

Relatório Técnico GRO nº 004/2022

**Análise de Impacto
Regulatório da Revisão da
Resolução Arsae-MG
nº 133/2019**

12 de agosto de 2022

Diretoria Colegiada

Antônio Claret de Oliveira Júnior (Diretor Geral)
Rodrigo Bicalho Polizzi
Stefani Ferreira de Matos

Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO)

Luciana de Figueiredo Alcobaça Campos

Gerência de Regulação Operacional (GRO)

Amanda de Campos Nascimento (Gerente)
Leila Margareth Möller
Misael Dieimes de Oliveira
Thais Souza Medeiros
Manuela Rocha Goes Soares

É permitida a reprodução total ou parcial deste documento, desde que citada a fonte.

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ARSAE-MG). Relatório Técnico GRO nº 004/2022: Análise de Impacto Regulatório da Revisão da Resolução Arsaе-MG nº 133/2019. Belo Horizonte: Arsaе-MG, 2022.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Situação atual das não conformidades	4
Figura 2. Resumo das principais etapas do processo sancionatório.....	5
Figura 3. Organograma da Arsaie-MG com destaque para os principais setores que tramitam não conformidades.....	8

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Quantidade de contribuições recebidas na consulta interna segundo problemas regulatórios identificados.....	6
Tabela 2. Principais consequências negativas dos problemas regulatórios	7
Tabela 3. Municípios e população atendida na área de atuação da Arsaie-MG	8
Tabela 4. Possíveis alternativas para solução dos problemas regulatórios.....	10
Tabela 5. Principais impactos para as alternativas propostas	10
Tabela 6. Comparação dos impactos das alternativas propostas.....	14
Tabela 7. Novas NCs propostas.....	20

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AF: auto de fiscalização	GIE: Gerência de Informações Econômicas
AI: auto de infração	GIO: Gerência de Informações Operacionais
AIR: Análise de Impacto Regulatório	GPC: Gerência de Planejamento e Controle
Ascom: Assessorial de Comunicação Social	GPGF: Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças
CCR: Conselho Consultivo de Regulação	GRO: Gerência de Regulação Operacional
Coponor: Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S.A.	GRT: Gerência de Regulação Tarifária
Copasa MG: Companhia de Saneamento de Minas Gerais	MN: manifestação
CRE: Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira	NC: não conformidade
CRO: Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços	PT: parecer técnico
DC: Diretoria Colegiada	RAC: relatório de ações corretivas
DG: Diretor Geral	RF: relatório de fiscalização
GAB: Gabinete	Sanarj: Concessionária de Saneamento Básico de Araújos
GAR: Gerência de Ativos Regulatórios	SEI-MG: Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais
GFE: Gerência de Fiscalização Econômica	SIR: Sistema de Informações Regulatórias
GFO: Gerência de Fiscalização Operacional	TAC: termo de ajustamento de conduta
	TN: termo de notificação

SUMÁRIO

1	RESUMO	3
2	PROBLEMA REGULATÓRIO.....	3
	2.1 Contexto	3
	2.2 Situação dos processos	4
	2.3 Problemas regulatórios	5
3	GRUPOS AFETADOS.....	7
4	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	8
5	OBJETIVOS	9
6	POSSÍVEIS ALTERNATIVAS	9
7	POSSÍVEIS IMPACTOS DAS ALTERNATIVAS	10
8	COMPARAÇÃO DAS ALTERNATIVAS	14
9	ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO.....	15
10	CONCLUSÃO.....	15
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16
	ANEXO	17
	Anexo A: Detalhamento das alternativas propostas.....	17

1 RESUMO

A alteração da [Res. Arsaie-MG nº 133/2019](#), que dispõe sobre os processos de fiscalização, aplicação de sanções e celebração de termo de ajustamento de conduta (TAC), foi objeto de Análise de Impacto Regulatório (AIR) para avaliação de possíveis alternativas e respectivos impactos. As alterações necessárias foram agrupadas em seis problemas regulatórios, a saber:

- 1) Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários;
- 2) Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução;
- 3) Gravidade de NC inadequada;
- 4) Prazo de correção de NC inadequado;
- 5) NC desnecessária; e
- 6) Conduta irregular não tipificada como NC.

No decorrer do estudo, foram identificados grupos afetados e constatada a competência da Arsaie-MG para regulamentar a matéria. Para cada um dos seis problemas mencionados foram propostas alternativas, com destaque para ações não normativas e também para a eventual manutenção do cenário atual. Para cada alternativa foram previstos os principais impactos, frequências e danos esperados. Após análise quantitativa dos impactos, foi selecionada, para cada problema regulatório, a alternativa com maior impacto positivo ou com menor impacto negativo.

A partir dos resultados do estudo, recomenda-se a adoção das seguintes alternativas:

- Alterar regras de tramitação de processos definidas em resolução;
- Alterar prazos de tramitação de processos definidos em resolução;
- Alterar gravidade de NCs tipificadas em resolução;
- Alterar prazos de correção de NCs tipificadas em resolução;
- Excluir NCs tipificadas em resolução e
- Tipificar novas NCs em resolução.

2 PROBLEMA REGULATÓRIO

2.1 Contexto

A regulamentação dos processos fiscalizatório, sancionatório e de TAC foi objeto do 1º Ciclo da [Agenda Regulatória](#) da Arsaie-MG, em 2017. Após diversas etapas, incluindo a consulta pública nº 16 e a [audiência pública nº 28](#), foi publicada a [Resolução Arsaie-MG nº 133/2019](#) em dezembro de 2019, com vigência inicial prevista para maio de 2020. Posteriormente, a norma recebeu atualizações pontuais:

- Res. Arsaie-MG nº 140/2020: alterou o início da vigência para julho de 2020;
- Res. Arsaie-MG nº 152/2021: revogou o art. 36, o qual permitia a revisão do TAC em curso; e
- Res. Arsaie-MG nº 157/2021: atualizou as tabelas 1-A, 1-B e 1-C do anexo único, conforme previsto anualmente.

A norma trouxe condições para que a agência pudesse, pela primeira vez desde sua criação em 2009, aplicar sanções aos prestadores em decorrência de condutas irregulares na prestação dos serviços. Até então os mecanismos de coerção limitavam-se à exposição de problemas identificados na prestação de serviços, a reiteradas solicitações de acompanhamento de ações corretivas até sua efetivação, sem previsão de conclusão, e a reuniões setoriais para negociações e estabelecimento de acordos. A implementação do processo sancionatório trouxe resultados positivos, como o fortalecimento do poder de atuação da Arsaie-MG, a ampliação do rol de ferramentas regulatórias e o estabelecimento

de base legal para a aplicação de penalidades ao prestador e simultaneamente pressioná-lo para a execução de ações corretivas. Por outro lado, a execução dos ritos previstos na resolução, a maioria deles inéditos, colocou em evidência fragilidades e oportunidades de melhoria.

