



Balanço de Gestão Arsae-MG

2020/21/22



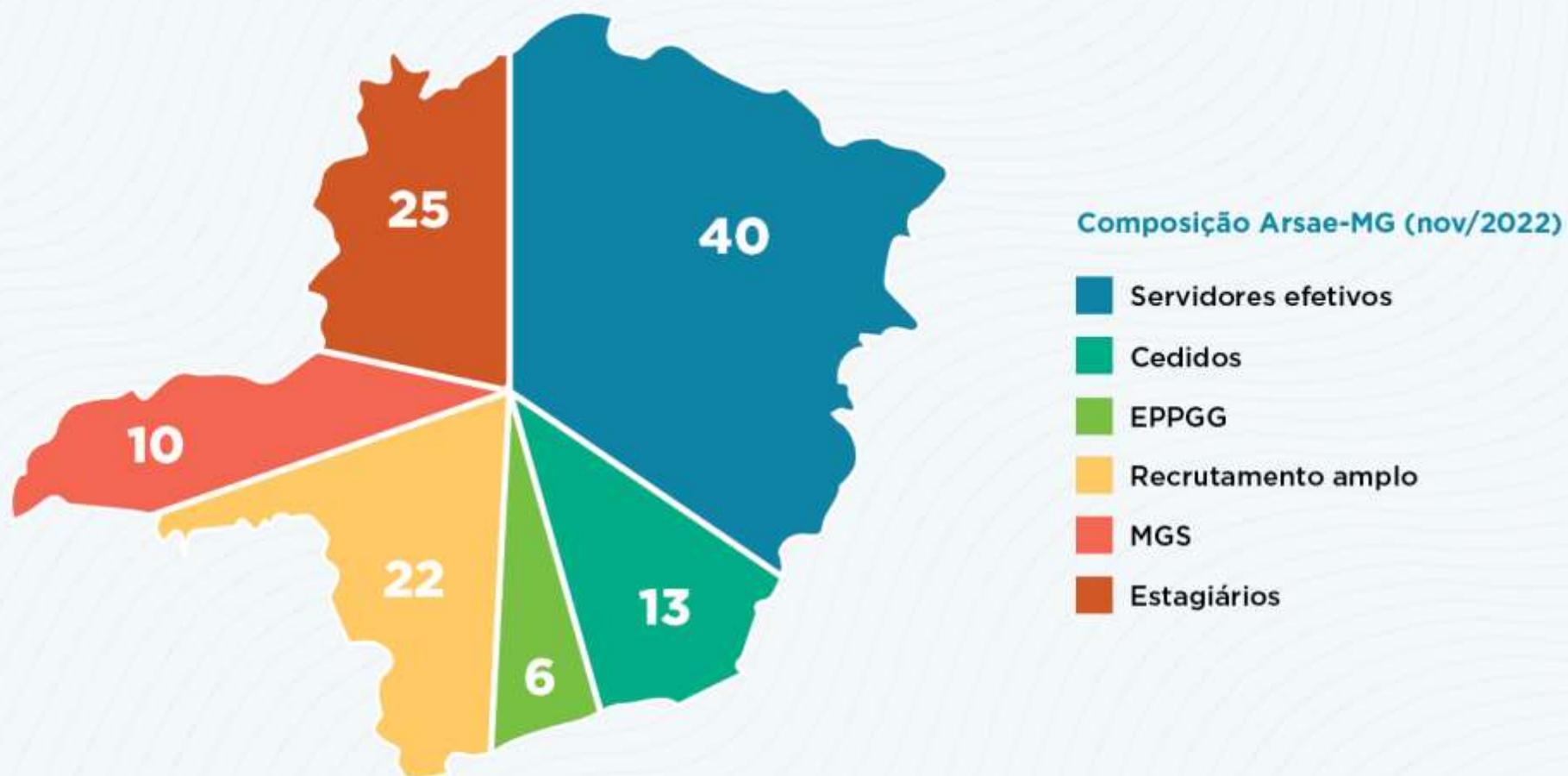
Success
Solution
Business
Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

SOCIAL



A Arsae-MG é uma instituição relativamente pequena, composta atualmente por 116 servidores/colaboradores, conforme o gráfico.



