

PPAG₂₀₂₄

DISCUSSÃO PARTICIPATIVA **2027**

ELABORAÇÃO



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
DE MINAS GERAIS

Poder e voz do cidadão



Arsae-MG: Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Minas Gerais

Programa 117: Regulação e Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e atendimento aos usuários

Objetivos: 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, econômico-financeiro e atendimento aos usuários.



Ações:

4295 - Regulação Operacional e Fiscalização da Prestação de Serviços (CRO)

4296 - Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

4433 - Atendimento ao Interessado na Prestação de Serviços (OUV)

4545 - Implantação do Sistema de Informações Regulatórias da Arsae-MG



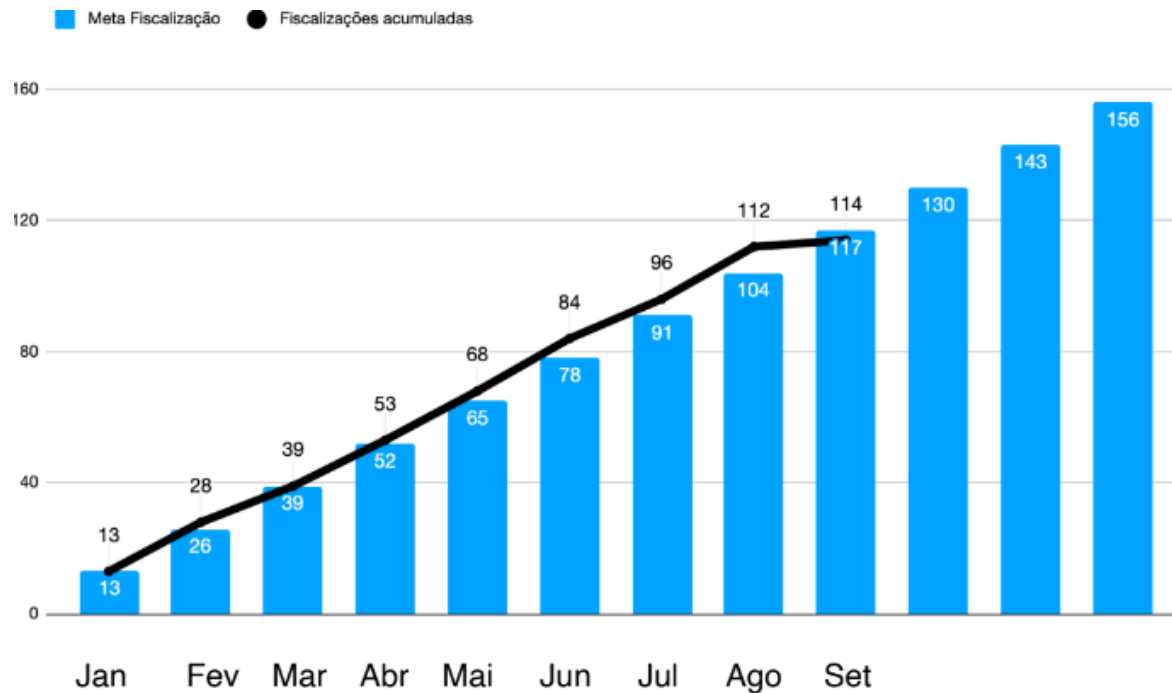
AÇÃO 4295 - Regulação Operacional e Fiscalização da Prestação de Serviços