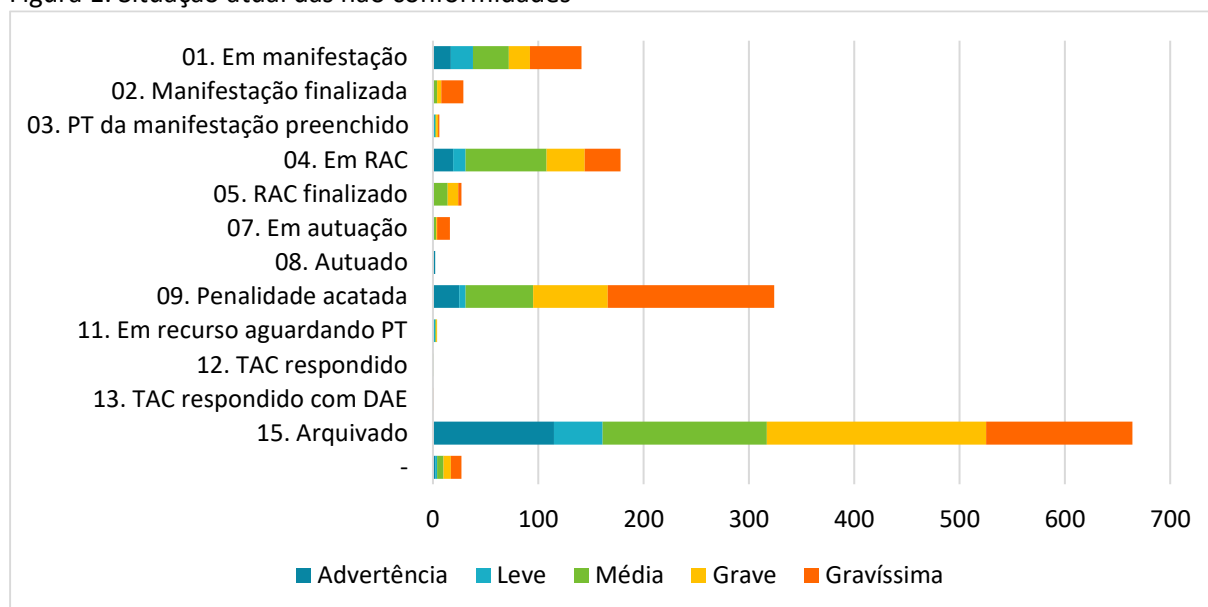
Além dos desafios relacionados à implementação dos procedimentos para aplicação de sanções, destaca-se a implementação de um novo sistema digital para a tramitação de processos. A partir de setembro de 2020 entrou em operação o Sistema de Informações Regulatórias da Arsaie-MG (SIR), que substituiu a plataforma do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Minas Gerais (SEI-MG) e passou a receber os processos fiscalizatórios e sancionatórios. A experiência acumulada com a operação do novo SIR também permitiu identificar mudanças na resolução que são essenciais para garantir a integridade, a precisão e a efetividade dos processos fiscalizatório, sancionatório e de celebração de TAC.

2.2 Situação dos processos

A seguir são apresentados alguns dados sobre a situação atual dos processos. Para melhor retratar os problemas regulatórios atuais, foram utilizados apenas dados de irregularidades tramitadas no SIR até o dia 22 de julho de 2022. Os processos anteriores, tramitados fora do SIR, não foram considerados.

Os dados acumulados no SIR desde dezembro de 2020 mostram que até o momento foram fiscalizados 199 municípios e emitidos 384 Autos de Fiscalização (AF), uma vez que os AFs são elaborados separadamente para cada localidade e para cada tipo de serviço fiscalizado. Considerando apenas os AFs emitidos, foram tramitadas 1.420 não conformidades. Para as etapas facultadas ao prestador, foram enviadas 689 Manifestações (49%) e 628 Relatórios de Ações Corretivas (44%), sendo que para 234 não conformidades (16%) foram apresentadas, sequencialmente, Manifestação e Relatório de Ação Corretiva. A situação atual das não conformidades é apresentada na Figura 1.

Figura 1. Situação atual das não conformidades

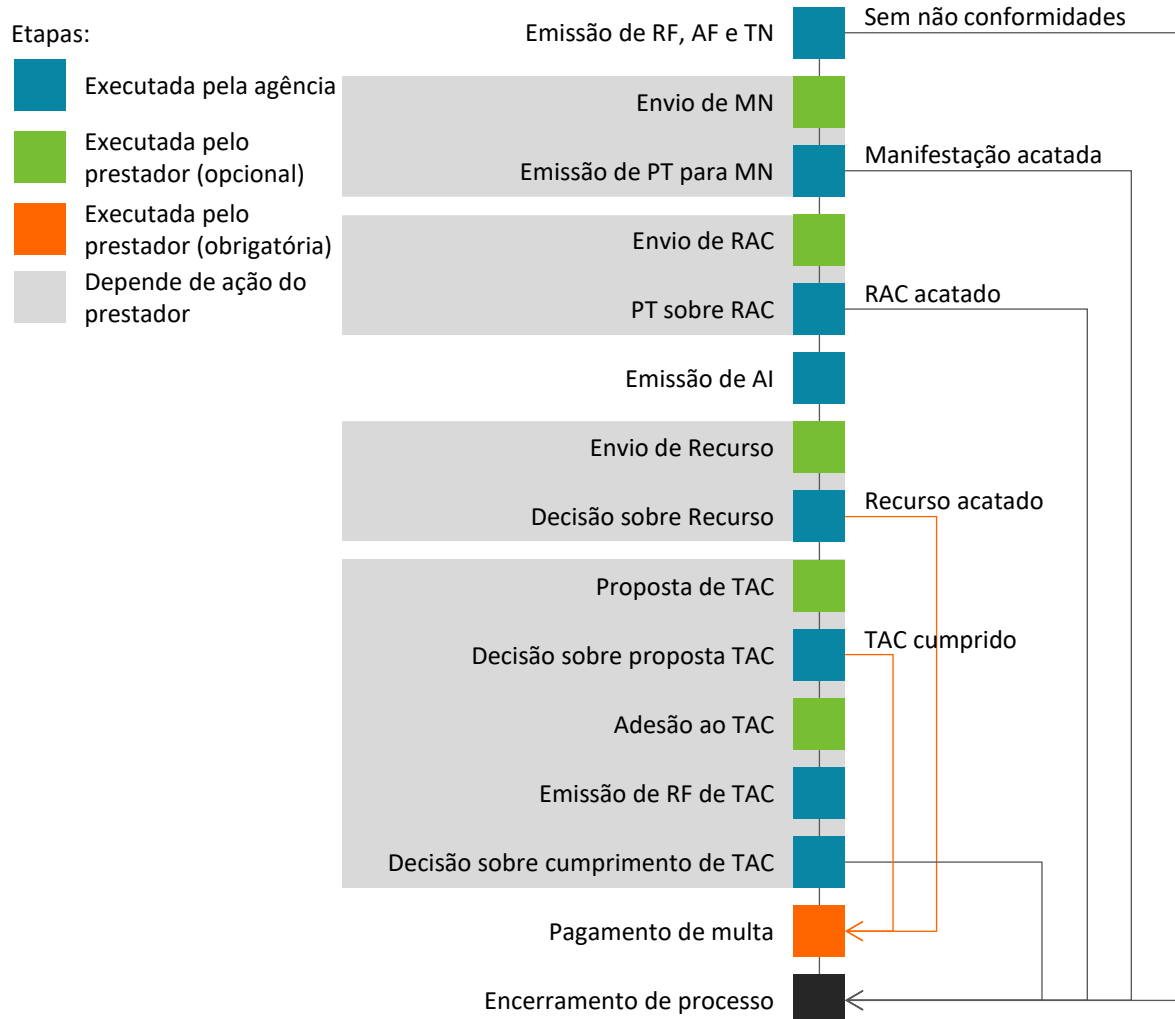


Fonte: SIR. Dados extraídos em 22 jul. 2022.

