

## **Justificativa para despesa com valor discrepante**

**Assunto:** Complementação de Documentação – Processo de Prestação de Contas

Senhoras,

**Sra. Maria Antônia da Luz Domingues**

**Sra. Fernanda Cristina Maldonado**

Diretoria de Parcerias - Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC)

Prezados,

**Em cumprimento às normas de prestação de contas, vimos por meio deste comunicar e justificar o valor excepcional da fatura da Copasa referente ao mês de setembro de 2025, que apresentou um significativo aumento em relação à média histórica de consumo.**

- 1. Ao identificar a discrepância no valor da conta, nossa equipe prontamente contactou a fornecedora (Copasa) para notificar o fato e solicitar uma averiguação técnica formal.**
- 2. O objetivo da solicitação foi investigar a existência de possíveis vazamentos na rede ou falhas de medição que justificassem a leitura excepcionalmente alta.**

### **Resultado da Investigação e Justificativa:**

Conforme documentado nos comprovantes de protocolo e no retorno oficial da Copasa (anexos), a empresa confirmou seu comprometimento com a lisura das despesas fazendo averiguação para verificar a precisão do hidrômetro. A fornecedora atestou não haver qualquer irregularidade sob sua responsabilidade que explicasse o pico de consumo.

Desta forma, embora a causa específica do consumo elevado permaneça não identificada (sem um evento operacional, aumento de produção ou vazamento aparente diante da suspeita de talvez existir uma infiltração em um dos banheiros o mesmo foi isolado), todas as diligências cabíveis foram esgotadas junto à concessionária.

### **Conclusão:**

Diante do exposto e dos documentos que comprovam a regularidade da cobrança perante a fornecedora, solicitamos a aprovação do pagamento deste valor atípico para evitar a interrupção do serviço e o acúmulo de juros e multas.

**A despesa, ainda que incomum, é legítima e formalmente cobrada pela concessionária, conforme atestam os documentos anexos.**

Reiteramos nosso compromisso com a regularidade e a clareza na prestação de contas e colocamo-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Lorena de Castro  
Cotta

Assinado de forma digital por  
Lorena de Castro Cotta  
Dados: 2025.11.18 16:47:35 -03'00'

Presidente: Lorena de Castro Cotta  
Instituto Aye Brasil

## Comprovante de Pix enviado

CAIXA

Valor

R\$ 659,48

Data

24/10/2025  
12:34:22



Pix realizado com sucesso!

### Dados do recebedor

Nome

COPASA MG-

CNPJ

17.281.106/0001-03

Instituição

BCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

### Dados do pagador

Nome

INSTITUTO IJO IFA AJISEIFALA

CNPJ

44.554.455/0001-24

Instituição

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

### Dados da transação

Valor

R\$ 659,48

Data/Hora

24/10/2025 - 12:34:22

ID transação

E00360305202510241531d82760b5569

Identificador

0012563358237100011626381

Código da operação

54531721810

Chave de segurança

SWH7Z2VCFA9WXTV9

Caso tenha dúvidas ou não reconheça esta transação,

entre em contato com o Alô CAIXA e informe o ID da

Transação presente neste comprovante.

Alô CAIXA: 4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

Alô CAIXA: 0800 104 0 104 (Demais regiões)

Pessoas com deficiência auditiva: 0800 726 2492

SAC CAIXA: 0800 726 0101

Ouvidoria: 0800 725 7474

Olá,

## INSTITUTO IJO IFA AJISEIFALA

R MONACO, 222  
CEP: 32340-350 | SANTA CRUZ INDUSTRIAL, CONTAGEM/MGTOTAL A PAGAR  
\*\*\*\*\*R\$659,48VENCIMENTO  
08/10/2025

MATRÍCULA

0 001 162 638 1

IDENTIFICADOR

0 018 080 467 7

Copasa Online  
Fale com a Copasa a qualquer hora  
Agência Virtual e Webchat - copasa.com.brCopasa mais próxima de você  
AV JOSE FARIA DA ROCHA 4092 - CIDADE JARDIM ELDORADO -  
CONTAGEM  
De 08:00 as 16:30

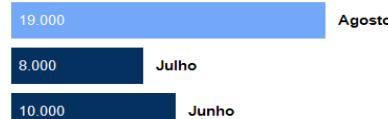
## REFERÊNCIA DA CONTA

ESSA CONTA É DO MÊS DE:  
SETEMBRO/2025Quando foi emitida?  
06/10/2025Data da apresentação  
06/10/2025Débitos anteriores  
Relacao ate 6 debitos: 08/2025

