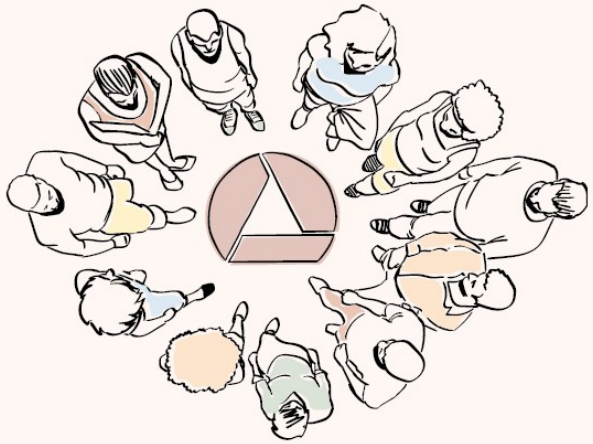


PPAG 2024 2027

DISCUSSÃO PARTICIPATIVA

Revisão para 2027

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS

Poder e voz do cidadão

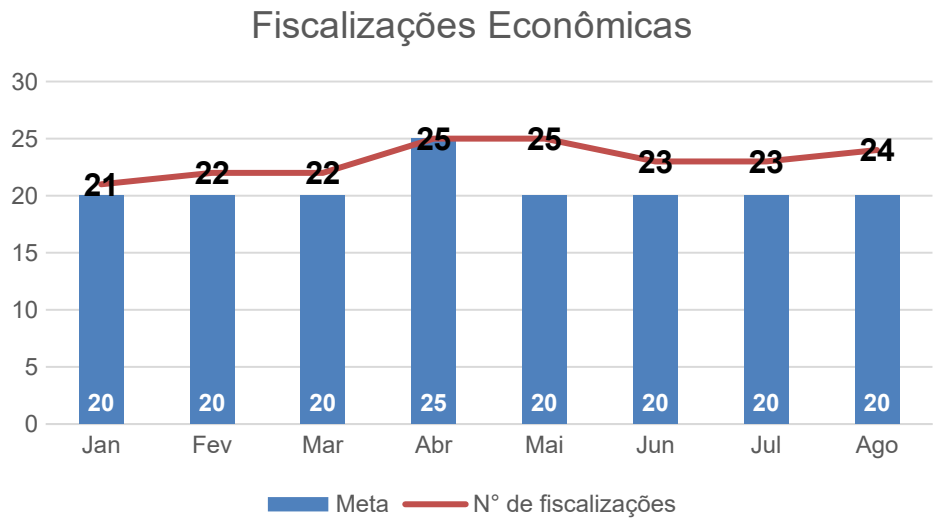
Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG
(Lei nº 25.669, de 23 de dezembro de 2025)

PPAG 2024 2027
DISCUSSÃO PARTICIPATIVA
Revisão para 2027

Programa 010: Regulação de Fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e atendimento aos usuários

Objetivo: regular e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário buscando o equilíbrio e qualidade na prestação dos serviços, do ponto de vista técnico-operacional e econômico-financeiro, prestando atendimento aos usuários

Ação: 4013 - Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira



Meta até o 4º bimestre: 165

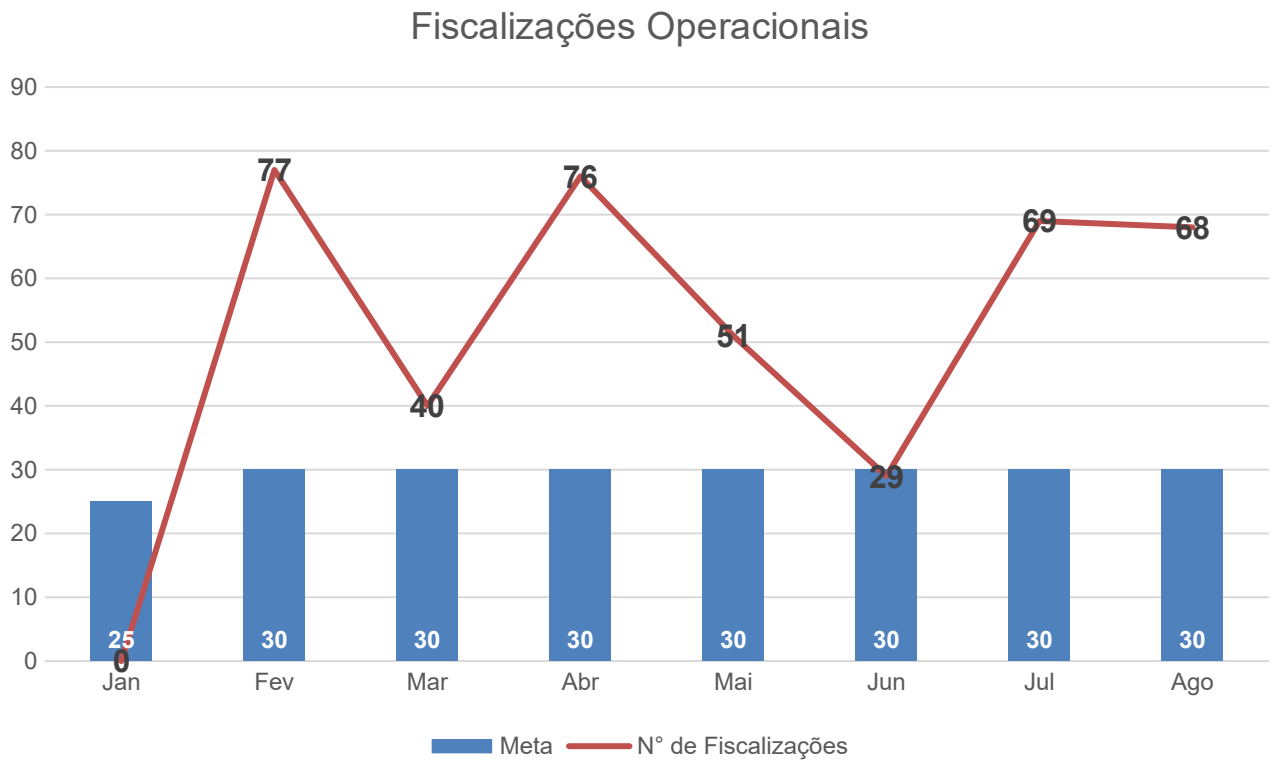
Execução: 185 (112%)