Avaliado o quantitativo de constatações, as mais frequentes são relacionadas às seguintes não conformidades: NC-47: Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água

(24,5%); NC-6: Deixar de cumprir os prazos para atendimento de solicitações de ligação ou de vistoria para ligação de água ou esgoto (8,1%); e NC-27: Deixar de manter placas de advertência e/ou de identificação nas unidades (7,3%). Por outro lado, foram observadas 20 não conformidades para as quais não foram registradas nenhuma constatação desde o início da tramitação de processos no SIR, sendo elas: NC-1, NC-2, NC-4, NC-5, NC-7, NC-8, NC-9, NC-11, NC-13, NC-14, NC-15, NC-22, NC-34, NC-35, NC-39, NC-51, NC-52, NC-53, NC-54 e NC-62. Na Figura 2 é apresentado um resumo das principais etapas do processo sancionatório.

Figura 2. Resumo das principais etapas do processo sancionatório



2.3 Problemas regulatórios

A revisão da Res. Arsa-e-MG nº 133/2019 já passou por consulta interna na agência no período de 20/01 a 04/02/2022. No total, foram registradas 204 propostas de alteração, sendo 84 recebidas de setores externos à Gerência de Regulação Operacional (GRO). Todas foram analisadas e receberam parecer da GRO. A fim de sintetizar e organizar a AIR, as alterações propostas foram agrupadas em dez problemas regulatórios, conforme Tabela 1. Atentando-se ainda à elaboração da AIR de forma objetiva e sucinta, foram apresentadas de forma breve as possíveis causas de cada problema, sendo as mais prováveis e mais frequentes as falhas no processo de elaboração da norma.

Tabela 1. Quantidade de contribuições recebidas na consulta interna segundo problemas regulatórios identificados

Nº ⁽¹⁾	Problema regulatório	Possíveis causas	Contribuições
1	Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários	<ul style="list-style-type: none"> – Erro no processo de elaboração da norma; – Detalhamento insuficiente; – Necessidade de alteração do processo após publicação da norma; 	36
2	Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução	<ul style="list-style-type: none"> – Erro na definição de prazos (subestimativa ou superestimativa); – Execução de procedimento com prazo diferente do previsto quando da elaboração da norma; 	6
3	Gravidade de NC inadequada	<ul style="list-style-type: none"> – Atribuição de gravidade incompatível com os possíveis riscos de impacto da irregularidade; 	6
4	Prazo de correção de NC inadequado	<ul style="list-style-type: none"> – Erro na definição de prazos (subestimativa ou superestimativa); – Execução de procedimento com prazo diferente do previsto quando da elaboração da norma; 	4
5	NC desnecessária	<ul style="list-style-type: none"> – Descrição de irregularidade já prevista em outra NC; – Descrição de irregularidade incompatível com rotina de fiscalização; 	15
6	Conduta irregular não tipificada como NC	<ul style="list-style-type: none"> – Erro no processo de elaboração da norma; – Publicação de novas normas após a Res. Arsa-e-MG nº 133/2019; 	45
7	Conduta inadequada de NC ⁽²⁾	<ul style="list-style-type: none"> – Restrição excessiva ao descrever a conduta irregular; 	16
8	Definições imprecisas, incompletas, incoerentes ou desnecessárias	<ul style="list-style-type: none"> – Erro no processo de elaboração da norma; – Detalhamento insuficiente; – Necessidade de alteração do processo após publicação da norma; 	10
9	Erros de ortografia, trechos repetidos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> – Erro no processo de elaboração da norma; 	30
10	Outros	<ul style="list-style-type: none"> – Diversos. 	36
Total			204

Notas: (1) a numeração não indica ordem de prioridade. (2) NC: não conformidade.

Os problemas regulatórios relacionados a conduta inadequada de NC (nº 7), definições (nº 8), erros na redação (nº 9) e outros (nº 10) foram previamente analisados e considerados de “baixo impacto regulatório”, conforme art. 2º da [RC Semad/Arsae/Feam/IEF/Igam nº 2.953/2020](#), e por isso foram removidos do escopo da AIR. Já os problemas numerados de 1 a 6 foram considerados relevantes o suficiente para compor o escopo da AIR. Caso estes problemas regulatórios não sejam solucionados ou mitigados, poderão desencadear as consequências apresentadas na Tabela 2.

Tabela 2. Principais consequências negativas dos problemas regulatórios

Consequências	Problema regulatório					
	1: Processos	2: Prazos	3: Gravidade de NC	4: Prazo de NC	5: NC desnecessária	6: Conduta não tipificada
Erros na tramitação	X					
Aumento da quantidade de manifestações e recursos	X					
Aumento do risco de nulidade de sanções aplicadas	X					
Demora e atraso na tramitação		X				
Redução da eficácia das sanções aplicadas			X			
Redução de incentivo para executar ações corretivas				X		
Aumento da complexidade do processo	X				X	
Redução da eficácia do processo de fiscalização						X

Os problemas regulatórios apresentados têm abrangência regional, abarcando 4 prestadores de serviços regulados e 642 municípios atendidos. Como os processos fiscalizatórios, sancionatórios e de celebração de TAC são contínuos, a expectativa é de que seus impactos repercutam durante todo o período de atuação da Arsaie-MG. A tendência é de que os problemas se agravem à medida em que novos processos sejam iniciados e se somem aos processos antigos.

3 GRUPOS AFETADOS

Os atores afetados diretamente pelos problemas regulatórios podem ser reunidos em três grupos, a saber: agência reguladora (Arsaie-MG), prestadores e usuários. Para a agência, os problemas abrangem a tramitação de não conformidades nos setores indicados na Figura 3, alcançando cerca de 50 servidores, e envolvendo as seguintes etapas:

- Registro de não conformidades no RF e no AF (GFO e GFE);
- Emissão de PT sobre MN (GPC);
- Emissão de PT sobre RAC (GPC);
- Emissão de AI (CRO e CRE);
- Emissão de PT sobre Recurso (CAR);
- Decisão sobre Recurso (DC); e
- Decisão sobre TAC (GRO, CRO, GFE, CRE e DC).

No caso dos prestadores, os impactos se estendem a quatro empresas: Copasa MG¹, Copanor², Samotracia³ e Sanarj⁴. Os procedimentos executados pelos prestadores no âmbito dos processos fiscalizatório e sancionatório que seriam impactados são:

- Proposição de Manifestação (MN);
- Proposição de Relatório de Ações Corretivas (RAC);
- Proposição de Recurso;
- Proposição de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e
- Pagamento de multa.