## SEU CONSUMO EM LITROS

HIDRÔMETRO  
Y22G 1467526

## CONSUMO MESES ANTERIORES

SEU CONSUMO  
37.000

## HISTÓRICO DE CONSUMO

MÊS DE REFERÊNCIA	VOLUME FATURADO (LITROS)	DIAS ENTRE MEDIÇÕES	MÉDIA DIÁRIA (LITROS)
SETEMBRO/2025	37.000	30	1.233
AGOSTO/2025	19.000	33	575
JULHO/2025	8.000	28	285
JUNHO/2025	10.000	30	333
MAIO/2025	8.000	29	275
ABRIL/2025	5.000	33	151
MARÇO/2025	25.000	30	833
FEVEREIRO/2025	16.000	29	551
JANEIRO/2025	17.000	32	531
DEZEMBRO/2024	1.000	30	33
NOVEMBRO/2024	0		
OUTUBRO/2024	0		

LEITURA ATUAL	19/09/2025	497
LEITURA ANTERIOR	20/08/2025	460
CONSUMO APURADO	37m³ (37.000 litros)	
CONSUMO = ATUAL - ANTERIOR		

PRÓXIMA LEITURA 22/10/2025

## UNIDADES ATENDIDAS

SERVIÇO	SOCIAL	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PÚBLICA	POUPE TEMPO. DEBITO AUTOMATICO. MELHOR PARA VOCE.
Água	1	1				
Esgoto						

## TARIFAS

## CALCULO RESIDENCIAL

FAIXA DE CONSUMO EM 1000 LITROS	CONSUMO DA FAIXA EM 1.000 LITROS	UNIDADES ATENDIDAS	VOLUME TOTAL	R\$1.000 LITROS ÁGUA	VALOR ÁGUA	R\$1.000 LITROS ESGOTO	VALOR ESGOTO	SUBTOTAL
FIXA	--	1	--	--	22,60	--	16,71	39,31
0 A 5	5.00000	1	5,00	2.34000	11,70	1.73000	8,65	20,35
5 A 10	5.00000	1	5,00	4.98700	24,94	3.69000	18,45	43,39
10 A 15	5.00000	1	5,00	7.72700	38,64	5.71800	28,59	67,23
15 A 20	5.00000	1	5,00	10.54900	52,75	7.80600	39,03	91,78
20 A 40	17.00000	1	17,00	13.41800	228,11	9.92900	168,79	396,90
SOMA	37.00000		37,00	378,74		280,22		658,96

## INFORMAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA

PERÍODO 07/2025

Portaria de Consolidação 5  
Anexo XX do MS (Decreto 5440)

NÚMERO DE AMOSTRAS	CLORO	COLIFORMES TOTAIS	COR	ESCHERICHIA COLI	FLUORETO	TURBIDEZ
MÍNIMO	243	243	243	243	0	243
ANALISADAS	250	250	249	250	0	250
FORA PADRÃO	0	0	0	0	0	0
DENTRO PADRÃO	250	250	249	250	0	250



## TARIFA DE ESGOTO

A tarifa de serviços de esgotamento sanitário corresponde a um percentual do valor cobrado pelo consumo real de água do imóvel. Quer saber mais? Acesse o QR Code.

TRIBUTOS INCIDENTES SOBRE O FATURAMENTO: PIS/COFINS - VALOR: R\$ 43,52

Informações gerais  
USO ATÍPICO DE ÁGUA.  
VERIFIQUE VAZAMENTO.

CONSULTA PÚBLICA NO 65/2025 COM A FINALIDADE DE COLHER CONTRIBUIÇÕES QUE SUBSIDIARÃO A DELIBERAÇÃO ARSAE DA 3ª REVISÃO TARIFARIA PERIODICA. PERÍODO: 01.09.2025 A 01.10.2025. INFORMAÇÕES EM WWW.ARSAE.MG.GOV.BR

## PAGAMENTO

Número da fatura  
001.25.63358237-1Cód. débito automático  
0 001 162 638 1MÊS / REF.  
09/2025VENCIMENTO  
08/10/2025TOTAL A PAGAR  
\*\*\*\*\*R\$659,48

PAGUE COM PIX



82660000006-9 59480019100-1 12563358237-9 13118600522-2



## ECONOMIZE

O meio ambiente e seu bolso vão agradecer.



### MÉDIA POR USUÁRIO

Segundo a ONU cada pessoa necessita de 3,3 mil litros de água/mês, ou seja, 100 litros de água por dia para atender às necessidades de consumo e higiene.