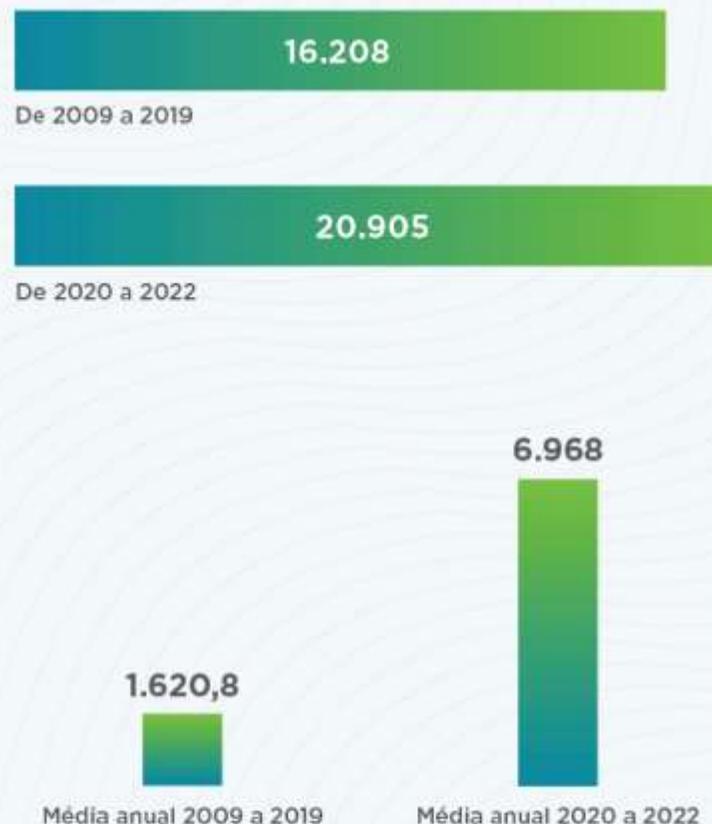
Ouvidoria e Atendimentos

- **20.905** Manifestações recebidas de 2020 a 2022.
- Média anual de 2020 a 2022 = **6.968** manifestações recebidas.

Ações da atual gestão:

- Disponibilização de atendimentos pelo **MG App**;
- Atualização do site;
- Implementação do sistema de gestão de demandas **MG-Ouv**;
- Disponibilização do serviço **0800** para fixo e celular;
- Implantação da metodologia de Gestão de Riscos em parceria com a CGE;
- Contratação de profissionais capacitadas (**teledigifonistas**) para realizar os atendimentos telefônicos;
- Automatização da Unidade de Resposta Audível (**URA**).

Atendimentos da ouvidoria



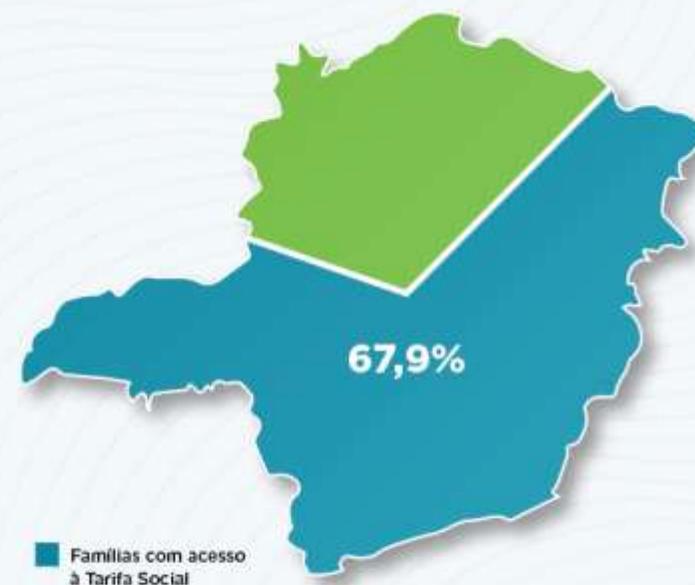
Regulação Econômico Financeira

Continuidade do **Programa de Tarifa Social**, que **proporciona descontos de 50% das faturas para usuários carentes**, por meio da instituição de uma Resolução, **que garante a continuidade do programa independente das mudanças de governo.**

Em junho de 2022 (último dado disponível), apesar do **aumento expressivo das famílias com direito ao benefício, temos um percentual de cobertura de 67,89%**. Isso representa **711.814 economias sociais** de um total de 1.048.420 famílias potencialmente beneficiárias!

