

DISCUSSÃO PARTICIPATIVA PPAG

ARSAE-MG

19 DE OUTUBRO DE 2020

Programa 0117

Principais Resultados 2020



- 0117 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS

TRÊS AÇÕES FINALÍSTICAS:

- 4295 - REGULAÇÃO OPERACIONAL E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
 - **132 Documentos emitidos: Relatórios Técnicos e Notas Técnicas.**

- 4296 – REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA;
 - **14 Documentos emitidos: Relatórios Técnicos e Notas Técnicas.**

- 4433 – ATENDIMENTO AO INTERESSADO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.
 - **3.288 atendimentos telefônicos demandas Ouvidoria.**

Programa 0117

Expectativas 2021



- **Título: 0117** - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS **E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS;**
- **Objetivo do programa:** 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 E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS;
- **Causas**
 - 1- NECESSIDADE DE **CUMPRIMENTO DAS NORMAS** RELATIVAS AO SANEAMENTO;
 - 2- NECESSIDADE DE FAVORECER A EXECUÇÃO PARA A **UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO AO SANEAMENTO;**
 - 3- NECESSIDADE DE **FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE, REGULARIDADE E CONTINUIDADE** DA PRESTAÇÃO;
 - 4- **IMPACTO DA INFLAÇÃO** NOS CUSTOS DO PRESTADOR;
 - 5- NECESSIDADE DE **REAVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO** DO SERVIÇO E DAS TARIFAS;
 - 6- OCORRÊNCIA DE **EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS** QUE AMEACEM SEU EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO;
 - 7- DESCUMPRIMENTO DE **RECOMENDAÇÕES DE AJUSTES DE ORDEM ECONÔMICA;**
 - 8- **PROBLEMAS NO LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES** QUE DIFICULTEM A GESTÃO E A REGULAÇÃO; E
 - 9- **INCOMPATIBILIDADE DOS INVESTIMENTOS** COM RELAÇÃO A PMSB E CONTRATOS;
 - 10- NECESSIDADE **DE ESCLARER OS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS** E ETAPAS DO **ATENDIMENTO;**
 - 11- NECESSIDADE DE **ORIENTAÇÃO DA SOCIEDADE QUANTO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO.**

Programa 0117

Expectativas 2021

- **Título da ação: 4295** - REGULAÇÃO OPERACIONAL E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
- **Finalidade:** REGULAR, FISCALIZAR E ORIENTAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, QUANTO AOS ASPECTOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS;
- **Descrição:** FISCALIZAR O ATENDIMENTO AOS REQUISITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS SUJEITOS À REGULAÇÃO DA ARSAE-MG PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO PERTINENTE, NAS NORMAS TÉCNICAS E REGULAMENTARES, COMO TAMBÉM EMITIR DOCUMENTOS REFERENTES A VISTORIAS TÉCNICAS E DIAGNÓSTICOS, FOMENTAR O DESENVOLVIMENTO E A IMPLANTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS REGULADOS.
- **Especificação do produto:** RELATÓRIOS, NOTAS TÉCNICAS E PARECERES TÉCNICOS DISPONDO DAS AVERIGUAÇÕES FEITAS ACERCA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO QUANTO O DESEMPENHO TÉCNICO-OPERACIONAL, A MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES E A QUALIDADE DOS CITADOS SERVIÇOS OFERTADOS AOS USUÁRIOS EM CONSONÂNCIA A LEGISLAÇÃO PERTINENTE, NORMAS TÉCNICAS E REGULAMENTARES NA ÁREA URBANA DOS MUNICÍPIOS E / OU NOS SEUS DISTRITOS;

Metas	2021
Físicas	200

Programa 0117

Expectativas 2021



- **Título da ação: 4295** - REGULAÇÃO OPERACIONAL E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;

Cod. Município (IBGE)	Cod. Município (SIGPLAN)	Município	Físico 2021
3199907	860	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE BARBACENA	10
3199901	854	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE BELO HORIZONTE	30
3199913	866	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE DIVINÓPOLIS	13
3199904	857	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE GOVERNADOR VALADARES	13
3199905	858	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE IPATINGA	9
3199906	859	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE JUÍZ DE FORA	33
3199902	855	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE MONTES CLAROS	19
3199912	865	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE PATOS DE MINAS	7
3199909	862	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE POUSO ALEGRE	18
3199903	856	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE TEÓFILO OTONI	19
3199910	863	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE UBERABA	6
3199911	864	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE UBERLÂNDIA	5
3199908	861	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE VARGINHA	18

Programa 0117

Expectativas 2021

- **Título da ação: 4296** – REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA;
- **Finalidade:** REGULAR E FISCALIZAR OS ASPECTOS ECONÔMICO-FINANCEIROS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO PELAS ENTIDADES REGULADAS;
- **Descrição:** DEFINIR O REAJUSTE E A REVISÃO DE TARIFAS E A HOMOLOGAÇÃO DOS PREÇOS DE SERVIÇOS NÃO TARIFADOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, PROPOR AS DIRETRIZES DA RESPECTIVA POLÍTICA TARIFÁRIA, AUDITAR E CERTIFICAR OS INVESTIMENTOS REALIZADOS, BEM COMO MONITORAR CUSTOS E INDICADORES DE DESEMPENHO E EXERCER A FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA DAS ENTIDADES REGULADAS, ALÉM DE DESENVOLVER ESTUDOS ECONÔMICOS;
- **Especificação do produto:** NOTAS TÉCNICAS, RELATÓRIOS TÉCNICOS, PARECERES TÉCNICOS E MINUTAS DE RESOLUÇÃO PRODUZIDOS PELA COORDENADORIA TÉCNICA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.

