

Destiques Arsae-MG

2023

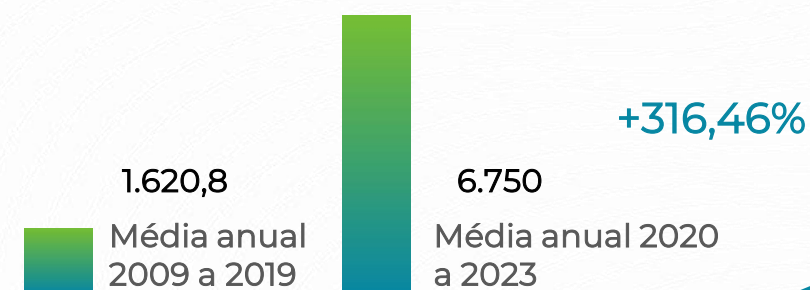
Ouvidoria e Atendimentos

- 27.000 Manifestações recebidas de 2020 a 2023.
- Média anual de 2020 a 2023 = 6.750 manifestações recebidas.

Ações de destaque dos últimos anos:

- Disponibilização de atendimentos pelo MG App;
- 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);
- Implantação do canal de atendimento via Whatsapp.

Atendimentos da Ouvidoria



Regulação Econômico Financeira

Programa de Tarifa Social, que proporciona descontos de até 55% das faturas para usuários em situação de vulnerabilidade social, por meio da instituição de uma Resolução que garante a continuidade do programa independentemente das mudanças de governo.

Não deixar ninguém pra trás

Monitoramento de indicador sobre o **comprometimento de renda** dos usuários, visando eventuais ajustes nas tarifas para garantir que todos possam contribuir pelos serviços com o **menor impacto possível na renda familiar**.

Prestador	Social	Residencial
Copasa	3,54%	2,58%
Copanor	2,19%	1,73%

Obs: Melhores referências internacionais apontam para <5% como valores ideais

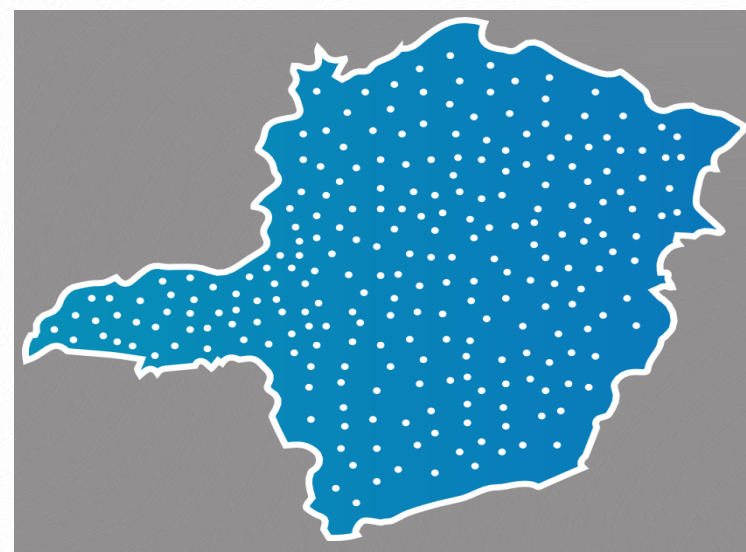
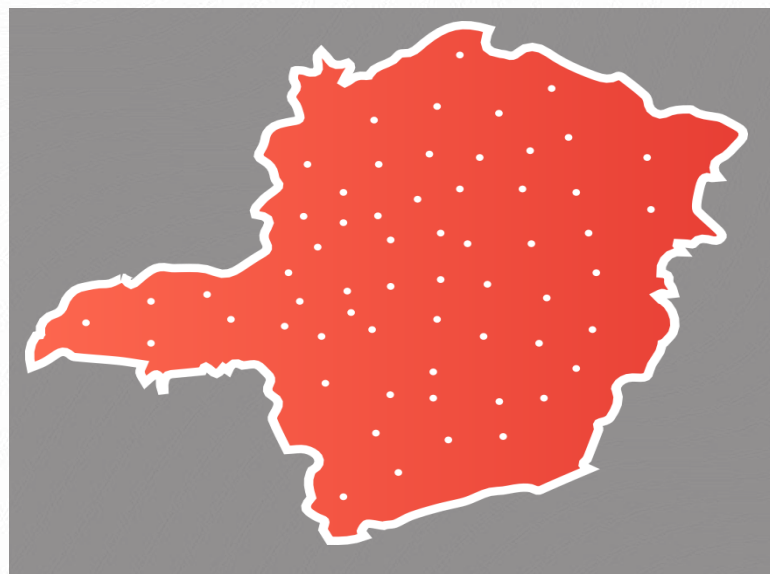
Repasses de Recursos para os Fundos Municipais de Saneamento

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

Em 2023, chegou-se ao quantitativo de **325** municípios habilitados, com previsão de repasse de R\$ 181,4 milhões anualmente.