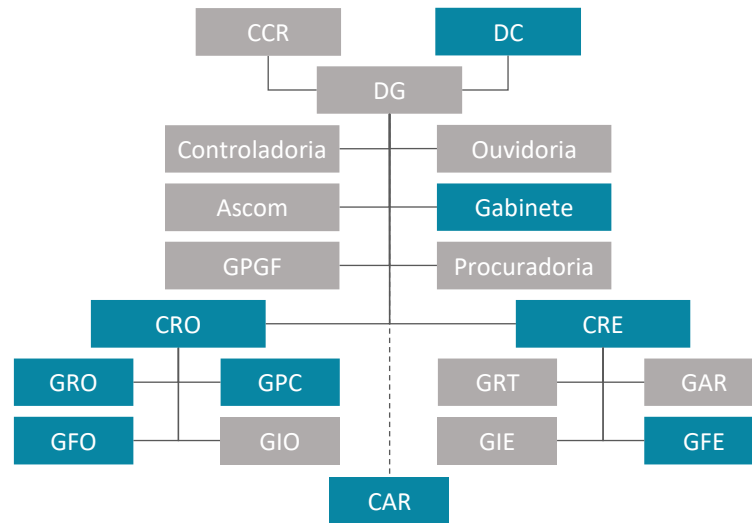
¹ Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG);

² Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S.A. (Copanor);

³ Atendo ao município de Nova Lima.

⁴ Concessionária de Saneamento Básico de Araújos (Sanarj).

Figura 3. Organograma da Arsaie-MG com destaque para os principais setores que tramitam não conformidades



Já os usuários correspondem ao maior grupo com potencial de impacto, uma vez que pode ser considerada toda a população na área dos municípios com serviços regulados pela Arsaie-MG, conforme Tabela 3.

Tabela 3. Municípios e população atendida na área de atuação da Arsaie-MG

Prestador	Nº de municípios	População na área de concessão
Copasa MG	591	12.847.878
Coponor	83 ⁽¹⁾	260.480
Sanarj	1	11.430
Samotrácia	1	7.000 ⁽²⁾
Total	642	13.126.788

Nota: (1) A Coponor atua em 34 municípios nos quais a sede é atendida pela Copasa MG. (2) Valor aproximado.

4 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Conforme apresentado a seguir, a Arsaie-MG possui amparo legal para o estabelecimento de normas, bem como a instalação de procedimento sancionatório em caso de descumprimento de regulamentos pelos prestadores regulados. A [Lei Estadual nº 18.309/2009](#) dispõe que uma das finalidades da Arsaie-MG é a edição de normas técnicas, econômicas e sociais para a sua regulação (art. 5º). O mesmo está previsto no [Decreto Estadual nº 47.884/2020](#), art. 2º:

“Art. 2º – A Arsaie-MG tem como competência fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como editar normas de ordem técnica, econômica e social para a sua regulação, quando o serviço for prestado” [grifo nosso]

A edição de normas de regulação, segundo o Decreto, é atribuição dos seguintes setores:

- Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE), conforme art. 19, inciso I, alínea c, e inciso V;
- Gerência de Regulação Tarifária (GRT), conforme art. 20, incisos VII e X;
- Gerência de Ativos Regulatórios (GAR), conforme art. 22, inciso VII;

- Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO), conforme art. 24, inciso I, alínea a; e
- Gerência de Regulação Operacional (GRO), conforme art. 25, inciso I.

Já a possibilidade de instaurar processos sancionatórios advém da [Lei Estadual nº 18.309/2009](#), art. 6º, inciso X, e do [Decreto Estadual nº 47.884/2020](#), que contêm o regulamento da agência. Segundo o decreto, a CRE (art. 19, incisos II e III) e a CRO (art. 24, incisos II e III) têm atribuições de instaurar processos sancionatórios aos prestadores regulados quando houver descumprimento de normatização ou determinação da agência. Já as Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) e a Gerência de Fiscalização Operacional (GFO), unidades subordinadas às coordenadorias, têm como competências propor sanções aos prestadores regulados e instruir os processos sancionatórios, conforme art. 21, incisos V e VI, e art. 26, incisos IV e V, respectivamente.

Por fim, o decreto estabelece que a GRT (art. 20, inciso X) e a GRO (art. 25, inciso IV) podem realizar estudos de AIR de normas de natureza econômico-financeira e de natureza operacional, respectivamente. Não foram identificados outros órgãos com competências similares e que devessem participar do presente estudo de AIR.

5 OBJETIVOS

O objetivo da alteração da Res. Arsa-e-MG nº 133/2019 é aperfeiçoar os processos fiscalizatórios, sancionatórios de celebração de TAC. Como objetivos específicos, podem ser definidos:

- Aumentar a precisão, detalhamento e clareza dos processos;
- Ajustar prazos de tramitação dos processos com a capacidade de execução; e
- Adequar as irregularidades tipificadas aos requisitos normativos e necessidades detectadas nas fiscalizações, incluindo escopo, gravidade e prazos de correção.

Tais objetivos têm relação com os próprios objetivos do [Plano Estratégico](#) da Arsa-e-MG na perspectiva de Clientes e Sociedade, buscando “contribuir para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços”. Além disso, a alteração da Res. Arsa-e-MG nº 133/2019 é um dos temas previstos na [Agenda Regulatória](#) para o ano de 2022.

6 POSSÍVEIS ALTERNATIVAS

As possíveis alternativas propostas para solução dos seis problemas regulatórios identificados no item 2.3 estão apresentadas na Tabela 4. Para todos os problemas regulatórios foi considerada a alternativa de inação (opção C), entendendo-se que não se configura como entrave significativo para os processos regulatórios a manutenção dos procedimentos atuais. Os problemas regulatórios relacionados à gravidade de NC inadequada (nº 3) e ao prazo de correção de NC inadequado (nº 4) possuem apenas 2 alternativas, uma vez que não foram identificadas outras opções proporcionais, razoáveis e suficientes para o enfrentamento do problema. O detalhamento das alternativas propostas é apresentado no Anexo A.

Tabela 4. Possíveis alternativas para solução dos problemas regulatórios

Nº	Problema	Nº	Alternativas
1	Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários	1-A	Alterar regras de tramitação de processos definidas em resolução.
		1-B	Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a alteração nos procedimentos de tramitação de processos.
		1-C	Inação.
2	Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução	2-A	Alterar prazos de tramitação de processos definidos em resolução.
		2-B	Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a redução dos prazos de tramitação para etapas consideradas morosas e a designação de mais pessoas como responsáveis para as etapas que requerem aumento de prazos.
		2-C	Inação.
3	Gravidade de NC inadequada	3-A	Alterar gravidade de NC tipificada em resolução.
		3-C	Inação.
4	Prazo de correção de NC inadequado	4-A	Alterar prazo de correção de NC tipificada em resolução.
		4-C	Inação.
5	NC desnecessária	5-A	Excluir NC tipificada em resolução.
		5-B	Recomendar para fiscais da agência que não utilizem a NC.
		5-C	Inação.
6	Conduta irregular não tipificada como NC	6-A	Tipificar nova NC em resolução.
		6-B	Recomendar para fiscais da agência que incluam no Relatório de Fiscalização recomendações para condutas irregulares não tipificadas como NC e recomendar para os prestadores a correção.
		6-C	Inação.

