



Planejamento **Estratégico**



Diretoria Colegiada:

Laura Mendes Serrano - Diretora-Geral

Samuel Alves Barbi Costa - Diretor

Stefani Ferreira de Matos - Diretor

Chefe de Gabinete:

Gustavo Batista de Medeiros

Equipe Técnica:

Luana Michele de Souza Mafli - Assessora do Gabinete

Henrique Tângari Silva - Assessor do Gabinete

Vítor Marques Diniz Martins - Assessor do Gabinete
(in memorian)

Carolina Gomes Ribeiro - Estagiária

Mensagem da Diretora-Geral

A Arsae-MG é uma referência técnica nacional enquanto Agência Reguladora, sendo um órgão comprometido com seu papel na busca pela universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Minas Gerais, por meio de uma regulação mais transparente, inovadora e eficiente. No empenho por melhores resultados em diferentes contextos, a Arsae-MG vem se adaptando continuamente, ao longo dos anos, impulsionada por uma equipe de servidores dedicados.

Nesse sentido, o planejamento estratégico é uma ferramenta de gestão fundamental para possibilitar desempenhos ainda melhores, mesmo em tempos de mudanças e incertezas, com vistas à modernização e inovação constantes. Ao longo do último ano, trabalhamos na revisão do Planejamento Estratégico, que orienta e norteia nossas ações no ciclo de 2020-2024.

A revisão do Planejamento Estratégico da Arsae-MG vem para somar, possibilitando a construção de um processo de melhoria contínua nos processos, com foco nos objetivos definidos como prioritários. Com ele e seus desdobramentos em ação, temos a convicção de estarmos trilhando o caminho que leva à excelência na prestação do nosso trabalho, como órgão orientado para a estratégia, seguindo as melhores práticas de gestão nos âmbitos público e privado.

O Planejamento Estratégico da Arsae-MG foi construído de forma participativa, o que permitiu a integração entre as diversas áreas da Autarquia e, ao mesmo tempo, de modo adaptado ao teletrabalho, em decorrência da pandemia de coronavírus. O documento apresentado a seguir registra as decisões tomadas nesse processo, como a definição da Missão, Visão, Valores, Objetivos, Indicadores, Metas e Iniciativas Estratégicas da Arsae-MG, bem como eventuais atualizações.

Os próximos anos serão desafiadores devido às consequências da pandemia e das diversas alterações legais que, recentemente, impactaram o trabalho da Arsae-MG. Contudo, tenho a certeza de que com a colaboração e empenho de toda a equipe alcançaremos todos os nossos objetivos propostos e muito mais!

Agradeço, de modo geral, a todos que fazem parte da equipe da Arsae-MG e, em especial, àqueles que contribuíram para a elaboração e revisão desse Planejamento Estratégico. Saibam que todos os resultados da Agência são fruto do trabalho de vocês! E tenham a certeza de que, apoiados em nossos Valores, cumprimos sempre nossa Missão e alcançaremos a Visão!

Sumário

01	<u>Apresentação</u>	10
-----------	----------------------------------	----

02	<u>Introdução</u>	12
-----------	--------------------------------	----

03	<u>Mapa Estratégico</u>	14
-----------	--------------------------------------	----

04	<u>Indicadores e Metas Estratégicas</u>	16
-----------	--	----

INDICADOR 01 (IN-01) - Número de fiscalizações econômico-financeiras realizadas.....17

INDICADOR 02 (IN-02) - Taxa de comprometimento de renda das famílias beneficiadas pela tarifa social.....20

INDICADOR 03 (IN-03) - Taxa de comprometimento de renda dos usuários residenciais com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.....24

INDICADOR 04 (IN-04) - Taxa de alcance de famílias beneficiadas pela tarifa social.....27

INDICADOR 05 (IN-05) - Número de fiscalizações operacionais realizadas.....30

INDICADOR 06 (IN-06) - Taxa de correção das não conformidades pelo prestador de serviços.....33

INDICADOR 07 (IN-07) - Número de municípios avaliados no Projeto Mais Água & Esgoto.....36

INDICADOR 08 (IN-08) - Índice de tratamento de esgoto.....39

INDICADOR 09 (IN-09) - Investimentos realizados em ativos nos sistemas de água e esgoto.....41

INDICADOR 10 (IN-10) - Índice de Habilitação de Fundos Municipais de Saneamento.....44

INDICADOR 11 (IN-11) - Taxa de desempenho da execução financeira.....48

INDICADOR 12 (IN-12) - Taxa de cumprimento da Agenda Regulatória.....50

INDICADOR 13 (IN-13) - Publicações de divulgação das atividades institucionais na imprensa.....53

INDICADOR 14 (IN-14) - Taxa de favorabilidade da imagem junto à imprensa.....56

INDICADOR 15 (IN-15) - Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da Ouvidoria.....58

INDICADOR 16 (IN-16) - Índice de satisfação com os canais de atendimento da Ouvidoria.....60

INDICADOR 17 (IN-17) - Alcance das redes sociais.....62

INDICADOR 18 (IN-18) - Taxa de execução de Iniciativas Estratégicas.....65

INDICADOR 19 (IN-19) - Taxa de exoneração a pedido de servidores.....67

INDICADOR 20 (IN-20) - Taxa de servidores capacitados anualmente.....69

05

Portfólio Estratégico.....72

5.1 Metodologia de Gestão do Estoque Regulatório.....72

5.2 Fortalecimento Institucional da Arsae-MG.....74

5.3 Política estruturada de Gestão de Riscos.....75

5.4 Política de Gestão do Conhecimento.....77

5.5 Programa de Comunicação e Transparência.....78

5.6 Programa de Inteligência Fiscalizatória - PIF.....80

06

Anexos.....82

Anexo I - Taxa de comprometimento de renda das famílias beneficiadas pela tarifa social.....82

Anexo II - Taxa de comprometimento de renda dos usuários residenciais.....87

Anexo III - Taxa de alcance de famílias beneficiadas pela tarifa social.....91

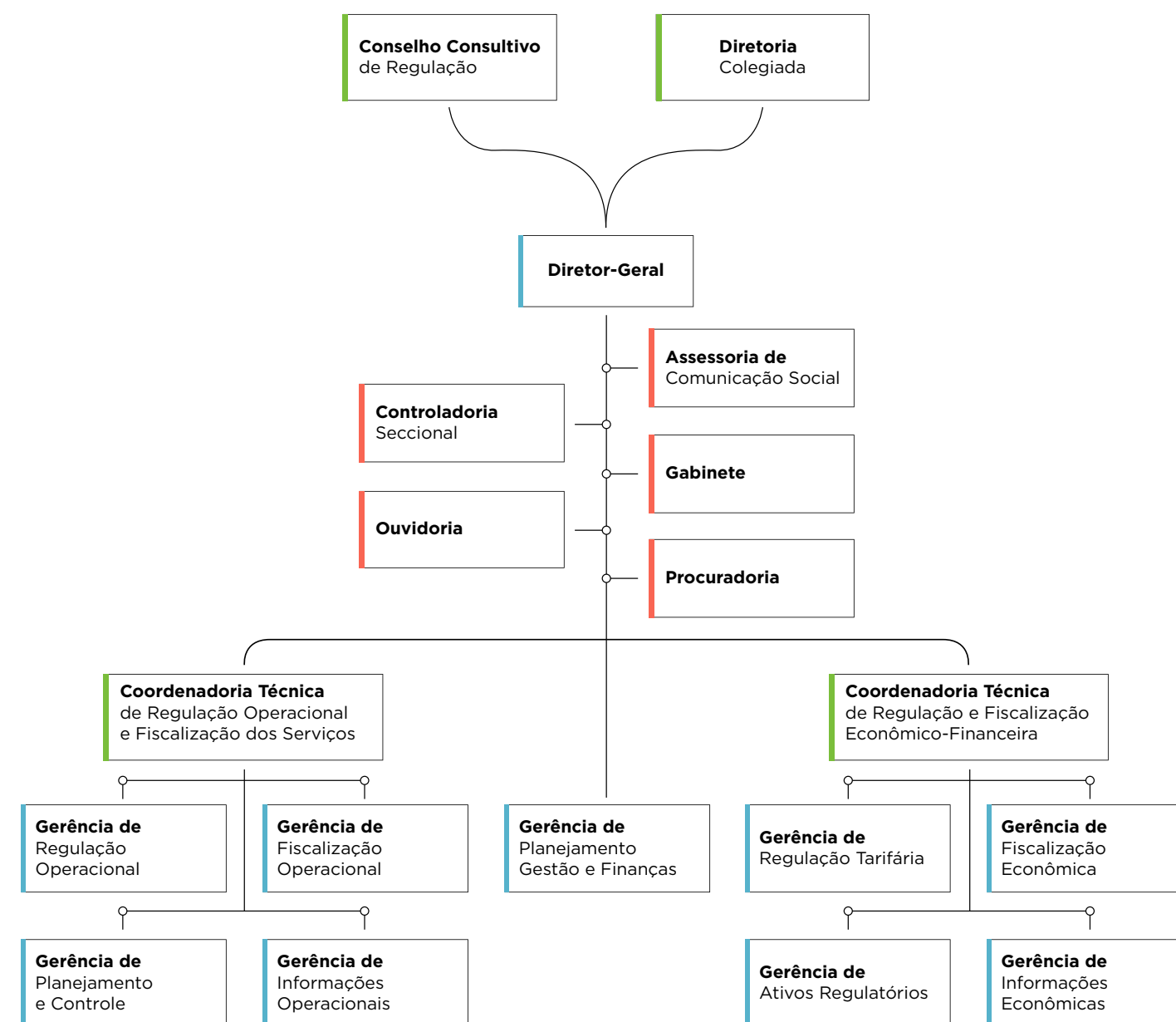
Anexo IV - Taxa de tratamento de esgoto.....95

Anexo V - Investimentos realizados em ativos nos sistemas de água e esgoto.....97

01 Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – Arsae-MG, criada pela Lei Nº 18.309/2009 e regulamentada pelo Decreto Nº 47.884/2020, é a autarquia responsável por fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como por editar normas de ordem técnica, econômica e social para a sua regulação.

A Arsae-MG é composta por uma Diretoria Colegiada, um Conselho Consultivo de Regulação, Coordenadorias Técnicas de Regulação Operacional e Fiscalização de Serviços e de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira, bem como unidades de apoio. A seguir, está representada esta estrutura orgânica:



LEGENDA

■ Unidades Colegiadas ■ Unidades Administrativas ■ Assessorias

02

Introdução

Tendo em vista as recentes alterações legais no marco regulatório do saneamento básico, com a promulgação da Lei N° 14.026/2020, bem como o quadro de déficits na prestação desses serviços, evidenciado pela pandemia de Covid-19, a Arsae-MG precisa se atualizar em meio a tantas mudanças que impactam sua atuação. Assim, justifica-se a revisão do Planejamento Estratégico da Agência, com o intuito de aprimorar o trabalho e desempenho da organização.

Nesse sentido, o Planejamento Estratégico é um processo sistêmico e colaborativo que permite definir o melhor caminho a ser seguido por uma organização para atingir objetivos, em um contexto previamente analisado. Isso se faz por meio do diagnóstico da realidade, definição de metas e ações, além do alinhamento de recursos e esforços, que irão colaborar para o alcance dos resultados desejados.

Ademais, é uma ferramenta que fortalece a instituição, especialmente no que tange ao enfrentamento de mudanças, bem como ao acompanhamento e priorização de estratégias. É possível citar outros benefícios esperados do emprego do Planejamento Estratégico, como a melhoria da comunicação interna e externa, além de um maior alinhamento e definição de responsabilidades entre os setores e servidores.

Nesta revisão do Planejamento Estratégico da Arsae-MG foi adotada a metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), proposta por Robert Kaplan e David Norton. O BSC pode ser definido como um modelo de gestão estratégica utilizado para medir o desempenho das organizações e, ao mesmo tempo, definir ações e fazer planejamentos de uma forma ampla, a partir da tradução da estratégia em objetivos, indicadores, metas e iniciativas.

Essa metodologia possibilita uma visão sistêmica da organização e de seus objetivos, o que permite identificar melhor eventuais gargalos e oportunidades. Com essas informações, define-se iniciativas estratégicas, que promovem o aprimoramento contínuo da qualidade, alçando a organização a patamares mais elevados de desempenho. Seu principal instrumento é o Mapa Estratégico, que consiste em uma representação gráfica da estratégia, dividido em perspectivas, de forma alinhada e equilibrada.

O processo de elaboração da revisão do Planejamento Estratégico da Arsae-MG foi desenvolvido de modo a engajar todos os servidores na sua construção, apesar do cenário de trabalho remoto, tendo em vista a pandemia de Covid-19. Assim, foi desenhada uma metodologia que permitisse a participação e a integração entre as diversas áreas da autarquia e que tornasse o processo mais leve e menos cansativo possível, com a utilização de ferramentas virtuais de participação, como oficinas e reuniões por videoconferência, planilhas compartilhadas, formulários online, entre outros

De acordo com o *Balanced Scorecard*, foram construídos os seguintes produtos do Planejamento Estratégico: Referencial Estratégico (Missão, Visão, Valores), Mapa Estratégico, Indicadores e Metas Estratégicas, e Portfólio Estratégico, este último revisto no início de 2023. As próximas seções deste documento apresentam tais itens detalhadamente.

