2.4.2	Constatações, não conformidades e recomendações.....	19
3	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	20
	ANEXO	23

1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo consolidar os resultados observados no contexto do Processo de Fiscalização Econômica Periódica, em que a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), no exercício de suas atribuições, fiscaliza os incentivos estabelecidos em Revisão Tarifária da Copasa, finalizada em 2017.

O presente documento apresenta, então, os resultados da fiscalização dos seguintes instrumentos regulatórios: fator de desempenho dos serviços de atendimento telefônico providos pela Copasa e pela Copanor; subsídio inter-regional destinado à promoção de investimentos pela Copanor; Programa de Proteção de Mananciais; e repasses tarifários a Fundos Municipais de Saneamento Básico.

Além desta seção introdutória, o documento busca, em sua segunda seção, avaliar os resultados de cada programa, incentivo e obrigação relativa aos prestadores fiscalizados. Estão compreendidas, respectivamente, a avaliação do atendimento dos prestadores aos indicadores de qualidade e agilidade do atendimento telefônico a seus usuários; a apuração dos aportes e receitas inferidas, correspondentes ao subsídio tarifário destinado a investimentos na subsidiária da Copasa para as regiões Norte e Nordeste de Minas Gerais; a apuração dos montantes e o acompanhamento da aplicação de recursos no Programa de Proteção de Mananciais; e, por fim, relaciona-se os municípios habilitados aos repasses tarifários para fundos municipais de saneamento, bem como, estima-se o montante de impacto a ser incluído nas tarifas do prestador. Todos os tópicos contemplam também recomendações de ajustes e indicam eventuais não conformidades observadas. As demais seções trazem a consolidação das análises, por meio de conclusões e recomendações gerais, além de anexo com discriminação dos municípios cujos fundos municipais de saneamento foram habilitados ao repasse tarifário homologado pela Arsaie-MG para o reajuste do ano de 2019.

A base normativa e os mecanismos de controles estão estabelecidos, de forma geral, nas resoluções Arsaie-MG nº 82/2016, nº 96/2017 e nº 100/2017, que agregam os resultados globais da Revisão Tarifária, e nas Notas Técnicas (NT's) que as acompanham. Os documentos utilizados pela Agência na realização da fiscalização encontram-se referenciados nos tópicos que abordam cada incentivo.

2 ANÁLISES E RESULTADOS

2.1 Atendimento telefônico

A Arsaie-MG considera a qualidade do atendimento ao usuário dos serviços regulados como tema de grande relevância, por isso, nos termos do art. 39 da Resolução Normativa Arsaie-MG Nº 003/2010, estabeleceu a obrigatoriedade do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dispor, em toda sua área de atuação, de atendimento telefônico gratuito aos usuários durante 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Tal obrigação foi reafirmada pelo art. 18 da Resolução Normativa Arsaie-MG Nº 40/2013, para os prestadores regionais e aqueles que atuem em município com população superior a 100 mil habitantes, restringindo a gratuidade apenas ao caso dos prestadores regionais. Em junho de 2017, por meio da Resolução Normativa Arsaie-MG Nº 94/2017, a Agência estabeleceu novas condições a serem respeitadas pelos prestadores no atendimento ao público, diferenciando as condições de atendimentos emergencial e não-emergencial e mantendo a gratuidade do atendimento telefônico realizado por prestadores regionais.

Do ponto de vista econômico-financeiro, a Nota Técnica CRFEF/GREF nº 02/2013 avaliou os custos regulatórios de atendimento telefônico da Copasa e da Copanor aos seus usuários e apresentou definições de custos eficientes e níveis de serviço a serem observados pelos prestadores. Essa Nota definiu também a forma de acompanhamento semestral, por parte da Agência, e os mecanismos de ajuste do custo regulatório a serem considerados nos ajustes tarifários, em função de um bom ou mau desempenho dos prestadores nesse atendimento.

Com o objetivo de incentivar desempenhos acima da meta, desencorajar desempenhos insatisfatórios e estimular o aumento de eficiência e a qualidade no serviço de atendimento telefônico gratuito da Copasa, estabeleceu-se um Fator de Desempenho (FD), diretamente relacionado ao resultado obtido no Índice de Desempenho (ID).

Com base nas disposições da Nota Técnica CRFEF/GREF nº 02/2013, a Arsaie-MG recebe dos prestadores relatórios mensais de desempenho e apura indicadores mensais diversos, dentre eles o FD, que variava entre -10% e +10% e tem seu valor médio (no período de referência) utilizado para avaliação dos custos regulatórios de atendimento telefônico, no momento do ajuste tarifário.

A partir da Revisão Tarifária de 2017, os custos do atendimento telefônico gratuito foram incorporados à base tarifária, deixando de ser tratados como custo regulatório. Por meio da Nota Técnica CRFEF nº 46/2017¹, o incentivo positivo foi reduzido de 10% para 5% de forma a continuar encorajando a melhoria contínua dos serviços para os usuários. Por sua vez, caso as metas estabelecidas não sejam alcançadas, a Copasa poderá sofrer uma penalização ainda da ordem de 10%. Essa nota redefiniu que a forma de acompanhamento passaria a ser anual, em detrimento do acompanhamento semestral anteriormente adotado.

Esta seção apresenta os resultados do Processo de Fiscalização do atendimento telefônico da Copasa e Copanor, que objetivou:

¹ A Nota Técnica CRFEF/GREF encontra-se disponível em http://www.arsae.mg.gov.br/images/documentos/audiencia_publica/13/documentos_alterar/NTCRFEF_46_2017_COE_Copasa.pdf.

- (i) Avaliar os indicadores² de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos nas Notas Técnicas, para o período de janeiro a dezembro de 2018;
- (ii) Acompanhar a adoção de medidas voltadas à confiabilidade dos relatórios mensalmente recebidos.

2.1.1 Análise

2.1.1.1 Apresentação dos Índices

A fiscalização de atendimento telefônico, apresentada nesta seção, baseia-se na recepção, em caráter mensal, de arquivos contendo informações sobre o atendimento telefônico aos usuários da Copasa e da Copanor, em formato previsto pela Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013. Além dos relatórios de chamadas, são recebidas também imagens digitalizadas de telas de sistemas de suporte ao atendimento, para análises de consistência de parâmetros utilizados no cálculo dos indicadores.

Apresenta-se, a seguir, os resultados atingidos pelos atendimentos da Copasa e da Copanor em cada um desses indicadores de controle, conforme cálculos da Agência, comparando-os com as metas estabelecidas. Nas Tabelas 1 e 2 são exibidos os valores apurados comparativamente à meta vigente para o mês, destacando as metas válidas, para os prestadores Copasa e Copanor, respectivamente.

Tabela 1 – Indicadores Apurados – Copasa, janeiro a dezembro de 2018

Mês	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jan/18	72,70%	0,00%	6,28%	92,42%	86,21%	-1,29%
fev/18	75,44%	0,00%	5,58%	92,04%	87,31%	-0,19%
mar/18	68,04%	0,00%	7,73%	91,19%	83,83%	-3,67%
abr/18	87,39%	0,00%	1,78%	91,60%	92,50%	2,50%
mai/18	94,36%	0,00%	0,61%	91,10%	95,37%	3,94%
jun/18	94,98%	0,00%	0,44%	91,14%	95,66%	4,08%
jul/18	94,81%	0,00%	0,56%	91,80%	95,74%	4,12%
ago/18	93,55%	0,00%	0,76%	91,61%	95,15%	3,83%
set/18	92,48%	0,00%	1,11%	91,48%	94,64%	3,57%
out/18	89,93%	0,00%	1,40%	91,10%	93,46%	2,98%
nov/18	93,19%	0,02%	0,95%	90,58%	94,73%	3,61%
dez/18	89,44%	0,00%	1,60%	90,00%	92,97%	2,73%
Meta	≥ 90%	≤ 2%	≤ 3%	≥ 70%	≥ 87,5%	
Média	87,19%	0,00%	2,40%	91,34%	92,30%	2,18%

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie-MG

² **INS:** Índice de Nível de Serviço, avalia a agilidade no atendimento humano às chamadas de usuários;
ICO: Índice de Chamadas Ocupadas, avalia uma eventual dificuldade de contato por ocupação de canais;
IAB: Índice de Abandono, avalia o abandono de chamadas por parte dos usuários, após alguma espera;
IQ: Índice de Qualidade, indica a percepção de qualidade por parte do usuário (por resposta a pesquisa);
ID: Índice de Desempenho geral, construído a partir de média ponderada dos demais índices;
FD: Fator de Desempenho, que reflete o desempenho geral no período. Utilizado para ajustar o valor nas tarifas para custeio do teleatendimento.