7 POSSÍVEIS IMPACTOS DAS ALTERNATIVAS

Para cada uma das alternativas apresentadas no item 6 foram listados os principais impactos, conforme Tabela 5. O termo “impacto” foi utilizado de forma neutra a fim de caracterizar alterações advindas da adoção da alternativa em questão, seja positiva ou negativa. Cabe ainda mencionar que vários impactos foram propositalmente desconsiderados a fim de que a avaliação pudesse ser mais sucinta e objetiva. Além de indicar se o impacto é desejável (sinal positivo) ou não (sinal negativo), procurou-se também indicar a frequência de ocorrência e o custo ou benefício esperados com a adoção da alternativa.

Tabela 5. Principais impactos para as alternativas propostas

Alternativas	Impactos	Sinal	Frequência	Custo ou benefício
Problema 1: Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários				
1-A. Alterar regras de tramitação de processos definidas em resolução.	Necessidade de publicação de resolução.	-	baixa	grande
	Prevenção do trâmite de recomendações, as quais não possuem fluxo completo.	+	média	pequeno
	Maior eficiência ao não receber ações corretivas na forma de MN, RAC e TAC para NCs sem prazo de correção.	+	média	médio
	Redução da arrecadação de multas por reincidência.	-/+	média	médio
	Maior eficiência com o não recebimento de TAC para infrações de impacto relativamente baixo.	+	média	pequeno
	Tramitação em apenas uma plataforma digital.	+	alta	grande

Alternativas	Impactos	Sinal	Frequência	Custo ou benefício
	Aumento da capacidade de coleta de dados para fiscalização	+	alta	médio
	Aumento do risco de divulgação de informações sigilosas por terceiros	-	baixa	grande
1-B. Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a alteração nos procedimentos de tramitação de processos.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Registro equivocado de recomendações no AF.	-	baixa	pequeno
	Gasto de recursos para análise de ações corretivas propostas em MN, RAC e TAC para NCs sem prazo de correção.	-	baixa	médio
	Ocorrência de reincidência quando houver mais de uma localidade ou mais de um sistema fiscalizado simultaneamente.	-/+	média	médio
	Gasto de recursos para análise de TAC para infrações de impacto relativamente baixo.	-	média	pequeno
	Descumprimento de prazos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.	-	baixa	grande
	Omissão na tramitação de documentos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.	-	baixa	grande
	Emissão equivocada de multas em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.	-	baixa	grande
	Menor capacidade de coleta de dados para fiscalização	-	alta	médio
	Menor do risco de divulgação de informações sigilosas por terceiros	+	baixa	grande
1-C. Inação.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Ineficiência na tramitação de recomendações não atendidas.	-	média	pequeno
	Ineficiência no recebimento de ações corretivas na forma de MN, RAC e TAC para NCs sem prazo de correção.	-	média	médio
	Ocorrência de reincidência quando houver mais de uma localidade ou mais de um sistema fiscalizado simultaneamente.	-/+	média	médio
	Recebimento de TAC para infrações de impacto relativamente baixo.	-	média	pequeno
	Descumprimento de prazos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.	-	média	grande
	Omissão na tramitação de documentos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.	-	média	grande
	Emissão equivocada de multas em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.	-	média	grande
	Menor capacidade de coleta de dados para fiscalização	-	alta	médio
	Menor do risco de divulgação de informações sigilosas por terceiros	+	baixa	grande

Problema 2: Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução				
2-A. Alterar prazos de tramitação de processos definidos em resolução.	Necessidade de publicação de resolução.	-	baixa	grande
	Redução do prazo de tramitação de MN.	+	alta	pequeno
	Aumento do prazo para apreciação de recurso pela CAR.	+	baixa	médio
	Aumento do número de propostas de TAC.	+	baixa	médio
	Fixação de prazo para adesão ou não do prestador ao TAC aprovado pela DC.	+	média	médio
2-B. Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a redução dos prazos de tramitação para etapas consideradas morosas e a designação de mais pessoas como responsáveis para as etapas que requerem aumento de prazos.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Descumprimento de prazo para tramitação de MN.	-	baixa	pequeno
	Alocação de servidor(es) para a CAR.	-/+	alta	médio
	Menor número de propostas de TAC.	-	baixa	médio
	Descumprimento de prazo para adesão ou não do prestador ao TAC aprovado pela DC.	-	baixa	médio
2-C. Inação.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Prazo para tramitação de MN acima do necessário.	-	alta	pequeno
	Perda de prazo para apreciação de recurso pela CAR.	-	baixa	médio
	Menor número de propostas de TAC.	-	baixa	médio
	Demora na adesão ou não do prestador ao TAC aprovado pela DC.	-	média	médio
Problema 3: Gravidade de NC inadequada				
3-A. Alterar gravidade de NC tipificada em resolução.	Necessidade de publicação de resolução.	-	baixa	grande
	Aumento do incentivo para correção de irregularidades para NC-05, NC-12 e NC-16.	+	média	médio
	Aumento da arrecadação de multas para NC-05, NC-12 e NC-16.	-/+	média	médio
3-C. Inação.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Menor incentivo para correção de irregularidades para NC-05, NC-12 e NC-16.	-	média	médio

Problema 4: Prazo de correção de NC inadequado				
4-A. Alterar prazo de correção de NC tipificada em resolução.	Necessidade de publicação de resolução.	-	baixa	grande
	Aumento da execução de ações corretivas monitoradas para NC-48.	+	alta	grande
	Redução da arrecadação de multas para NC-48.	-/+	alta	grande
4-C. Inação.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Inexistência de possibilidade para correção de irregularidades para NC-48.	-	alta	grande
Problema 5: NC desnecessária				
5-A. Excluir NC tipificada em resolução.	Necessidade de publicação de resolução.	-	baixa	grande
	Simplificação da lista de condutas irregulares.	+	média	pequeno
	Redução do risco de vinculação de constatações a mais de uma NC.	+	média	médio
5-B. Recomendar para fiscais da agência que não utilizem a NC.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Tipificação equivocada de condutas irregulares.	-	baixa	médio
5-C. Inação.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Tipificação desnecessária de condutas irregulares.	-	média	pequeno
	Questionamento sobre constatações passíveis de serem vinculadas a mais de uma NC.	-	média	médio
Problema 6: Conduta irregular não tipificada como NC				
6-A. Tipificar nova NC em resolução.	Necessidade de publicação de resolução.	-	baixa	grande
	Aumento da quantidade e da abrangência temática de não conformidades que podem ser detectadas.	+	média	médio
6-B. Recomendar para fiscais da agência que incluam no Relatório de Fiscalização recomendações para condutas irregulares não tipificadas como NC e recomendar para os prestadores a correção.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Não acompanhamento da correção de condutas irregulares indicadas como recomendações no RF.	-	média	médio
6-C. Inação.	Dispensa de publicação de resolução.	+	baixa	grande
	Não autuação por ausência de conduta irregular tipificada como NC.	-	média	médio

Para alguns impactos apresentados na Tabela 5 não foi possível atribuir apenas o sinal positivo (desejável) ou negativo (indesejável), pois é possível que diferentes grupos tenham percepções opostas:

- Nas alternativas 1-A, 3-A e 4-A, a redução da arrecadação de multas por reincidência pode ser vista como impacto negativo pela agência, uma vez que traz consequências negativas para o governo. Já para os prestadores regulados, tal impacto é positivo, aumentando os lucros auferidos com a prestação dos serviços.
- Na alternativa 2-B, a alocação de servidores para a Comissão de Apreciação de Recursos (CAR) é positiva, aumentando a capacidade de análise de mais recursos em menor tempo. Por outro lado, as unidades de origem dos servidores poderão enfrentar redução na capacidade de trabalho.

