

# PPAG<sub>2020</sub>

DISCUSSÃO PARTICIPATIVA **2023**

REVISÃO PARA 2023



**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 da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Minas Gerais

**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 e econômico-financeiro, prestando 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



# Monitoramento da execução em 2022 para cada tema

## DESEMPENHO CONSOLIDADO DA AÇÃO POR PROGRAMA

**UO: AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (02441)**

| Descrição  | Físico                             |       | Orçamentário                             |       | Físico x Orçamentário                 |       |
|--|------------------------------------|-------|--|-------|---------------------------------------|-------|
|  | Desempenho Físico Jan/Agosto % (A) | Farol | Desempenho Orçamentário Jan/Agosto % (B) | Farol | Índice de Eficiência Jan/Agosto (A/B) | Farol |
| <b>Programa: REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (0117)</b> |                                    |       |  |       |                                       |       |
| REGULAÇÃO OPERACIONAL E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (4295)   | 145,67                             |       | 84,81                                    |       | 1,72                                  |       |
| REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA (4296)   | 145,00                             |       | 60,37                                    |       | 2,40                                  |       |
| ATENDIMENTO AO INTERESSADO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (4433)   | 51,89                              |       | 160,66                                   |       | 0,32                                  |       |
| IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES REGULATÓRIAS DA ARSAE-MG (4545)  | -                                  |       | 12,25                                    |       | -                                     |       |



## **Ações - Justificativas de execução Subestimada (>130%) ou Crítico (<70%)**

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

O status subestimado no desempenho físico se deve ao processo de automatização dos processos internos, ocasionando em aumento da produtividade.

### **4296 - Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)**

O desempenho físico foi subestimado, neste período, em decorrência de ganhos de produtividade associados ao desenvolvimento de novas metodologias de fiscalização econômica; emprego de ferramentas e algoritmos mais ágeis e eficazes; redesenho, padronização e otimização de processos fiscalizatórios.



## **Ações - Justificativas de execução Subestimada (>130%) ou Crítico (<70%)**

### **4433 - Atendimento ao Interessado na Prestação de Serviços (Ouv)**

Isso se deve principalmente à recente implementação de diagrama na Unidade de Resposta Audível (URA) da Arsae-MG, possibilitando que os usuários recebam orientações automáticas e de forma rápida, sem necessitar de um atendimento humano, o que reduz a demanda de atendimento.

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

Foram entregues todos os sprints do Módulo de Fiscalização Operacional, no entanto tem havido uma demora no envio da cobrança por parte da Prodemge. As evolutivas do BI sofreram atrasos no início em função de não entrega de informações pela Copasa, gerando um encadeamento de atrasos no Módulo de Reajuste Tarifário.

# Principais alterações/inclusões/exclusões propostas para o tema no PL de revisão para 2023.

Ações **4295** e **4296**: Alteração de produto

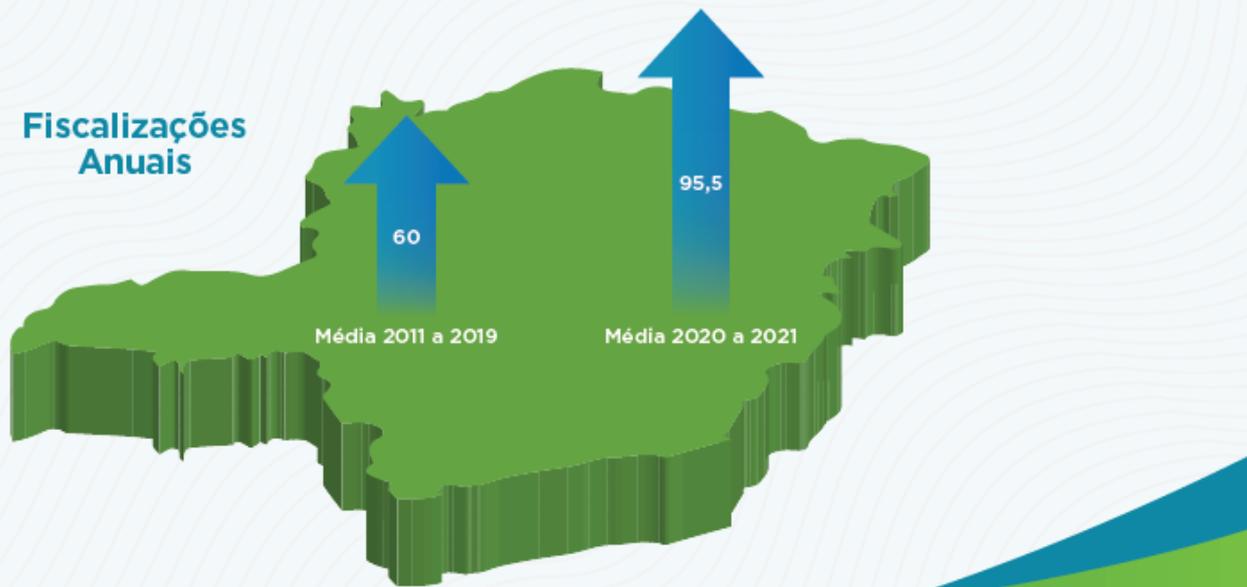
Para 2023, serão considerados para fins de produtos as **fiscalizações realizadas**, e não mais os documentos/relatórios emitidos. Tal alteração visa otimizar o acompanhamento da ação, com foco em seu objetivo finalístico.