Tabela 2 – Indicadores Apurados – Copanor, janeiro a dezembro de 2018

Mês	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jan/18	96,44%	0,00%	0,85%	94,99%	97,19%	4,85%
fev/18	96,43%	0,00%	0,62%	94,81%	97,16%	4,83%
mar/18	96,24%	0,00%	0,83%	94,16%	96,90%	4,70%
abr/18	97,31%	0,00%	0,74%	95,64%	97,73%	5,00%
mai/18	96,46%	0,00%	0,80%	97,03%	97,72%	5,00%
jun/18	96,91%	0,00%	1,03%	96,31%	97,70%	5,00%
jul/18	96,21%	0,00%	0,67%	95,93%	97,35%	4,92%
ago/18	96,58%	0,00%	0,70%	95,99%	97,51%	5,00%
set/18	95,98%	0,00%	1,32%	94,00%	96,71%	4,61%
out/18	95,66%	0,00%	1,24%	95,72%	97,02%	4,76%
nov/18	96,59%	0,00%	0,65%	96,85%	97,74%	5,00%
dez/18	94,77%	0,00%	1,45%	96,20%	96,75%	4,62%
Meta	≥ 90%	≤ 2%	≤ 3%	≥ 70%	≥ 87,5%	
Média	96,30%	0,00%	0,91%	95,64%	97,29%	4,86%

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie-MG

Com relação ao INS, indicador que avalia a agilidade no atendimento humano às chamadas dos usuários, o atendimento da Copanor atingiu a meta durante todo o período avaliado, apresentando valores bastante satisfatórios. Por outro lado, considerando-se o mesmo indicador, o atendimento da Copasa mostrou-se irregular, principalmente no início do período analisado. Conforme abordado no Relatório de fiscalização GFE nº 07/2018, esse comportamento iniciou-se em agosto de 2017 e permaneceu então até 2018, recuperando-se somente a partir do mês de maio, apesar de ainda ter se apresentado inferior à meta de 90% nos meses de outubro e dezembro.

A menor agilidade no atendimento humano por parte do prestador (representada por um INS abaixo do desejável) pode provocar (ou aumentar) a insatisfação do usuário que busca ser atendido. É recomendável, portanto, a adoção de medidas preventivas que contribuam para que o atendimento do prestador melhore o seu INS para acima da meta estabelecida, o que implica maior celeridade no atendimento aos usuários.

Em relação ao ICO, os números demonstram que tanto a Copasa quanto Copanor apresentaram bom desempenho no indicador, que avalia uma eventual dificuldade de contato com o teleatendimento, por ocupação dos canais de telefonia. Ambos os prestadores tiveram valor nulo em todos os meses do período, observando a meta definida pela Arsaie-MG de que o indicador fosse igual ou inferior a 2%, ou seja, performance extremamente satisfatória.

Seguindo com a análise do IAB, índice que avalia o abandono de chamadas por parte dos usuários, pode-se observar que o atendimento da Copanor atingiu a meta (igual ou inferior a 3%) durante todo o período avaliado. De outro modo, o atendimento da Copasa não atingiu a meta nos três primeiros meses de 2018. Esse comportamento é análogo ao já mencionado para o caso do INS, ou seja, teve início em 2017, mais precisamente no mês de setembro. Contudo, verifica-se que a situação foi resolvida e a meta do índice foi atingida a partir de abril de 2018.

É interessante observar a relação direta entre a queda do INS (menor agilidade no atendimento humano) e a ascensão do IAB (maior abandono de chamadas pelo usuário), o que demonstra a importância do monitoramento e reação rápida pelo prestador, nos casos de oscilações da demanda, para a preservação de um bom nível de atendimento.

O IQ avalia a percepção da qualidade do atendimento telefônico sob a ótica do usuário, mediante pesquisa respondida ao final da sua interação com o *call center*. A Nota Técnica 46/2017 manteve a meta deste indicador em pelo menos 70%, que foi alcançada pela Copasa e Copanor durante todo o período de referência deste relatório. Cabe mencionar que em nenhum mês os prestadores apresentaram IQ inferior a 90%.

Por fim, passa-se à análise do Índice de Desempenho (ID) geral, medida de avaliação da eficiência e da qualidade do serviço de teleatendimento, construído a partir de uma ponderação dos quatro indicadores avaliados. Devido à sua importância, por captar a conjugação de agilidade do atendimento e satisfação do usuário, a Nota Técnica 46/2017 estabeleceu uma nova meta para o ID igual ou superior a 87,5%, a partir de agosto de 2017.

O atendimento telefônico prestado pela Copanor pode ser considerado, de forma geral como satisfatório, superando a meta do ID médio ao longo do período analisado. Para a Copasa, apesar de uma significativa deterioração dos números no primeiro trimestre de 2018, houve uma boa recuperação no decorrer do ano, compensando, em termos médios, o desempenho do índice.

Cabe à Agência continuar o acompanhamento do atendimento ao usuário e incentivar o seu bom desempenho para os prestadores regulados em benefício dos usuários. Isso não somente pelo seu impacto positivo (para o prestador) no momento do ajuste tarifário, como também, e principalmente, pelos benefícios que um bom atendimento traz para o relacionamento entre o prestador de serviços e seus usuários.

O fator que define a bonificação pela eficiência no atendimento aplicável ao ajuste tarifário é o FD (Fator de Desempenho), calculado a partir do Índice de Desempenho (ID) mensal, podendo variar de -10% a 5%, de acordo com o ID apurado em cada mês. Como é possível inferir da metodologia do FD, disponível na NT CRFEF 46/2017, cada alteração de 1p.p. no Índice de Desempenho, em relação à meta de 87,5%, implica uma alteração de 1p.p no Fator de Desempenho na parte punitiva e uma alteração de 0,5p.p. na parte premiativa, conforme a Tabela 3.

Tabela 3: Indicadores de Desempenho e Fator de Desempenho correspondente

% Índice de Desempenho	Fator de Desempenho
97,5% a 100%	Aumento 5% no Custo Regulatório dimensionado
87,5% a 97,5%	Aumento de 0 a 5% no Custo Regulatório dimensionado
87,5%	Efeito nulo no Custo Regulatório dimensionado
77,5% a 87,5%	Redução de 0 a 10% no Custo Regulatório dimensionado
0% a 77,5%	Redução 10% no Custo Regulatório dimensionado

Fonte: Elaborado a partir das definições da Nota Técnica CRFEF/GREF 46/2017.

Com base nos números apresentados, pode-se afirmar que o atendimento telefônico prestado pela Copasa e pela Copanor apresentou um desempenho geral satisfatório, superando a meta do FD médio, ao longo do período analisado. O FD médio apurado no período de análise foi de **2,18%** para a Copasa e de **4,86%** para a Copanor. Contudo, ressalva-se que a Copasa apresentou indicador negativo, durante o primeiro trimestre de 2018, decorrente de maior demora no atendimento e mais abandonos de chamadas. Ponderando-se os indicadores pela participação de cada companhia no volume total de chamadas recebidas (99,43% da Copasa e 0,57% da Copanor), o FD a ser aplicado sobre os custos da central de teleatendimento neste reajuste tarifário resultou em 2,199%.

2.1.1.2 Confiabilidade dos relatórios apresentados pelo prestador

Quanto ao acompanhamento da adoção de medidas voltadas à confiabilidade das informações periodicamente enviadas à Agência, a Copasa e a Copanor apresentaram relatórios de acompanhamento mensais das divergências dos números de chamadas entrantes relatados pelas empresas Oi e AeC, até junho de 2018. Naquele período, as divergências médias foram 3,54% para Copasa e 0,95% para a Copanor.

Porém, os serviços de tráfego de dados e voz do *call center*, que eram prestados pela operadora Oi passaram a ser operadas pela operadora Claro/Embratel a partir de 14/07/2018, conforme Comunicação Externa 287/2018.

Após a mudança, a Copasa deixou de enviar a captura da tela do sistema da operadora de telefonia para ser confrontado com os números da prestadora de serviço de atendimento telefônico (AeC). Como essas informações deixaram de ser produzidas, a Agência solicitou que a Copasa apresentasse à Arsaie-MG uma alternativa de Relatório que permitiria realizar o acompanhamento. A solicitação foi formalizada por meio do Ofício Arsaie-MG/CRE nº 010/2019.

A Copasa, por meio da Comunicação Externa 27/2019 – SPCM, explicou que:

- As bases de dados, fornecidas pela operadora de telefonia e pela empresa de *call center*, são inseridas em um sistema, *Oracle*, desenvolvido pela Copasa para, de forma automatizada, operar os cálculos dos relatórios de indicadores dos serviços prestados pela Copasa e Copanor, conforme metodologia estipulada pela Arsaie-MG;
- A operadora de telefonia disponibiliza o arquivo “Chamadas Ocupadas Copasa/Copanor”, que contém os dados referentes ao total de chamadas enviadas para a PABX/URA da empresa do *call center*;
- A empresa prestadora de serviço de atendimento pelo *call center* disponibiliza o arquivo “Telefones Copasa/Copanor”, que contém informações sobre as chamadas recebidas na plataforma URA (detalhado por número de telefone);
- Quanto ao envio do relatório comparativo entre as bases de dados, foi desenvolvido, no sistema *Oracle*, um quadro comparativo entre os dados de chamadas atendidas (enviadas para a PABX/URA do *call center*) e o total de chamadas recebidas pelo PABX/URA do *call center*. Para tanto, o sistema, **automaticamente**, faz a somatória e o comparativo entre os dados disponibilizados pelas duas empresas, operadora de telefonia e AeC.