### CONSUMO CONSCIENTE

Você estabelece como rotina acompanhar a leitura do medidor.



### DIMINUIÇÃO DO CONSUMO

Entre no site da Copasa e confira nossas dicas.



### FUTURO DO PLANETA!

Garanta um futuro com água para as próximas gerações.



NOTA FISCAL / FATURA DE SERVIÇOS

ESSA CONTA É DO MÊS DE:  
SETEMBRO/2025

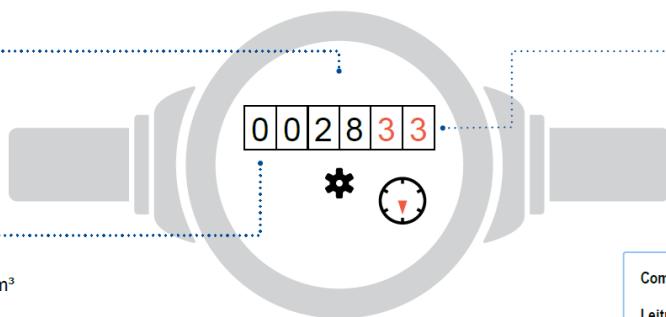
Quando foi emitida?  
06/10/2025

Matrícula  
0 001 162 638 1

Identificador  
0 018 080 467 7

## COMO FAÇO A LEITURA DO MEU CONSUMO DE ÁGUA?

- 1 HIDRÔMETRO .....  
É o seu medidor de água



- 3 NÚMEROS VERMELHOS  
Apontam os litros consumidos

- 2 NÚMEROS PRETOS  
Registram o consumo em m³  
(metros cúbicos), sendo que 1m³ equivale a 1.000 litros de água

Como calcular o consumo:  
Leitura atual no medidor - Leitura anterior  
Está na última fatura

### ISSO É DA SUA CONTA

Se tiver dúvidas sobre a fatura, anote a sequência de números pretos que aparecem no hidrômetro.  
Procure a Copasa antes do vencimento da sua conta.

### QUER SABER MAIS?

Dados sobre a qualidade da água, vazamentos, níveis das represas, dicas de uso racional da água, tarifa social e critérios para o benefício, acesse: [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br)

### INCENTIVAMOS A AUTOLEITURA

Cinco dias antes da data da leitura programada para o seu imóvel, acesse a Agência Virtual e informe os números em preto que aparecem no hidrômetro.

## Autenticação

## FALE COM A COPASA

App Copasa Digital  
IOS e Android

Agência Virtual e Webchat  
[copasa.com.br](http://copasa.com.br)

(31) 99770 7000

0800 0300 115

### Ouvidoria Copasa

Se não gostou da solução apresentada no primeiro atendimento, sugerimos o contato com a nossa ouvidoria:  
0800 031 0866 | [copasa.com.br/ouvidoria](http://copasa.com.br/ouvidoria)

Ouvidoria ARSAE-MG: Se a manifestação não for resolvida no prazo informado pela Ouvidoria da Copasa, acesse a Ouvidoria da ARSAE-MG com o número do protocolo: 0800 031 9293 | [arsae.mg.gov/ouvidoria](http://arsae.mg.gov/ouvidoria) | WhatsApp (31) 3915 9293



### AQUI TEM COPASA

Quer saber mais sobre a Copasa e sua conta? Acesse o QR CODE apontando a câmera do seu celular ou visite nosso site: [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br)



### GUIA DO CLIENTE

Um manual com informações importantes para que você possa utilizar nossos serviços de forma leve e tranquila.  
**Acesse o guia pelo QR Code.**



### CADASTRO ATUALIZADO

Manter seu cadastro atualizado traz mais agilidade e segurança no seu atendimento. Além disso, você poderá receber informações sobre obras, campanhas e benefícios.

### A CONTA NÃO CHEGOU?

Acesse nossos canais digitais e retire a 2ª via. Você também pode se cadastrar para receber sua conta por e-mail.  
**É mais agilidade e facilidade para você.**

### PAGAMENTO RÁPIDO E FÁCIL

Pague sua conta com pix. Se preferir, você pode colocar a conta em débito automático. Acesse o site ou app do seu banco e informe o número da matrícula.



@aquitemcopasa

### MANTENHA O PAGAMENTO EM DIA

Evite corte no fornecimento de água, cobrança de juros, multas, correção monetária e que seu CPF/CNPJ seja inscrito em órgãos de proteção ao crédito.