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS
Poder e voz do cidadão

4014 - Regulação Operacional e Fiscalização da prestação de serviços

Meta até o 4º bimestre: 235 relatórios

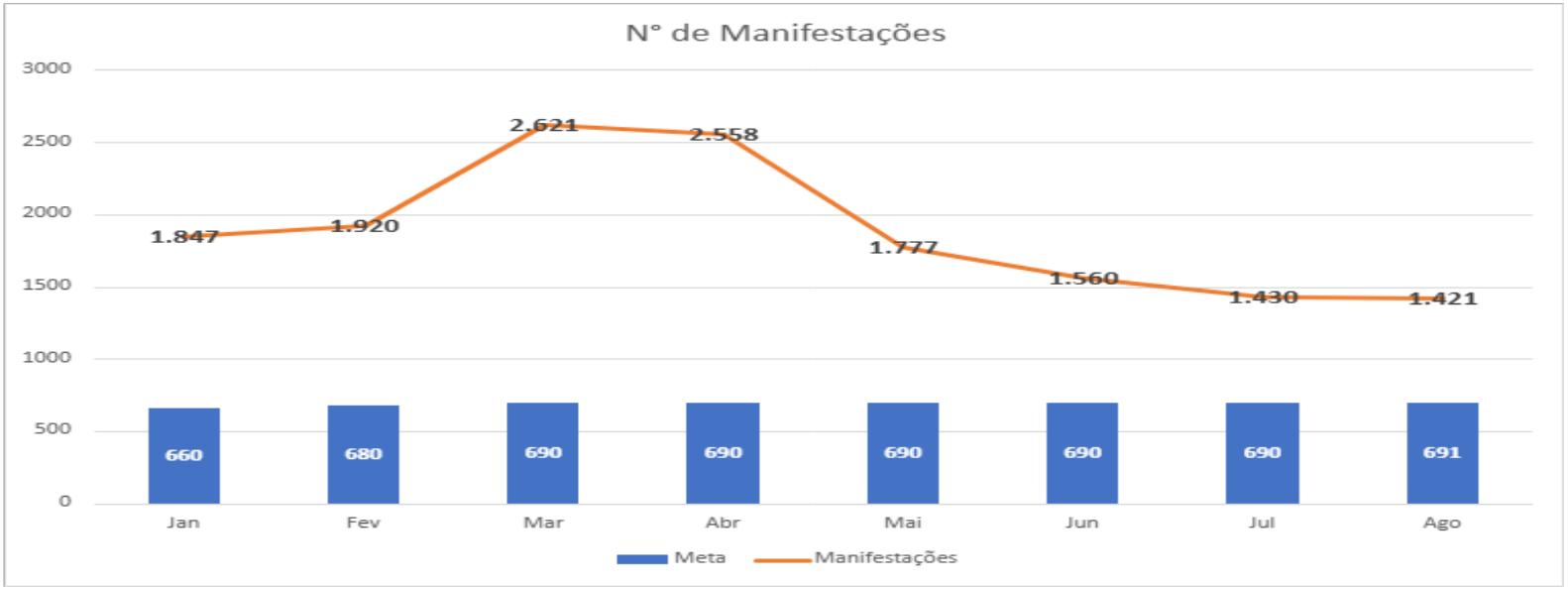
Execução: 410 relatórios (174%)



4015 - Atendimento ao interessado na prestação de serviços

Meta até o 4º bimestre: 5.481

Execução: 15.134* (276%)



- Índice de efetividade da Ouvidoria: 84% (Meta: 84%)

(Taxa de atendimento ao cidadão no prazo + Taxa de Resolubilidade + Taxa de Reabertura + Taxa de Satisfação)

*Inserção dos atendimentos realizados via WhatsApp

Ação: 4013 – Regulação e fiscalização Econômico-Financeira

- Número de fiscalizações realizadas: 260 fiscalizações

Ação: 4014 – Regulação operacional e fiscalização da prestação de serviços

- Número de fiscalizações realizadas: 365 fiscalizações

Ação: 4015 – Atendimento ao interessado na prestação dos serviços

- Número de manifestações atendidas: 35.000
- Índice de efetividade da Ouvidoria: 85% (Meta Plano Estratégico)