Após a análise das explicações do prestador, a GFE concluiu que as apresentações mensais destes relatórios são suficientes para demonstrar a coerência entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia e de atendimento telefônico (AeC).

Entretanto, a partir de julho de 2018, os números de chamadas apresentaram grande divergência, que foram atribuídas a falhas no sistema da operadora Claro. A Copasa respondeu que estaria monitorando e analisando a consistência entre as bases de dados da operadora Claro e da empresa AeC. Em que pese a mudança de prestadora do serviço de telefonia, o prestador regulado pela Arsaie-MG deve demonstrar a integridade da congruência dos números tratados pelo sistema de atendimento do *call center*.

2.1.2 Constatações, não conformidades e recomendações

O atendimento telefônico da Copasa apresentou, no 1º trimestre de 2018, indicadores mensais abaixo da meta, porém, a partir de abril houve uma significativa melhora dos números relacionados à qualidade do atendimento aos usuários. Segundo o prestador, a redução dos níveis dos indicadores avaliados ocorreu por causa do aumento do volume de ligações telefônicas, o que foi ocasionado pela forte estiagem e, conseqüentemente, pelo racionamento de água em diversas localidades. Já a Copanor, durante todo o ano de 2018, apresentou índices bastante positivos. Em função do relatado, o Fator de Desempenho médio apurado em 2018 foi de **2,18%** para a Copasa e de **4,86%** para a Copanor.

A GFE entende como importante apresentar um resumo do resultado do acompanhamento das informações periodicamente enviadas à Agência, referentes ao atendimento telefônico dos prestadores analisados:

- A Copasa e a Copanor apresentaram relatórios de acompanhamento mensais das divergências entre os números totais de chamadas entrantes, informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e de atendimento telefônico (AeC), até junho de 2018. As divergências médias, neste período, foram 3,54% para Copasa e 0,95% para a Copanor;
- A partir de julho de 2018, a divergência entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Claro/Embratel) e atendimento telefônico (AeC) oscilaram significativamente, devido a falhas atribuídas ao sistema da operadora de telefonia;
- Os cálculos de indicadores de desempenho apresentados pelo sistema automatizado do prestador e aqueles realizados por esta Agência apresentaram-se convergentes durante todo o ano de 2018³.

De forma conclusiva, como resultado desta fiscalização, destaca-se como principais recomendações por parte da Gerência de Fiscalização Econômica:

- Aplicação do FD calculado nesta seção quando do Reajuste Tarifário de 2019;

³ Ressalta-se que o cálculo de indicadores realizado pelos prestadores serve ao acompanhamento interno do seu desempenho, mas não influencia nos cálculos da Agência, não possuindo, portanto, qualquer interferência nos indicadores apresentados por este Relatório.

- Em função de divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Claro/Embratel) e de atendimento telefônico (AeC), recomenda-se que os erros sejam identificados, corrigidos e posteriormente seja emitido relatório consolidado para a Arsaie-MG. A avaliação dos números de chamadas entrantes relatados pela operadora Claro/Embratel e pela empresa AeC deve ser mantida, bem como o envio de relatos mensais sobre essa evolução, com o objetivo de minimizar as divergências e assegurar a volta aos desejáveis patamares inferiores a 2%.

2.2 Subsídio Copanor

Esta seção tem por objetivo apresentar os resultados observados pela Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), no exercício de suas atribuições, na fiscalização anual do subsídio inter-regional destinado à Copanor, o qual foi estabelecido pela Resolução Arsa-e-MG Nº 96/2017 e detalhado na NT CRFEF 68/2017, no âmbito da Revisão Tarifária Periódica da Copasa, promovida em 2017.

O modelo detalhado pela Arsa-e-MG na NT CRFEF 68/2017 prevê que os usuários da Copasa contribuam, via subsídio incluído na tarifa, com recursos a serem destinados a promoção de investimentos e manutenção de ativos da Copanor.

Foi estabelecido, na Revisão Tarifária Periódica da Copasa, o repasse anual de R\$ 40 milhões à Copanor, que representa um impacto bruto no faturamento da primeira de aproximadamente R\$ 57 milhões, conforme NT CRFEF 68/2017.

São componentes apurados nesta seção: o cálculo da Compensação Financeira do Subsídio Tarifário da Copanor (STC), com a apuração da receita efetivamente recebida pela Copasa no período de janeiro a dezembro de 2018; o aporte dos recursos para a Copanor referente ao mesmo período; e os valores efetivamente destinados a ações de investimentos e manutenção pela Copanor, no período entre agosto de 2017 e dezembro de 2018. A apuração do STC ocorre conforme demonstrado na Tabela 4. Por fim, são realizadas recomendações da Arsa-e-MG em função das constatações resultantes da fiscalização das determinações apresentadas na NT CRFEF 68/2017 e na Resolução Arsa-e-MG nº 96/2017.

Tabela 4 – Mecanismo de Compensação Financeira – Subsídio Tarifário para a Copanor (STC)

Parcela	Cálculo	Finalidade
Componente Financeiro STC	$CF_{STC}(t) = VR(t-1) + RA(t-1) + IM(t-1)$	Assegurar a adequada destinação do subsídio no ano t-1 por meio de componente financeiro a ser considerado em Reajuste Tarifário do ano t
Variação da Receita (VR) *	$VR(t-1) = MR(t-1) - RS(t-1)$	Assegurar a neutralidade da variação de mercado para a obtenção dos recursos necessários ao subsídio para o ano fiscal t-1
Realização de Aporte (RA) *	$RA(t-1) = AR(t-1) - MA(t-1)$, se $AR(t-1) < MA(t-1)$ ou $RA(t-1) = 0$, se $AR(t-1) \geq MA(t-1)$;	Assegurar que o aporte previsto seja tempestivamente realizado a cada ano, viabilizando os investimentos por parte da Copanor
Investimento e Manutenção (IM) **, *** (t= 2019, 2020 e 2021)	$IM(t-1) = [ISR(t-1) + ISE(t-1) + MS(t-1) - IM_{\min.}(t-1)]$, se $[ISR(t-1) + ISE(t-1) + MS(t-1) < IM_{\min.}(t-1)]$ ou $IM(t-1) = 0$	Assegurar que os recursos do subsídio sejam integralmente aplicados pela Copanor Assegurar que os recursos do subsídio sejam integralmente aplicados pela Copanor
Investimento e Manutenção (IM) (t= 2022)	$IM(t-1) =$ Diferença entre o gasto acumulado em ISR, ISE e MS, do início de vigência do subsídio até dez/2021 e o valor total aportado pela Copasa na Copanor, a título de repasse de subsídio, durante o mesmo período. Desse valor serão abatidos os valores das Parcelas IM apuradas em períodos anteriores, caso diferentes de zero.	

Fonte: Elaboração própria.

Em que:

MR: Meta de Recursos na Copasa → Recursos necessários para realização do aporte e recolhimento de IR, CSLL, PIS e Cofins.

RS: Recursos do Subsídio obtidos via tarifa.

MA: Meta de Aporte da Copasa na Copanor, para Investimentos Subsidiados (considerar valor proporcional ao valor-base anual de R\$40 milhões, atualizado pelo INCC do mês de início de vigência do subsídio até dezembro de t-2, inclusive).

AR: Aporte Realizado pela Copasa na Copanor → Aporte total tempestivamente realizado na conta da Copanor, no período t-1

ISR: Investimentos Subsidiados Realizados → Apurados em função da variação observada na conta contábil de Investimentos Subsidiados da Copanor durante o período avaliado (t-1).

ISE: Investimentos Subsidiados em Execução → Apurados em função da variação da conta contábil de Investimentos Subsidiados em Execução da Copanor durante o período avaliado (t-1).

MS: Manutenção Subsidiada → Apurada em função da variação da conta contábil de Manutenção Subsidiada da Copanor durante o período avaliado (t-1).

* Em t = 2018 e em t = 2022 MR e MA considerarão 50% do valor-base anual de R\$40 milhões (atualizado pelo INCC) em função do ciclo tarifário da Copasa abranger, em 2017, apenas o 2º semestre, e, em 2021, apenas o 1º semestre. RS e AR serão apurados em 2018 e 2022 em função da sua realização durante os períodos aqui referidos (2º sem/2017 e 1º sem/2021, respectivamente). Em t = 2019, 2020 e 2021 será considerado valor de R\$40 milhões (atualizado pelo INCC) para MR e MA e a apuração de RS e AR durante o ano fiscal imediatamente anterior (2018, 2019 e 2020, respectivamente).

** Os Investimentos Subsidiados Realizados (ISR) e os Investimentos Subsidiados em Execução (ISE) serão objeto de avaliação e poderão sofrer glosas no caso de eventual inobservância dos critérios aqui estabelecidos para sua realização.

*** Em t = 2020 e 2021 a Parcela IM considerará como período de referência (t-1) o ano fiscal anterior (2019 e 2020, respectivamente), com IM mín. = 85% do valor total tempestivamente recebido pela Copanor via aporte de capital da Copasa durante o mesmo período. Em t = 2019 a Parcela IM considerará como período de referência (t-1) o período de aproximadamente 18 meses compreendido desde o início de vigência do subsídio (em julho de 2017) até dezembro de 2018, com o IM mín. representando 85% do valor total tempestivamente recebido pela Copanor via aporte de capital da Copasa nestes 18 meses. ISR, ISE e MS sempre considerarão as variações observadas nas respectivas contas contábeis durante o período de avaliação, salvo na presença de glosas, que, uma vez ocorrendo, serão deduzidas desses valores.

