



**Relatório de Respostas às Contribuições recebidas durante a  
Audiência Pública nº 29/2019, referente à 4ª Revisão Tarifária  
Periódica do Saae de Passos**

**Gerência de Regulação Tarifária (GRT)  
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira**

**Janeiro de 2020**

## ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES À AUDIÊNCIA PÚBLICA n° 29/2019

| Nome          | Forma                                  | Tema               | Contribuição / Reclamação / Solicitação de Esclarecimentos | Resposta pela Arsaee   |
|---------------|--|--------------------|--|--|
| Marina Soares | Contribuição oral na Audiência Pública | Modelo de Cobrança | Questionamento sobre as tarifas que compõem a fatura       | <b>Resposta:</b> O artigo 30 da Lei 11.445/07 prevê cobrança pelo “custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas”. Essa cobrança pode existir via Consumo Mínimo, como era em Passos até 2011, ou via Tarifa Fixa. No primeiro modelo, a primeira faixa de consumo da tabela tarifária é aquela em que, independentemente da quantidade consumida, cada unidade paga um valor fixo em sua fatura. Se, por exemplo, a primeira faixa corresponde a 0 a 5 m <sup>3</sup> , quem consome 0 m <sup>3</sup> paga o mesmo que quem consome 5 m <sup>3</sup> . Por outro lado, no modelo de Tarifa Fixa, há a cobrança de um valor fixo para todas as unidades, com o intuito de cobrir os custos para disponibilidade de infraestrutura do prestador, e todo o volume consumido é faturado via tarifa variável. Dessa maneira, cria-se um incentivo ao consumo consciente, uma vez que toda redução de consumo gera redução de tarifa. |
| Marina Soares | Contribuição oral na Audiência Pública | Qualidade da Água  | Problemas na Qualidade da água                             | <b>Resposta:</b> A equipe operacional da agência tem acompanhado de perto os trabalhos do Saae/Passos, obtendo dados mensais de qualidade da água do prestador. O Saae atende aos parâmetros de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde para cor, turbidez, pH, fluoreto, cloro residual livre, coliformes totais, escherichia coli, ferro, manganês, dureza total e cianobactérias. É importante esclarecer que alterações em alguns desses parâmetros, como cor e turbidez, embora tragam desconforto ao usuário, não necessariamente implicam danos à saúde.  |

| Nome  | Forma  | Tema                   | Contribuição / Reclamação / Solicitação de Esclarecimentos  | Resposta pela Arsae   |
|---|--|------------------------|---|---|
| Marina Soares   | Contribuição oral na Audiência Pública                         |                        | Questionamento sobre a forma de leitura do volume e sobre o registro do volume excessivo do volume de água              | <p><b>Resposta:</b> Caso o leiturista venha a cometer alguma falha na leitura do volume de água, no mês seguinte, este erro será corrigido, motivando uma compensação no valor cobrado na fatura do usuário prejudicado.</p> <p>Diferenças entre o volume real consumido e o volume faturado também podem ocorrer devido à idade dos hidrômetros utilizados. Em decorrência da troca de hidrômetros pelo Saae de Passos, o volume, anteriormente medido a menor, agora passará a ser medido corretamente, acarretando aumento das faturas recebidas pelo usuário.</p> <p>Além disso, aumentos bruscos do volume medido também podem ser consequência de algum vazamento oculto. Nesse caso, recomenda-se ao usuário entrar em contato com o Saae/Passos, pois tanto a Resolução Arsae-MG 40/2013, quanto a Resolução Arsae-MG 131/2019 (que substitui a Res 40/2013, mas entrará em vigor apenas em maio) estabelecem descontos nas faturas para casos de comprovados vazamentos ocultos.</p> |
| Marina Soares (Comunidade/Usuário); Marise Aparecida Pacheco (Comunidade / Usuário)               | Contribuição oral na Audiência Pública e documental por e-mail | Atendimento ao usuário | Problemas no atendimento ao usuário (ausência de protocolo de atendimento e ausência de encaminhamento nas reclamações) | <p><b>Resposta:</b> A Arsae-MG reconhece a necessidade de melhora do Saae/Passos no que diz respeito ao atendimento ao usuário, e, por essa razão, está estabelecendo, na Resolução Arsae-MG nº 135/2020, a elaboração, por parte do prestador, de um plano de reestruturação do atendimento ao usuário. Esse plano deverá conter ações que atendam aos pontos identificados pela agência a partir de levantamento da atual estrutura de atendimento ao usuário do Saae/Passos.</p>   |
| Frank (Engenheiro / Usuário); Dona Cida (Vereadora); Alexandre Lucas (Comunidade/Usuário); Maicon | Contribuição oral na Audiência Pública e documental por e-mail | Aumento das Faturas    | Reclamação sobre o aumento das faturas nos últimos meses e seu impacto para as populações de baixa renda                | <p><b>Resposta:</b> O último reajuste das tarifas do Saae/Passos ocorreu em março de 2019, não tendo havido aumento algum de tarifa nos últimos meses. Têm sido feitas alterações das situações de usuários no Cadastro Único do Governo Federal (CadÚnico) podendo levar à perda do benefício da Tarifa Social. Como essa tarifa é mais de 50% menor que a tarifa residencial normal, a</p>  |