INSTITUTO IJO IFA ALISEIFALA &lt;institutoijoajiseifala@gmail.com&gt;

## Fwd: Resultado Análise de Conta - Copasa CRM:0763143

Lorena de castro <lorenadecastro4@gmail.com>

Para: "institutoijoajiseifala@gmail.com" <institutoijoajiseifala@gmail.com>

24 de outubro de 2025 às 10:37

----- Mensagem encaminhada -----

De: **Fale Conosco Copasa** <[faleconosco@copasa.com.br](mailto:faleconosco@copasa.com.br)>

Data: sex., 24 de out. de 2025 às 10:25

Assunto: Resultado Análise de Conta - Copasa CRM:0763143

Para: lorena de castro <[lorenadecastro4@gmail.com](mailto:lorenadecastro4@gmail.com)>



**Prezado (a) Sr (a), lorena**

Em resposta à sua solicitação, protocolo , informamos que a leitura informada/apresentada ratifica o valor da fatura bem como leitura do hidrômetro, pelo leiturista.

Neste caso orientamos a verificar vazamentos as instalações internas, haja vista o aumento no consumo em relação aos meses anteriores. Esclarecemos que em caso de vazamento sanado e devidamente comprovado poderá ser solicitada uma análise no valor da fatura por uso atípico, através do site [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) > outros serviços>Vazamento Interno - Consumo Atípico, no WhatsApp 31 99707000 ou em uma de nossas agencias enviando formulário em anexo preenchido e assinado, acompanhado de fotos do local do vazamento, nota fiscal e recibo de mão de obra.

No entanto caso tenha certificado que o motivo do consumo não se deu por vazamento interno, e esteja com dúvidas sobre capacidade assertiva de medição do hidrômetro, poderá ser solicitado uma análise no aparelho através [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) > mais serviços>aferição do hidrômetro, no WhatsApp 31 99707000 ou em uma de nossas agencias, e informar a leitura atual. Para isso deve se enviar documentos anexo comprovando ser o responsável legal pela empresa.

**Em ambas as situações é necessário abrir nova solicitação.**

Estarei enviando em anexo orientações de como localizar vazamento.

Agradecemos seu contato e continuamos à disposição.

Atenciosamente,

*Equipe de relacionamento com o cliente – COPASA-MG.*

**Este endereço de e-mail não recebe mensagens.**

Para outras informações/solicitações utilize um dos nossos canais oficiais de relacionamento:



**Telefone 115** – Atendimento gratuito e disponível 24 horas por dia.



**Agência Virtual no Site Copasa** – [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) Acesse serviços online, segunda via de conta, consulta de débitos, solicitação de serviços, parcelamento, religação e muito mais.



**Aplicativo Copasa Digital** – Disponível para Android e iOS. Tenha acesso rápido e prático aos serviços da Copasa diretamente do seu celular.



**WhatsApp e Web Chat** – +55 (31) 99770-7000 ou [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) Permite acesso a diversos serviços, como segunda via de conta, informar leitura, religação, trocar titularidade entre outros.

Agradecemos o contato e continuamos à disposição para atendê-lo em nossos canais.

Equipe de Relacionamento com o Cliente  
COPASA MG

#### **AVISO LEGAL**

"As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados têm caráter confidencial e são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição desta mensagem, ou parte dela, por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida, sujeitando o infrator às sanções legais. Se esta mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima. Agradecemos sua cooperação."

#### **DISCLAIMER**

*"This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message, or part thereof, by anyone other than the intended recipient is strictly prohibited, and will submit the infractor to the legal sanctions. If you have received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message. Thank you for your cooperation."*

---

#### **2 anexos**

**DECLARAÇÃO VAZ. OCULTO.pdf**  
21K

**VAZAMENTOS,VEJA COMO VERIFICAR.pdf**  
70K

## DICAS PARA EVITAR DESPERDÍCIOS:



A cada 6 segundos, segurando a descarga, são consumidos 10 litros de água.  
Nunca jogue papéis e outros objetos no vaso sanitário.



Para molhar as plantas, use um regador. Nunca a mangueira.



Cada 15 minutos, utilizando uma ducha, consome cerca de 135 litros de água. Reduzido o tempo de banho para 5 minutos, o gasto passa a ser de 45 litros.



Não deixe a torneira aberta sem necessidade. A cada minuto, de 12 a 20 litros de água vão pelo ralo. Depois de usar, verifique se ela não está pingando.



A cada 15 minutos de uso da mangueira o desperdício chega a 260 litros de água. Para economizar, utilize balde e pano para limpar o automóvel.