03 Mapa Estratégico


O Mapa Estratégico é o principal instrumento do *Balanced Scorecard*. Nele está contido o Referencial Estratégico da organização, bem como os Objetivos Estratégicos, dispostos em perspectivas causais.

A seguir apresenta-se o Mapa Estratégico da Arsa-e-MG. Os nove Objetivos Estratégicos, conjuntamente escolhidos, foram distribuídos em três perspectivas: Clientes e Sociedade; Processos Internos; Aprendizado e Crescimento.

MAPA ESTRATÉGICO

2020 - 2024

O Mapa Estratégico é o principal instrumento do *Balanced Scorecard*. Nele está contido o Referencial Estratégico da organização, bem como os Objetivos Estratégicos, dispostos em perspectivas causais.



MISSÃO

Regular de forma transparente, independente e ética, buscando a universalização, a qualidade e o equilíbrio na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em Minas Gerais.

VISÃO

Ser reconhecida pela população mineira pela promoção de melhorias nos serviços regulados e referência nacional pela sua atuação técnica, íntegra, inovadora e independente.

Quadro de Indicadores Estratégicos ARSAE-MG 2022-2024

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES ESTRATÉGICOS 2022-2024				
CLIENTES E SOCIEDADE	OE 1: Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços e a modicidade das tarifas	IN-01 Número de fiscalizações econômicas realizadas	IN-02 Taxa de comprometimento de renda das famílias beneficiadas pela tarifa social	IN-03 Taxa de comprometimento de renda dos usuários residenciais com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	IN-04 Taxa de alcance de famílias beneficiadas pela tarifa social	
	OE 2: Contribuir para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços	IN-05 Número de fiscalizações operacionais realizadas	IN-06 Taxa de correção das não conformidades pelo prestador de serviço	IN-07 Número de municípios avaliados no Projeto Mais Água & Esgoto		
	OE 3: Auxiliar na ampliação do acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário	IN-08 Índice de tratamento de esgoto	IN-09 Investimentos realizados em ativos nos sistemas de água e esgoto	IN-10 Índice de Habilitação de Fundos Municipais de Saneamento		
PROCESSOS INTERNOS	OE 4: Aperfeiçoar mecanismos de planejamento, controle e avaliação	IN-11 Taxa de desempenho da execução financeira				
	OE 5: Aprimorar os instrumentos de transparência, participação e controle social	IN-12 Taxa de cumprimento de Agenda Regulatória				
	OE 6: Fortalecer a imagem institucional da Arsa-e-MG	IN-013 Publicações de divulgação das atividades institucionais na imprensa	IN-014 Taxa de favorabilidade da imagem junto à imprensa	IN-015 Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da Ouvidoria	IN-016 Índice de satisfação com os canais de atendimento da Ouvidoria	IN-017 Alcance das redes sociais
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	OE 7: Incorporar inovações tecnológicas e gerenciais	IN-18 Taxa de execução de Iniciativas Estratégicas				
	OE 8: Desenvolver estratégias de valorização do servidor	IN-19 Taxa de exoneração a pedido de servidores				
	OE 9: Ampliar a capacitação da equipe de servidores	IN-20 Taxa de servidores capacitados anualmente				

Legenda: ★ indicador base para cálculo de ajuda de custo diferenciada

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS 2023-2024			
IE 1: Metodologia de Gestão do Estoque Regulatório		IE 2: Fortalecimento Institucional da ARSAE-MG	
1.1. Frente: Plano de Realização de Avaliação de Resultado Regulatório	1.2. Frente: Desenho da Metodologia de Gestão do Estoque Regulatório	2.1. Frente institucional (Autonomia Financeira/Concurso)	2.2. Frente: Atividades de comunicação e Caravana
IE 3: Política estruturada de Gestão de Risco		IE 4: Política de Gestão do Conhecimento	
3.1. Desenho do Projeto, consultoria e condução		4.1. Frente: Capacitação*	4.2. Frente: Gestão da Informação
IE 5: Programa de Comunicação e Transparência		IE 6: PIF - Programa de Inteligência Fiscalizatória	
5.1. Frente: Comunicação	5.2. Frente: Transparência	6.1. Frente: Plano Econômico	6.2. Frente: Plano Operacional

* Frente será executada e acompanhada no âmbito da atuação do GT ValorizArsa-e

04

Indicadores e metas estratégicas

Desdobrando os objetivos estratégicos, visão, missão e valores em ações factíveis, em 2020 foram construídos 24 indicadores, com suas respectivas metas anuais definidas para todo o ciclo, ou seja, de 2020 a 2024. Entretanto, visando aprimorar o ciclo do Planejamento Estratégico, no início do ano de 2022 os referidos Indicadores foram analisados e revisados com a colaboração das áreas responsáveis e do Gabinete. Nesse processo, alguns indicadores foram alterados de forma a se adaptar melhor ao contexto atual da Agência e seus Objetivos Estratégicos, bem como otimizar o seu processo de monitoramento e apuração. Desse modo, o rol de Indicadores atualizado passou a ser composto por 20 Indicadores Estratégicos.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 01 ASSEGURAR O EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E A MODICIDADE DAS TARIFAS							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-01	Número de fiscalizações econômico-financeiras realizadas	10	22	31	40	43	46
IN-02	Taxa de comprometimento de renda das famílias beneficiadas pela tarifa social	6,59%	6,61%	6,07%	6,0%	5,5%	5,0%
IN-03	Taxa de comprometimento de renda dos usuários residenciais com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	2,97%	2,97%	2,65%	3%	3%	3%
IN-04	Taxa de alcance de famílias beneficiadas pela tarifa social	64,9%	86,5%	87,8%	78%	80%	82%

INDICADOR 01 (IN-01) - Número de fiscalizações econômico-financeiras realizadas

Descrição:

Cabe à Arsa-MG, por meio da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira - CRE, realizar fiscalização e acompanhamento econômico-financeiro dos prestadores de serviços regulados, conforme disposto no Decreto Estadual nº 47.884/2020. Isso inclui a fiscalização da aplicação das tarifas e preços públicos não tarifados pertinentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de prestadores regulados, dentre as quais estão as fiscalizações de faturamento.

Tal acompanhamento é importante para verificar o cumprimento, por parte dos prestadores de serviço, das normas, resoluções e tarifas definidas pela Agência Reguladora. Ademais, é essa a fiscalização que averigua a cobrança adequada aos serviços prestados à população e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro das prestadoras. Por meio das fiscalizações de faturamento é que são identificadas eventuais cobranças indevidas que motivam determinação de devoluções aos usuários.

Dessa forma, é fundamental que a fiscalização de faturamento seja uma atividade cada vez mais planejada e recorrente no cotidiano da Arsa-MG. Por isso, neste ciclo do Planejamento Estratégico da Agência, este indicador foi aprimorado de modo a incentivar um trabalho mais incisivo de regulação, em prol da melhor prestação dos serviços de saneamento nos municípios regulados.

Assim, de acordo com as metas aqui previstas e última série histórica, devem ser realizadas todas as fiscalizações de faturamento planejadas anualmente, sendo que, a cada ano, devem ser executadas mais fiscalizações.

Fórmula:

Σ Número de Fiscalizações Econômicas de Faturamento realizadas no período

Unidade de Medida: Unidade (Número absoluto)

Polaridade: Maior Melhor

Setor responsável: Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

Fonte de Dados: Bancos de faturamento, os quais são disponibilizados pelos prestadores e depois utilizados pela GFE ao realizar as fiscalizações

Fonte de Comprovação: Memorando contendo o total de fiscalizações de faturamento realizadas no bimestre com base no banco de dados da GFE

Periodicidade de Monitoramento: Bimestral

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores Executados:

- **2019:** 10 fiscalizações
- **2020:** 22 fiscalizações
- **2021:** 31 fiscalizações
- **2022:** 41 fiscalizações

Metas:

- **2023:** 43 fiscalizações
- **2024:** 46 fiscalizações

Cálculo do Desempenho: Números de fiscalizações executadas/planejadas $\geq 0,9$: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Números de fiscalizações executadas/planejadas entre 0,7 e 0,9: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Números de fiscalizações executadas/planejadas $\leq 0,7$: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Não disponibilização dos dados pelos prestadores;
- Redução no número de fiscais;
- Sobrecarga de atividades da GFE.

INDICADOR 02 (IN-02) - Taxa de comprometimento de renda das famílias beneficiadas pela tarifa social

Descrição:

O segmento da população brasileira que mais sofre com a falta de acesso à água potável e aos serviços de esgotamento sanitário é aquele de baixa renda. Nesse contexto, a tarifa social tem se destacado como uma política que busca prover serviços públicos básicos de qualidade com preços acessíveis às famílias mais vulneráveis economicamente. Esse benefício consiste na concessão de redução nas tarifas de usuários de serviços públicos que cumprem com alguns critérios.

No caso de Minas Gerais, a Arsae-MG estabeleceu a tarifa social, mediante a consideração de uma categoria específica da tabela tarifária que contempla usuários de baixa renda atendidos pelos prestadores regulados. Os valores praticados nesse caso são substancialmente inferiores àqueles aplicados aos usuários residenciais convencionais. Os critérios estipulados pelo órgão regulador para a concessão do benefício são:

- I) a unidade usuária deve ser classificada como residencial;
- II) os moradores dessa unidade usuária devem constituir uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico); e
- III) a família deve ter uma renda mensal por pessoa menor ou igual a meio salário mínimo vigente no país. O benefício é limitado a uma única unidade usuária por código familiar do CadÚnico.

O estabelecimento da tarifa social é feito em concordância com a legislação da área de saneamento, dentre as quais a Lei Federal Nº 11.445/2007 e a Lei Estadual Nº 18.309/2009, que preveem como diretriz para a prestação e tarifação dos serviços de saneamento básico a “ampliação

do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços” e a observância à “capacidade de pagamento dos consumidores”.

Tendo em vista as determinações legais apresentadas, fica evidente que a capacidade de pagamento dos usuários deve ser um fator fundamental na determinação das tarifas que remuneram a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as quais devem garantir o equilíbrio econômico-financeiro do prestador respeitando, também, a modicidade tarifária.

Portanto, a intenção desse indicador é verificar em que medida os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são acessíveis aos usuários beneficiados pela Tarifa Social e entender o peso dos gastos com saneamento na renda dessas famílias. A meta fixada foi baseada em parâmetros mencionados na literatura internacional, tais como o *Human Development Report* (2006), do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), e o regulador britânico *Water Services Regulation Authority* (Ofwat), que sugerem percentuais máximos de comprometimento da renda domiciliar familiar com serviços de abastecimento de água e tratamento de esgoto entre 3% e 5%. Para a categoria Social, em um primeiro momento, serão estabelecidas metas graduais até o atingimento de 5% no ano de 2024, já que, devido ao fato de o indicador estar atualmente acima de tal percentual, reduzi-lo a 3% envolveria grande aumento de subsídio tarifário, com consequentes aumentos de tarifas de outras categorias.

Fórmula:

$$\begin{aligned} & (\text{Indicador Social Prestador I} \times \text{Peso Economias Social Prestador I}) \\ & + (\text{Indicador Social Prestador II} \times \text{Peso Economias Social Prestador II}) \\ & + (\text{Indicador Social Prestador III} \times \text{Peso Economias Social Prestador III}) \\ & + (\text{Indicador Social Prestador IV} \times \text{Peso Economias Social Prestador IV}) \end{aligned}$$

Sendo:**Indicador Social Prestador =**

$$\left(\frac{\text{Indicador Social Nível I} \times (\text{Peso Renda Social Nível I} + \text{Peso Economias Social Nível I})}{2} \right) + \left(\frac{\text{Indicador Social Nível II} \times (\text{Peso Renda Social Nível II} + \text{Peso Economias Social Nível II})}{2} \right)$$

E:

Indicador Social

$$= \frac{\text{Fatura referente ao número de moradores por domicílio (mediana)} \times 3\text{m}^3}{\text{Renda domiciliar (mediana)}}$$

Obs.: 3m³ correspondem ao consumo mensal per capita de referência recomendado pela ONU.**Unidade de Medida:** Percentual (%)**Polaridade:** Menor Melhor**Setor Responsável:** Gerência de Regulação Tarifária (GRT) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)**Fonte de Dados:** Tabelas tarifárias dos prestadores regulados pela Arsa-MG e Base de dados do CadÚnico**Fonte de Comprovação:** Base de dados e Notas Técnicas publicadas nos processos de Reajuste e Revisão Tarifária**Periodicidade de Monitoramento:** Anual**Periodicidade de Avaliação:** Anual**Valores Executados:**

- **2019:** 6,59%
- **2020:** 6,61%
- **2021:** 6,07%
- **2022:** 5,50%

Metas:

- **2023:** 5,50%
- **2024:** 5,00%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida ≤ porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida > porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Falta de cadastramento ou atualização dos dados do CadÚnico;
- Há variáveis envolvidas que a Arsa-MG não tem gerência;

- Não é realizada uma avaliação individual das rendas, ou seja, mesmo que o indicador alcance a meta, poderá haver usuários que não têm a capacidade de pagamento respeitada;
- Consideram-se todos os prestadores no mesmo cálculo, o que pode acarretar distorções, pois não é demonstrado para quais prestadores há alcance ou não das metas, tratando-se de uma referência global para os prestadores regulados;
- O principal momento para alterações substanciais nesse indicador é na revisão tarifária do prestador, em especial, da Copasa, que abrange uma maior população atendida.