| Nome                           | Forma | Tema | Contribuição / Reclamação / Solicitação de Esclarecimentos | Resposta pela Arsae  |
|--------------------------------|-------|------|--|--|
| Aquino<br>(Comunidade/Usuário) |       |      |  | <p>perda do benefício pode fazer o valor da conta mais que dobrar. Nesses casos, para reaver o benefício da Tarifa Social, basta o usuário se apresentar em alguma agência de atendimento do Saae/Passos de posse dos documentos que comprovam o cadastramento no CadÚnico. A recente substituição de hidrômetros promovida pelo prestador também pode estar relacionada ao aumento de faturas, dada a maior precisão nos novos medidores.</p> <p>Destaca-se que, tanto na situação de perda do benefício quanto em casos de suspeita de vazamento oculto ou inconsistência de medição do hidrômetro, são emitidos avisos nas faturas dos usuários.</p> <p>Caso o usuário não se enquadre nas situações mencionadas acima e ainda suspeite de tarifação incorreta, o cálculo da fatura pode ser conferido no simulador de faturas disponível no site da Arsae-MG: <a href="http://www.arsae.mg.gov.br">www.arsae.mg.gov.br</a> &gt; tarifas &gt; simule sua fatura. Caso a dúvida persista, os usuários podem entrar em contato com a Ouvidoria da Arsae pelo telefone 0800 031 92 93 ou pelo link <a href="http://arsae.mg.gov.br/ouvidoria-form">http://arsae.mg.gov.br/ouvidoria-form</a> para maiores esclarecimentos e orientações, inclusive para que possa proceder o quanto antes ao recadastramento na Tarifa Social, caso tenha direito.</p> |

| Nome                  | Forma                                  | Tema   | Contribuição / Reclamação / Solicitação de Esclarecimentos  | Resposta pela Arsae   |
|-----------------------|--|--|---|---|
| Alex Bueno (Vereador) | Contribuição oral na Audiência Pública | Pedido de esclarecimento quanto às ações pertencentes ao Plano de Investimento para o próximo ciclo. Além disso, procura saber qual será o impacto nas tarifas da execução parcial dos recursos alocados na tarifa para ações de investimento. O percentual zero será mantido? | Canalização do Córrego São Domingos (Inserção no Plano de Investimento); Qual será o comportamento das tarifas se não houver o consumo de recursos para investimento? O percentual zero será mantido? Questionamento sobre a carência de execução de investimentos. | <b>Resposta:</b> Na Revisão Tarifária de 2020, a Arsae-MG está criando uma conta de Destinação Específica de Reserva para Investimentos Futuros, em que estão sendo inseridos montantes que extrapolam a atual capacidade de investimento do prestador. A D.E foi criada com base nas necessidades retratadas no Plano Municipal de Saneamento Básico do município, com o objetivo de manter relativa estabilidade das tarifas do prestador, além de contemplar uma visão de longo prazo com vistas à universalização dos serviços. Para o Reajuste Tarifário de 2021, a agência está prevendo, na Resolução Arsae-MG nº 135/2020, que o cálculo não poderá implicar aumento da receita tarifária, caso o Saae/Passos não execute pelo menos 70% do valor calculado pela agência como necessidade de investimentos anuais. Se o cálculo do próximo reajuste tarifário resultar em um índice positivo e o prestador não tiver executado o percentual citado, a atualização da receita terá como contrapartida uma redução do percentual depositado na conta vinculada de Reserva para Investimentos Futuros. |
| Dona Cida (Vereadora) | Contribuição oral na Audiência Pública | Técnicidade das Explicações  | Reclamação sobre a fala bastante técnica na apresentação da Arsae.  | <b>Resposta:</b> Um dos grandes desafios enfrentados pela Arsae-MG tem sido conseguir resumir as apresentações técnicas para deixá-las mais claras e simples para o usuário comum. Por se tratarem de assuntos eminentemente técnicos, por muitas vezes não se consegue transmitir o conteúdo com a simplicidade que se gostaria. Entretanto, a agência tem buscado aperfeiçoar a didática de seus documentos e apresentações, para que a sociedade civil possa compreender todos os processos. Além disso, a Arsae-MG reconhece a necessidade de melhoria na mobilização para as audiências públicas e também tem se esforçado nas divulgações, para que mais pessoas possam comparecer aos eventos e dar suas contribuições.  |