Para receber os recursos direcionados a universalização do setor, os municípios precisam cumprir critérios objetivos:

- possuir fundo municipal de saneamento
- ter plano municipal de saneamento
- possuir conselho municipal



Fiscalização Econômica

De 2009 a 2019, foram produzidos em média 10,9 relatórios de fiscalização econômica por ano.

De 2020 a 2023, foram produzidos em média 52,5 relatórios de fiscalização por ano, envolvendo fiscalizações econômicas de faturamento e processos de devoluções a usuários.

Um aumento de produtividade de +381,65%!

Foram deliberadas pela agência devoluções aos usuários afetados que perfazem mais de meio bilhão de reais.

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. Foram concluídas evolutivas ao Módulo de Gerenciamento de Informações (BI), e a inserção de dois novos Módulos: **Fiscalização Operacional** e **Reajuste Tarifário**. Ao todo, são utilizados recursos estimados em R\$ 1,4 milhão provenientes do Acordo de reparação do Estado de Minas Gerais com a Vale.

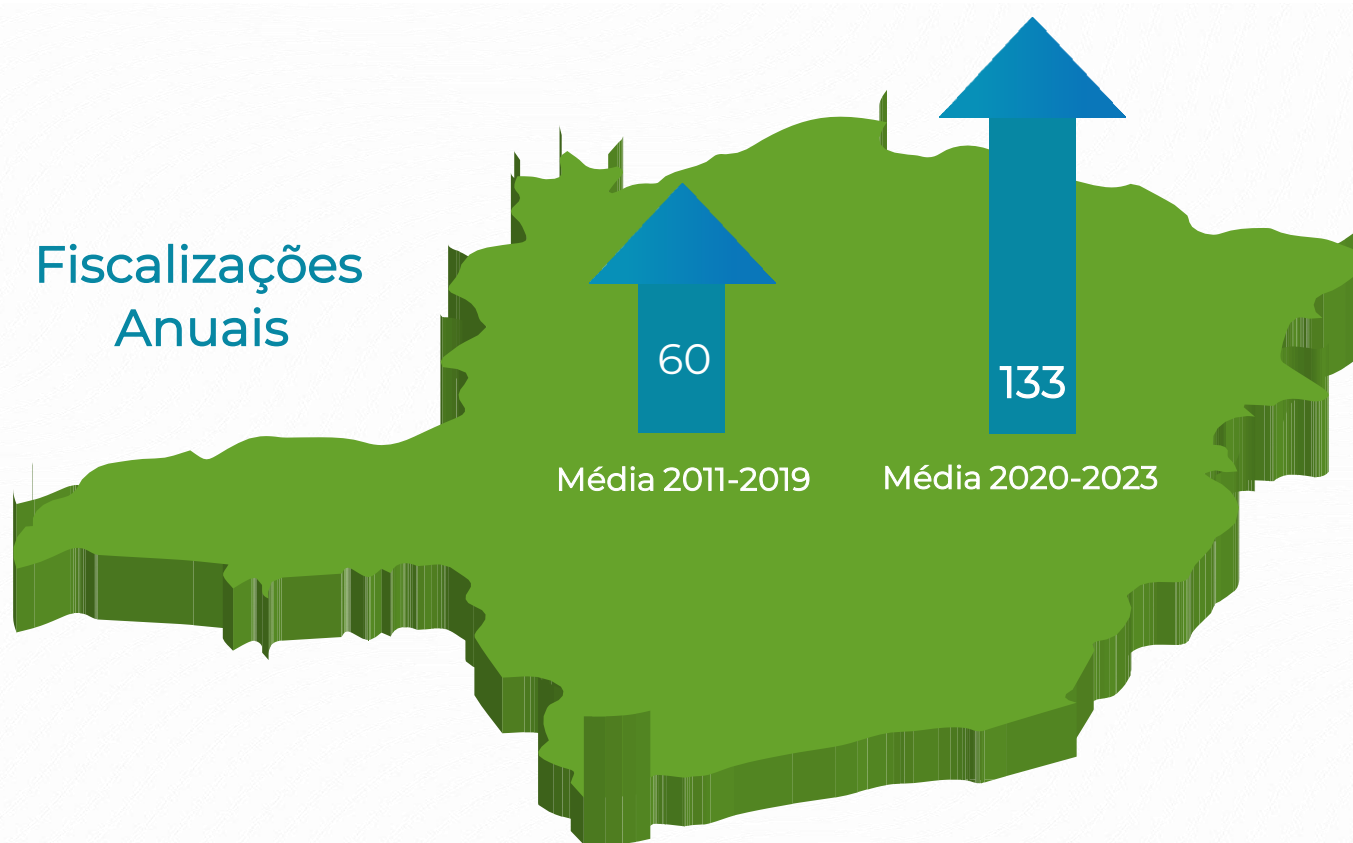
No primeiro ano de implantação do sistema, já foi possível registrar **mais de 1.700 “Não Conformidades”**, que totalizam **mais de R\$ 8 milhões em multas**, quase quatro vezes o custo estimado de todo o sistema!