8 COMPARAÇÃO DAS ALTERNATIVAS

Para cada um dos seis problemas regulatórios a comparação das alternativas foi realizada a partir da análise quantitativa dos respectivos impactos considerando a frequência e danos esperados. Seguiu-se as seguintes etapas:

- 1) Para cada impacto, indicação se é desejável (sinal positivo) ou indesejável (sinal negativo);
- 2) Para cada impacto, indicação da frequência de ocorrência relativa esperada, sendo baixa = nota 1, média = nota 2 e alta = nota 3;
- 3) Para cada impacto, indicação do dano relativo esperado, sendo pequeno = nota 1, médio = nota 2 e grande = nota 3;
- 4) Para cada impacto, cálculo do produto do sinal × frequência × dano, podendo a nota do impacto variar no intervalo de -9 a +9;
- 5) Para cada alternativa, soma das notas (resultantes da etapa anterior) de todos os impactos associados;
- 6) Para cada problema regulatório, seleção da alternativa com maior impacto positivo ou menor impacto negativo.

Os resultados da aplicação das regras descritas anteriormente são apresentados na Tabela 6. Para cada problema regulatório a alternativa que apresenta maior impacto positivo é a opção A.

Tabela 6. Comparação dos impactos das alternativas propostas

Problema	Nº	Alternativas	Impacto
Problema 1: Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários	1-A	Alterar regras de tramitação de processos definidas em resolução.	17
	1-B	Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a alteração nos procedimentos de tramitação de processos.	-14
	1-C	Inação.	-26
Problema 2: Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução	2-A	Alterar prazos de tramitação de processos definidos em resolução.	8
	2-B	Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a redução dos prazos de tramitação para etapas consideradas morosas e a designação de mais pessoas como responsáveis para as etapas que requerem aumento de prazos.	-2
	2-C	Inação.	-8
Problema 3: Gravidade de NC inadequada	3-A	Alterar gravidade de NC tipificada em resolução.	1
	3-C	Inação.	-1
Problema 4: Prazo de correção de NC inadequado	4-A	Alterar prazo de correção de NC tipificada em resolução.	6
	4-C	Inação.	-6
Problema 5: NC desnecessária	5-A	Excluir NC tipificada em resolução.	3
	5-B	Recomendar para fiscais da agência que não utilizem a NC.	1
	5-C	Inação.	-3
Problema 6: Conduta irregular não tipificada como NC	6-A	Tipificar nova NC em resolução.	1
	6-B	Recomendar para fiscais da agência que incluam no Relatório de Fiscalização recomendações para condutas irregulares não tipificadas como NC e recomendar para os prestadores a correção.	-1
	6-C	Inação.	-1

Nota: na cor azul estão assinaladas as alternativas cuja adoção é recomendada.

9 ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO

As alternativas selecionadas serão implementadas por meio da publicação de resolução que altera a Res. Arsa-e-MG nº 133/2019, processo coordenado pela GRO. Para cada problema regulatório e para cada modificação detalhada no Anexo A serão especificados prazos a partir dos quais entrarão em vigor. Para algumas alterações, principalmente aquelas que requerem modificação no SIR, será necessário prazo maior a fim de orçar, contratar e executar os serviços, situação que provavelmente exigirá a definição de um período de transição.

Os efeitos da adoção das alternativas recomendadas serão monitorados pelas unidades descritas na Figura 3, a saber:

- Diretoria Colegiada (DC);
- Gabinete (GAB);
- Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE);
- Gerência de Fiscalização Econômica (GFE);
- Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO);
- Gerência de Fiscalização Operacional (GFO);
- Gerência de Planejamento e Controle (GPC);
- Gerência de Regulação Operacional (GRO); e
- Comissão de Apreciação de Recursos (CAR).

Além do monitoramento dos procedimentos de tramitação que são inerentes a cada unidade, também será realizado o monitoramento de indicadores, tais como:

- Quantidade de constatações e de ocorrências tramitadas, bem como da distribuição de frequência por tipo de não conformidade, em cada uma das etapas da Figura 2, antes e após as alterações;
- Prazos mínimos, médios e máximos de tramitação de ocorrências em cada uma das etapas da Figura 2, antes e após as alterações; e
- Frequência de deferimento de manifestações, relatórios de ações corretivas, recursos e termos de ajustamento de conduta.

Para o monitoramento dos indicadores, atividade atualmente realizada principalmente pela GPC, serão realizadas alterações no SIR para que seja possível acesso a estatísticas de tramitação de ocorrências.

10 CONCLUSÃO

Considerando os problemas identificados, as informações disponíveis, as contribuições recebidas na etapa de consulta interna realizada na agência no período de 20/01 a 04/02/2022 e a AIR, recomenda-se a adoção das seguintes alternativas:

- Alterar regras de tramitação de processos definidas em resolução (alternativa 1-A);
- Alterar prazos de tramitação de processos definidos em resolução (alternativa 2-A);
- Alterar gravidade de NC tipificada em resolução (alternativa 3-A);
- Alterar prazo de correção de NC tipificada em resolução (alternativa 4-A);
- Excluir NC tipificada em resolução (alternativa 5-A); e
- Tipificar nova NC em resolução (alternativa 6-A).

As ações específicas relativas a cada alternativa estão detalhadas no Anexo A.

O conteúdo apresentado é dotado de caráter eminentemente opinativo, baseando-se na análise dos problemas regulatórios à luz das Diretrizes Gerais e Guia Orientativo para Elaboração de Análise de Impacto Regulatório (BRASIL, 2018) e da [Resolução Conjunta Semad/Arsae/Feam/IEF/Igam nº 2.953/2020](#). Não tem a finalidade de emitir entendimento definitivo nem suprir a análise de aspectos jurídicos e legais que circundam a questão. Por fim, o presente estudo não vincula a decisão de instâncias superiores às alternativas recomendadas, mas busca munir os gestores de informações e cenários robustos para subsidiar a tomada de decisão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARSAE-MG. Nota Técnica GRO nº 001/2022: Agenda Regulatória 2022. Arsaie-MG, 2022. Disponível em: <<http://www.arsae.mg.gov.br/agenda-regulatoria/>>. Acesso em: 08 abr. 2022.
- ARSAE-MG. Planejamento Estratégico. Arsaie-MG, 2022. Disponível em: <<http://www.arsae.mg.gov.br/plano-estrategico/>>. Acesso em: 08 abr. 2022.
- ARSAE-MG. Resolução Arsaie-MG nº 133, de 9 de dezembro de 2019. Dispõe sobre o procedimento de fiscalização e a aplicação de sanções aos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsaie-MG). Disponível em: <<http://www.arsae.mg.gov.br/2019/12/09/resolucao-133-2019/>>. Acesso em: 08 abr. 2022.
- BRASIL. Diretrizes Gerais e Guia Orientativo para Elaboração de Análise de Impacto Regulatório (AIR). Subchefia de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <<https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/governanca/regulacao>>. Acesso em: 08 abr. 2022.
- MINAS GERAIS. Decreto nº 47.884, de 13 de março de 2020. Contém o regulamento da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais. Diário do Executivo do Estado de Minas Gerais, p. 2, col. 2, de 14 mar. 2020.
- MINAS GERAIS. Lei nº 18.309, de 03 de agosto de 2009. Estabelece normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cria a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – Arsaie-MG – e dá outras providências. Diário do Executivo do Estado de Minas Gerais: p. 1, col. 1, 04 ago. 2009.
- SEMAD. Resolução Conjunta Semad/Arsae/Feam/IEF/Igam nº 2.953, de 24 de março de 2020. Dispõe sobre a análise de impacto regulatório para a proposição dos atos normativos que menciona e dá outras providências. Diário do Executivo do Estado de Minas Gerais, p. 11, col. 3, 26 mar. 2020.