| Nome                        | Forma                                  | Tema                   | Contribuição / Reclamação / Solicitação de Esclarecimentos   | Resposta pela Arsaie  |
|-----------------------------|--|------------------------|--|---|
| Dona Cida (Vereadora)       | Contribuição oral na Audiência Pública | Proteção de Mananciais | Existe no plano de investimentos alguma ação para proteção de nascentes?   | <p><b>Resposta:</b> Desde 2016, a Arsaie-MG inclui o montante de 0,5% da receita do prestador para ações de proteção de mananciais. Na Revisão de 2020, está sendo estabelecida uma conta de Destinação Específica para depósito dos valores, com o intuito de melhorar os controles sobre os recursos gastos pelo prestador. O Saae/Passos deverá elaborar e enviar à agência até junho de 2020 um plano de ações de proteção e revitalização de mananciais, e só poderá utilizar o recurso depositado em conta vinculada após aprovação do plano pela agência.</p>  |
| Alessandro (Saae de Passos) | Audiência Pública                      | Estrutura Tarifária    | Questionamento sobre a estrutura tarifária (tabela específica na apresentação - construção Estrutura Tarifária). Progressividade das tarifas (solicitação para atenuação). | <p><b>Resposta:</b> A estrutura tarifária adotada pela agência parte da tarifa média para o estabelecimento dos percentuais de progressividade entre as faixas de consumo, com o objetivo de criar incentivos para o consumo consciente, ao mesmo tempo em que estabelece subsídios para consumos essenciais e para pessoas de baixa renda. Para a categoria residencial, os percentuais definidos seguem o preceito de que as faixas de consumo abaixo de 10m<sup>3</sup> (volume aproximado de consumo de uma família com três pessoas) devem ser subsidiadas, enquanto as faixas referentes a consumos acima de 10m<sup>3</sup> devem subsidiar aquelas de menor consumo. Há alta progressividade à medida que o consumo aumenta, alcançando 210% acima da tarifa média para consumos acima de 40m<sup>3</sup>. Deve se ter em mente que volumes acima de 40m<sup>3</sup> para a categoria residencial estão muito provavelmente relacionados a consumos supérfluos. Com relação à categoria residencial social, suas faixas de tarifas equivalem a 50% das respectivas faixas na categoria residencial, produzindo subsídios até a faixa que abrange os consumos de 15 a 20m<sup>3</sup>. Para as categorias não residenciais, as tarifas de baixo consumo são mais elevadas do que para as categorias residenciais, porém a progressividade é menos elevada, devido ao fato de que altos</p> |