➤ Fiscalizações operacionais

Meta de 2023 = 156

Atingido em 09/2023 = 114

73% da meta





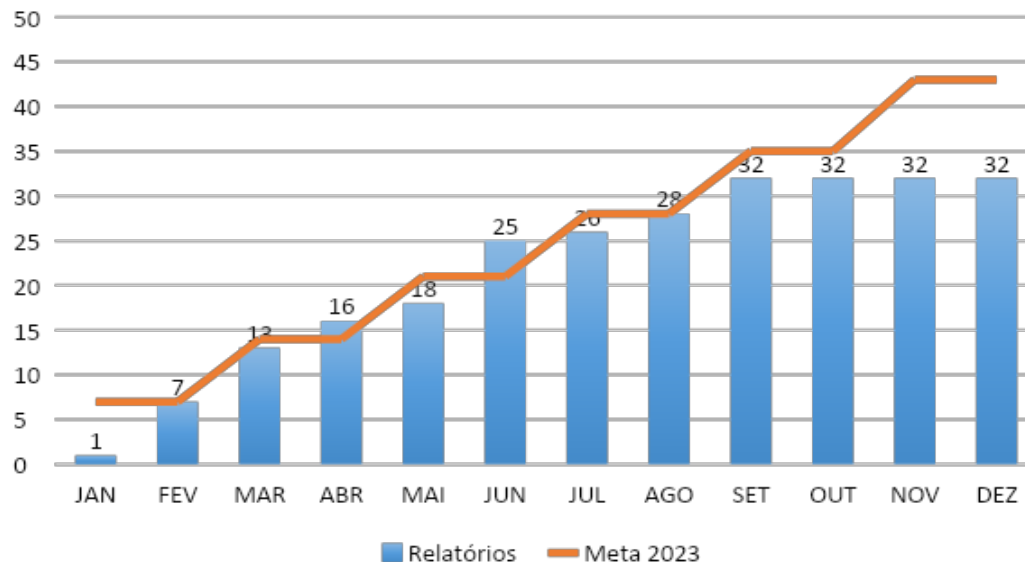
4296 - Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira

➤ Fiscalizações de faturamento

Meta de 2023 = 43

Atingido em 09/2023 = 32

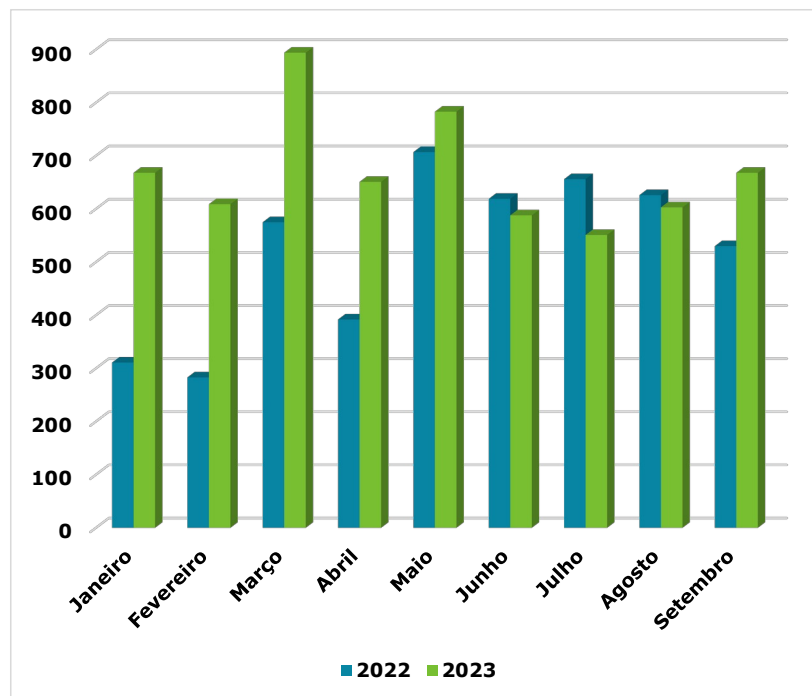
74,4% da meta





AÇÃO 4433 - Atendimento ao Interessado na Prestação de Serviços

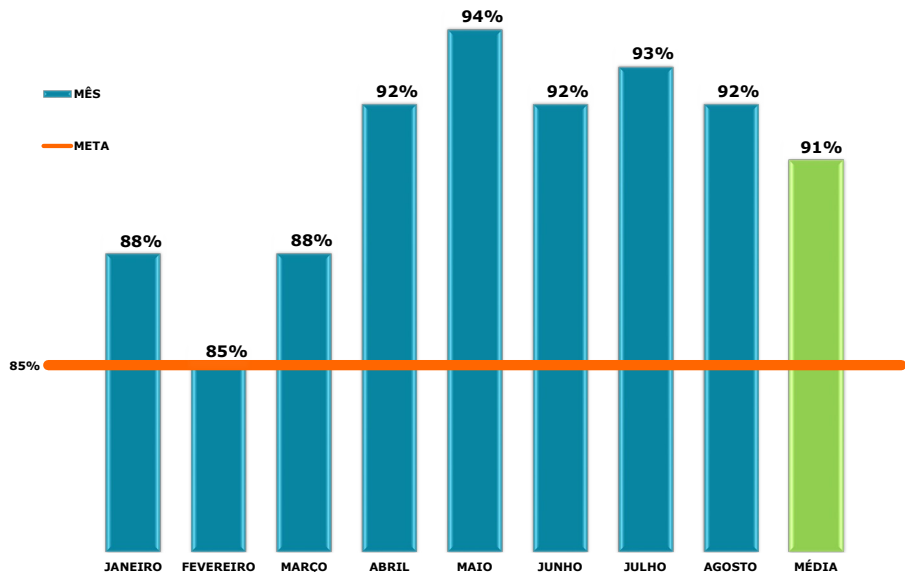
Comparativo de manifestações atendidas 2022 - 2023