Esse percentual vem caindo mês a mês, apesar do suave crescimento do número de economias cadastradas na tarifa social mensalmente. É importante destacar que isso ocorre devido ao número de famílias que possuem direito ao benefício crescer a uma taxa maior que o crescimento apresentado pelo número de economias cadastradas como sociais.

Famílias com acesso à Tarifa Social em 2022

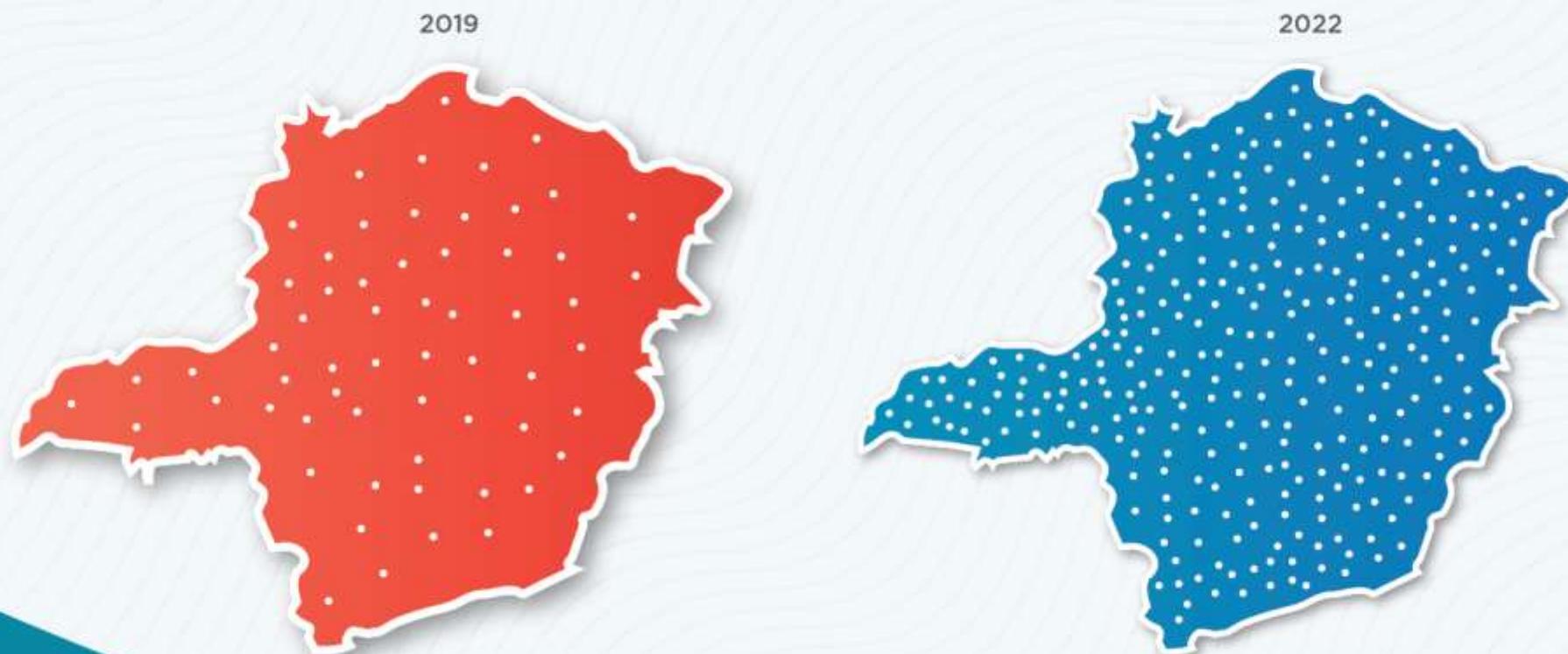


Repasses de Recursos para os Fundos Municipais de Saneamento

Até o ano de 2019, eram apenas **60** os municípios que recebiam o benefício.