Ao lavar louça o ideal é retirar o excesso de sujeira dos pratos, copos, talheres e panelas antes de achar a torneira.



Cada lavagem na máquina consome de 80 a 120 litros de água. Para economizar, realize a água da lava-dor na limpeza geral.

## Vazamentos, veja como verificar:

### Teste 1

Na tubulação que leva a água até a caixa d'água.

- Deixe o registro do padrão aberto.
- Feche bem todas as torneiras e não use os sanitários.
- Vede todas as bolas das caixas.
- Verifique se o indicador de movimento do hidrômetro está girando.
- Em caso afirmativo, existe vazamento.



### Teste 3

Na instalação alimentada pela caixa.

- Vede bem a bala.
- Feche as torneiras e não use os sanitários.
- Marque o nível da água na caixa d'água.
- Depois de uma hora, confira o nível de água na caixa.
- Se o nível baixar, existe vazamento na tubulação nos sanitários ou na própria caixa.

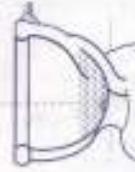


Água, dinheiro e trabalho não são coisas para se desperdiçar. Se qualquer um das testes indicar a presença de vazamentos, confie o conserto a um profissional competente.

### Teste 2

Na válvula ou na caixa de descarga.

- Jogue corante no vaso sanitário.
- Se ficar depositado no fundo do vaso, não há vazamento. Caso contrário, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.



### Teste 4

Em reservatórios de edifícios.

- Feche o registro do hidrômetro ou prenda a bala.
- Marque o nível da água no reservatório.
- Feche os registros de limpeza e de saída de água.
- Se depois de duas horas o nível baixar, existe vazamento.
- Nesse caso, verifique se o registro de limpeza tem defeitos ou se há trinca no reservatório.



USUÁRIO OU RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO		
NOME: Lorena de Castro Cotta		CPF ou CNPJ: 012.997.746-28
IDENTIDADE: MG 11.652..028	TELEFONE CONTATO 31 992695782:	IDENTIFICADOR DO USUÁRIO: 0018080467 7
IMÓVEL		
ENDEREÇO: Rua Mônaco nº 222		
BAIRRO: Santa Cruz Industrial	LOCALIDADE: Contagem - MG	MATRÍCULA: 00011626381
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA		
LOCAL DO VAZAMENTO: O vazamento/infiltração estava ocorrendo no banheiro da suite.		
DATA DA IDENTIFICAÇÃO DO VAZAMENTO: 20 de outubro de 2025		DATA DO CONERTO: Isolamos a area – Estamos em busca de profissional para realização do serviço.
DESCRÍÇÃO RESUMIDA: Assunto: Solicitação de Ajuste em Cobranças Futuras em Função de Vazamento Interno Prezados, Vimos por meio desta comunicar que, após vistoria completa na residência, foi identificado um vazamento interno com infiltração no banheiro da administração da Osc. Informamos que o imóvel é locado e que já entramos em contato com o proprietário e a imobiliária para autorização da realização do reparo necessário. Paralelamente, estamos buscando um profissional qualificado para a execução do serviço o mais breve possível. Diante da situação, solicitamos à Copasa que, nos termos de sua política, realize os ajustes necessários nas faturas futuras, aplicando possíveis benefícios ou medidas cabíveis para minimizar o impacto financeiro decorrente do consumo elevado provocado pelo vazamento. Agradecemos desde já pela compreensão e permanecemos à disposição para fornecer eventuais esclarecimentos adicionais.		
PROVIDÊNCIAS TOMADAS PARA ELIMINAR O VAZAMENTO		
SERVIÇO: ( <input type="checkbox"/> Contratado serviço de terceiros. (anexar Nota Fiscal ou Recibo de pagamento) <input checked="" type="checkbox"/> Não foi contratado serviço de terceiros.		
OBS O CAMPO DA DESCRIÇÃO.		
<b>DECLARO</b> serem verídicas as informações prestadas neste documento e autorizo a realização de vistoria no local pela COPASA, se necessário. Estou ciente de que a não autorização da realização de vistoria impossibilita a retificação da conta.		
ASSINATURA DO USUÁRIO OU RESPONSÁVEL:		ATENDENTE COPASA (VISTO E Nº PESSOAL)
Lorena de Castro Cotta  Assinado de forma digital por Lorena de Castro Cotta Dados: 2025.11.18 15:24:06 -03'00'		Data de recebimento: ____ / ____ / ____