



Balanço de Gestão Arsae-MG

2020/21/22



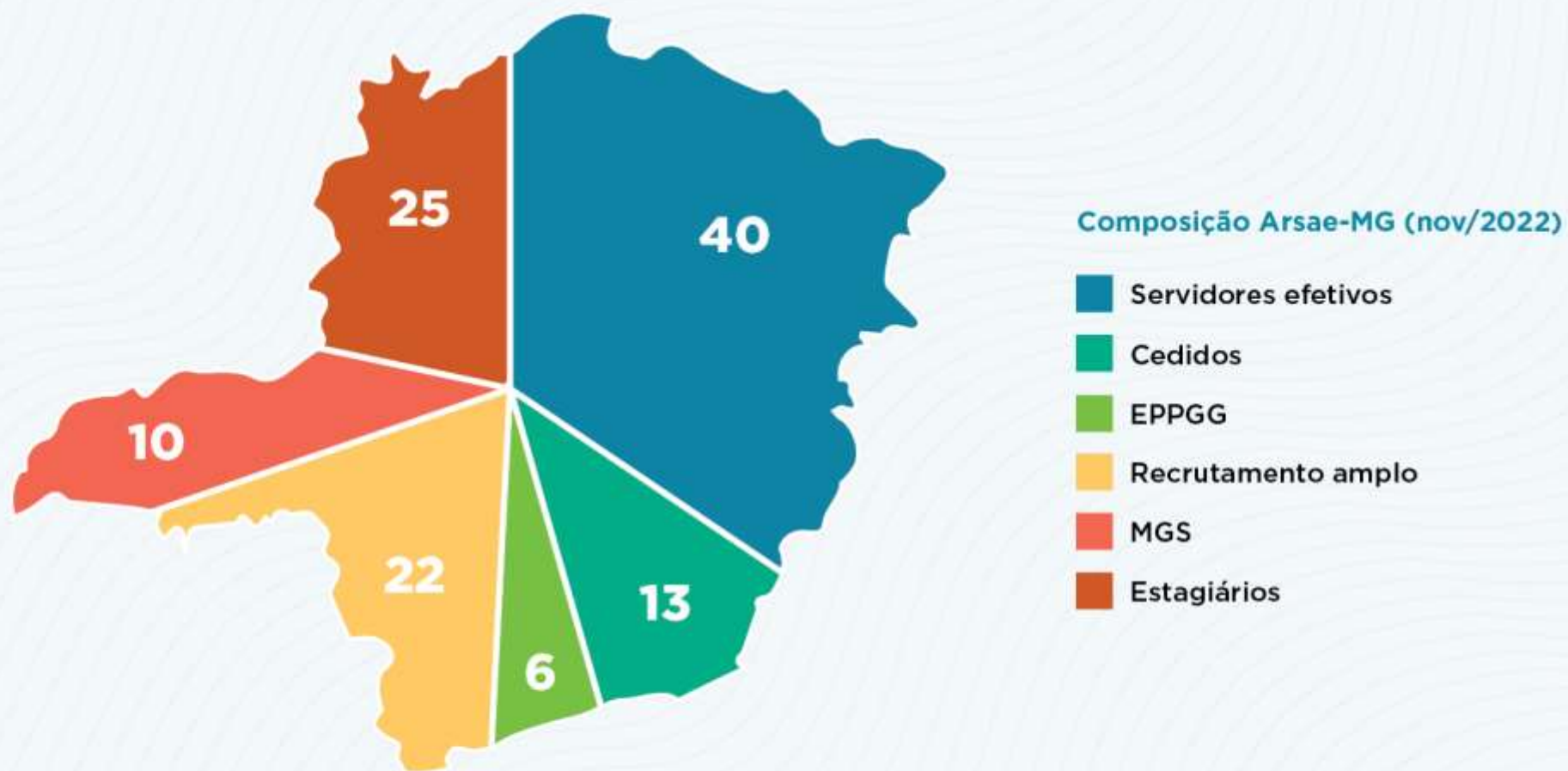
Success
Solution
Business
Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

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 Tarifária

- Em 2022, a Arsae-MG assinou convênio com 2 novos prestadores: **Sanarj** (Araújo/MS) e **Samotracia** (Nova Lima/MS).
- A **4ª Revisão Tarifária Periódica da Copanor** promoveu uma mudança na estrutura tarifária garantindo que o indicador de capacidade de pagamento para as famílias da categoria residencial social ficasse em **4,01%**, valor abaixo do limite superior de **5%**. Isso mostra o comprometimento da Arsae-MG com as famílias de classe social mais vulneráveis!

Com relação aos ativos regulatórios, destacam-se em 2022:

- **Automatização do processo** de análises de consistência dos bancos patrimoniais trimestrais da COPASA e do cálculo da Base de Ativos Regulatórios (BAR) por meio do algoritmo desenvolvido em Python. A automatização do processo diminui a probabilidade de erros e reduz significativamente o tempo de realização dessa atividade!
- Desenvolvimento da metodologia **Juros sobre Obra em Andamento** (JOA) a ser instituído na próxima revisão tarifária da COPASA.
- Execução da metodologia de **verificação de ativos por vídeos** durante o processo de revisão tarifária da COPANOR!