Ao final do ano de 2021, a Arsae-MG conseguiu **habilitar 242 municípios**, que passaram a receber **R\$147 milhões** em repasses para investirem exclusivamente no Saneamento Básico.

Ao término do ano de 2022, teremos um crescimento de **396%**, pois a Arsae-MG terá habilitado ao todo **298 municípios mineiros**, que receberão anualmente **mais de R\$167 milhões em repasses!**



Fiscalização Econômica

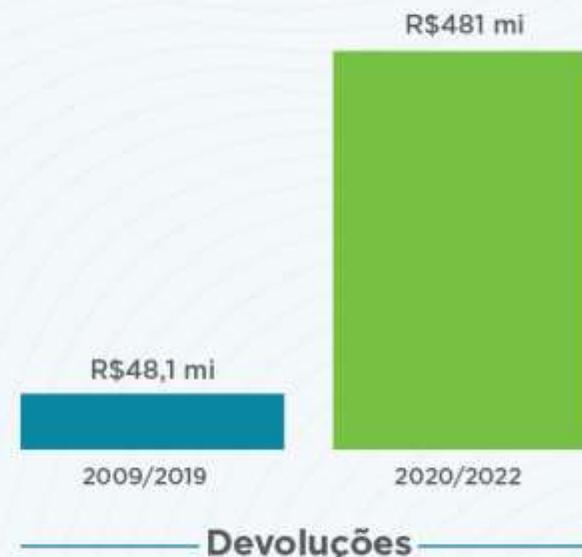
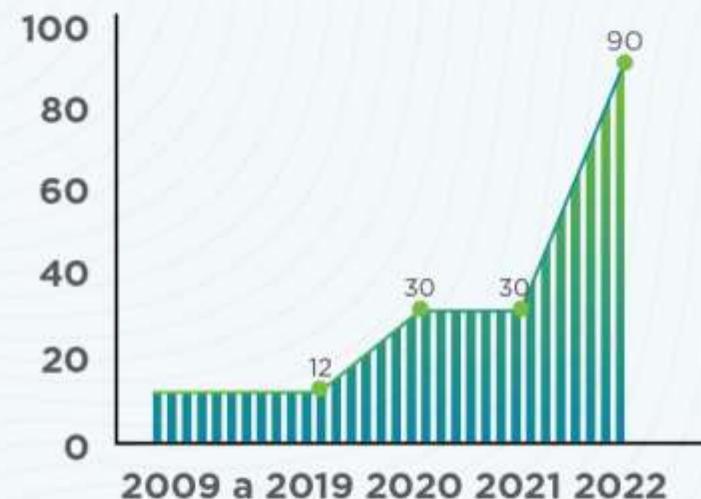
De **2009 a 2019** foram produzidos **120** relatórios de fiscalização. De **2020 a 2021** foram produzidos **60** relatórios de fiscalização, o que representa **50%** de todos os relatórios de fiscalização econômica produzidos em 10 anos de existência da Agência.

Em 2022, foram produzidos **90 relatórios**, sendo realizadas **mais de 40 fiscalizações** econômicas de faturamento e **38 fiscalizações** referentes a processos de devoluções a usuários!

Esse trabalho resultou em determinações de **devolução de faturas aos usuários** na ordem de **R\$9,8 milhões em 2022 e R\$481 milhões nos últimos três anos**, o que representa um **aumento de cerca de 10 vezes** os valores de devoluções determinadas até 2019.

No total, a Arsae-MG já determinou um valor de **R\$529,9 milhões** para cerca de **1,2 milhões** de residências em todo o Estado de Minas Gerais!

Relatórios



Inovação/Informatização

Com o sucesso da primeira fase de implantação do Sistema de Informações Regulatórias (SIR), com os módulos de **Gestão de Demandas Externas e Aplicação de Sanções aos Prestadores**, foi possível pleitear os recursos para a 2ª etapa de seu desenvolvimento. São previstas evolutivas ao Módulo de Gerenciamento de Informações (BI), e a inserção de dois novos Módulos: **Fiscalização Operacional e Reajuste Tarifário**. Ao todo, serão utilizados recursos estimados em R\$1,4 milhão provenientes do Acordo de reparação do Estado de Minas Gerais com a Vale.