2.2.1 Variação de Receita (VR)

A parcela Variação da Receita (VR) corresponde ao confronto dos recursos efetivamente obtidos por meio do subsídio, no período em análise, e o valor estimado para viabilizar o aporte previsto para a Copanor, bem como o recolhimento de IR, CSLL, PIS e Cofins decorrentes do subsídio. Constatado excesso ou falta de recursos para o adequado aporte na subsidiária no período t-1, essa parcela terá impacto no Componente Financeiro STC. Os valores apurados estão disponibilizados na Tabela 5.

Tabela 5 – Variação da Receita – Subsídio Copanor

Mês	Receita Tarifária	Recursos Obtidos	Meta de Recursos	VR Mês	Selic até dez/18	VR Atualizado até dez/18
jan/18	384.935.838	4.756.121	4.324.141	-431.980	6,42%	-459.720
fev/18	347.652.155	4.295.458	4.324.141	28.683	5,81%	30.349
mar/18	377.407.860	4.663.109	4.324.141	-338.967	5,31%	-356.976
abr/18	374.243.017	4.624.005	4.324.141	-299.864	4,76%	-314.130
mai/18	382.551.460	4.726.661	4.324.141	-402.520	4,22%	-419.489
jun/18	353.472.484	4.367.372	4.324.141	-43.231	3,68%	-44.820
jul/18	373.173.846	4.610.795	4.324.141	-286.654	3,14%	-295.655
ago/18	382.864.909	4.172.215	4.324.141	151.927	2,59%	155.856
set/18	367.367.928	4.003.338	4.324.141	320.803	2,00%	327.234
out/18	416.872.579	4.542.808	4.324.141	-218.667	1,53%	-222.008
nov/18	381.059.093	4.152.536	4.324.141	171.605	0,98%	173.291
dez/18	385.464.520	4.200.543	4.324.141	123.598	0,49%	124.203
Total	4.527.065.689	53.114.962	51.889.694	-1.225.268	-	-1.301.866

Fonte: Calculado pela Arsae-MG, a partir de dados do prestador.

De acordo com os cálculos realizados pela Gerência de Regulação Tarifária, detalhados na Nota Técnica GRT nº 09/2018, que subsidia o reajuste tarifário da Copasa, homologado pela Resolução Arsae-MG nº 111/2018, o valor alocado nas tarifas para o subsídio é de R\$ 40.445.807. Uma vez que as tarifas

devem contemplar também recursos necessários para arcar com PIS, Cofins e tributos sobre o lucro (IR e CSLL), o montante é majorado para R\$ 51.889.694, o que corresponde a 4.324.141 mensais.

Por meio das tarifas, foram obtidos R\$ 53.114.962⁴ no período avaliado. Esse valor corresponde à soma dos recursos mensalmente apurados como fração⁵ receita tarifária total. Em termos nominais, apurou-se que os recursos obtidos superaram a meta esperada em R\$ 1.225.268,30. Aplicando-se a taxa Selic, até dezembro de 2018, para correção dos desvios entre o esperado e o verificado, observados mensalmente, deve haver uma compensação financeira em favor dos usuários de **R\$ 1.301.865,90**, referente à Parcela VR, no próximo Reajuste Tarifário da Copasa.

2.2.2 Realização de Aporte (RA)

A meta de Realização de Aporte (RA) refere-se ao valor de aporte anual a ser realizado pela Copasa na Copanor. De acordo com o disposto no §4º do art. 31 da Resolução Arsaie-MG nº 96/2017, esse deve ser feito por aumento de capital da subsidiária. Para o ano de 2018, o montante a ser aportado na Copanor seria de R\$ 40 milhões, atualizado pelo INCC acumulado até dezembro de 2017, o que resulta no valor de R\$ 41.153.591.

Conforme relatado no Relatório de Fiscalização GFE nº08/2018, a Arsaie-MG flexibilizou o momento dos aportes, a partir de 2018, autorizando que os aportes anuais ocorram em duas parcelas, sendo a primeira até o final do mês de março e a segunda até o final do mês de agosto de cada ano.

Feita essa ressalva, foi verificado na contabilidade da Copanor que os aportes realizados em 2018 totalizaram R\$ 55.568.000, sendo dois aportes de R\$ 20.284.000, realizados em março e agosto de 2018, e um terceiro aporte feito em dezembro de 2018, no valor de R\$ 15.000.000. Como os aportes superaram o determinado pela Arsaie-MG, não há compensação financeira a ser realizada em relação à parcela RA no reajuste da Copasa de 2019.

2.2.3 Investimento e Manutenção (IM)

O componente Investimentos e Manutenção (IM) acompanha a efetiva utilização dos recursos gerados através do subsídio na promoção de investimentos e realização de manutenção pela Copanor. O período de apuração das ações realizadas pelo prestador compreendeu os meses de agosto de 2017 a dezembro de 2018.

Compõem o valor apurado três grupos: Investimentos Subsidiados Realizados (ISR); Investimentos Subsidiados em Execução (ISE); e Manutenção Subsidiada (MS). Os valores apurados para cada grupo estão demonstrados na Tabela 6.

Conforme definido na NT CRFEF 68/2017 e na Resolução Arsaie-MG Nº 96/2017, cada período de avaliação são comparados os gastos totais contabilizados com investimentos (realizados ou em execução) e manutenção subsidiados com o valor mínimo de Investimento e Manutenção do mesmo

⁴ Na mensuração dos recursos obtidos, são consideradas as receitas diretas obtidas com os serviços de abastecimentos de água, coleta de esgotos e coleta e tratamento de esgotos, líquidas de descontos e de devoluções realizadas no período de análise.

⁵ Os valores estimados, que foram alocados nas tarifas da Copasa, representaram 1,236% da receita tarifária aplicada na revisão de 2017, que vigorou até julho de 2018; e 1,090% da receita tarifária aplicada de agosto de 2018 a julho de 2019.

período (chamado $IM_{\min.}$). Naquelas situações em que os gastos contabilizados no período forem iguais ou superiores ao valor do $IM_{\min.}$, a parcela IM apurada será nula (não haverá valores a compensar).

O valor homologado de Investimentos (ISR + ISE) apresentado pela Copanor à Agência, e certificado pela Arsaie-MG através do Relatório Técnico GAR referente ao 4º Trimestre de 2018, diverge em R\$ 184.636, representando **R\$ 51.581.255**. O valor divergente refere-se a ativos que o prestador não conseguiu comprovar, no período considerado neste relatório, os desembolsos de recursos nas unidades verificadas, portanto não foram considerados para fins de cálculo do componente financeiro.

Já o item Manutenção (MS) é composto pelas contas contábeis indicadas como “Manutenção”⁶ na abertura contábil regulatória da Copanor. O somatório dos valores registrados nas contas contábeis com essa classificação regulatória, para o período de apuração totalizaram **R\$ 5.035.095**.

Tabela 6 – Valores de Investimento⁷ e Manutenção (IM) – Subsídio Copanor

Componente	Valores Apurados entre ago/2017 a dez/2018
Investimentos (ISR + ISE)	51.396.620
Manutenção (MS)	5.035.095
Total	56.431.715

Fonte: Calculado pela Arsaie-MG, a partir de dados do prestador.

Conforme modelo detalhado pela Arsaie-MG na NT CRFEF nº 68/2017, o valor apurado no componente IM deve ser maior que o IM_{\min} (85% dos valores de aportes mínimos determinados nos momentos de ajustes tarifários). Quando esse percentual for inferior ao mínimo estabelecido, haverá compensação em favor dos usuários. Para o período em análise, o IM_{\min} foi de R\$ 51.980.552, sendo que o componente IM, conforme Tabela 6, totalizou R\$ 56.431.715, superando o valor mínimo para consideração de valores no componente financeiro (STC).

Dessa forma, no confronto entre o IM apurado e o IM_{\min} , verificou-se que neste item não há compensação a ser considerada no ajuste tarifário, devido aos investimentos e gastos com manutenção terem superado o valor mínimo determinado na NT CRFEF nº 68/2017.

2.2.4 Componente Financeiro (STC)

Por fim, conforme modelo detalhado pela Arsaie-MG na NT CRFEF nº 68/2017, o valor apurado no somatório dos componentes VR, RA e IM integra o componente financeiro STC. A Tabela 7 traz os valores por item e a totalização do STC. Como demonstrado, o STC a ser considerado no reajuste tarifário da Copasa, em valores de dezembro de 2018, é de R\$ 1.301.866.

⁶ São classificadas como “Manutenção” as seguintes rubricas contábeis do Plano de Contas da Copanor: 4112000000, 4112000008, 4112000010, 4112000013, 4112000014, 4112000019, 4113000003, 4113000008 e 4113000042.