COPASA NOTA FISCAL / FATURA DE SERVIÇOS
 Companhia de Saneamento de Minas Gerais
 Rua Mar de Espanha, 520 - Bairro Antônio - Belo Horizonte - MG - CEP: 30.330-000
 CNPJ: 17.291.080/0001-07 - Inscrição Estadual: 060.3070980-14

ASÉNCIA: PLOMÉSTIA Nº. DE CONTRATO: 016 Fale com F: 115
 PRÓXIMA: 18.08.2014 17:30 COPASA

FULANO DE TAL
 RUA DAS AVENIDAS
 CENTRO
 BELF HORIZONTE 99 99.999.999
 MATRÍCULA
 9 999 999 999 9
 IDENTIFICADOR USUÁRIO
 9 999 999 999 9

REFERÊNCIA DA FATURA				MENSURAÇÃO	
Nome	Data de Emissão	Data de Apresentação	Valor	Unidade	Valor
18.08.2014	18/12/2014	18/12/2014	132014	200	

QUANTIDADE DE UNIDADES ATENDIDAS			
Água	Esgoto	Coleta	Atendimento
1	1	1	1

MENSURAÇÃO		LEITURA		CONSUMO FATURADO	
Nome	Valor	Anterior	Posterior	Valor	Unidade
18.08.2014	18/12/2014	17/11/2014	18/01/2015	25	m³

HISTÓRICO DE CONSUMO				CONSUMO MÊS	
Nome	Data	Valor	Unidade	Valor	Unidade
Out2014	0.000	20	200	0	0.000
Nov2014	0.000	31	193	0	0.000
Dez2014	0.000	31	193	25	0.000
Jan2015	0.000	31	200	25	0.000
Fev2015	0.000	29	200	25	0.000
MAR2015	0.000	31	242	25	0.000
ABR2015	0.000	30	214	25	0.000
MAY2015	0.000	31	206	25	0.000
JUN2015	0.000	30	202	25	0.000
JUL2015	0.000	31	202	25	0.000

TARIFA									
CÓDIGO DE SERVIÇOS									
Descrição	Quantidade	Valor	Unidade	Valor	Unidade	Valor	Unidade	Valor	Unidade
Mês	1	0,00	m³	13,86	0,00	12,00	0,00	0,00	0,00
SOMA	1	0,00	0,00	13,86	0,00	12,00	0,00	0,00	0,00

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS / LANÇAMENTOS

ABASTECIMENTO DE ÁGUA	13,86
ESGOTO DINÂMICO COM COLETA E TRATAMENTO - EDIT	12,00
COBRANÇA PELO USO DE RECURSOS HÍDRICOS-ÁGUA	0,00
COBRANÇA PELO USO DE RECURSOS HÍDRICOS-ESGOTO	0,00

ATENDIMENTO TELEFÔNICO 016 - 24 Horas
ATENDIMENTO 3000010
TOTAL A PAGAR R\$ 27,86
SISTEMA AUTOMÁTICO DE PAGAMENTO DE CONTAS
 INFORMAÇÕES RELEVANTES À FATURA
 INFORMAÇÕES DE CANCELAMENTO
 INFORMAÇÕES DE CANCELAMENTO DE SERVIÇOS
COPASA 0 31 350 500 9 - 002 00 000000 9 - 000014 10000010 - R\$ 27,86