ANEXO

Anexo A: Detalhamento das alternativas propostas

Problema 1: Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários

Alternativa 1-A: Alterar regras de tramitação de processos definidas em resolução:

- a) Excluir recomendações e tramitar apenas ocorrências caracterizadas como não conformidades e situações de emergência;
- b) Não permitir propostas de ações corretivas nas fases de manifestação, RAC e TAC quando se tratar de NC sem prazo de correção (N/A);
- c) Apurar reincidências por localidade e por tipo de serviço;
- d) Não permitir proposta de TAC para NC com sanção de advertência;
- e) Exigir a tramitação via SIR sempre que o sistema estiver disponível; e
- f) Permitir que a coleta de informações para fiscalização seja realizada por terceiros indicados pela Arsaie-MG e com anuência do prestador.

Alternativa 1-B: Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a alteração nos procedimentos de tramitação de processos:

- a) Não registrar recomendações no Auto de Fiscalização (GFO e GFE);
- b) Recusar propostas de ações corretivas nas fases de manifestação, RAC e TAC quando se tratar de NC sem prazo de correção (N/A) (GPC, GRO e GFE);
- c) Manter apuração de reincidências por município;
- d) Recusar proposta de TAC para NC com sanção de advertência (GRO, CRO, GFE, CRE e DG);
- e) Recomendar a tramitação via SIR sempre que o sistema estiver disponível (todos); e
- f) Não regulamentar a coleta de informações para fiscalização realizada por terceiros.

Alternativa 1-C: Inação:

- a) Manter a possibilidade de trâmite de ocorrências caracterizadas como recomendações;
- b) Manter possibilidade de receber propostas de ações corretivas nas fases de manifestação, RAC e TAC quando se tratar de NC sem prazo de correção (N/A);
- c) Manter apuração de reincidências por município;
- d) Manter possibilidade de receber proposta de TAC para NC com sanção de advertência;
- e) Não exigir em resolução nem recomendar que a tramitação seja realizada via SIR; e
- f) Não regulamentar a coleta de informações para fiscalização realizada por terceiros.

Problema 2: Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução

Alternativa 2-A: Alterar prazos de tramitação de processos definidos em resolução:

- a) Realizar Manifestação (prestador): de 30 dias úteis para 15 dias úteis (redução);
- b) Emitir Parecer Técnico sobre Recurso (CAR): de 20 dias corridos para 20 dias úteis (aumento);
- c) Propor TAC (prestador): de 5 dias úteis para 15 dias úteis (aumento); e
- d) Aderir ao TAC aprovado pela DC (prestador): definido como 10 dias úteis (definição).

Observação: considerando processos tramitados no SIR até 02/06/2022, o prazo médio de emissão de relatório de fiscalização foi de 23 dias corridos, bem menor que o previsto em resolução.

Alternativa 2-B: Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a redução dos prazos de tramitação para etapas consideradas morosas e a designação de mais pessoas como responsáveis para as etapas que requerem aumento de prazos:

- a) Recomendar ao prestador que realize a Manifestação em até 15 dias úteis (redução);
- b) Designar mais pessoas para a CAR para que os Pareceres Técnicos sobre Recurso possam ser emitidos em até 20 dias corridos;
- c) Manter prazo para que o prestador proponha TAC em até 5 dias úteis; e
- d) Recomendar ao prestador que avalie a adesão ao TAC aprovado pela DC em até 10 dias úteis.

Alternativa 2-C: Inação:

- a) Manter prazo para que o prestador realize Manifestação em até 30 dias úteis;
- b) Manter prazo para que a CAR emita Parecer Técnico sobre Recurso em até 20 dias corridos;
- c) Manter prazo para que o prestador proponha TAC em até 5 dias úteis; e
- d) Não definir prazo para que o prestador adira ao TAC aprovado pela DC.

Problema 3: Gravidade de NC inadequada

Alternativa 3-A: Alterar gravidade de NC tipificada em resolução:

- a) NC-05 Deixar de oferecer atendimento adequado ao usuário para o recebimento de manifestações conforme canais de comunicação, frequência e procedimentos estabelecidos em normas: de média para leve.
- b) NC-12 Deixar de apresentar nas faturas de serviços informação exigida por normas ou disponibilizar informação em desacordo com normas: de advertência para leve.
- c) NC-16 Deixar de remeter informação solicitada por meio oficial pela Arsa-e-MG, remetê-la de maneira incompleta, com conteúdo divergente de outros registros do prestador ou fora do prazo estabelecido: de advertência para leve.
- d) NC-17 Deixar de remeter informação com envio previsto em normas, remetê-la de maneira incompleta, com conteúdo divergente de outros registros do prestador ou fora do prazo estabelecido: de leve para média.
- e) NC-31 Deixar de realizar a conservação e limpeza das unidades operacionais: de advertência para leve.
- f) NC-32 Deixar de adotar medidas de segurança e prevenção de acidentes: de advertência para leve.

Observação: considerando processos tramitados no SIR até 22/07/2022, juntas, NC-05, NC-12 e NC-16 representam 5,5% de todas as constatações. A NC-16 é a quinta NC com mais constatações (152).

Alternativa 3-C: Inação:

- a) NC-05: manter gravidade média.
- b) NC-12: manter gravidade advertência.
- c) NC-16: manter gravidade advertência.
- d) NC-17: manter gravidade leve.
- e) NC-31: manter gravidade advertência.
- f) NC-32: manter gravidade advertência.

Problema 4: Prazo de correção de NC inadequado

Alternativa 4-A: Alterar prazo de correção de NC tipificada em resolução.

- a) NC-01 Deixar de manter estrutura de atendimento, presencial ou remoto, para o recebimento de manifestações de usuários conforme exigências normativas: de médio (90) para longo (180).