⁷ O valor dos investimentos subsidiados realizados e em execução foi apurado e certificado pela Arsaie-MG através do Relatório Técnico GAR, disponível no processo SEI nº 2440.01.0000165/2019-51, documento 4881274.

Tabela 7 – Componente financeiro Subsídio Tarifário Copanor (STC)

Componente	Valores Apurados entre ago/2017 a dez/2018
Varição da Receita (VR)	- 1.301.866
Realização de Aportes (RA)	-
Investimentos e Manutenção (IM)	-
Total	- 1.301.866

Fonte: Calculado pela Arsaie-MG, a partir de dados do prestador.

2.2.5 Constatações, não conformidades e recomendações

No decorrer do acompanhamento do Subsídio Copanor, foi possível observar a evolução ocorrida na implementação dos mecanismos de controle e transparência dos recursos vinculados ao incentivo. Em termos gerais, não foram observadas não conformidades no funcionamento do incentivo (acumulação e transferência de recursos e destinação de recursos), na aplicação dos mecanismos de controle propostos e no cronograma repactuado ao longo do ano de 2018 para implementação das soluções.

Como perspectiva da continuidade do incentivo, há mecanismos propostos na Revisão Tarifária de 2017 que necessitam ser submetidos a ajustes e outros que ainda carecem de implementação (os atrasos são de amplo conhecimento da Agência e foram acordados entre as partes). Como resultado desta fiscalização, destaca-se como principais recomendações por parte da Gerência de Fiscalização Econômica:

- **Transparência**

- Atualização nas seções “Recursos Obtidos” e “Aportes de Capital”, divulgadas no sítio eletrônico da Copanor, para incluir os recursos aportados, pela Copasa na Copanor, após agosto de 2018⁸;
- Ajustes nas tabelas de “Investimentos Realizados” e “Investimento em Andamento”, divulgadas no sítio eletrônico da Copanor, excluindo os valores não homologados pela ARSAE/CRE/GAR em seu relatório técnico, mencionados no **item 2.2.3** deste relatório⁹.

- **Controles**

Implementação dos “Procedimentos Previamente Acordados” (PPA), a serem executados pela auditoria externa dos prestadores (Copanor e Copasa), em linha com a “NBC-TSC-4400 – Trabalhos de Procedimentos Previamente Acordados sobre Informações Contábeis”, homologados pela Arsaie-MG através do Ofício ARSAE-MG/DG/Nº31/2019, de 25 de janeiro de 2019. Espera-se que os procedimentos sejam integralmente implementados no ano fiscal de 2019, e que, até o 25º dia de março de 2020, sejam enviados à Agência os Relatórios de Auditoria Externa com os resultados alcançados dos procedimentos.

⁸ Visita ao sítio eletrônico Copanor (www.copanor.com.br), realizada em 14 de maio de 2019.

⁹ Idem à nota 6.

2.3 Programa de Proteção de Mananciais

Esta seção apresenta os resultados da fiscalização anual do Programa de Proteção de Mananciais (PPM), estabelecido pela Arsaie-MG na Revisão Tarifária da Copasa, por meio da Resolução Arsaie-MG nº 96, de 29 de junho de 2017.

A referida Resolução estabeleceu, no anexo II, Seção IV, as diretrizes do PPM e, como meta anual de gastos com o Programa, recursos correspondentes a 0,5% da Receita Operacional do prestador apurada em exercício anterior.

Para aplicação dos recursos, a Arsaie-MG determinou que deveriam ser feitos diagnósticos dos mananciais e que as ações propostas deveriam ser validadas junto aos atores locais, respectivos comitês de bacia ou outras entidades com expertise técnica (agência de bacia, Igam, IEF, Feam, entre outros). O planejamento deveria ser previamente estruturado em conjunto com os Colmeias (Coletivo Local de Meio Ambiente) e as ações segregadas por região do programa (Sudoeste, São Francisco e Leste), sob pena de eventuais compensações no caso de serem apurados, pela Arsaie-MG, desequilíbrios significativos na sua distribuição.

A Agência definiu ainda que os recursos relacionados ao Programa deveriam ter registros próprios na contabilidade e sua execução seria fiscalizada pela Agência. Na medida em que a iniciativa fosse bem-sucedida, existiria a possibilidade de sua ampliação em médio e longo prazos.

De forma complementar às normas dispostas na Resolução ARSAE-MG nº 96/2017, a Nota Técnica ARSAE-MG CRFEF nº 61/2017 explicita as linhas gerais das ações de proteção de mananciais de abastecimento público a serem custeadas com recursos tarifários. Além disso, também discorre sobre funcionamento esperado dos mecanismos de controle dos recursos e de promoção da transparência.

O processo fiscalizatório consolidado neste documento abrangeu o cômputo da compensação financeira, conforme o item 4.4 da Nota Técnica ARSAE-MG CRFEF nº 61/2017, em que foram estabelecidas as regras para esse cálculo, que será incorporado ao reajuste tarifário da Copasa, em 2019. A Tabela 8 ilustra esse mecanismo.

Tabela 8 - Mecanismo de compensação PPM

Parcela	Cálculo	Finalidade
Compensação Financeira PPM	VR + RM	Assegurar a neutralidade do PPM (destinação integral de recursos ao PPM)
Comp. Variação da Receita (VR)	Meta (t) – RO (t) * 0,5%	Assegurar a neutralidade da variação de mercado na obtenção de recursos para o PPM
Comp. Realização da Meta (RM)	Se [GPPM (t) - Meta (t)] < 0, então: GPPM (t) - Meta (t). Caso contrário: 0	Reverter os gastos previstos para o PPM e não realizados em modicidade tarifária

Onde:

RO (t): Receita Operacional do exercício fiscal vigente

RO (t-1): Receita Operacional do exercício fiscal anterior

GPPM (t): Gastos com o Programa de Proteção de Mananciais no exercício fiscal vigente

Meta (t): RO (t-1) * 0,5%

Fonte: Elaborado pela Arsaie-MG.

2.3.1 Variação de Receita (VR)

A parcela Variação da Receita (VR) corresponde à diferença entre a meta de gastos e os recursos efetivamente obtidos por meio da Receita Tarifária¹⁰, no ano de 2018. Assim, tomando-se 0,5% da Receita Operacional realizada pela Copasa em 2017 como referência do valor anual para o Programa de Proteção de Mananciais, obtém-se o montante de R\$ 21.495.168 como o valor a ser gasto no período de janeiro a dezembro de 2018 (meta).

Considerando-se a meta supracitada, a GFE verificou que deve haver uma compensação financeira ao prestador de R\$ 1.659.826, relativa à parcela VR. Os cálculos realizados para a apuração da parcela VR encontram-se detalhados na Tabela 9, assim como os valores nominais e da taxa Selic aplicados mensalmente para atualização monetária das diferenças.

Tabela 9 - Cálculo da compensação financeira da parcela VR

Mês	Receita Tarifária	Recursos Obtidos para o PPM	Meta de Recursos	Variação de Receita (VR)	Selic até dez/18	VR Atualizado até dez/18
jan/18	R\$ 387.494.931	R\$ 1.666.228	R\$ 1.791.264	R\$ 125.036	6,42%	R\$ 133.063
fev/18	R\$ 349.456.598	R\$ 1.502.663	R\$ 1.791.264	R\$ 288.601	5,81%	R\$ 305.369
mar/18	R\$ 379.641.966	R\$ 1.632.460	R\$ 1.791.264	R\$ 158.804	5,31%	R\$ 167.236
abr/18	R\$ 376.809.783	R\$ 1.620.282	R\$ 1.791.264	R\$ 170.982	4,76%	R\$ 179.121
mai/18	R\$ 383.877.358	R\$ 1.650.673	R\$ 1.791.264	R\$ 140.591	4,22%	R\$ 146.524
jun/18	R\$ 355.300.914	R\$ 1.527.794	R\$ 1.791.264	R\$ 263.470	3,67%	R\$ 273.139
jul/18	R\$ 374.589.152	R\$ 1.610.733	R\$ 1.791.264	R\$ 180.531	3,14%	R\$ 186.200
ago/18	R\$ 384.203.611	R\$ 1.708.821	R\$ 1.791.264	R\$ 82.443	2,58%	R\$ 84.570
set/18	R\$ 368.772.507	R\$ 1.640.188	R\$ 1.791.264	R\$ 151.076	2,00%	R\$ 154.098
out/18	R\$ 418.483.502	R\$ 1.861.288	R\$ 1.791.264	-R\$ 70.024	1,52%	-R\$ 71.088
nov/18	R\$ 381.909.270	R\$ 1.698.616	R\$ 1.791.264	R\$ 92.648	0,98%	R\$ 93.556
dez/18	R\$ 400.941.299	R\$ 1.783.265	R\$ 1.791.264	R\$ 7.999	0,49%	R\$ 8.038
Total	R\$ 4.561.480.891	R\$ 19.903.011	R\$ 21.495.168	R\$ 1.592.157		R\$ 1.659.826

Fonte: Calculado pela Arsaie-MG, a partir de dados do prestador.