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!**



Fiscalização Operacional e Fiscalização dos Serviços

- Em 9 anos (2011 a 2019), a Arsae-MG realizou **535** fiscalizações, com uma 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!
- Em 2023, foram realizadas **145** fiscalizações operacionais.



Fiscalização Emergencial

- **Plano de Contingência:** metodologia implementada em 2023
- Presença *in loco* em situações emergenciais
- Acompanhamento em tempo real dos desafios vivenciados nos municípios e **atuações imediatas**
- Maior transparência e informação para a população
- Municípios já atendidos:
 - Pedro Leopoldo, Igarapé, Santa Luzia, Ribeirão das Neves, Betim, Araújos, Patos de Minas, Extrema e Pouso Alegre.



Arsae-MG adota medidas emergenciais sobre desabastecimentos na RMBH

Notícias

Arsae-MG adota medidas emergenciais sobre desabastecimentos na RMBH
Agência está tomando todas as medidas cabíveis no âmbito da fiscalização dos serviços para garantir o abastecimento à população afetada; Saiba como serviços essenciais podem obter o pronto...



Patos de Minas: Arsae-MG divulga resultado de fiscalização sobre falta de água

Notícias

Patos de Minas: Arsae-MG divulga resultado de fiscalização sobre falta de água
Paralisação no abastecimento foi provocada pelo aumento no volume do rio Paranaíba; Pressão e potabilidade da água estavam normais no momento da fiscalização A Arsae-MG publicou o...

Solucionando os Problemas

Desde a implementação da Resolução de Sanções e do Sistema de Informações Regulatórias (SIR):

Houve **redução de mais de 70% no tempo médio de encerramento processual**, passando de 1017 dias para 304 dias. Além disso, é possível destacar que aproximadamente **70% das não conformidades apuradas são resolvidas pelos prestadores de serviços** regulados e cerca de 30% se convertem em multas.



Mais de 50 TACs firmados

Multas emitidas aos prestadores: R\$10,8 milhões

Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços

Projeto MAIS Água & Esgoto:

Observando a dificuldade em atingir os 642 municípios, que contam atualmente com operação da Copasa, Copanor, Sanarj e Samotracia, 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 e com média anual de **165 municípios avaliados**
- Em 2023, superando a meta anual realizada nos últimos três anos, **210 foram avaliados** no âmbito da iniciativa e mais de **4.350 constatações** foram registradas e os prestadores devidamente acionados.

Premiações

Em 2021, a Arsae-MG recebeu da Controladoria Geral do Estado (CGE-MG) o prêmio “Destaque 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”.

Em 2023, a Arsae-MG recebeu:

- 3 selos na premiação SELO DE BOAS PRÁTICAS REGULATÓRIAS do MDIC
- Menção honrosa no Prêmio Melhores Práticas Regulatórias da Fundação Getúlio Vargas pelo Programa Regar, iniciativa de capacitação de profissionais da educação e de sensibilização de estudantes da rede estadual de ensino para assuntos relacionados a saneamento, meio ambiente e regulação.
- Classificação para concorrer novamente ao Prêmio “Destaque do Controle” da CGE, na Categoria "Governança e Controle".



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;
- Atualização de Cartilhas informativas e diretrizes de integridade.

Em 2023 destacam-se as seguintes ações implementadas:

- Adesão à Consultoria da Controladoria-Geral do Estado (CGE) referente ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC);
- Adesão à consultoria da CGE para implantação da Política de Gestão de Riscos.



Atualização: Portfólio Estratégico 2020-2024



5.1 Elaboração e Execução do Plano de Desenvolvimento e Valorização dos Servidores



5.2 Elaboração e Execução do Plano de Melhoria de Processos



5.3 Elaboração e Execução da Metodologia de Incentivo à Inovação



5.4 Implementação do Plano de Compliance



5.5 Implementação do Sistema de Informações Regulatórias – SIR



5.6 Plano de Atividades de Controle Interno – PACI



5.7 Habilitação de Fundos Municipais de Saneamento



5.8 Agenda Regulatória

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



PORTFÓLIO ESTRATÉGICO 2023-2024



1. Metodologia de
Gestão do Estoque
Regulatório



2. Fortalecimento
Institucional da
Arsae-MG



3. Política estruturada
de Gestão de Riscos



4. Política de
Gestão do
Conhecimento



5. Programa de
Comunicação e
Transparência



6. PIF - Programa de
Inteligência
Fiscalizatória



ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA



@arsaemg



/arsaemg



/ARSAEminasgerais



arsae.mg.gov.br



/arsaemg/



Regulação em Foco