- b) NC-05 Deixar de oferecer atendimento adequado ao usuário para o recebimento de manifestações conforme canais de comunicação, frequência e procedimentos estabelecidos em normas: de longo (180) para médio (90).
- c) NC-07 Deixar de fornecer água potável em caráter de emergência aos usuários que prestam serviços essenciais à população quando houver paralisação no abastecimento de água com duração superior a 12 (doze) horas: de urgente (15) para sem prazo de correção (N/A).
- d) NC-48 Deixar de cumprir os padrões de potabilidade conforme exigências normativas: de N/A para médio (90).
- e) NC-50 Deixar de efetuar e registrar a limpeza e desinfecção de reservatório de distribuição de água para consumo humano conforme exigências normativas: de N/A para médio (90).
- f) NC-60 Descumprir os padrões de lançamento para efluentes de estações de tratamento de esgoto conforme exigências normativas: de N/A para médio (90).

Observação: considerando processos tramitados no SIR até 02/06/2022, a NC-48 representa 6,6% de todas as constatações. É a quarta NC com mais constatações (188).

Alternativa 4-C: Inação.

- a) NC-01: manter Médio (90).
- b) NC-05: manter Longo (180).
- c) NC-07: manter Urgente (15).
- d) NC-48: manter sem prazo de correção (N/A).
- e) NC-50: manter sem prazo de correção (N/A).
- f) NC-60: manter sem prazo de correção (N/A).

Problema 5: NC desnecessária

Alternativa 5-A: Excluir as seguintes NCs tipificadas em resolução:

- a) Excluir NC-02 Deixar de oferecer estrutura de atendimento ao público em local de fácil acesso e adotar NC-01 quando necessário.
- b) Excluir NC-09 Deixar de manter registro de manifestações de usuários conforme exigências normativas e adotar NC-15 quando necessário.
- c) Excluir NC-13 Deixar de enviar ou enviar plano de racionamento fora dos padrões estabelecidos em normas e adotar NC-17 quando necessário.
- d) Excluir NC-20 Deixar de manter croquis e cadastros técnicos de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário conforme exigido em normas e adotar NC-15 quando necessário.
- e) Excluir NC-22 Deixar de manter plano de emergência e contingência conforme exigido em normas e adotar NC-15 quando necessário.
- f) Excluir NC-34 Deixar de manter nas unidades operacionais documentos ou informações necessárias às atividades conforme exigido em normas e adotar NC-15 quando necessário.
- g) Excluir NC-51 Deixar de identificar amostras ou resultados de análises de monitoramento conforme exigido em normas e adotar NC-46 quando necessário.
- h) Excluir NC-62 Quando do descumprimento das condições e padrões de lançamento de efluentes, deixar de apresentar informações exigidas em normas e adotar NC-17 quando necessário.
- i) Excluir NC-25 Dispor de instalações elétricas vulneráveis, insuficientes ou inadequadas e adotar NC-32 quando necessário.
- j) Excluir NC-28 Deixar de manter as tampas de inspeção de reservatório de distribuição de água para consumo humano devidamente trancadas ou mantê-las em más condições e adotar NC-29 ou NC-31 quando necessário.

- k) Excluir NC-38 Dispor de área de dosagem de cloro gasoso que não ofereça condições de segurança ou não atenda às exigências normativas e adotar NC-32 quando necessário.
- l) Excluir NC-45 Deixar de manter práticas de organização, conservação, higiene e assepsia no laboratório e adotar NC-31 quando necessário.

Alternativa 5-B: Recomendar para fiscais da agência que não utilizem as seguintes NCs:

- NC-02, NC-09, NC-13, NC-20, NC-22, NC-34, NC-51, NC-62, NC-25, NC-28, NC-38 e NC-45.

Alternativa 5-C: Inação:

- Manter NC-02, NC-09, NC-13, NC-20, NC-22, NC-34, NC-51, NC-62, NC-25, NC-28, NC-38 e NC-45.

Problema 6: Conduta irregular não tipificada como NC

Alternativa 6-A: Tipificar novas NCs conforme Tabela 7.

Tabela 7. Novas NCs propostas.

Conduta	Gravidade	Referência legal	Prazo (dias úteis)
Grupo atendimento ao público			
Deixar de manter unidade organizacional de ouvidoria em município conforme exigências normativas.	Gravíssima	Res. Arsaie-MG nº 151/2021 (art. 5º).	Especial (540)
Deixar de informar ao usuário, quando solicitado, o número do protocolo de atendimento ou deixar de encaminhá-lo conforme exigências normativas.	Advertência	Res. Arsaie-MG nº 94/2017 (art. 8º); Res. Arsaie-MG nº 151/2021 (art. 17).	Urgente (15)
Deixar de responder a manifestações de maneira conclusiva e nos prazos previstos segundo exigências normativas.	Leve	Res. Arsaie-MG nº 94/2017 (art. 11); Res. Arsaie-MG nº 151/2021 (art. 20).	Urgente (15)
Grupo operação em geral			
Deixar de manter destinação final ambientalmente adequada dos resíduos gerados em processos de tratamento de água ou de tratamento de esgoto, conforme legislação pertinente.	Média	Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (art. 55); Res. Arsaie-MG nº 130/2019 (art. 61); DN Copam nº 96/2006; DN Copam nº 217/2017; DN Copam nº 245/2022.	Longo (180)
Grupo abastecimento de água			
Descumprir os prazos para correção de vazamento de água.	Média	Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (art. 106).	Médio (90)
Controle da qualidade da água			
Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise mensal, bimestral e trimestral	Gravíssima	Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.	Longo (180)
Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise semestral e anual	Gravíssima	Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.	Especial (540)
Grupo esgotamento sanitário			

Conduta	Gravidade	Referência legal	Prazo (dias úteis)
Lançar efluente sanitário sem tratamento.	Gravíssima	Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (arts. 3º, 24); Res. Arsa-e-MG nº 131/2019 (art. 5º); Lei nº 11.445/2007 (art. 11-B, caput, §§ 3º e 7º).	Especial (540)
Descumprimento da meta do indicador de número máximo de ocorrências de extravasamentos de esgoto.	Média	Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (art. 39)	Médio (90)
Descumprir os prazos para correção de vazamento de esgoto.	Média	Res. Arsa-e-MG nº 130/2019 (art. 25, incisos I e II).	Médio (90)

Alternativa 6-B: Recomendar para fiscais da agência que incluam no Relatório de Fiscalização e recomendar para os prestadores a correção das seguintes condutas irregulares:

- a) Deixar de manter unidade organizacional de ouvidoria em município conforme exigências normativas;
- b) Deixar de informar ao usuário, quando solicitado, o número do protocolo de atendimento ou deixar de encaminhá-lo conforme exigências normativas;
- c) Deixar de responder a manifestações de maneira conclusiva e nos prazos previstos segundo exigências normativas;
- d) Deixar de manter destinação final ambientalmente adequada dos resíduos gerados em processos de tratamento de água ou de tratamento de esgoto, conforme legislação pertinente;
- e) Descumprir os prazos para correção de vazamento de água;
- f) Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise mensal, bimestral e trimestral;
- g) Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise semestral e anual;
- h) Lançar efluente sanitário sem tratamento;
- i) Descumprimento da meta do indicador de número máximo de ocorrências de extravasamentos de esgoto; e
- j) Descumprir os prazos para correção de vazamento de esgoto.

Alternativa 6-C: Inação.