Metas	2021
Físicas	30

Programa 0117

Expectativas 2021

- **Título da ação: 4296** – REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA;

Cod. Município (IBGE)	Cod. Município (SIGPLAN)	Município	Físico 2021
3199907	860	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE BARBACENA	
3199901	854	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE BELO HORIZONTE	21
3199913	866	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE DIVINÓPOLIS	
3199904	857	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE GOVERNADOR VALADARES	
3199905	858	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE IPATINGA	
3199906	859	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE JUÍZ DE FORA	
3199902	855	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE MONTES CLAROS	
3199912	865	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE PATOS DE MINAS	
3199909	862	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE POUSO ALEGRE	
3199903	856	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE TEÓFILO OTONI	6
3199910	863	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE UBERABA	
3199911	864	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE UBERLÂNDIA	
3199908	861	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE VARGINHA	3

Programa 0117

Expectativas 2021

- **Título da ação: 4433** – ATENDIMENTO AO INTERESSADO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
- **Finalidade:** ESCLARECER OS USUÁRIOS ATRAVÉS DO CANAL DE RELACIONAMENTO, ACOLHER E TRATAR MANIFESTAÇÕES, MEDIAR CONFLITOS ENTRE USUÁRIOS E PRESTADORAS, POSSIBILITAR QUE OS USUÁRIOS EXPRESSEM AS SUAS REAIS NECESSIDADES RELACIONADAS ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARSAE-MG E PELOS PRESTADORES DE SERVIÇO REGULADOS, SEJAM POR MEIO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, CRÍTICAS, SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES, OPINIÕES ETC. A MANUTENÇÃO DESTES CANAL DE MANIFESTAÇÕES PERMITE MAIOR CONTROLE DO MANIFESTANTE INTERESSADO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS E, PRINCIPALMENTE, POSSIBILITA O MAPEAMENTO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA DAS ATIVIDADES DE REGULAÇÃO E DE FISCALIZAÇÃO;
- **Descrição:** ATENDIMENTO E ANÁLISE CONCLUSIVA DAS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS E ACOLHIDAS, MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, ATUAÇÃO PREVENTIVA E PROPOSITIVA TRANSFORMANDO DADOS COLHIDOS NAS MANIFESTAÇÕES EM INFORMAÇÕES PARA TOMADAS DE DECISÕES QUE CONTEMPLAM MELHOR QUALIDADE DOS SERVIÇOS;
- **Especificação do produto:** SERÃO CONTABILIZADOS TODOS OS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA POR MEIO ELETRÔNICO, PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU CORREIOS.

Metas	2021
Físicas	6.000

Programa 0117

Expectativas 2021



- **Título da ação: 4433** – ATENDIMENTO AO INTERESSADO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
- **Detalhamento da implementação:** MANUTENÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO REGULADO POR MEIO ELETRÔNICO, PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU CORREIOS. ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, ACOMPANHAMENTO DAS EVENTUAIS SOLUÇÕES E RESPOSTA AO USUÁRIO DEMANDANTE. PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS PARA AS ATIVIDADES DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DESENVOLVIDAS PELA ARSAE-MG. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DOS RESULTADOS OBTIDOS;
- **Justificativa de inclusão/exclusão da Ação:** DESTACAR E GARANTIR, DE MANEIRA SEPARADA, OS RECURSOS DESTINADOS À MANUTENÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DA ARSAE-MG. ISSO POSSIBILITARÁ MAIOR TRANSPARÊNCIA DO GASTO REALIZADO PELA AGÊNCIA E POSSIBILITARÁ MAIOR AUTONOMIA DA OUVIDORIA, EM RESPEITO AO MANDATO DO OUVIDOR.

Programa 0117

Expectativas 2021

- **Título da ação: 4433** – ATENDIMENTO AO INTERESSADO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;

Cod. Município (IBGE)	Cod. Município (SIGPLAN)	Município	Físico 2021
3199907	860	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE BARBACENA	298
3199901	854	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE BELO HORIZONTE	894
3199913	866	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE DIVINÓPOLIS	388
3199904	857	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE GOVERNADOR VALADARES	388
3199905	858	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE IPATINGA	366
3199906	859	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE JUÍZ DE FORA	923
3199902	855	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE MONTES CLAROS	567
3199912	865	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE PATOS DE MINAS	209
3199909	862	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE POUSO ALEGRE	536
3199903	856	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE TEÓFILO OTONI	567
3199910	863	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE UBERABA	179
3199911	864	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE UBERLÂNDIA	149
3199908	861	DIVERSOS MUNICÍPIOS - REGIÃO INTERMEDIÁRIA DE VARGINHA	536

Obrigado(a)!

Sistema Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.