* Para maior detalhamento das limitações e riscos atrelados ao indicador, verificar Ficha Técnica - Indicador Tarifa Social (Anexo I).

INDICADOR 03 (IN-03) - Taxa de comprometimento de renda dos usuários residenciais com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Descrição:

A legislação relativa ao saneamento básico, dentre as quais a Lei Federal Nº 11.445/2007 e a Lei Estadual Nº 18.309/2009, preveem como diretriz para a prestação e tarifação dos serviços a “modicidade tarifária” e a observância à “capacidade de pagamento dos consumidores”.

Assim, a capacidade de pagamento dos usuários deve ser um fator fundamental na determinação das tarifas que remuneram a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as quais devem garantir o equilíbrio econômico-financeiro do prestador, respeitando, também, a modicidade tarifária.

Portanto, a intenção desse indicador é verificar em que medida os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são acessíveis aos usuários e entender o peso dos gastos com saneamento na renda das famílias. A meta fixada foi baseada em parâmetros mencionados na literatura internacional, tais como o *Human Development Report (2006)*, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), e o regulador britânico *Water Services Regulation Authority (Ofwat)*, que sugerem percentuais máximos de comprometimento da renda domiciliar familiar com serviços de abastecimento de água e tratamento de esgoto entre 3% e 5%. Para a categoria Residencial, se considerará como meta o percentual de 3%, uma vez que a categoria já apresenta percentual abaixo do limite inferior sugerido pela literatura internacional.

Fórmula:

$$\begin{aligned} & (\text{Indicador Social Prestador I} \times \text{Peso Economias Social Prestador I}) \\ & + (\text{Indicador Social Prestador II} \times \text{Peso Economias Social Prestador II}) \\ & + (\text{Indicador Social Prestador III} \times \text{Peso Economias Social Prestador III}) \\ & + (\text{Indicador Social Prestador IV} \times \text{Peso Economias Social Prestador IV}) \end{aligned}$$

Sendo:

Indicador Residencial =

$$\frac{(\text{Fatura referente ao número de moradores por domicílio (mediana)} \times 3\text{m}^3)}{(\text{Renda domiciliar (1º quartil)})}$$

Obs.: 3m³ correspondem ao consumo mensal per capita de referência recomendado pela ONU.

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Igual Melhor

Setor Responsável: Gerência de Regulação Tarifária (GRT) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

Fonte de Dados: Tabelas tarifárias dos prestadores regulados pela Arsae-MG e Censos Demográficos do IBGE.

Fonte de Comprovação: Base de dados e Notas Técnicas publicadas nos processos de Reajuste e Revisão Tarifária.

Periodicidade de Monitoramento: Anual

Periodicidade de Avaliação: Anual

Valores Executados:

- **2019:** 2,97%
- **2020:** 2,97%
- **2021:** 2,65%
- **2022:** 2,62%

Metas:

- **2023:** 3%
- **2024:** 3%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida = 3%: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida > 3% e < 5%: meta não alcançada, desempenho moderado;

Porcentagem aferida ≥ 5%: meta não alcançada, desempenho insatisfatório;

Porcentagem aferida < 3%: meta alcançada, desempenho satisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Desatualização do Censo Demográfico;
- Há variáveis envolvidas que a Arsae-MG não tem gerência;
- Não é realizada uma avaliação individual das rendas, ou seja, mesmo que o indicador alcance a meta, poderá haver usuários que não têm a capacidade de pagamento respeitada;
- Consideram-se todos os prestadores no mesmo cálculo, o que pode acarretar distorções, pois não é demonstrado para quais prestadores há alcance ou não das metas, tratando-se de uma referência global para os prestadores regulados.

* Para maior detalhamento das limitações e riscos atrelados ao indicador, verificar Ficha Técnica - Indicador Tarifa Social (Anexo II).

INDICADOR 04 (IN-04) - Taxa de alcance de famílias beneficiadas pela tarifa social

Descrição:

O estabelecimento da tarifa social, cuja descrição foi mencionada no IN-02, é feito em concordância com a legislação da área, dentre as quais a

Lei Federal Nº 11.445/2007 e a Lei Estadual Nº 18.309/2009, que preveem como diretriz para a prestação e tarifação dos serviços de saneamento básico a “ampliação do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços” e a observância à “capacidade de pagamento dos consumidores”.

A partir de julho de 2020, a Lei Estadual Nº 18.309/2009 foi alterada pela Lei Nº 23.670/2020, fazendo com que o cadastramento na tarifa social deixe de depender do usuário que cumprir com os critérios do benefício e passe a ser papel do prestador, que deve utilizar as informações provenientes do CadÚnico para realizar o recadastramento automático. Com essa mudança, espera-se que o cadastramento de economias sociais se torne mais ágil e preciso.

Assim, é importante que a Agência acompanhe este indicador no que tange ao seu compromisso, enquanto ente regulador, de prezar pela universalização do acesso ao saneamento básico e pela garantia de direitos sociais, ao fiscalizar a execução do trabalho das prestadoras de serviços.

Fórmula:

$$\frac{(\Sigma \text{Número de economias sociais})}{(\Sigma \text{Número de famílias potenciais})} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Informações Econômicas (GIE) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

Fonte de Dados: Banco de Faturamento dos Prestadores, Banco de Dados do CadÚnico.

Fonte de Comprovação: Memorando da CRE para o Gabinete com a entrega do Relatório Técnico da GIE.

Periodicidade de Monitoramento: Semestral

Periodicidade de Avaliação: Anual

Valores Executados:

- **2019:** 64,9%
- **2020:** 86,5%
- **2021:** 87,8%
- **2022:** 43,9%

Metas:

- **2023:** 80%
- **2024:** 82%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Falta de cadastramento ou atualização dos dados do CadÚnico;
- Possibilidade de subdimensionamento do indicador, porque há usuários que não estão incluídos na rede de serviços do prestador, mas estão cadastrados no CadÚnico;
- Variações econômicas;
- Irregularidades na base de dados dos prestadores;
- Há variáveis envolvidas que a Arsae-MG não tem gerência.

* Para maior detalhamento das limitações e riscos atrelados ao indicador, verificar Ficha Técnica – Indicador Tarifa Social (Anexo III).

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 02 CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-05	Número de fiscalizações operacionais realizadas	84	85	118	130	156	162
IN-06	Taxa de correção das não conformidades pelo prestador de serviços	74,0%	70,1%	65,51%	79,0%	81,5%	84,0%
IN-07	Número de municípios avaliados no Projeto Mais Água & Esgoto	-	-	-	181	210	250

INDICADOR 05 (IN-05) - Número de fiscalizações operacionais realizadas

Descrição:

Cabe à Arsae-MG, por meio da Gerência de Fiscalização Operacional – GFO, realizar fiscalizações operacionais nos sistemas de abastecimento

de água e esgotamento sanitário junto aos prestadores regulados, conforme disposto no Decreto Estadual Nº 47.884/2020, aferindo informações de indicadores operacionais referentes à qualidade, à regularidade, à continuidade, à segurança e demais condições técnicas, bem como verificando ocorrências pontuais relacionadas à prestação dos serviços. A fiscalização operacional gera um relatório em que se avalia o atendimento do prestador às normas de qualidade mínima da prestação dos serviços e se estabelecem correções daquilo que não está conforme, de maneira a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, é fundamental que a fiscalização operacional seja uma atividade cada vez mais planejada e recorrente no cotidiano da Arsae-MG. Por isso, neste ciclo do Planejamento Estratégico da Agência este indicador foi aprimorado para monitorar a ocorrência de tal fiscalização, de modo a incentivar um trabalho mais incisivo de regulação, em prol da melhor prestação dos serviços de saneamento nos municípios regulados. Assim, de acordo com as metas aqui previstas, devem ser realizadas todas as fiscalizações operacionais planejadas anualmente, sendo que, a cada ano, devem ser executadas mais fiscalizações.

Fórmula:

Σ Número de Fiscalizações Operacionais realizadas no período

Unidade de Medida: Unidade (Número absoluto)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Fiscalização Operacional (GFO) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Operacional (CRO)

Fonte de Dados: Banco de dados enviados pelos prestadores (que também pode ser gerado presencialmente em casos de fiscalização presencial) e posteriormente utilizados pela GFO.

Fonte de Comprovação: Memorando contendo o total de fiscalizações operacionais realizadas no bimestre com base no banco de dados da GFO.

Periodicidade de Monitoramento: Bimestral

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores Executados:

- **2019:** 84 fiscalizações
- **2020:** 85 fiscalizações
- **2021:** 118 fiscalizações
- **2022:** 177 fiscalizações

Metas:

- **2023:** 156 fiscalizações
- **2024:** 162 fiscalizações

Cálculo do Desempenho:

Números de fiscalizações executadas/planejadas $\geq 0,9$: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Números de fiscalizações executadas/planejadas entre 0,7 e 0,9: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Números de fiscalizações executadas/planejadas $\leq 0,7$: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Redução no número de fiscais;
- Viabilidade da execução do contrato de apoio à fiscalização pela empresa contratada.

INDICADOR 06 (IN-06) - Taxa de correção das não conformidades pelo prestador de serviços

Descrição:

Cabe à Arsae-MG, por meio da Gerência de Planejamento e Controle – GPC, acompanhar os processos decorrentes das ações de fiscalização operacional, conforme disposto no Decreto Estadual Nº 47.884/2020. Dentre as suas competências, a GPC analisa e monitora a execução de ações corretivas realizadas pelos prestadores de serviços regulados para adequação das irregularidades identificadas nas fiscalizações realizadas. Além disso, a GPC também acompanha a execução de ações operacionais previstas em TACs firmados pela Agência e presta suporte técnico-operacional no que se refere ao planejamento das fiscalizações de campo dos serviços e ao controle e acompanhamento dos processos decorrentes dessas ações.

Atualmente, o fluxo relacionado a esse indicador está disposto na Resolução Normativa Arsae-MG Nº 133/2019. Ele se inicia nos relatórios de fiscalização elaborados pela Gerência de Fiscalização Operacional (GFO), em que se verifica o cumprimento de normas de qualidade na prestação dos serviços de água e esgoto. Caso haja não conformidades, o prestador deve saná-las e encaminhar um Relatório de Ações Corretivas (RAC) à GPC, com evidências da correção, em prazo determinado no Anexo da Resolução supracitada. Ficam excetuadas desse procedimento as situações de emergência, nas quais os prazos são determinados pelo fiscal no AF com aprovação do gerente e coordenador, e as não conformidades

com prazo NA (não se aplica), nas quais os fatos já ocorreram, não havendo, portanto, possibilidade de ação corretiva retroativa.

Quando a não conformidade não é sanada, a Agência poderá, mediante requerimento do prestador de serviços, alternativamente à imposição de penalidade, firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), que define condições e prazos visando à adequação às disposições regulamentares aplicáveis, bem como a reparação aos usuários atingidos, se for o caso. Importante ressaltar que as ações decorrentes de TACs não são computadas para fins de apuração do indicador IN-06.

Assim, tal indicador busca verificar a proporção de não conformidades apontadas nas fiscalizações operacionais que foram sanadas em prazo adequado. Desse modo, é possível perceber o papel e impacto da atuação da Arsae-MG na melhoria da qualidade da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios regulados.

Fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{Número de Não Conformidades Resolvidas no Prazo}}{\Sigma \text{Número de Não Conformidades Apontadas}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Planejamento e Controle (GPC) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Operacional (CRO)

Fonte de Dados: Planilhas de controle da GPC

Fonte de Comprovação: Relatórios de Ações Corretivas (RAC) entregues e aprovados após análise da GPC.

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores Executados:

- **2019:** 74,0%
- **2020:** 70,1%
- **2021:** 65,51%
- **2022:** 79,56%

Metas:

- **2023:** 81,5%
- **2024:** 84,0%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Problemas no banco de dados interno;
- Inclusão das não-conformidades com prazo NA (não se aplica) no denominador pode acarretar distorções de análise.

- Apuração do indicador (anual) pode não coincidir com os prazos concedidos para a correção de determinadas não conformidades, uma vez que algumas possuem prazos superiores a 365 dias.

INDICADOR 07 (IN-07) - Número de municípios avaliados no Projeto Mais Água & Esgoto

Descrição:

Cabe à Arsae-MG, por meio da Gerência de Informações Operacionais – GIO, definir e acompanhar indicadores técnico-operacionais de padrões de desempenho dos serviços regulados, com foco nas questões operacionais e de qualidade, conforme disposto no Decreto Estadual Nº 47.884/2020. Com base nas informações recebidas pela gerência, a equipe realiza uma série de atividades para disponibilização, certificação e análise crítica dos dados. Dentre essas atividades, destaca-se o Projeto MAIS Água & Esgoto. O projeto realiza uma avaliação remota da prestação dos serviços regulados pela Arsae-MG, de acordo com resoluções normativas da Agência. Para cada município avaliado é gerado um relatório técnico com as constatações de ausência de informações, inconsistência e mau desempenho relativas aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Diante do relatório, os prestadores de serviços apresentam as soluções e esclarecimentos sobre os problemas elencados. Como resultados dessa atividade destacam-se: melhoria significativa dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios avaliados; economia de tempo e de recursos; e, ainda, aumento da abrangência de atuação da Arsae-MG.