No primeiro ano de implantação do sistema, já foi possível registrar **mais de 1.700 “Não Conformidades”**, que totalizam **mais de R\$8 milhões em multas**, quase **quatro vezes** o custo estimado de todo o sistema!

O SIR é mais um projeto da Arsae-MG que visa a **melhoria da regulação e dos serviços prestados à população mineira**, reafirmando alguns dos valores da Agência, como **excelência técnica, inovação e transparência!**



Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços

Fiscalização Operacional:

- Em 9 anos (2011 a 2019), a Arsae-MG realizou **535** fiscalizações. Média de 60 por ano.
- Entre 2020 e 2022, a Arsae-MG realizou 385 fiscalizações. Isso corresponde a uma média de **128 por ano**: um acréscimo de **113%** na média anual!



Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços

Projeto MAIS Água & Esgoto:

Observando a dificuldade em atingir os 641 municípios, que contam com operação da Copasa, da Copanor e do SAAE-Itabira, foi implantado um trabalho de verificação dos indicadores.

- Entre 2018 e 2019, o projeto atuou em 79 municípios.
- Entre 2020 e 2022, o projeto atuou em **495 municípios**, superando em mais de **seis vezes** o número de municípios atendidos no mesmo intervalo de tempo.



Premiações

Em 2020, a Arsae-MG foi a primeira colocada, dentre todas as agências reguladoras do país, em uma Chamada Pública promovida pelo Ministério de Desenvolvimento Regional (MDR), recebendo recursos federais e sendo reconhecida como uma agência reguladora inovadora e de alta capacidade técnica.

Em 2021, a Arsae-MG recebeu da Controladoria Geral do Estado (CGE-MG) o prêmio “**Destaques do Controle**”, graças às diversas ações desenvolvidas para aprimorar a transparência e controle social na Agência.

Em 2022, a Arsae-MG foi finalista do 7º Prêmio Inova Minas Gerais, pela iniciativa “**SANSEI! BOT; regulação do serviço de água e esgoto**”

A Arsae-MG também está classificada e concorre novamente ao Prêmio “**Destaques do Controle**” da CGE, na Categoria “Governança e Controle”. O prêmio está em sua 3ª edição, e os vencedores serão divulgados em 12/12/22!



Transparência e Integridade

Desde que foi instituído em 2020 na Arsae-MG, o **Programa de Compliance** tem o objetivo de promover e fomentar uma cultura de integridade e transparência organizacional, bem como enfatizar a responsabilidade da organização com as melhores práticas de governança.

Ações de implementação do Compliance e de transparência:

- Implantação do canal de denúncias e comissão de conciliação;
- Treinamentos e informes afetos à temática;
- Transmissão ao vivo das reuniões de Diretoria Colegiada e Conselho Consultivo;
- Processos Seletivos Internos para cargos em comissão;
- Programa de Educação sobre Saneamento e Regulação com lançamento semestral de Revista eletrônica, Podcast's e rodadas de Webinar.



Comunicação

Considerando que a Arsae-MG não dispõe de recursos para publicidade, foi dedicada uma atenção especial na criação de conteúdo para divulgação da instituição aos seus diversos públicos. Abaixo, podemos ver que o número de publicações que citam a Arsae-MG espontaneamente na mídia **subiu de 110 em 2019 para quase 400 em 2022**, mesmo com a suspensão de envio de releases por 3 meses em respeito às normas do período eleitoral!

Matérias Publicadas



Destaca-se que entre 2020 e 2022, as redes sociais da Arsae-MG alcançaram **mais de 340 mil pessoas**, por meio do Instagram, Facebook, Youtube, LinkedIn e Mailchimp (os dois últimos criados em 2022). O canal do Youtube foi assistido por mais de **7.400 horas**, e os podcasts da Agência no Spotify já foram reproduzidos mais de **2.900** vezes.



Atualização das Iniciativas Estratégicas com a participação de TODA a Agência!





ARSAE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

 @arsaemg

 /arsaemg

 /ARSAEminasgerais

 arsaemg.gov.br

 /arsaemg/

 regulação em foco