2.3.2 Realização da Meta (RM)

A parcela da Realização da Meta de gastos representa a diferença entre os gastos com PPM (despesas e investimentos) e a meta de gastos referentes ao período em avaliação. Neste contexto, o cálculo dessa parcela compreende, excepcionalmente, parte do ano de 2017 a dezembro de 2018, conforme o §2º do artigo 13, do Anexo II da Resolução ARSAE-MG nº 96/2017.

Uma vez que a Resolução ARSAE-MG nº 96/2017 iniciou a vigência em 30 de julho de 2017, a parcela correspondente à Realização da Meta foi calculada de agosto de 2017 a dezembro de 2018. Com isso, o confronto entre a meta de gastos e o efetivamente aplicado¹¹ no PPM permite identificar uma compensação financeira aos usuários de R\$ 17.370.133, atualizada pela taxa Selic até dezembro de 2018, conforme a Tabela 10.

¹⁰ O valor alocado nas tarifas, referente a 0,5% da receita operacional do exercício anterior, representou 0,44% das tarifas aplicadas.

¹¹ Foram considerados como gastos efetivos os registrados nas seguintes rubricas contábeis do Plano de Contas da Copanor: 4241000002, 4241000003, 4241000004, 4241000005, 4241000006, 4241000009, 4241000011, 4241000012, 4241000013, 4241000015, 4241000017, 4241000020, 4241000022, 4241000024, 4241000027, além dos valores de investimentos identificados em arquivo gerencial do prestador denominado "Banco Patrimonial".

Tabela 10 - Cálculo da compensação financeira da parcela RM

Mês	Meta de Gastos	Gastos com PPM	Realização da Meta (RM)	Selic até dez/18	RM Atualizado até dez/18
ago/17	R\$ 1.961.362	R\$ 440.280	-R\$ 1.521.082	9,86%	-R\$ 1.671.061
set/17	R\$ 1.961.362	R\$ 124.091	-R\$ 1.837.271	8,99%	-R\$ 2.002.442
out/17	R\$ 1.961.362	R\$ 334.173	-R\$ 1.627.189	8,29%	-R\$ 1.762.083
nov/17	R\$ 1.961.362	R\$ 200.952	-R\$ 1.760.410	7,60%	-R\$ 1.894.201
dez/17	R\$ 1.961.362	R\$ 245.815	-R\$ 1.715.547	6,99%	-R\$ 1.835.464
jan/18	R\$ 1.791.264	R\$ 257.864	-R\$ 1.533.400	6,42%	-R\$ 1.631.844
fev/18	R\$ 1.791.264	R\$ 363.993	-R\$ 1.427.271	5,81%	-R\$ 1.510.195
mar/18	R\$ 1.791.264	R\$ 100.919	-R\$ 1.690.345	5,31%	-R\$ 1.780.102
abr/18	R\$ 1.791.264	R\$ 750.813	-R\$ 1.040.451	4,76%	-R\$ 1.089.976
mai/18	R\$ 1.791.264	R\$ 450.324	-R\$ 1.340.940	4,22%	-R\$ 1.397.528
jun/18	R\$ 1.791.264	R\$ 523.605	-R\$ 1.267.659	3,67%	-R\$ 1.314.182
jul/18	R\$ 1.791.264	R\$ 278.896	-R\$ 1.512.368	3,14%	-R\$ 1.559.856
ago/18	R\$ 1.791.264	R\$ 1.890.917	R\$ 99.653	2,58%	R\$ 102.224
set/18	R\$ 1.791.264	R\$ 1.738.585	-R\$ 52.679	2,00%	-R\$ 53.733
out/18	R\$ 1.791.264	R\$ 1.652.064	-R\$ 139.200	1,52%	-R\$ 141.316
nov/18	R\$ 1.791.264	R\$ 2.584.550	R\$ 793.286	0,98%	R\$ 801.060
dez/18	R\$ 1.791.264	R\$ 3.155.147	R\$ 1.363.883	0,49%	R\$ 1.370.566
Total	R\$ 31.301.978	R\$ 15.092.988	-R\$ 16.208.990		-R\$ 17.370.133

Fonte: Calculado pela Arsae-MG, a partir de dados do prestador.

Cabe ainda pontuar que o prestador solicitou a inclusão de gastos registrados na rubrica contábil 4242000003, relacionada a despesas com serviços de vigilância e do convênio com a Polícia Florestal (PVPI), na RMBH, que não foram atendidas pela Agência por não atenderem à governança e às diretrizes estabelecidas na Resolução Arsae-MG nº 96/2017 e na Nota Técnica CRFEF nº 61/2017, do Programa de Proteção de Mananciais.

2.3.3 Transparência

Com o intuito de conceder transparência ao PPM, a Arsae-MG estabeleceu, por meio da Resolução Arsae-MG nº 96/2017, complementada pela Nota Técnica CRFEF nº 61/2017, que a Copasa deverá publicar em seu sítio eletrônico, com periodicidade anual, no mínimo:

- Relatório consolidado de resultados;
- Notas explicativas sobre a execução do PPM;
- Resumo de intervenções realizadas;
- Resumo de recursos utilizados;
- Visão comparativa planejamento *versus* execução; e
- Contribuições dos Colmeias

De acordo com o Relatório de Fiscalização GFE nº 09/2018, apesar do Programa ter se iniciado no 2º semestre de 2017, o prestador não tinha divulgado nenhum conteúdo que fizesse menção às ações ou aos resultados do PPM, no início de 2018. Por isso, no referido relatório foi recomendado que a Copasa apresentasse proposta de abordagem para promoção de publicidade em seu sítio eletrônico, para homologação pela Arsae-MG.

Em resposta, a Copasa propôs a apresentação de um histórico geral do PPM, detalhando as ações desenvolvidas e um quadro resumo geral, constando os valores e quantitativos previstos e aqueles efetivamente realizados, que atendiam assim aos itens I, II e V. Desse modo, a GFE recomendou, por meio do Parecer Técnico GFE nº 021/2018, que a Copasa criasse um endereço eletrônico específico para a divulgação de quadro informativo de cada Colmeia, similar ao quadro geral. Também se recomendou a divulgação de um breve resumo das principais realizações do Colmeia, trazendo ainda informações sobre os meios de contato que pudessem ser utilizados pelos usuários para esclarecimentos e interações junto aos Colmeias (podendo ser *e-mails*, por exemplo).

Nesse contexto, o prestador apresentou novamente, por meio da Comunicação Externa nº 26/2019, exemplos das informações que os usuários teriam à sua disposição no site da Copasa, para tornar públicas as ações do PPM. Depois de analisados esses novos exemplos, entendeu-se que atenderiam ao disposto na Resolução Arsaie-MG nº 96/2017.

No âmbito desta fiscalização, ao se verificar se as informações do PPM publicadas no sítio eletrônico estavam condizentes com a proposta homologada pela Agência, foi observado que a Copasa contemplou grande parte do estabelecido na Resolução Arsaie-MG nº 96/2017. Porém, faltaram a indicação dos valores planejados das ações e informações sobre os meios de contato para esclarecimentos e interações junto aos Colmeias.

2.3.4 Constatações, não conformidades e recomendações

Com relação ao Programa de Proteção de Mananciais, a GFE constatou que deve haver uma compensação financeira em favor dos usuários de **R\$ 15.710.307**, relativa às parcelas VR e RM. O valor inclui atualização pela Selic até o final de dezembro de 2018, cabendo atualização adicional pelo mesmo indicador quando da sua incorporação às tarifas, por meio do Reajuste Tarifário de 2019.

Quanto às informações que a Copasa deve publicar em seu sítio eletrônico, observa-se que o prestador atendeu ao propósito de viabilizar o acompanhamento e o controle social, pelos usuários e por toda a sociedade, das ações realizadas em seus próprios municípios. Entretanto, a Copasa deve completar as informações indicando os valores planejados das ações e os meios de contato para esclarecimentos e interações junto aos Colmeias.

2.4 Repasses tarifários a fundos municipais de saneamento

A presente seção tem por objetivo apresentar os resultados observados pela Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), no exercício de suas atribuições, na fiscalização anual dos Repasses Tarifários a fundos municipais de saneamento.

O mecanismo de reconhecimento tarifário do repasse de parcela da receita direta dos prestadores regulados pela Arsaie-MG a fundos municipais de saneamento foi estabelecido pela Resolução Arsaie-MG nº 110/2018 e detalhado na Nota Técnica GRT nº 08/2018. Este reconhecimento será permitido a todos os municípios atendidos por prestador regulado pela Arsaie-MG, desde que atendam aos seguintes requisitos:

- I. Possuir Fundo Municipal de Saneamento instituído por lei;
- II. Possuir Plano Municipal de Saneamento Básico elaborado pelo titular dos serviços; e
- III. Possuir Conselho Municipal, que deverá ter competências para a definição das diretrizes e mecanismos de acompanhamento, fiscalização e controle do Fundo Municipal de Saneamento.

Assim, esta seção relaciona os municípios que solicitaram o reconhecimento do mecanismo de Repasse Tarifário a fundo municipal de saneamento e atenderam aos requisitos definidos pelas Resolução e Nota Técnica supracitadas. Adicionalmente, são apresentados os valores relativos ao repasse.