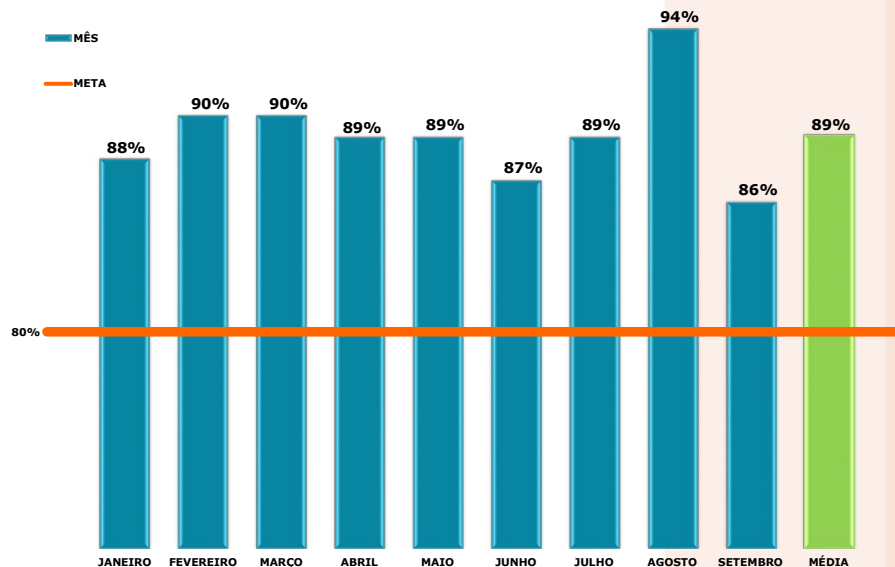
MÊS	2022	2023
Janeiro	311	668
Fevereiro	283	609
Março	575	894
Abril	392	651
Mai	707	783
Junho	619	588
Julho	656	551
Agosto	626	603
Setembro	530	668
Total	4.699	6.015

AÇÃO 4433 - Atendimento ao Interessado na Prestação de Serviços

Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da ouvidoria



Índice de satisfação com os canais de atendimento da ouvidoria



AÇÃO 4545 - Implantação do Sistema de Informações Regulatórias da Arsae

Valor do contrato: R\$ 1.302.676,00

Valor executado: R\$ 810.193,00 (62% do valor do contrato)

Vigência: 25/01/2022 a 24/01/2023

1º Termo Aditivo: 25/01/2023 a 24/01/2024

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação

- ✓ Criação do Módulo 4: Fiscalização Operacional
- Criação do Módulo 5: Reajuste Tarifário (em andamento)

Solução de Business Intelligence (BI)

- ✓ Geocodificação de informações
- ✓ Contabilidade por municípios
- ✓ Base de dados Constatações
- ✓ Refaturamento e revisão de variáveis do tipo atributo e métrica

Sistema de Informações Regulatórias (SIR)

- Sistema desenvolvido para dar suporte ao recebimento, verificação, arquivamento, compartilhamento e análise de dados, bem como na tramitação de informações, documentos e processos da Agência.
- Com a sistematização por meio do uso da tecnologia de informações, verificaram-se ganhos substanciais de eficiência nos processos da agência e resultados efetivos para os moradores de Minas Gerais. Exemplo: redução de mais de 70% no tempo médio de encerramento processual, passando de 1017 dias para 304 dias.
- As sanções aplicadas pela agência somam mais de R\$8 milhões de reais, número seis vezes superior ao custo de toda a 2ª fase de implantação do sistema.