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

## Fiscalização Operacional:

- Em 9 anos (2011 a 2019), a Arsae-MG realizou 535 fiscalizações. Média de 60 por ano.
- Entre 2020 e 2021, a Arsae-MG realizou 191 fiscalizações. Média de 95,5 por ano. Um acréscimo de 60% na média anual.



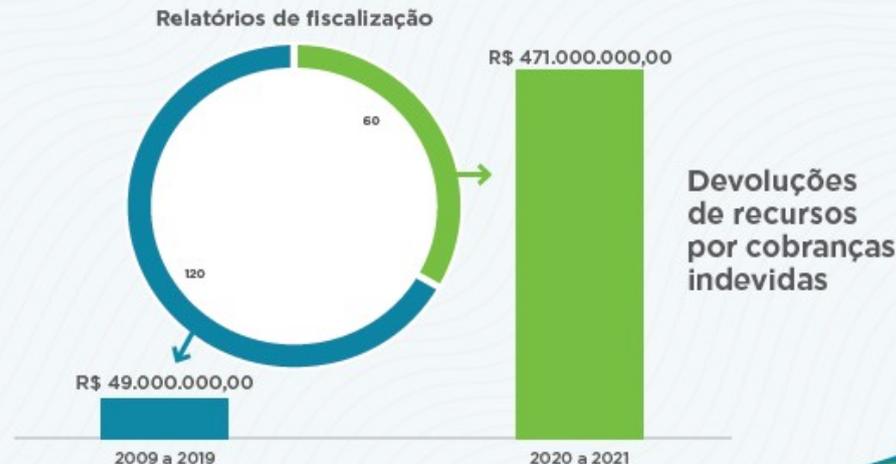


# 4296 - Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

## Fiscalização Econômica

De **2009 a 2019**, foram produzidos **120** relatórios de fiscalização. De **2020 a 2021**, foram produzidos **60** relatórios de fiscalização, o que representa **50%** de todos os relatórios de fiscalização econômica produzidos em 10 anos de existência da Agência.

Esse trabalho resultou em determinações de devolução de faturas aos usuários na ordem de **R\$ 471 milhões**, representando um aumento de cerca de 10 vezes os valores de devolução até 2019. No total, a Arsae-MG já determinou um valor **R\$ 520 milhões** para mais de **1,2 milhão** de residências em toda Minas Gerais.





## 4433 - Atendimento ao Interessado na Prestação de Serviços (Ouv)

A média de demandas atendidas pela Ouvidoria da Arsa, por ano, teve um salto de 455%, o que corresponde a um crescimento de 4,5 vezes.

Ações da atual gestão:

- Acesso pelo MGapp;
- Atualização do site;
- Implementação do sistema de gestão de demandas MGouv;
- Disponibilização do serviço 0800 para fixo e celular;
- Implantação de uma metodologia de Gestão de Riscos em parceria com a CGE;
- Maior exposição da Arsa-MG na mídia de maneira espontânea.





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

## Inovação/Informatização

A Arsae-MG investiu 850 mil reais para a primeira fase de implantação do Sistema de Informações Regulatórias (SIR), que gerou mais confiabilidade e agilidade aos processos de gestão das informações, gestão de demandas externas e aplicação de sanções aos prestadores. Nos primeiros cinco meses de implantação do sistema, já foi possível registrar 1.008 “Não Conformidades”, que totalizaram em mais de R\$6 milhões, sendo sete vezes o custo de todo o sistema durante o período inicial de operação.

# Obrigado!



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

## Siga nossas redes sociais!

 @arsaemg

 /arsaemg

 /ARSAEminasgerais

 arsaemg.gov.br