Diante desse cenário, é relevante que o Projeto MAIS Água & Esgoto contribua como um indicador no Planejamento Estratégico da Agência, pois além de fortalecer a continuidade e evolução da atividade, o projeto tem papel essencial na abrangência de atuação da Arsae-MG. Assim, esse indicador foi construído prevendo que todos os municípios regulados pela Agência (que atualmente são 641) sejam avaliados nos próximos três anos de execução do Projeto MAIS Água & Esgoto.

Fórmula:

$$\sum \text{Municípios avaliados pelo Projeto MAIS Água \& Esgoto}$$

Unidade de Medida: Unidade (Número absoluto)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Informações Operacionais (GIO) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Operacional (CRO)

Fonte de Dados: Relatórios gerados e apresentação dos dados ao Gabinete nas reuniões de monitoramento

Fonte de Comprovação: Relatórios técnicos gerados e publicados no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valor de Referência (2018-2021): Foram avaliados 393 municípios nos últimos quatro anos do Projeto MAIS Água & Esgoto, o que corresponde a uma média anual de aproximadamente 98 municípios analisados.

Valores Executados:

- **2022:** 181 municípios

Metas:

- **2023:** 210 municípios
- **2024:** 250 municípios

Cálculo do Desempenho:

Indicador / Meta \geq 1: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Indicador / Meta entre 0,7 e 1: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Indicador / Meta \leq 0,7: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Diminuição da força de trabalho da GIO e, conseqüentemente, diminuição das análises realizadas;
- Alteração do número de municípios regulados, comprometendo o objetivo de avaliação de todos os municípios a cada três anos.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 03 AUXILIAR NA AMPLIAÇÃO DO ACESSO AOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-08	Índice de tratamento de esgoto	66,59%	67,37%	70,97%	72,08%	73,75%	75,41%
IN-09	Investimentos realizados em ativos nos sistemas de água e esgoto	R\$ 582.248.513,00	78,88%(R\$ 459.301.940,91,00)	73,34% (R\$ 906.815.303,41)	100% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária	100% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária	100% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária
IN-10	Índice de Habilitação de Fundos Municipais de Saneamento	10%	23,4%	37,2%	40%	41%	42%

INDICADOR 08 (IN-08) - Índice de tratamento de esgoto

Descrição:

O tratamento de esgotos é hoje um dos grandes desafios para a universalização do saneamento básico no Brasil. A Lei Federal Nº 14.026/20, conhecida como novo marco do saneamento, traz como meta para 2033 que 90% da população brasileira tenha acesso à coleta e tratamento de esgotos. Embora seja ousada, o impacto sobre a qualidade de vida e a saúde da população justifica o interesse público em expandir o atendimento desse serviço e atingir tal meta.

A Arsae-MG, enquanto órgão regulador, não tem competência de propriamente realizar investimentos de ampliação do tratamento de esgoto. Contudo, por meio de diversas frentes de trabalho — como incentivos tarifários, fiscalizações, regulação por exposição (ProSun), Projeto MAIS Água & Esgoto, dentre outros —, é possível monitorar os indicadores desses serviços, exigir o cumprimento de normas e publicizar os resultados apurados dos municípios e prestadoras, de modo a pressionar por melhorias no saneamento básico nas localidades reguladas.

Devido ao seu caráter estratégico para a Agência, optou-se por acompanhar mais de perto um indicador de abrangência do serviço de tratamento de esgoto, de modo a fazer o levantamento e estimular o ritmo de expansão do atendimento, com o intuito de melhorar a qualidade de vida da população mineira.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número total de economias faturadas com serviços de tratamento de esgoto}}{\text{Número total de economias faturadas com serviços de água}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Regulação Tarifária (GRT) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

Fonte de Dados: Sistemas comerciais dos prestadores de serviços

Fonte de Comprovação: Relatórios Técnicos da GRT

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores Executados:

- **2019:** 66,59%
- **2020:** 67,37%
- **2021:** 70,97%
- **2022:** 72,25%

Metas:

- **2023:** 73,75%
- **2024:** 75,41%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem pactuada $<$ Porcentagem aferida $<$ Porcentagem aferida no ano anterior: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Porcentagem aferida \leq Porcentagem aferida no ano anterior: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Apesar de influenciar, a Arsae-MG, enquanto órgão regulador, não tem competência própria para realizar investimentos de ampliação do tratamento de esgoto. Desse modo, existe o risco de não alcançar as metas pactuadas, devido a escolhas dos prestadores de serviço;
- Uma aceleração da expansão no atendimento de economias com abastecimento de água pode resultar em redução nos resultados, mesmo que seja um dado positivo;
- Somente é considerado o número de economias de água dos municípios em que os prestadores possuem o contrato para a prestação dos serviços de esgotamento sanitário.

* Para maior detalhamento das limitações e riscos atrelados ao indicador, verificar Ficha Técnica Indicador Tarifa Social (Anexo IV).

INDICADOR 09 (IN-09) - Investimentos realizados em ativos nos sistemas de água e esgoto

Descrição:

Em observância ao Decreto Estadual nº 47.884/2020, a Arsae-MG, por meio da Gerência de Ativos Regulatórios, possui, dentre outras competências, a atribuição de apoiar a elaboração e acompanhar a execução

dos Planos de Investimentos (dos prestadores) previstos. Estes planos compreendem a estruturação do conjunto de ações de investimentos planejados pelo prestador, para um determinado ciclo tarifário, de forma a permitir o alcance de suas metas de operação, expansão e melhoria na prestação do serviço público de saneamento.

Assim, esse indicador busca evidenciar o montante financeiro que está sendo aplicado em novos ativos, destinado a investimentos em saneamento básico pelas prestadoras que são reguladas pela Arsa-MG, em prol de avanços de cobertura e qualidade desses serviços nos municípios mineiros.

Fórmula:

Σ valores investidos nos sistemas de água e esgoto por prestador regulado

Unidade de Medida: Valores financeiros (R\$)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Ativos Regulatórios (GAR) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

Fonte de Dados: Planos de investimentos e Bancos patrimoniais dos prestadores

Fonte de Comprovação: Relatórios Técnicos da GAR

Periodicidade de Monitoramento: Trimestral

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores Executados:

- **2019:** R\$ 582.248.513,00
- **2020:** 78,88% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária (R\$ 459.301.940,91).
- **2021:** 73,34% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária (R\$ 906.815.303,41).
- **2022:** 107% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária (R\$ 1.053.137.839,17).

Metas:

- **2023:** 100% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária.
- **2024:** 100% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária.

Cálculo do Desempenho:

Investimento realizado \geq 100% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Investimento realizado entre 70% e 100% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Investimento realizado \leq 70% do valor de investimentos disponibilizado a partir da receita tarifária: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Fragilidades no processo de elaboração do planejamento de investimentos dos prestadores regulados;
- A Arsae-MG não tem gestão sobre o que está sendo apurado nesse indicador, ou seja, o resultado alcançado depende do prestador. Desse modo, existe o risco de não alcançar as metas pactuadas, por motivos alheios ao trabalho exercido pela Agência.

* Para maior detalhamento das limitações e riscos atrelados ao indicador, verificar Ficha Técnica – Indicador Tarifa Social (Anexo V).

INDICADOR 10 (IN-10) - Índice de Habilitação de Fundos Municipais de Saneamento

Descrição:

A habilitação de Fundos Municipais de Saneamento é um mecanismo de reconhecimento tarifário que permite o repasse de parcela da receita direta dos prestadores regulados pela Arsae-MG a Fundos Municipais de Saneamento, de acordo com critérios estabelecidos pela Resolução Arsae-MG Nº 110/2018. A previsão legal para a criação de fundos de saneamento básico está no artigo 13 da Lei Nº 11.445/2007, conhecida como o marco regulatório do saneamento no Brasil.

A finalidade básica desse fundo deve ser custear ações e projetos voltados para a universalização dos serviços públicos de saneamento básico — abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem pluvial e manejo de resíduos sólidos —, em conformidade com o disposto no Plano Municipal de Saneamento Básico.

De acordo com a Resolução Arsae-MG Nº 110/2018, o reconhecimento tarifário do repasse a fundos municipais de saneamento será permitido

a todos os municípios atendidos por prestador regulado pela Agência, desde que atendam aos seguintes requisitos: existência de Fundo Municipal de Saneamento, instituído por lei; existência de Plano Municipal de Saneamento Básico, elaborado pelo executivo municipal, titular dos serviços; e existência de Conselho Municipal, que deverá ter competências para a definição das diretrizes e mecanismos de acompanhamento, fiscalização e controle do Fundo Municipal de Saneamento.

A solicitação da habilitação do Fundo à Arsae-MG poderá ser feita pela Prefeitura Municipal a qualquer tempo. No entanto, o recebimento dos recursos só ocorrerá no reajuste ou revisão tarifários posteriores ao ano de habilitação. Os recursos serão creditados em conta bancária específica, informada pelo município no momento da habilitação, e o percentual habilitado da receita para repasse ao Fundo Municipal corresponderá ao expresso no ofício de requisição de habilitação, respeitado o teto de 4%.

Por meio de diversos eventos de divulgação e sensibilização realizados pela Arsae-MG, em um esforço de aproximação com as Prefeituras, o número de fundos municipais habilitados cresce a cada ano. Até o momento (mar/2022), 252 municípios já se habilitaram, totalizando mais de R\$153 milhões em repasses, os quais podem ser investidos em ações e projetos voltados para a universalização dos serviços públicos de saneamento básico.

O repasse aos fundos municipais de saneamento é uma iniciativa pioneira da Arsae-MG e cumpre seu papel legal e social de Agência Reguladora, visto que os mecanismos de implantação de políticas redistributivas são reconhecidamente essenciais para o alcance da universalização dos serviços. Este indicador, portanto, é um reflexo do trabalho feito pela Agência para propiciar as condições necessárias para a ampliação da cobertura e melhoria da qualidade do saneamento básico nos municípios por ela regulados.

Fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{Número de Fundos Municipais de Saneamento Habilitados no ano com o auxílio da Arsae-MG}}{\Sigma \text{Número de municípios regulados pela Arsae-MG}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

Fonte de Dados: Documentos enviados pelos municípios, dados dos prestadores (reajuste e revisão tarifária).

Fonte de Comprovação: Memorando da GFE para a CRE e para o Gabinete, com encaminhamento de Parecer Técnico de análise e recomendação de habilitação do Fundo Municipal de Saneamento Básico.

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores Executados:

- **2019:** 10%
- **2020:** 23,4%
- **2021:** 37,2%
- **2022:** 46,49%

Metas:

- **2023:** 41%
- **2024:** 42%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida (ano t) < Porcentagem pactuada (ano t); Porcentagem aferida (ano t) > Porcentagem aferida (t-1): meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Porcentagem aferida \leq Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Apesar de incentivar e trabalhar para a habilitação dos fundos, a Arsae-MG depende do interesse e envolvimento dos municípios para alcançar as metas pactuadas;
- Eventuais alterações no número de municípios regulados pela Arsae-MG, seja aumento ou diminuição, irão impactar no resultado do cálculo.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 04 APERFEIÇOAR MECANISMOS DE PLANEJAMENTO, CONTROLE E AVALIAÇÃO							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-11	Taxa de desempenho da execução financeira	94%	98%	81%	95%	95%	95%

INDICADOR 11 (IN-11) - Taxa de desempenho da execução financeira

Descrição:

A execução financeira representa o fluxo de recursos financeiros necessários à realização efetiva dos gastos dos recursos públicos para a implementação dos programas de trabalho definidos para determinado órgão. Nesse sentido, a intenção deste indicador é medir o desempenho da Arsae-MG no que se refere à eficácia e eficiência da sua execução financeira, ao comparar as despesas liquidadas com as previstas no Decreto de Programação Orçamentária e Financeira (DPOF).

Com o intuito de progressivamente tornar seu trabalho mais eficiente, a Arsae-MG busca aperfeiçoar a gestão e o planejamento orçamentário e financeiro para que o máximo de recursos disponibilizados seja utilizado, em consonância com o planejamento financeiro. Assim, o indicador funciona como um reflexo do comprometimento da Agência com os recursos públicos a ela destinados, a fim de que sejam retornados à população em forma de regulação exemplar e melhorias nos serviços regulados.

Fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{ Despesas liquidadas}}{\Sigma \text{ Despesas previstas no DPOF}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças (GPGF)

Fonte de Dados: Dados do Sistema Orçamentário (SISOR).

Fonte de Comprovação: Dados do Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento (SIGPlan).

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores executados:

- **2019:** 94%
- **2020:** 98%
- **2021:** 81%
- **2022:** 88,13%

Metas:

- **2023:** 95%
- **2024:** 95%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Contingenciamento/restrição orçamentária.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 05 APRIMORAR OS INSTRUMENTOS DE TRANSPARÊNCIA, PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-12	Taxa de cumprimento da Agenda Regulatória	-	98,5%	77,0%	100%	100%	100%

INDICADOR 12 (IN-12) - Taxa de cumprimento da Agenda Regulatória

Descrição:

A Agenda Regulatória da Arsae-MG é um instrumento de planejamento regulatório que orienta a atuação da Agência e estabelece os temas prioritários que farão parte da sua pauta de discussões ao longo do ano. O propósito é estabelecer um cronograma para análise dos assuntos relacionados às problemáticas da regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de forma a garantir maior transparência e previsibilidade, possibilitando o acompanhamento pela sociedade dos compromissos preestabelecidos pela Agência.