| Nome           | Forma                         | Tema                                 | Contribuição / Reclamação / Solicitação de Esclarecimentos  | Resposta pela Arsaie   |
|----------------|-------------------------------|--------------------------------------|---|--|
|                |                               |                                      |   | consumos se relacionam, em geral, mais à escala do que a desperdício de água.  |
| Saae de Passos | Ofício nº162/2019<br>SAAE-PAS | Efeito Tarifário Médio               | Aplicação de percentual nulo no reajuste para o próximo exercício   | <b>Decisão:</b> Contribuição parcialmente aceita<br><b>Justificativa:</b> Tendo em vista as necessidades apontadas pelo Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) de Passos, visando à universalização do serviço, e a fim de evitar um acréscimo tarifário significativo para a próxima revisão tarifária (2022), a Arsaie-MG optou pela criação de uma conta de Destinação Específica para Reserva de Investimentos Futuros para alcançar o patamar médio de investimentos anuais do PMSB no período de 2020-2035. A incorporação desta D.E. aos cálculos tarifários levou a um Efeito Tarifário Médio (ETM) próximo a zero, -0,49% (quarenta e nove centésimos por cento negativos)   |
| Saae de Passos | Ofício nº162/2019<br>SAAE-PAS | Plano Municipal de Saneamento Básico | Definição do percentual que representa o capital excedente ao plano de investimentos do próximo ciclo para mobilização desse capital para uma conta bancária (destinação específica), uma vez que a mobilização significativa de capital se faz necessária como se pode observar no Produto 4 do Plano Municipal de Saneamento Básico que evidencia nos itens 5.6.3 Abastecimento de Água e 5.6.4 Esgotamento Sanitário | <b>Decisão:</b> Contribuição aceita<br><b>Justificativa:</b> Devido ao pleito do Saae e a aprovação na câmara da Lei Municipal nº 3511/2019 que instituiu o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) no município de Passos, decidiu-se analisar as ações propostas no Produto 4 dos estudos iniciais desenvolvidos em 2016 como referência para o PMSB. Dentre as ações propostas em 2016, foram consideradas apenas aquelas de responsabilidade direta do Saae de Passos, totalizando 38 ações, representando em média investimentos no montante de R\$9.485.264 que devem ser investidos anualmente para que o Saae de Passos atinja a universalização da prestação de seus serviços até 2035. Os valores referentes a estas ações deverão ser depositados em uma conta bancária vinculada a esta destinação específica. Saques desta conta só serão permitidos uma vez que o Saae de Passos consiga realizar as ações de investimento acordadas previamente no Plano de Investimentos para o ciclo 2020-2022. |

| Nome           | Forma                         | Tema                                   | Contribuição / Reclamação / Solicitação de Esclarecimentos   | Resposta pela Arsaie   |
|----------------|-------------------------------|--|--|--|
| Saae de Passos | Ofício nº162/2019<br>SAAE-PAS | Solicitação de Informações             | Solicitação do envio de todo o detalhamento dos dados (com periodicidade mensal) que compõem os elementos que formam a Receita Tarifária Base de Referência (custos operacionais, impostos e taxas, custos de capital, destinações específicas, receitas irre recuperáveis e outras receitas) para validação dos valores, uma vez que já identificamos divergência nos valores demonstrados. | <p><b>Decisão:</b> Solicitação de esclarecimentos aceita<br/> <b>Justificativa:</b> Tal explicação já havia sido dada pela Arsaie no Caderno de Anexos da NT 11/2019, entretanto devido a solicitação do Saae de Passos, um arquivo de excel contendo o detalhamento da Classificação Regulatória foi postado no SEI, processo 2440.01.0000941/2019-51, no dia 18/11/2019. Conforme detalhado anteriormente na NT 11/2019 e em seus anexos, devido a erros de lançamento por parte do Saae de Passos, foi necessário a Arsaie-MG utilizar dados dos relatórios de empenho para remanejar os valores contábeis para suas devidas classificações. Isto é, os valores utilizados no cálculo da Revisão Tarifária de 2020 já incorporam as correções decorrentes de lançamentos errados e, por isso, divergem dos valores identificados pelo Saae através do Ofício nº 162/2019.</p> |
| Saae de Passos | Ofício nº162/2019<br>SAAE-PAS | Adiamento da data da Audiência Pública | Dado o volume de dados e o tempo limitado para uma análise minuciosa a partir da disponibilização dos dados citados no item anterior, solicita-se a prorrogação da data de audiência.  | <p><b>Decisão:</b> Contribuição não aceita<br/> <b>Justificativa:</b> A resposta sobre a solicitação de informações foi realizada ainda durante o prazo de consulta pública, no dia 18/11/2019. Além disso, as explicações necessárias também já haviam sido fornecidas na NT 11/2019 e detalhadas no Caderno de Anexos publicados dia 14/11/2019. Sendo assim, houve tempo suficiente para análise dos dados por parte do prestador, não justificando a prorrogação da data da audiência pública que ocorreu como programado no dia 27/11/2019.</p>   |