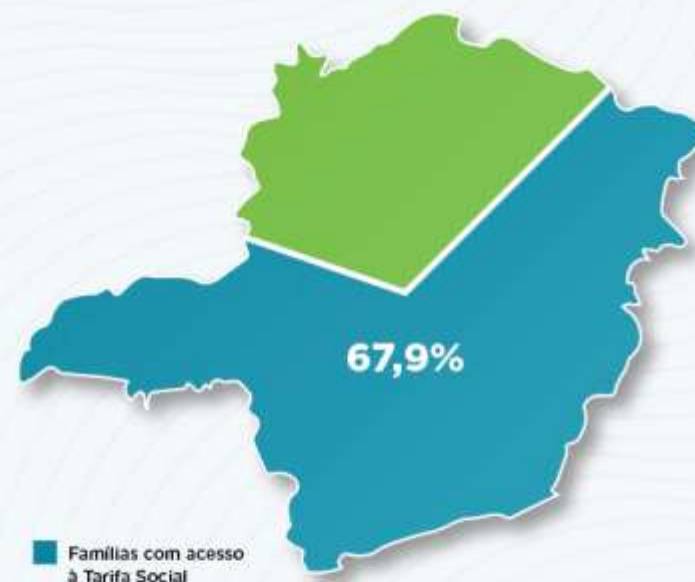
Regulação Econômico Financeira

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

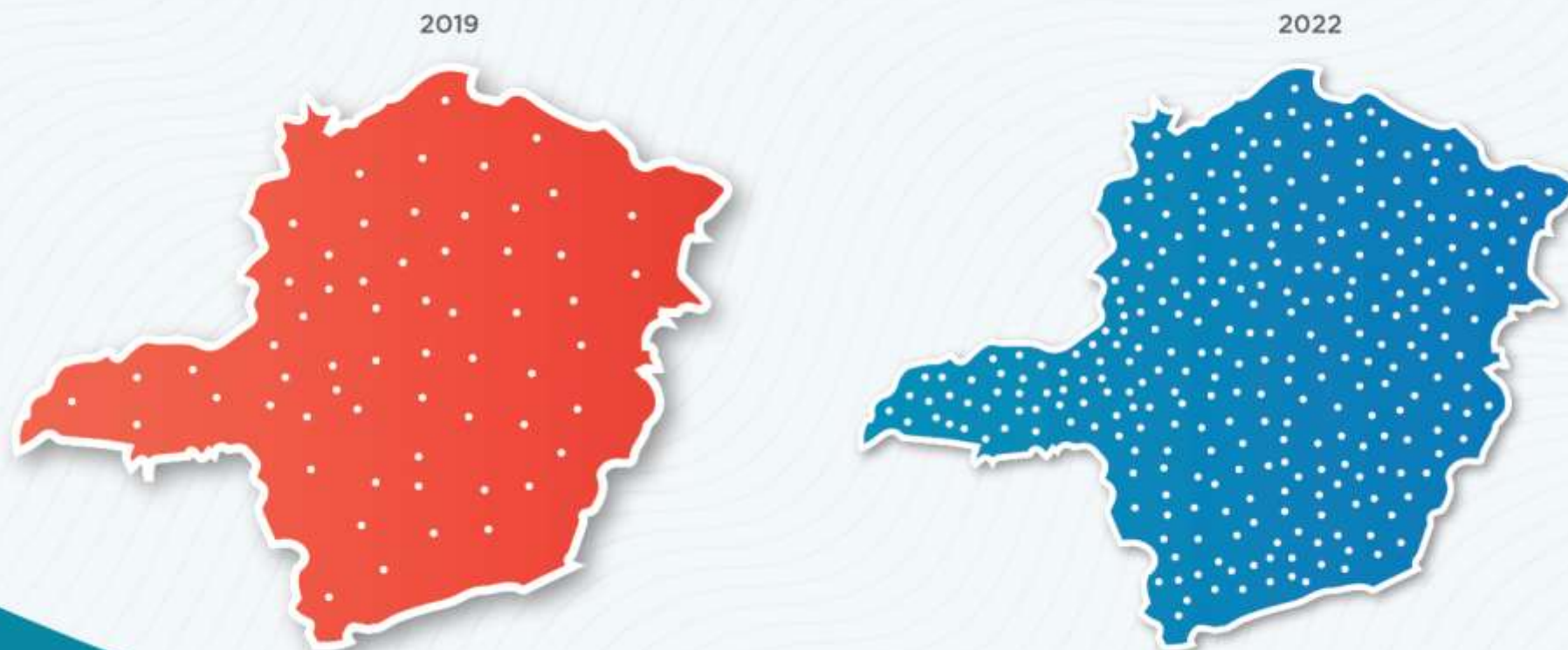


Repasses de Recursos para os Fundos Municipais de Saneamento

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

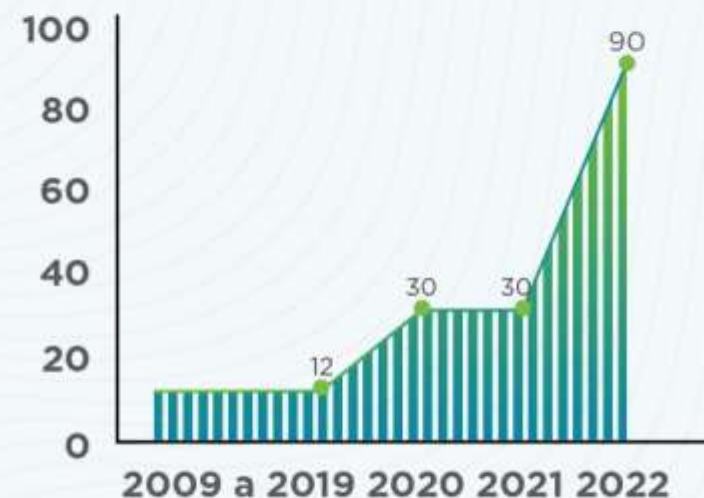
De **2009 a 2019** foram produzidos **120** relatórios de fiscalização. De **2020 a 2021** foram produzidos **60** relatórios de fiscalização, o que representa **50%** de todos os relatórios de fiscalização econômica produzidos em 10 anos de existência da Agência.

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