Assim, a Agenda Regulatória fortalece o controle social na regulação, contribui para que os prestadores de serviços e demais interessados organizem melhor a participação nos processos de construção das decisões da Arsae-MG e cuida da discussão aberta e participativa de temas do interesse do setor regulado. Espera-se que, com esse instrumento, a Agência avance na construção de um modelo regulatório mais transparente e próximo da sociedade.

Os estudos e análises realizados no âmbito da Agenda Regulatória podem ou não levar à elaboração ou à revisão de normas. Dessa forma, o indicador busca medir o grau de execução do planejamento regulatório da Arsae-MG, contido na Agenda Regulatória, ou seja, a publicação de notas técnicas referidas a tais estudos e/ou análises de assuntos dispostos na Agenda.

Fórmula:

Percentual (%) de cumprimento da Agenda Regulatória

Obs.: Considera a perspectiva de execução de planos anuais.

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setores Responsáveis: Gerência de Regulação Tarifária (GRT) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE) e Gerência de Regulação Operacional (GRO) / Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Operacional (CRO).

Fonte de Dados: Planilhas de acompanhamento da Agenda Regulatória e Relatórios encaminhados ao Gabinete nas reuniões mensais de acompanhamento.

Fonte de Comprovação: Publicação das notas técnicas no site da Arsae-MG.

Periodicidade de Monitoramento: Bimestral

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores executados:

- **2019:** -
- **2020:** 98,5%
- **2021:** 77%
- **2022:** 94,0%

Metas:

- **2023:** 100%
- **2024:** 100%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida $\geq 100\%$: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida entre 70% e 100%: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Porcentagem aferida $\leq 70\%$: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Complexidade do assunto a ser analisado;
- Interferências de definições e normatizações externas à Arsae-MG.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 06 FORTALECER A IMAGEM INSTITUCIONAL DA ARSAE-MG							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-13	Publicações de divulgação das atividades institucionais na imprensa	110	243	854	650	950	1.150
IN-14	Taxa de favorabilidade da imagem junto à imprensa	65%	85,3%	88,5%	72%	74%	76%
IN-15	Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da Ouvidoria	-	76,64%	89,83%	80%	85%	90%
IN-16	Índice de satisfação com os canais de atendimento da Ouvidoria	-	84,71%	84,50%	75%	80%	90%
IN-16	Alcance das redes sociais	-	-	-	55.000	80.000	90.000

INDICADOR 13 (IN-13) - Publicações de divulgação das atividades institucionais na imprensa**Descrição:**

Tão importante quanto atuar adequadamente no que tange às suas competências, é comunicar à população sobre o trabalho realizado. Nesse sentido, a Arsae-MG, apesar de ser referência entre as agências reguladoras, é pouco reconhecida pela sociedade mineira. Dessa forma, é fundamental investir na comunicação com o público, a fim de que mais pessoas tenham conhecimento e usufruam do serviço prestado pela Agência, no intuito de melhorar a qualidade e cobertura do abastecimento de água e esgotamento sanitário em Minas Gerais.

O indicador mede a quantidade de inserções espontâneas nos principais meios de comunicação (rádio, TV, portais, sites, redes sociais e impressos), relativas ao papel e à atuação da Arsae-MG. Importante ressaltar que não serão contabilizadas nesse indicador as publicações feitas nas próprias páginas institucionais da Agência. Assim, pretende-se atingir

metas cada vez maiores de alcance na mídia, de modo a popularizar o órgão.

Fórmula:

Σ Publicações veiculadas na imprensa que mencionem a Arsae-MG

Unidade de Medida: Unidade (Número absoluto)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Fonte de Dados: Monitoramento de mídias sociais e veículos de comunicação, feito pela ASCOM.

Fonte de Comprovação: Armazenamento mensal de extratos e cópias das notícias veiculadas, em banco de dados da ASCOM.

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores executados:

- **2019:** 110
- **2020:** 243
- **2021:** 854
- **2022:** 382*

*indicador afetado pelas vedações do período eleitoral

Metas:

- **2023:** 950
- **2024:** 1.150

Cálculo do Desempenho:

Números de publicações divulgadas/meta ≥ 1 : meta alcançada, desempenho satisfatório;

Números de publicações divulgadas/meta entre 0,7 e 1: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Números de publicações divulgadas/meta $\leq 0,7$: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Inclui publicidade negativa;
- Dificuldades em captar todas as inserções na mídia;
- O indicador não depende diretamente do trabalho da Arsae-MG, considerando que não iremos comprar publicidade. Portanto, existe o risco de não cumprimento das metas por razões alheias à Agência;
- 2022: O Período Eleitoral pode impactar negativamente a divulgação devido às restrições legais impostas.

INDICADOR 14 (IN-14) - Taxa de favorabilidade da imagem junto à imprensa

Descrição:

Monitorar a publicidade acerca da Arsae-MG é fundamental para entender quais assuntos são relevantes para a população e como melhorar a prestação do serviço. Contudo, ainda mais interessante é captar o quão positiva é a repercussão disso na mídia.

Assim, o indicador funciona como um “termômetro” para indicar a imagem da Agência que é transmitida por meio de notícias, postagens, reportagens e outros conteúdos veiculados a respeito da sua atuação. A intenção é que a cada ano seja percebida uma maior favorabilidade na mídia, como reflexo do fortalecimento da imagem da Arsae-MG.

Fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{ de matérias positivas ou neutras veiculadas na imprensa}}{\Sigma \text{ de matérias veiculadas na imprensa}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Fonte de Dados: Monitoramento de mídias sociais e veículos de comunicação, feito pela Assessoria de Comunicação Social.

Fonte de Comprovação: Armazenamento mensal de extratos e cópias das notícias veiculadas, na rede da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores executados:

- **2019:** 65,0%
- **2020:** 85,3%
- **2021:** 88,5%
- **2022:** 90,5%

Metas:

- **2023:** 74%
- **2024:** 76%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- O indicador não depende diretamente do trabalho da Arsae-MG, considerando que não há compra de publicidade. Portanto, existe o risco de não cumprimento das metas por razões alheias à Agência;

- 2022: O Período Eleitoral pode gerar algum impacto/viés negativo em função das campanhas políticas.

INDICADOR 15 (IN-15) - Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da Ouvidoria

Descrição:

Um órgão público deve sempre prestar contas à sociedade e agir de forma transparente. Além disso, deve fomentar a participação social na atuação fiscalizadora e estar sempre aberto a ouvir o cidadão para demandas necessárias. Essas são prioridades da gestão da Arsae-MG, como agência reguladora estatal.

É a Ouvidoria da Arsae-MG o setor responsável por atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados, tendo canais de atendimento presencial, telefônico e eletrônicos.

O presente indicador tem como finalidade a mensuração do percentual de atendimentos que são encerrados em até 30 dias. É obtido por meio da análise da manifestação do usuário e posterior encaminhamento de resposta em meios eletrônicos, permitindo o acompanhamento do cumprimento dos prazos de atendimento. Desse modo, será possível que a Agência seja referência na solução de problemas, estreitando laços com a população e contribuindo cada vez mais para melhorias na prestação dos serviços regulados.

Fórmula Geral:

$$\frac{\Sigma \text{ de atendimentos concluídos em até 30 dias}}{\Sigma \text{ de atendimentos recebidos durante o mês}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Ouvidoria

Fonte de Dados: Sistema MG-OUV

Fonte de Comprovação: Base de dados do sistema MG-OUV e da Ouvidoria da Arsae-MG

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores executados:

- **2019:** -
- **2020:** 76,64%
- **2021:** 89,83%
- **2022:** 89,93%

Metas:

- **2023:** 85%
- **2024:** 90%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Falhas nos bancos de dados;
- Atrasos nas respostas pelos prestadores de serviços.

INDICADOR 16 (IN-16) - Índice de satisfação com os canais de atendimento da Ouvidoria**Descrição:**

Zelar pela qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário é papel da Arsae-MG. Com esse intuito, a Agência trabalha com seriedade e transparência, e busca a participação da população, a fim de usufruir dos benefícios do controle social. Atualmente, existem diversas formas para os cidadãos entrarem em contato formalmente com a Arsae-MG, seja com o intuito de realizar denúncias, reclamações, consultas, elogios ou sugestões.

É a Ouvidoria da Arsae-MG o setor responsável por atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados, tendo canais de atendimento presencial, telefônico e eletrônicos.

O presente indicador tem como finalidade a mensuração da satisfação dos usuários com os canais de atendimento da Arsae-MG. Desse modo, será possível que a Agência seja referência na solução de problemas, estreitando laços com a população e contribuindo cada vez mais para melhorias na prestação dos serviços regulados.

Fórmula Geral:

$$\left[\left(\frac{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas positivamente na primeira pergunta}}{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas na primeira pergunta}} \times 100 \right) + \left(\frac{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas positivamente na segunda pergunta}}{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas na segunda pergunta}} \times 100 \right) \right] : 2$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Ouvidoria

Fonte de Dados: Sistemas MG-OUV e TABControl

Fonte de Comprovação: Base de dados dos sistemas MG-OUV, TABControl e da Ouvidoria da Arsae-MG.

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores executados:

- **2019:** -
- **2020:** 84,71%
- **2021:** 84,50%
- **2022:** 92,49%

Metas:

- **2023:** 80%
- **2024:** 90%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Baixa adesão às pesquisas de satisfação;
- Viés mais negativo de quem se dispõe a avaliar;
- Falhas nos bancos de dados.

INDICADOR 17 (IN-17) - Alcance das redes sociais**Descrição:**

As redes sociais são um importante mecanismo de divulgação do papel e atuação da Arsae-MG, bem como de aproximação com a população. Contudo, para ser de fato efetiva, essa estratégia deve render engajamento, compartilhamento e participação nas publicações.

Desse modo, o indicador busca determinar o alcance e relevância das ações online de divulgação da Arsae-MG, por meio dos dados advindos dos relatórios (*analytics*) das redes sociais em que possui perfil — Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn. A meta é obter resultados melhores a cada ano, como reflexo de um plano de comunicação que enfoca a transparência e o fortalecimento da imagem da Agência.

Fórmula Geral: Somatório dos alcances (Facebook, Instagram e LinkedIn) e visualizações (Youtube):

$$\text{Alcance} = \Sigma \text{Contas alcançadas (Facebook + Instagram + LinkedIn)} \\ + \text{Visualizações no Youtube}$$

Obs. 1: Para fins deste indicador, é considerado como “alcance” das redes sociais, respectivamente:

Facebook: Alcance - Número de contas alcançadas no mês; **LinkedIn** (Rede social criada em 2022) Alcance - Número de contas alcançadas no mês; **Instagram:** Alcance - Número de contas alcançadas no mês; **Youtube:** Visualizações - total de visualizações no mês;

Obs. 2: Antes do somatório geral, as apurações serão realizadas individualmente para cada mídia social, e consideram dados de execução obtidos em 2021, que teve alcance de aproximadamente 71.000 contas.

Unidade de Medida: Unidade (Número absoluto)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Fonte de Dados: Redes sociais.

Fonte de Comprovação: Relatórios (analytics) gerados pelas próprias redes sociais.

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores Executados:

- 2019: -
- 2020: -
- 2021: -
- 2022: 103.860

Metas:

- 2023: 80.000
- 2024: 90.000

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq 10% de acréscimo em relação aos valores medidos no ano anterior: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida \geq valores medidos no ano anterior, mas $<$ 10%: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ valores medidos no ano anterior: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- O indicador não depende diretamente do trabalho da Arsae-MG. Portanto, existe o risco de não cumprimento das metas por razões alheias à Agência;
- 2022: O Período eleitoral poderá afetar negativamente o indicador devido às restrições impostas pela legislação.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 07 INCORPORAR INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E GERENCIAIS							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-18	Taxa de execução de Iniciativas Estratégicas	-	-	94%	90%	90%	90%

INDICADOR 18 (IN-18) - Taxa de execução de Iniciativas Estratégicas**Descrição:**

As iniciativas estratégicas abrangem os programas, projetos e processos considerados necessários para viabilizar o alcance das metas relativas aos Objetivos Estratégicos pactuados por determinada organização. Elas servem para promover os principais resultados esperados e contribuir com a melhoria contínua dos processos organizacionais e do seu desempenho, por meio de inovações gerenciais e/ou tecnológicas.

Em uma reformulação do Portfólio Estratégico, a Arsae-MG elegeu para compor seu Portfólio Estratégico 2023-2024 seis novas iniciativas para medir e acompanhar neste ciclo mais recente do Planejamento Estratégico. São elas: 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; e 6) PIF - Programa de Inteligência Fiscalizatória. Nesse contexto, as oito iniciativas estratégicas relativas ao Portfólio Estratégico anterior deixaram de compor o atual portfólio, pois foram inseridas e incorporadas à rotina das equipes enquanto processos. Por meio deste indicador, será possível monitorar a execução das ações definidas como estratégicas no processo de revisão do Planejamento Estratégico.

Fórmula: % média de execução das Iniciativas Estratégicas previstas para determinado ano.

Obs.: Considera a perspectiva de execução de planos anuais.

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gabinete

Fonte de Dados: Planilhas de Execução ou Apresentações de Monitoramento das Iniciativas Estratégicas.

Fonte de Comprovação: Planilha de Consolidação do Gabinete.