2.4.1 Análise

Foram analisadas as solicitações de 81 (oitenta e um) municípios com bases nos normativos já mencionados. Do total de solicitações, 60 (sessenta) municípios atenderam aos requisitos estabelecidos para habilitação de seus respectivos fundos municipais aos repasses.

Sendo a Copasa a prestadora dos serviços de saneamento dos municípios habilitados e, com base em arquivo gerencial denominado “Contabilidade por Municípios”, foi identificada a Receita Direta dos Serviços Tarifados de Abastecimento de Água, Coleta e Tratamento de Esgoto, deduzindo-se as devoluções, descontos incondicionais concedidos e tributos sobre vendas para cada município separadamente, conforme consta no art. 4º, §2º da Resolução Arsaie-MG nº 110/2018.

Trata-se da receita obtida durante o ano calendário de 2018, conforme definição constante no Item 3.2 da Nota Técnica GRT nº 08/2018, que determina a receita direta líquida percebida pelo prestador nos municípios habilitados como a do ano fiscal anterior.

Sobre esta receita foi aplicado o percentual definido em ofício de requisição de habilitação, enviado pelos municípios, respeitado o teto de 4% estabelecido pela Arsaie-MG. Obteve-se então o valor do repasse tarifário correspondente a cada município, conforme demonstrado na Tabela A1, constante do Anexo deste relatório.

Além da receita municipal, conforme definido em resolução, e do percentual aplicado para se calcular o valor a ser repassado aos respectivos fundos municipais, a Tabela apresenta o número correspondente a cada processo de habilitação dos municípios no “Sistema Eletrônico de Informações” do Estado de Minas Gerais (SEI-MG¹²) e os dados bancários para utilização do fundo municipal.

¹² Disponível em <https://www.sei.mg.gov.br>.

2.4.2 Constatções, não conformidades e recomendações

Tendo-se em vista que o mecanismo de repasses tarifários foi estabelecido no ano de 2018, para aplicação no ajuste tarifário de 2019, não se identificou inconformidades ou se constatou problemas no processo. Dessa forma, a seção concentrou-se na apuração dos valores a serem considerados nas tarifas, referentes aos municípios habilitados.

Com base nos normativos da Arsa-e-MG, que dispõem sobre a habilitação de fundos municipais de saneamento básico (FMSBs) para percepção de recursos tarifários, foram considerados habilitados 60 (sessenta) municípios de 81 (oitenta e um) que fizeram a solicitação à Agência. Nos municípios habilitados, foi verificada uma receita tarifária direta dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no montante de R\$ 1.878.514.295. Esse valor contempla a subtração dos descontos concedidos e dos tributos incidentes sobre a receita. O valor total para os respectivos fundos municipais destes municípios corresponde a R\$ 75.136.398.

Existem municípios que são atendidos simultaneamente pela Copasa e pela Copanor. Esses municípios, além de já indicarem na Tabela A1 que são atendidos por ambos os prestadores de serviço, estão elencados de forma segregada na Tabela A2, constante do Anexo deste relatório. Nessa tabela, são demonstrados separadamente os valores de repasse de cada um dos municípios que se refere a cada um dos prestadores. Os valores totais apurados, a serem destinados aos respectivos fundos municipais e, portanto, considerados para os próximos ajustes tarifários da Copasa e da Copanor são, respectivamente, **R\$ 75.105.169** e **R\$ 31.320**.

3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O processo fiscalizatório, consolidado neste documento, avaliou o atendimento, pela Copasa e pela Copanor aos normativos definidos pela Arsaie-MG para o ciclo tarifário vigente. A avaliação abrangeu os indicadores de atendimento telefônico aos usuários por meio de *call center*; a apuração e repasse de valores à Copanor para manutenção e investimentos, por meio de integralização de capital; a percepção aplicação de percentual da receita em ações de proteção de mananciais; e a habilitação de fundos municipais de saneamento para recebimento de repasses tarifários correspondentes a fração da receita do prestador no respectivo município.

Em referência ao atendimento telefônico, constatou-se que o Fator de desempenho (FD) médio apurado para 2018 foi de 2,18% para a Copasa e 4,86% para a Copanor, que devem ser considerados no momento do reajuste tarifário de 2019. Foram identificadas divergências entre os números totais de chamadas entrantes no sistema, informados pela operadora de telefonia, e os atendimentos telefônicos realizados, atribuídas a falhas no sistema da operadora. Como esses desvios atingiram 3,54% em determinado mês, espera-se adoção de medidas corretivas para que não se extrapole 2%, com manutenção de envio mensal de relatório sobre essas ocorrências.

Com relação ao subsídio à Copanor, não se identificou não conformidades em seu funcionamento, o que abrange a acumulação, transferência e aplicação dos recursos por parte da Copasa. Também se mostraram satisfatórios os mecanismos de controle propostos e o cronograma de implementação de soluções ao longo de 2018. Recomenda-se, contudo, adoção de ações que visem a maior transparência e controle. Nesse sentido, pode-se elencar, a atualização nas seções “Recursos Obtidos” e “Aportes de Capital”, divulgadas no sítio eletrônico da Copanor, para incluir os recursos aportados pela Copasa na Copanor a partir de agosto de 2018; ajustes nas tabelas de “Investimentos Realizados” e “Investimento em Andamento”, divulgadas no sítio eletrônico da Copanor, excluindo os valores não homologados pela ARSAE/CRE/GAR em seu relatório técnico, mencionados no item 2.2.3 deste relatório; e implementação dos “Procedimentos Previamente Acordados” (PPA), a serem executados pela auditoria externa dos prestadores (Copanor e Copasa), em linha com a “NBC-TSC-4400 –Trabalhos de Procedimentos Previamente Acordados sobre Informações Contábeis”, homologados pela Arsaie-MG através do Ofício ARSAE-MG/DG/Nº31/2019, de 25 de janeiro de 2019. Espera-se que os procedimentos sejam integralmente implementados no ano fiscal de 2019, e que, até o 25º dia de março de 2020, sejam enviados à Agência os Relatórios de Auditoria Externa com os resultados alcançados dos procedimentos.

A apuração e avaliação dos valores referentes ao Programa de Proteção de Mananciais (PPM) permitiu calcular uma meta de gastos pela Copasa, ao longo do ano de 2018, da ordem de R\$ 21.495.168, correspondente à aplicação de percentual de 0,5% da receita operacional do prestador em 2017. Com base nesse valor, a Copasa deveria receber uma compensação de R\$ 1.745.456, relativa à parcela VR. Contudo, tendo-se em vista a realização da meta (RM), por parte do prestador, inferior ao esperado, faz-se necessária uma compensação de R\$ 17.268.468 aos usuários. O confronto dos dois montantes (VR e RM) resulta numa compensação total de R\$ 15.523.012 em favor dos usuários, que deve ser considerada no momento do reajuste tarifário com as devidas atualizações. Observa-se ainda que o prestador atendeu ao propósito de viabilizar o acompanhamento e o controle social, por parte dos usuários e por toda a sociedade, das ações realizadas no âmbito do PPM no que concerne às

informações divulgadas em seu sítio eletrônico. Entretanto, a Copasa deve completar as informações indicando os valores planejados das ações e os meios de contato para esclarecimentos e interações junto aos Colmeias.

Por fim, a Arsaie-MG habilitou 60 (sessenta) fundos municipais de saneamento básico para recebimento de repasses tarifários. Nesses municípios, computou-se uma receita tarifária de serviços de abastecimento de água e de esgotamento tarifário, subtraídos os descontos concedidos e os tributos sobre essa receita, no montante de R\$ 1.878.514.295 em 2018. Aplicando-se os percentuais solicitados de repasses, respeitado o limite de 4%, o valor total a ser revertido para os fundos e a ser considerado no reajuste de 2019 é estimado em R\$ 75.136.398, sendo que R\$ 75.105.169 é relativo a Copasa e R\$ 31.320 é relativo a Copanor. A relação dos municípios habilitados e a discriminação de informações a serem consideradas nos repasses encontram-se apresentadas nas Tabelas A1 e A2 do Anexo.

Segundo consta no art. 9º da Resolução Arsaie-MG nº 110/2018, “os documentos gerados pelas fiscalizações acerca dos repasses para fundos municipais, promovidas pela Arsaie-MG, serão remetidos aos seguintes órgãos de controle, não se limitando a estes:

- I. Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais;
- II. Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- III. Câmara de Vereadores do município do Fundo Municipal de Saneamento; e
- IV. Conselho Municipal gestor do Fundo Municipal de Saneamento”.

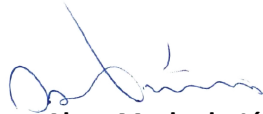
Recomenda-se, portanto, que este relatório seja encaminhado para as instâncias acima enumeradas.

Em termos gerais, conclui-se pela satisfatória adequação dos prestadores aos normativos avaliados, ressalvadas as recomendações constantes no presente documento.

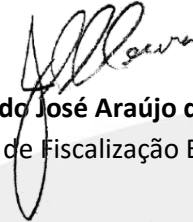
É o relatório.

Belo Horizonte, 24 de maio de 2019.