Expectativas para 2024



AÇÃO 4013 – Regulação e fiscalização Econômico-Financeira

- Número de fiscalizações realizadas: 45

AÇÃO 4014 – Regulação operacional e fiscalização da prestação de serviços

- Número de fiscalizações realizadas: 180
- Desenvolvimento da modalidade de fiscalização com apoio dos municípios

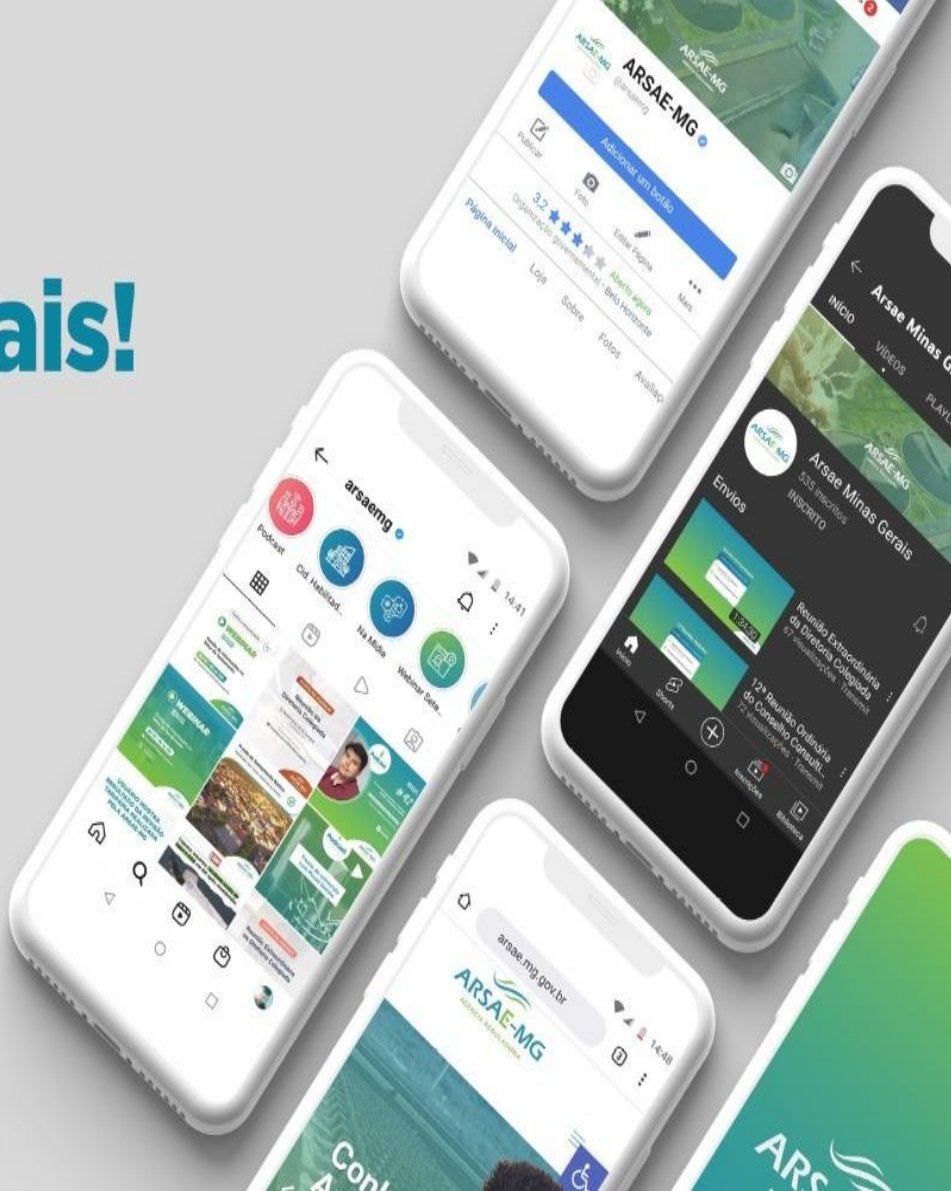
AÇÃO 4015 – Atendimento ao interessado na prestação dos serviços

- Número de manifestações atendidas: 9.225
- Taxa de atendimento ao cidadão dentro do prazo de resposta: 90%
- Índice de satisfação do canal de atendimento: 90%

AÇÃO 4469 – Implantação do Sistema de Informações Regulatórias

- Manutenção e melhoria contínua dos módulos e ferramentas criadas

Siga nossas redes sociais!



PPAG 2020
DISCUSSÃO PARTICIPATIVA **2023**
REVISÃO PARA 2023



**Acesse a
Ouvidoria da
Arsaemg via
SITE ou MG
APP!
OU**

Entre em contato com a **Ouvidoria da Arsaemg**, informe os números dos protocolos dos dois atendimentos anteriores e registre o caso.

**Tel.: 0800 031
9293**



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DE MINAS GERAIS**

Poder e voz do cidadão