Periodicidade de Monitoramento: Trimestral

Periodicidade de Avaliação: Anual

Valores executados:

- **2019:** -
- **2020:** -
- **2021:** 94%
- **2022:** 93%

Metas:

- **2023:** 90%
- **2024:** 90%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida $\geq 90\%$: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida entre 70% e 90%: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Porcentagem aferida $\leq 70\%$: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Considera todas as iniciativas estratégicas no mesmo cálculo, o que pode acarretar distorções.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 08 DESENVOLVER ESTRATÉGIAS DE VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-19	Taxa de exoneração a pedido de servidores	3,48%	3,8%	1,90%	3%	3%	3%

INDICADOR 19 (IN-19) - Taxa de exoneração a pedido de servidores

Descrição:

A taxa de exoneração a pedido de servidores indica o percentual de servidores da Arsae-MG, tanto ocupantes de cargo de provimento efetivo quanto de recrutamento amplo, que se desligaram por iniciativa própria, em determinado ano. Essa ocorrência pode acarretar em impactos negativos para a organização, como: perda de conhecimento, experiência e contatos; queda na produtividade; e deterioração do clima organizacional.

A exoneração a pedido é um processo natural, que pode ser motivado por questões familiares ou oportunidades profissionais, alheios à organização. Contudo, quando recorrente, pode ser reflexo de problemas gerenciais na retenção da força de trabalho. É possível citar causas plausíveis, por exemplo: remuneração defasada, plano de carreira insatisfatório ou inexistente, falta de motivação, infraestrutura precária, liderança inepta, ausência de interação entre equipes, ambiente opressor.

Nesse sentido, o acompanhamento da tendência pode antecipar a existência de problemas. Ou seja, o monitoramento do indicador pode auxiliar no diagnóstico de falhas na gestão, que contribuem para a evasão.

Assim, este indicador é fundamental para, em última análise, orientar ações de mitigação de perda evitável da força de trabalho, mantendo uma equipe tecnicamente qualificada e motivada na Agência.

Fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{ N}^\circ \text{ de servidores exonerados por solicitação própria}}{\Sigma \text{ N}^\circ \text{ de servidores no último dia do ano anterior}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Menor Melhor

Setor Responsável: Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças (GPGF)

Fonte de Dados: Registros de exonerações da GPGF/SISAP.

Fonte de Comprovação: Registros de exonerações da GPGF/SISAP.

Periodicidade de Monitoramento: Mensal

Periodicidade de Avaliação: Semestral

Valores executados:

- **2019:** 3,48%
- **2020:** 3,80%
- **2021:** 1,90%
- **2022:** 7,41%

Metas:

- **2023:** 3%
- **2024:** 3%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \leq 3%: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida entre 5% e 3%: meta não alcançada, desempenho parcialmente satisfatório;

Porcentagem aferida \geq 5%: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Os pedidos de exoneração podem ser motivados por razões pessoais, alheias à Arsae-MG.

QUADRO DE INDICADORES - OBJETIVO ESTRATÉGICO 09 AMPLIAR A CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE SERVIDORES							
CÓDIGO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	VALORES EXECUTADOS			METAS		
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
IN-20	Taxa de servidores capacitados anualmente	-	-	33%	70%	75%	80%

INDICADOR 20 (IN-20) - Taxa de servidores capacitados anualmente

Descrição:

Atualmente, a Arsae-MG é composta por servidores de alto nível técnico e é considerada referência nacional no setor de regulação. Com o objetivo de promover o desenvolvimento técnico e gerencial dos servidores

para a melhoria do desempenho funcional e ampliação da qualidade e da eficiência dos serviços prestados, faz-se necessário instituir mecanismos direcionados à capacitação dos servidores da Agência.

Desse modo, foi instituído um indicador estratégico que avalia o percentual de servidores que realizaram uma quantidade mínima de horas de capacitação no ano — no caso, 40 horas, que correspondem a uma semana de trabalho. Assim, o indicador busca medir o esforço da Arsa-MG em investir em capacitação e o empenho dos servidores em se capacitarem, além de servir como um incentivo à contínua qualificação profissional.

Fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{Número de servidores que realizaram pelo menos 40h de capacitação}}{\Sigma \text{total de servidores no momento da avaliação}} \times 100$$

Unidade de Medida: Percentual (%)

Polaridade: Maior Melhor

Setor Responsável: Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças (GPGF)

Fonte de Dados: Dados RH / Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças (GPGF) (comprovantes de curso e certificados encaminhados pelos servidores).

Fonte de Comprovação: Relatório elaborado pela GPGF.

Periodicidade de Monitoramento: Semestral

Periodicidade de Avaliação: Anual

Valor de Referência (2019): -

Valores executados:

- **2019:** -
- **2020:** 30%
- **2021:** 33%
- **2022:** 23%

Metas:

- **2023:** 75%
- **2024:** 80%

Cálculo do Desempenho:

Porcentagem aferida \geq Porcentagem pactuada: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $<$ Porcentagem pactuada: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Limitações/Riscos atrelados:

- Disponibilidade de recursos financeiros para custeio de capacitações;
- Para a apuração do indicador é necessário que os servidores encaminhem os documentos adequados e certificados das capacitações realizadas durante o ano.

05 PORTFÓLIO ESTRATÉGICO

O Portfólio Estratégico é a carteira de Iniciativas Estratégicas de uma organização. É por meio dessas iniciativas que a estratégia é posta em prática, com a intenção de alcançar os Objetivos Estratégicos propostos.

A partir da atualização do Portfólio estratégico, foram estabelecidas 06 Iniciativas Estratégicas novas para serem implementadas pela Arsae-MG nos anos 2023-2024. Na sequência, está o detalhamento de cada uma das referidas iniciativas.

5.1 Metodologia de Gestão do Estoque Regulatório

A ação proposta consiste em simplificar, padronizar e parametrizar os normativos emitidos pela Arsae-MG, culminando, entre outros produtos, na elaboração de uma metodologia de organização, acompanhamento e revisão de atos normativos. Ademais, pretende-se avançar na definição de uma política periódica de realização de estudos de Análise de Resultado Regulatório.

Entre os objetivos dessa iniciativa, estão: Elaboração de glossário dos termos pertencentes à política de saneamento; Revisão do estoque regulatório; Digitalização de Resoluções antigas; Revisão e padronização de linguagem para posterior publicação do Manual de Gestão das Normas; e Aprimoramento do mecanismo de busca pelos normativos no website.

Para atingir esses objetivos, a Agência irá se atentar à necessidade de atualização de novos normativos ou ajustes dos atuais, sempre com observação e aderência aos normativos da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), sobretudo considerando as mudanças trazidas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico¹.

5.1.1 Plano de Realização de Avaliação de Resultado Regulatório

Responsável: Diretoria Colegiada

5.1.2 Desenho da Metodologia de Gestão do Estoque Regulatório

Responsável: Gerência de Regulação Operacional (GRO)

Objetivo Estratégico relacionado:

- Contribuir para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços (OE 02);
- Aperfeiçoar mecanismos de planejamento, controle e avaliação (OE 04);
- Aprimorar os instrumentos de transparência, participação e controle social (OE 05);

¹Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14026.htm.

Indicadores Estratégicos relacionados:

- IN-18 Taxa de execução de Iniciativas Estratégicas.

5.2 Fortalecimento Institucional da Arsae-MG

Essa iniciativa consiste em fortalecer a imagem da Arsae-MG enquanto instituição independente e autônoma, legitimada pelos seus stakeholders. Para tal, pretende-se primeiramente avançar na interlocução junto aos órgãos de governo e à Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), para assegurar a autonomia financeira estabelecida pela lei de criação da Agência. Nesse caso, será necessária uma articulação constante entre esses atores.

Ademais, uma das prioridades consiste na busca de meios para viabilizar a realização de novo concurso, uma vez que a incorporação de servidores efetivos e qualificados possui a potencialidade de garantir uma gestão mais independente e capacitada tecnicamente. Para tanto, pretende-se formular documentos basilares contendo informações e insumos sólidos para corroborar a implementação da iniciativa junto aos principais atores relacionados ao tema. Para essa finalidade, principalmente, dever-se-á revisar a Legislação atual.

Por fim, outro objetivo pretendido é a elaboração do Plano de Visitas a municípios, a fim de fomentar e estabelecer uma interlocução mais próxima com os municípios do Estado, realizando caravanas e eventos nos municípios com serviços regulados pela Agência.

Para o empreendimento dessas ações, intenciona-se observar a possibilidade de utilização de recursos provenientes da Taxa de Fiscalização sobre Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Saneamento (TFAS), mas sempre com atenção ao disposto no Regime de Recuperação Fiscal (RRF).

5.2.1 Frente institucional (Autonomia Financeira/Concurso)

Responsável: Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças (GPGF)

5.2.2 Atividades de comunicação e Caravana

Responsável: Diretoria Colegiada

Objetivo Estratégico relacionado:

- Auxiliar na ampliação do acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (OE 03);
- Aprimorar os instrumentos de transparência, participação e controle social (OE 05);
- Fortalecer a imagem institucional da Arsae-MG (OE 06);
- Ampliar a capacitação da equipe de servidores (OE 09).

Indicador Estratégico relacionado:

- IN13 Publicações de divulgação das atividades institucionais na imprensa;
- IN-14 Taxa de favorabilidade da imagem junto à imprensa;
- IN-17 Alcance das redes sociais;
- IN-18 Taxa de execução de Iniciativas Estratégicas.

5.3 Política estruturada de Gestão de Riscos

O cenário em que a Arsae-MG atualmente se insere é cada dia mais desafiador devido, por exemplo: à crise fiscal do estado, que dificulta contratações e a utilização de recursos; ao foco em sustentabilidade e

preservação ambiental; à demanda da população por melhores serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário; à pandemia de Covid-19 e seus desdobramentos. Desse modo, é estratégico o mapeamento e a gestão dos riscos inerentes a esses cenários.

A iniciativa consistirá na elaboração de um plano de ação capaz de formalizar, expandir e estruturar o formato de gerenciamento de riscos desenvolvido atualmente, objetivando mapear e tratar riscos inerentes aos processos estratégicos da Agência. O gerenciamento de riscos deverá ser implementado de forma gradual, sendo definidos e priorizados os processos organizacionais que impactam diretamente no atingimento dos objetivos estratégicos definidos no Planejamento Estratégico da Arsae-MG.

Para a consecução da Política de Gestão de Riscos de forma estruturada, será necessário: Alinhamento junto à alta gestão; definição de ações e cronograma; capacitação dos envolvidos; mapeamento dos processos críticos; elaboração de metodologia de mitigação de riscos; e posterior monitoramento dos riscos.

Nessa conjuntura, tal política deverá estar alinhada à Política Estadual de Gestão de Riscos e também ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC).

5.3.1 Desenho do Projeto, Consultoria e Condução

Responsável: Controladoria Seccional

5.3.2 Execução

Responsável: Toda a Arsae-MG.

Objetivo Estratégico relacionado:

- Aperfeiçoar mecanismos de planejamento, controle e avaliação (OE 04);
- Incorporar inovações tecnológicas e gerenciais (OE 07).

Indicador Estratégico relacionado:

- IN-12 Taxa de cumprimento da Agenda Regulatória;
- IN-18 Taxa de Execução de Iniciativas Estratégicas.

5.4 Política de Gestão do Conhecimento

Uma grande força da Arsae-MG é seu corpo técnico altamente qualificado, que é tido como o principal responsável pelo reconhecimento da Agência como instituição inovadora e de referência nacional no âmbito da regulação. No entanto, devido a certa rotatividade da mão de obra, é necessário criar mecanismos de retenção dessa vantagem organizacional. Adicionado a isso, considerando o contexto do Novo Marco Legal do Saneamento Básico e de constantes evoluções tecnológicas, é necessário que a Agência conceba um ambiente de formação, reprodução e retenção do conhecimento produzido.

Assim, essa iniciativa consistirá na elaboração de uma política estruturada para fomentar e assegurar a gestão do conhecimento na Arsae-MG e o compartilhamento de informações estratégicas, a fim de promover o fortalecimento e a capacitação do corpo técnico.

A execução da Política de Gestão do Conhecimento envolverá especialmente: o Mapeamento de processos; a Revisão das normas; a elaboração de Rotina de Capacitação, com a possibilidade de publicação sistemática em uma plataforma própria; e a organização de um Fórum de Disseminação de Conhecimentos entre Gerências.

5.4.1 Capacitação

Responsável: Grupo de Trabalho que promove a elaboração e implementação do Plano de Desenvolvimento e Valorização dos Servidores (ValorizArsae)

5.4.2 Gestão da Informação

Responsável: Comissão de Acesso à Informação Pública (CAI)

Objetivos Estratégicos relacionados:

- Aperfeiçoar mecanismos de planejamento, controle e avaliação (OE 04);
- Incorporar inovações tecnológicas e gerenciais (OE 07).
- Ampliar a capacitação da equipe de servidores (OE 09).

Indicador Estratégico relacionado:

- IN-18 Taxa de execução de Iniciativas Estratégicas.
- IN-20 Taxa de servidores capacitados anualmente.

5.5 Programa de Comunicação e Transparência

A iniciativa proposta deverá conter ações voltadas à ampliação e melhoria da divulgação e comunicação interna e externa da Arsae-MG, promovendo a otimização do site e dos canais de atendimento aos cidadãos e municípios, bem como buscando mecanismos alternativos para a difusão das ações promovidas pela organização.