Equipe Técnica



Dirceu Alves Machado Júnior
Analista de Fiscalização Econômica



Fernando José Araújo de Moura
Analista de Fiscalização Econômica



Glauco Magno Ribeiro
Analista de Fiscalização Econômica



Vinícius Sales Fraga
Analista de Fiscalização Econômica

ANEXO

A Tabela A1 apresenta os Municípios habilitados para a percepção do repasse tarifário para os Fundos Municipais de Saneamento.

Tabela A1 - Municípios habilitados para reconhecimento do repasse a fundos municipais de saneamento

Nº	Município	Nº Processo SEI	Dados Bancários			Prestador de Serviço	Valor do Repasse (R\$)
			Código do Banco*	Agência	Conta		
1	Alpinópolis	2440.01.0000798/2018-35	001	1418-4	19.690-8	Copasa	208.996
2	Antônio Carlos	2440.01.0000760/2018-91	001	1450-8	16.652-9	Copasa	56.665
3	Araçuaí	2440.01.0000867/2018-15	001	0152-X	33.790-0	Copasa e Copanor	316.214
4	Araponga	2440.01.0000814/2018-88	104	0164-3	71.060-3	Copasa	20.070
5	Barra Longa	2440.01.0000836/2018-76	104	0146	72.000-7	Copasa	22.924
6	Belo Horizonte	2440.01.0000126/2019-37	104	0093-0	71.028-4	Copasa	49.902.716
7	Bom Despacho	2440.01.0000866/2018-42	104	1060	71.045-7	Copasa	694.503
8	Capitólio	2440.01.0000924/2018-28	104	1425	71.031-0	Copasa	151.090
9	Cláudio	2440.01.0000861/2018-80	104	0817-6	71.006-8	Copasa	322.410
10	Conceição da Barra de Minas	2440.01.0000773/2018-31	001	0162-7	99.017-5	Copasa	25.797
11	Contagem	2440.01.0000880/2018-52	001	1633-0	64.820-5	Copasa	9.966.169
12	Coração de Jesus	2440.01.0000806/2018-13	001	0533-9	29.021-1	Copasa	102.991
13	Coronel Fabriciano	2440.01.0000712/2018-29	001	0365-4	51.204-4	Copasa	983.260
14	Coronel Murta	2440.01.0000883/2018-68	341	4069	27.440-7	Copasa e Copanor	62.860
15	Curvelo	2440.01.0000812/2018-45	001	0103-1	63.745-9	Copasa	941.583
16	Dionísio	2440.01.0000878/2018-09	756	4036	169.450-2	Copasa	25.661
17	Entre Folhas	2440.01.0000872/2018-74	104	0106-6	71.084-4	Copasa	26.166
18	Espinosa	2440.01.0000868/2018-85	001	0524-X	29.647-8	Copasa	152.439
19	Estrela do Sul	2440.01.0000859/2018-37	001	0447-2	13.769-3	Copasa	57.886
20	Extrema	2440.01.0000722/2018-50	104	2715	71.022-0	Copasa	624.599
21	Felixlândia	2440.01.0000884/2018-41	001	0103-1	63.725-4	Copasa	89.597
22	Fernandes Tourinho	2440.01.0000864/2018-96	001	1154-1	28.001-1	Copasa	11.934
23	Funilândia	2440.01.0000818/2018-77	001	0395-6	127.157-1	Copasa	40.587
24	Glaucilândia	2440.01.0000862/2018-53	001	3209-3	39.211-1	Copasa	14.861
25	Ibiaí	2440.01.0000838/2018-22	104	0609-2	71.031-8	Copasa	36.806
26	Ibirité	2440.01.0000869/2018-58	001	2115-6	51.943-X	Copasa	1.566.206
27	Inimutaba	2440.01.0000889/2018-03	001	0103-1	63.113-2	Copasa	38.055
28	Ipaba	2440.01.0000853/2018-05	001	4064-9	14.150-X	Copasa	137.244
29	Ipatinga	2440.01.0000886/2018-84	104	2332	71.017-2	Copasa	3.320.690
30	Itamarati de Minas	2440.01.0000694/2018-30	104	0108	71.043-8	Copasa	9.773

(continua)

Tabela A1 - Municípios habilitados para reconhecimento do repasse a fundos municipais de saneamento (continuação)

Nº	Município	Nº Processo SEI	Dados Bancários			Prestador de Serviço	Valor do Repasse (R\$)
			Código do Banco*	Agência	Conta		
31	Itapagipe	2440.01.0000928/2018-17	104	4279	71.027-8	Copasa	106.899
32	Jaboticatubas	2440.01.0000837/2018-49	001	2190-3	16.986-2	Copasa	110.243
33	Leandro Ferreira	2440.01.0000816/2018-34	104	2257	71.038-8	Copasa	26.776
34	Liberdade	2440.01.0000865/2018-69	001	4067-3	12.073-1	Copasa	29.847
35	Limeira do Oeste	2440.01.0000874/2018-20	001	0853-2	33.253-4	Copasa	89.440
36	Morada Nova de Minas	2440.01.0000888/2018-30	001	3809-1	13.303-5	Copasa	83.518
37	Natércia	2440.01.0000804/2018-67	001	4063-0	13.749-9	Copasa	37.025
38	Pedra do Anta	2440.01.0000830/2018-44	001	2716-2	18.227-3	Copasa	13.653
39	Perdigão	2440.01.0000863/2018-26	001	3829-6	13.598-4	Copasa	77.946
40	Pirajuba	2440.01.0000858/2018-64	104	4955-7	22-4	Copasa	72.254
41	Pompéu	2440.01.0000671/2018-69	001	2475-9	25.660-9	Copasa	235.271
42	Presidente Juscelino	2440.01.0000881/2018-25	001	0103-1	63.535-9	Copasa	12.400
43	Prudente de Moraes	2440.01.0000876/2018-63	104	2475	71.022-7	Copasa	102.712
44	Resplendor	2440.01.0000771/2018-85	001	0468-5	24.821-5	Copasa	176.706
45	Ressaquinha	2440.01.0000885/2018-14	001	0062-0	90.845-2	Copasa	19.205
46	Sabará	2440.01.0000851/2018-59	104	1742-6	71.013-6	Copasa	1.236.152
47	Santa Bárbara do Leste	2440.01.0000852/2018-32	104	0106-6	71.092-5	Copasa	22.880
48	Santa Efigênia de Minas	2440.01.0000870/2018-31	001	2780-4	55.100-7	Copasa	12.520
49	Santa Rita de Minas	2440.01.0000854/2018-75	104	0106-6	71.090-9	Copasa	29.844
50	Santana do Paraíso	2440.01.0000781/2018-09	001	1009-X	110.843-3	Copasa	308.063
51	São Domingos do Prata	2440.01.0000772/2018-58	001	2615-8	19.910-9	Copasa	79.438
52	São Gonçalo do Abaeté	2440.01.0000857/2018-91	001	2621-2	15.681-7	Copasa	51.856
53	São José do Goiabal	2440.01.0000797/2018-62	104	1461-3	71.031-7	Copasa	27.595
54	São Sebastião do Anta	2440.01.0000829/2018-71	001	0506-1	30.486-7	Copasa	20.520
55	São Vicente de Minas	2440.01.0000860/2018-10	001	3807-5	11.346-8	Copasa	60.352
56	Serra Azul de Minas	2440.01.0000809/2018-29	001	1145-2	21.088-9	Copasa	13.669
57	Silveirânia	2440.01.0000823/2018-39	001	0487-1	18.223-0	Copasa	11.192
58	Taiobeiras	2440.01.0000856/2018-21	001	2705-7	25.998-5	Copasa e Copanor	202.379
59	Teófilo Otoni	2440.01.0000824/2018-12	104	0155-4	71.025-6	Copasa e Copanor	1.565.775
60	Três Marias	2440.01.0000762/2018-37	104	3813	71.009-9	Copasa	369.518
Total							75.136.398

* **Código do Banco:** (001) Banco do Brasil S.A.; (104) Caixa Econômica Federal; (341) Itaú Unibanco S.A.; (756) Banco Cooperativo do Brasil S.A. – SICOOB.

Fonte: Calculado pela Arsa-e-MG, a partir de dados do prestador.

Fiscalização Periódica da Copasa e Copanor – 2019

PROCESSO SEI Nº 2440.01.0000299/2019-22

A Tabela A2 apresenta os municípios habilitados para a percepção do repasse tarifário para os Fundos Municipais de Saneamento Básico que são atendidos em parte pela Copasa e em parte pela Copanor. Na Tabela A1 os valores apresentados para estes municípios são do valor total a ser repassado. Na Tabela A2 esses valores são segregados por prestador.

Tabela A2 - Repasse segregado por prestador para os municípios atendidos por ambos

Nº	Município	Copasa	Copanor	Total
		Valor do Repasse (R\$)	Valor do Repasse (R\$)	Valor do Repasse (R\$)
3	Araçuaí	295.644	20.571	316.214
14	Coronel Murta	59.309	3.552	62.860
58	Taiobeiras	198.118	4.261	202.379
59	Teófilo Otoni	1.562.928	2.847	1.565.775
Total		2.115.999	31.230	2.147.228

Fonte: Calculado pela Arsaie-MG, a partir de dados do prestador.