Dentre algumas das ações pretendidas dentro do Programa de Comunicação e Transparência, estão: Revisão do website; Contratação de agência publicitária e clipping pago; Inserção dos formulários de consulta

no website; Revisão textual da consulta das faturas; e Aprimoramento dos atendimentos automáticos, como o WhatsApp.

É importante destacar que as ações precisam ser executadas de maneira integrada e alinhadas entre as áreas, sempre priorizando a utilização de linguagem simples e acessível.

5.5.1 Comunicação

Responsável: Assessoria de Comunicação Social (Ascom)

5.5.2 Transparência

Responsável: Comitê de Inovação da Arsae-MG (InovArsae)

Objetivo Estratégico relacionado:

- Aprimorar os instrumentos de transparência, participação e controle social (OE 05);
- Fortalecer a imagem institucional da Arsae-MG (OE 06).

Indicadores Estratégicos relacionados:

- IN-13 Publicações de divulgação das atividades institucionais na imprensa;
- IN - 14 Taxa de favorabilidade da imagem da ARSAE-MG junto à imprensa;
- IN-17 Alcance das redes sociais;
- IN-18 Taxa de Execução de Iniciativas Estratégicas.

5.6 Programa de Inteligência Fiscalizatória - PIF

Essa ação consistirá na busca por uma fiscalização mais estratégica e abrangente, considerando o número de municípios a serem fiscalizados e as limitações de estrutura.

Nesse sentido, a Agência almeja elaborar um planejamento estruturado de fiscalizações, manuais e parcerias através da definição das modalidades e atualização das metodologias de fiscalização; da elaboração de critérios de priorização de municípios, e da definição de metas para as modalidades de fiscalização. Destaca-se que tais ações deverão estar sempre em consonância com os parâmetros legais vigentes.

5.6.1 Plano Econômico

Responsável: Gerência de Fiscalização Econômica (GFE)

5.6.2 Plano Operacional

Responsável: Gerência de Fiscalização Operacional (GFO)

Objetivo Estratégico relacionado:

- Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços e a modicidade das tarifas (OE 01);
- Contribuir para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços (OE 02);
- Auxiliar na ampliação do acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (OE 03);

- Incorporar inovações tecnológicas e gerenciais (OE 07).

Indicadores Estratégicos relacionados:

- IN-01 Número de fiscalizações econômicas de faturamento realizadas;
- IN-05 Número de fiscalizações operacionais realizadas.
- IN-18 Taxa de Execução de Iniciativas Estratégicas.

06

Anexos

Anexo I

Taxa de comprometimento de renda das famílias beneficiadas pela tarifa social

Fórmula:

Fatura de água e esgoto/Renda domiciliar (mediana)

Obs.: Fatura de água e esgoto: fatura correspondente ao volume de 3m³ multiplicado pelo número de moradores por domicílio (mediana).

Fonte de Dados:

Para o cálculo da renda de referência dos usuários com direito à tarifa social, utiliza-se a base de dados do CadÚnico. A fatura de referência é calculada nos reajustes e revisões tarifárias dos prestadores regulados, e corresponde ao consumo em m³ obtido a partir da mediana do número de moradores por domicílio obtida no CadÚnico multiplicada por 3m³ (consumo mensal per capita de referência recomendado pela ONU).

Explicação:

A Taxa de comprometimento de renda das famílias beneficiadas pela tarifa social monitora o percentual da renda das famílias dos prestadores regulados que está comprometido com o pagamento das tarifas de água e esgoto.

A Lei Federal nº 11.445, alterada recentemente pela Lei 14.026, determina, em seu Art. 2º, que um dos princípios fundamentais da prestação de serviços públicos de saneamento básico é o estímulo à pesquisa, ao desenvolvimento e à utilização de tecnologias apropriadas, consideradas a **capacidade de pagamento dos usuários**, a adoção de soluções graduais e progressivas, bem como a melhoria da qualidade com ganhos de eficiência e redução dos custos para os usuários.

Adicionalmente, em seu Art. 30, a mencionada lei determina que a estrutura de remuneração e cobrança dos serviços públicos de saneamento básico poderá levar em consideração os seguintes fatores:

(...)

(iii) quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando à garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, **o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção do meio ambiente;**

(...)

(vi) Capacidade de pagamento dos consumidores.

No que diz respeito à legislação do estado de Minas Gerais, a Lei Estadual nº 18.309, que estabelece normas relativas aos serviços de água e esgoto e cria a Arsae-MG, determina, em seu Art. 2º, que a garantia da modicidade das tarifas é um dos princípios da prestação dos serviços de água e esgoto no Estado.

Preocupada com a capacidade de pagamento dos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a Arsae-MG elaborou em 2017 uma metodologia para sua avaliação, que consiste, basicamente, em observar a representatividade das despesas com serviços de abastecimento de água e esgotamento dinâmico na renda média mensal familiar. Em 2021 foram feitos aprimoramentos na metodologia, que segue os seguintes pontos:

A. Determinação do consumo médio de referência

A Agência utiliza o consumo de referência individual recomendado pela ONU (3m³/habitante/mês) e a partir dos cálculos da mediana do número de moradores por domicílio da categoria, chega aos volumes de referência.

B. Determinação da renda familiar de referência

Para as categorias sociais, **são utilizadas as medianas das rendas familiares**, encontradas a partir do produto entre a mediana das rendas per capita e a mediana do número de moradores por domicílio.

Visando representar de maneira mais fidedigna a situação financeira das famílias inscritas no CadÚnico, e assim dar maior significado ao indicador de capacidade de pagamento, serão somadas às rendas domiciliares os valores recebidos em programas de transferência de renda do Governo Federal.

Outro tratamento dado à base foi a exclusão da análise de famílias com renda R\$0, simplificação metodológica adotada para lidar com o potencial problema de não declaração, subdeclaração de fontes de rendimento e volatilidade da renda. Também foram excluídas da base pessoas em situação de rua. Por fim, foram filtradas apenas as famílias com

acesso a rede de distribuição de água, de forma a serem selecionados apenas os (potenciais) usuários.

C. Determinação do comprometimento de renda

Para a avaliação do comprometimento de renda das famílias com os serviços de saneamento, a Arsae-MG optou por realizar uma avaliação intervalar do indicador da capacidade de pagamento. O indicador poderá ser classificado em três categorias, a depender da comparação com o intervalo de referência. As três categorias seguem a sistemática do “Projeto Sunshine (Prosun): Regulação por Exposição (2018)” desenvolvido pela ARSAE:

(i) Satisfatória (abaixo de 3%): apresenta atendimento ao limite inferior do intervalo de referência (cor verde);

(ii) Moderada (entre 3% e 5%): apresenta valores dentro do intervalo de referência (cor amarela);

(iii) Insatisfatória (acima de 5%): encontra-se fora do intervalo de referência (cor vermelha).

Cálculo:

A Arsae-MG, usualmente, calcula os indicadores para cada categoria e para cada prestador. Para o cálculo do indicador estratégico, optou-se por um indicador global social de todos os prestadores, conforme fórmula a seguir:

$$\begin{aligned} & (\text{Indicador Social Prestador I} \times \text{Peso Economias Social Prestador I}) \\ & + (\text{Indicador Social Prestador II} \times \text{Peso Economias Social Prestador II}) \\ & + (\dots) + (\text{Indicador Social Prestador n} \times \text{Peso Economias Social Prestador n}) \end{aligned}$$

Cuidados no uso do Indicador:

O indicador leva em conta rendas medianas e consumos baseados em um número mediano de moradores por domicílio. Sendo assim, além de não realizar uma avaliação individual das rendas (mesmo que o indicador esteja abaixo de 3%, poderá haver usuários que não têm a capacidade de pagamento respeitada), ele não demonstra para quais prestadores há extrapolação ou não do índice, tratando-se de uma referência global para os prestadores regulados.

Metas:

A literatura internacional mostra diferentes percentuais como referência para análise de capacidade de pagamento. De modo geral, trabalha-se com percentuais que vão de 3% a 5% de comprometimento de renda com faturas de água e esgoto. Para o indicador estratégico referente à categoria social, em um primeiro momento, serão estabelecidas metas graduais até o atingimento de 5% no ano de 2024, já que o indicador está atualmente bem acima de tal percentual, e reduzi-lo a 3% envolve grande aumento de subsídio tarifário, com consequentes aumentos de tarifas de outras categorias.

Desse modo, fica estabelecido que:

Porcentagem aferida \leq 5%: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida $>$ 5%: meta não alcançada, desempenho insatisfatório.

Anexo II

Taxa de comprometimento de renda dos usuários residenciais

Fórmula:

$$\text{Fatura de água e esgoto/Renda domiciliar (1º quartil acima de } \frac{1}{2} \text{ salário mínimo)}$$

Obs.: Fatura de água e esgoto: fatura correspondente ao volume de 3m³ multiplicado pelo número de moradores por domicílio (mediana do quartil de renda).

Fonte de dados:

Para o cálculo da renda de referência dos usuários residenciais, utiliza-se a base de dados do IBGE. A fatura de referência é calculada nos reajustes e revisões tarifárias dos prestadores regulados, e corresponde ao consumo em m³ obtido a partir da mediana do número de moradores por domicílio do quartil obtido no IBGE multiplicada por 3m³ (consumo mensal per capita de referência recomendado pela ONU).

Explicação:

A Taxa de comprometimento de renda dos usuários residenciais monitora o percentual da renda das famílias residenciais dos prestadores regulados que está comprometido com o pagamento das tarifas de água e esgoto.

A Lei Federal nº 11.445, alterada recentemente pela Lei 14.026, determina, em seu Art. 2º, que um dos princípios fundamentais da prestação de serviços públicos de saneamento básico é o estímulo à pesquisa, ao desenvolvimento e à utilização de tecnologias apropriadas, consideradas a **capacidade de pagamento dos usuários**, a adoção de soluções graduais e progressivas, bem como a melhoria da qualidade com ganhos de eficiência e redução dos custos para os usuários.

Adicionalmente, em seu Art. 30, a mencionada lei determina que a estrutura de remuneração e cobrança dos serviços públicos de saneamento básico poderá levar em consideração os seguintes fatores:

(...)

(iii) quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando à garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção do meio ambiente;

(...)

(vi) Capacidade de pagamento dos consumidores.

No que diz respeito à legislação do estado de Minas Gerais, a Lei Estadual nº 18.309/2020, que estabelece normas relativas aos serviços de água e esgoto e cria a Arsae-MG, determina, em seu Art. 2º, que a garantia da modicidade das tarifas é um dos princípios da prestação dos serviços de água e esgoto no Estado.

Preocupada com a capacidade de pagamento dos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a Arsae-MG elaborou em 2017 uma metodologia para sua avaliação, que consiste, basicamente, em observar a representatividade das despesas com serviços de abastecimento de água e esgotamento dinâmico na renda média mensal familiar. Em 2021 foram feitos aprimoramentos na metodologia, que segue os seguintes pontos:

A. Determinação do consumo médio de referência

A Agência utiliza o consumo de referência individual recomendado pela ONU (3m³/habitante/mês) e a partir dos cálculos da mediana do número de moradores por domicílio do primeiro quartil de renda da categoria, chega aos volumes de referência.

B. Determinação da renda familiar de referência

Para as famílias com renda per capita superior a meio salário mínimo, utilizam-se dados do IBGE (Censo Demográfico de 2010, amostra de domicílios). A renda de referência é obtida a partir do primeiro quartil de renda acima de meio salário mínimo.

C. Determinação do comprometimento de renda

Para a avaliação do comprometimento de renda das famílias com os serviços de saneamento, a Arsae-MG optou por realizar uma avaliação intervalar do indicador da capacidade de pagamento. O indicador poderá ser classificado em 3 categorias, a depender da comparação com o intervalo de referência. As 3 categorias seguem a sistemática do Pro-sun (2018):

(i) Satisfatória (abaixo de 3%): apresenta atendimento ao limite inferior do intervalo de referência (cor verde);

(ii) Moderada (entre 3% e 5%): apresenta valores dentro do intervalo de referência (cor amarela);

(iii) Insatisfatória (acima de 5%): encontra-se fora do intervalo de referência (cor vermelha).

Cálculo:

A Arsae-MG, usualmente, calcula os indicadores para cada categoria e para cada prestador. Para o cálculo do indicador estratégico, optou-se por um indicador global residencial de todos os prestadores, conforme fórmula a seguir:

$$\begin{aligned} & (\text{Indicador Residencial Prestador I} \times \text{Peso Economias Prestador I}) \\ & + (\text{Indicador Residencial Prestador II} \times \text{Peso Economias Prestador II}) \\ & + (\dots) + (\text{Indicador Residencial Prestador n} \times \text{Peso Economias Prestador n}) \end{aligned}$$

Cuidados no uso do indicador:

O indicador leva em conta quartis de renda e consumos baseados em um número mediano de moradores por domicílio. Sendo assim, além de não realizar uma avaliação individual das rendas (mesmo que o indicador esteja abaixo de 3%, poderá haver usuários que não têm a capacidade de pagamento respeitada), ele não demonstra para quais prestadores há extrapolação ou não do índice, tratando-se de uma referência global para os prestadores regulados.

Metas:

A literatura internacional mostra diferentes percentuais como referência para análise de capacidade de pagamento. De modo geral, trabalha-se com percentuais que vão de 3% a 5% de comprometimento de renda com faturas de água e esgoto. Para o indicador estratégico referente à categoria Residencial, se considerará como meta o percentual de 3%, uma vez que a categoria já apresenta percentual abaixo do limite inferior sugerido pela literatura internacional.

Desse modo, fica estabelecido que:

Porcentagem aferida = 3%: meta alcançada, desempenho satisfatório;

Porcentagem aferida > 3% e <5%: meta não alcançada, desempenho moderado;

Porcentagem aferida > 5%: meta não alcançada, desempenho insatisfatório;

Porcentagem aferida < 3%: meta alcançada, desempenho satisfatório. Entretanto cabe avaliação a respeito da concessão de maiores subsídios à Categoria Social, uma vez que um indicador muito baixo para a Categoria Residencial pode implicar alto comprometimento de renda dos usuários mais vulneráveis.

Anexo III

Taxa de alcance de famílias beneficiadas pela tarifa social

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de economias Sociais [Máx (Água ou Esgoto)]}}{\text{Número de famílias potenciais}} \times 100$$

Unidade: percentual (%)

Fontes:

Número de economias Sociais (Água ou Esgoto):

Banco de Faturamento (BFAT) de dezembro de todos os prestadores. Para chegar ao valor do número de economias sociais de cada ligação, é preciso considerar que este é o maior valor entre o número de economias sociais de água e de economias sociais de esgoto.

Número de famílias potenciais:

CadÚnico de dezembro, extraído do CECAD (<https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/cecad20/painel03.php>). Filtram-se apenas as famílias com: até 24 meses da última atualização cadastral (qtde_meses_de_sat_cat<=2), renda familiar per capita de até 1/2 Salário Mínimo (fx_rfpc<=3) e Rede geral de distribuição de água (cod_abaste_agua_domic_fam=1).

OBS.: Deve-se ter muita atenção com os municípios com dupla concessão para que os valores, do numerador e do denominador da fórmula, não sejam somados duas vezes.

Explicação:

A divulgação de dados de potenciais cadastramentos na Tarifa Social atende à Lei 18.309/2009 (Art. 7º inciso XV) e auxilia os usuários e representantes a buscarem, junto ao prestador, potencializar o benefício de obter acesso à tarifa social com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A Arsae-MG encaminha anualmente aos prestadores a base de dados do CadÚnico, obtida junto à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Sedese), para atualização dos potenciais beneficiários. Copasa e Copanor realizam o cadastramento por conta própria, já os prestadores locais (atualmente apenas Itabira) contam com suporte ainda mais ativo da Agência, com envio de listas simplificadas de usuários a incluir no benefício e daqueles que devem ser alvo de inspeção mais detalhada, tendo em vista sua possível exclusão da base.

Cuidados no uso do Indicador:Condições de Subdimensionamento:**1. Usuários que não estão incluídos na rede de serviços do prestador, mas presentes no CadÚnico;**

- Ex.: moradores de áreas rurais, pessoas em situação de rua;

2. Incompatibilidade nos dados cadastrais, especialmente CPF;

- É comum a ausência de documentações (RG e CPF) nos registros comerciais dos prestadores de serviços. Os usuários devem manter seus cadastros atualizados e com essas informações;

- Nomes de pessoas e endereços digitados de diferentes formas nos bancos de dados distintos (BFAT e CADUNICO);

3. Quando é necessário comprovar residência em imóvel com titular divergente do beneficiário;

- O potencial beneficiário não é o titular do imóvel, situação recorrente em imóveis locados de maneira informal;
- O imóvel onde reside o usuário é uma construção com múltiplas residências (condomínio, por exemplo), o que em termos técnicos significa que há mais de uma Economia para uma mesma Ligação de Água ou Esgoto.

4. Cadastro da mesma família em mais de um imóvel:

- O usuário (potencial beneficiário) deve optar por apenas um deles para a utilização da tarifa social.

5. Atualização Cadastral Intempestiva:

A atualização automática dos cadastros é realizada uma vez ao ano. Os prestadores usam uma base do CadÚnico como referência, mas os movimentos de pessoas entrando e saindo do cadastro nacional acontecem diariamente. No entanto, ainda é tecnicamente inviável.

Condições de Superdimensionamento:

Teoricamente, quanto mais próximo de 100% for o indicador, melhor é a taxa de cadastramento dos beneficiários da Tarifa Social. Contudo, deve-se observar que possíveis erros no cadastramento podem elevar essa taxa a valores muito próximos ou até mesmo acima de 100%. São situações menos frequentes que as de subdimensionamento, mas ocorrem na prática. Um exemplo mais recorrente é a inclusão de novos usuários sociais por parte do prestador sem a devida exclusão daqueles que deveriam ter perdido o benefício no período.

A exclusão de usuários da Tarifa Social não é um processo tecnicamente simples e gera muitas reclamações, em função da grande elevação no valor da tarifa cobrada. Os usuários precisam receber avisos em suas contas, informando sobre a possível exclusão e a necessidade de regularização de cadastros junto à Secretaria Municipal e prestador. Nessa situação, caso o usuário não se apresente, só então poderá perder o benefício.

Limitada Gestão da Arsae:

Pelos fatos apresentados, ressalta-se que o indicador não está integralmente sob a gestão da Arsae-MG. Sua efetivação depende de ação direta dos prestadores de serviços (cadastramento, descadastramento, busca ativa de usuários potenciais e divulgação do benefício), bem como do envolvimento das Secretarias Municipais relacionadas a ações de assistência social (atualização frequente e assertiva dos dados, orientação dos munícipes). Ainda existem situações associadas a falhas de cadastros (multieconomias, diferentes famílias que residem no mesmo imóvel e usuários que não dispõem de rede) que limitam a evolução do benefício para potenciais usuários. A Arsae-MG trabalha conjuntamente com a Sedese na orientação dos municípios (ex: RT GIE 20/2020) e com os prestadores regulados por meio da atuação da GIE. Destaca-se ainda a alta variabilidade do denominador do indicador (resultado de “pente-fino” do CadÚnico, de momentos de crise ou rápida evolução econômica), responsável por bruscas variações em seus resultados ao longo do tempo.

Variáveis de Contexto:

- CPFs cadastrados no Sistema Comercial do Prestador/Total de Ligações: Quanto maior, melhor tende a ser o indicador;
- Renda per capita: Quanto maior, menor tende a ser o indicador;

- Taxa de Crescimento do PIB: Quanto maior, menor tende a ser o indicador.

Anexo IV

Taxa de tratamento de esgoto

Fórmula:

$$\frac{\text{Número Total de Economias Faturadas com serviços de EDT}}{\text{Número Total de Economias Faturadas com serviços de água}} \times 100$$

OBS.: EDT = Esgotamento Dinâmico com Coleta e Tratamento

Fontes de dados:

Para o cálculo do número de economias faturadas com serviços de EDT e de economias faturadas com serviços de água são utilizados os dados obtidos dos bancos de faturamento dos prestadores de serviços ou, caso a informação não esteja disponível neste formato, a partir de solicitações específicas aos mesmos por meio de ofício para o prestador.

Explicação:

A taxa de tratamento de esgoto monitora a situação da universalização do serviço de tratamento de esgoto dos prestadores de serviço regulados pela Arsae-MG, por meio da mensuração do número de economias de água que possuem o serviço de tratamento de esgoto, que é um método alternativo de se observar os volumes tratados de esgoto em relação ao nível de esgotos gerados. Assim, um resultado de 100% indicaria que todo o mercado potencial para tratamento de esgoto está sendo atendido. Salienta-se que o numerador e o denominador do índice se referem à soma de economias de todos os prestadores regulados pela Arsae-MG.

A opção pela utilização do número de economias faturadas com serviços de tratamento de esgoto e abastecimento de água é justificada pela maior confiabilidade que as informações comerciais possuem em relação às informações operacionais (categoria em que se enquadra o volume de esgoto tratado). Assim, o processo de certificação das informações seria facilitado e o acompanhamento da evolução do indicador sofreria menores distorções devido a imprecisões de medida dos volumes de esgoto gerados e tratados.

Adicionalmente, é importante ressaltar que o Indicador de Tratamento de Esgoto (ITE), por observar o número de economias faturadas com tratamento de esgoto em relação ao faturamento com serviços de água e não em relação ao faturamento com serviços de coleta, incentiva também o aumento da abrangência dos serviços de coleta, etapa preliminar obrigatória para a implantação dos serviços de tratamento. Assim, o prestador somente terá acesso ao incentivo aqui proposto após oferecer os dois serviços aos seus usuários.

A fórmula do ITE é apresentada a seguir:

$$ITE_i = \frac{\text{Número Total de Economias Faturadas com serviços de EDT}}{\text{Número Total de Economias Faturadas com serviços de água}} \times 100$$

Cuidados no uso do Indicador:

O indicador mensura a relação entre economias atendidas com tratamento de esgoto e economias atendidas com abastecimento de água, de forma que uma aceleração da expansão no atendimento de economias com abastecimento de água pode resultar em redução nos resultados, quando, na realidade, é um dado positivo.

Ainda é importante ressaltar que o número de economias de água considerado é somente o daqueles municípios em que os prestadores possuem o contrato para a prestação dos serviços de esgotamento sanitário.

Afinal, não seria factível estabelecer uma meta de abrangência que envolva serviços não previstos contratualmente.

Metas:

Ano	Meta	Δ da Taxa
2019 (referência)	67,26%	-
2020	69,02%	1,76%
2021	71,22%	2,20%
2022	73,42%	2,20%
2023	75,62%	2,20%
2024	77,82%	2,20%

Variáveis de contexto:

Os resultados desse indicador refletem diretamente a realização de investimentos em coleta e tratamento de esgoto. Assim, variáveis econômicas e operacionais que afetam a capacidade de investimento dos prestadores e que não estão sob gestão da Agência ou dos prestadores podem ter efeitos expressivos sobre os resultados.

Anexo V

Investimentos realizados em ativos nos sistemas de água e esgoto

Fórmula:

Σ valores investidos nos sistemas de água e esgoto por prestador regulado

Unidade: valores financeiros (R\$)

Fontes:

Como o indicador será por prestador regulado, a fonte de dados será composta pelos seguintes documentos e base de dados:

1. Copasa: Nota Técnica CRE 10/2021; Resolução Arsae-MG 154

Plano anual de investimentos realizados
Banco Patrimonial Copasa

2. Copanor: Resolução Arsae 155.

Plano anual de investimentos realizados
Banco Patrimonial Copanor

Explicação:

No caso da Copasa e Copanor, os investimentos realizados nos sistemas de água e esgoto são encaminhados trimestralmente para a Arsae-MG, assim como os bancos patrimoniais que são enviados trimestralmente.

Os investimentos realizados anualmente nas planilhas da Copasa e da Copanor são os valores a serem utilizados para o cálculo desse indicador.

Cuidados no indicador:

Durante o acompanhamento dos planos de investimentos, a Arsae-MG identificou que os prestadores precisam aprimorar o processo de planejamento e execução dos planos de investimentos anuais.

Metas:

As metas a serem observadas para os anos de 2020 a 2024 serão iguais a 100% do valor previsto para investimentos a cada ano. O cálculo do montante disponível para investimentos é diferente para cada prestador.

- No caso dos prestadores locais, a tarifa antecipa recursos para a execução de um plano de investimentos previamente definido. Portanto, nesses casos, a meta é o próprio valor alocado na tarifa para a execução do referido plano, atualizado pela variação do mercado e pela inflação considerada nos reajustes anuais para a parcela referente a investimentos.
- No caso da Copasa, a tarifa não antecipa recursos para investimentos, mas remunera e amortiza os investimentos já realizados. Os recursos disponíveis para investimento são advindos da geração de caixa da empresa, de aportes de capital próprio ou de captações com terceiros, conforme será detalhado a seguir.
- Por fim, no caso da Copanor, a meta de investimentos será o valor do aporte previsto no plano de investimentos anual que pode conter investimentos com recursos próprios e com os subsídios. Caso o subsídio seja extinto ou alterado, a forma de cálculo do atendimento da meta deverá ser adaptada.

A seguir, é apresentado o detalhamento da forma de cálculo da meta para cada prestador regulado:

O INCC considerado deve ser o mesmo aplicado nos procedimentos de reajuste tarifário anual. Atentar para o fato de que, atualmente, os valores definidos na revisão tarifária já antecipam a inflação do período seguinte, sendo necessária a correção pelo INCC só após um ano. A variação de mercado refere-se à diferença entre o faturamento do mercado considerado no cálculo da revisão tarifária e o faturamento do mercado efetivamente observado a cada ano, ambos faturados com as mesmas tarifas.

Copasa: Receita tarifária (+) receitas não tarifárias reversíveis (-) despesas reconhecidas pela regulação (+) recursos captados de terceiros (-) gastos com o serviço da dívida e outras obrigações (+) saldo de caixa e equivalentes de caixa do período anterior (-) necessidade de capital de giro para descasamento entre prazos de pagamentos e recebimentos.

O método e os critérios adotados para este cálculo são detalhados na aba “Auxiliar meta indicador inv.”

Coponor: Valor (em R\$) do aporte previsto no âmbito do Subsídio Coponor (+) aporte realizado com recursos próprios (-) Despesas incorridas pela Coponor com manutenção de ativos no mesmo período.

Caso o modelo do Subsídio Coponor seja extinto ou alterado, a meta deverá ser adaptada.



ARSAE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

 @arsaemg

 /arsaemg

 /ARSAEminasgerais

 arsae.mg.gov.br

 /arsaemg/

 regulação em foco