

Relatório Técnico GRO nº 004/2022

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

Versão Final

31 de maio de 2023

**Diretoria Colegiada**

Antônio Claret de Oliveira Júnior (Diretor Geral)  
Samuel Barbi Costa  
Stefani Ferreira de Matos

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

Amanda de Campos Nascimento

**Gerência de Regulação Operacional (GRO)**

Misael Dieimes de Oliveira (Gerente)  
Manuela Rocha Goes Soares  
Mayara Milaneze Altoé Bastos  
Thais Souza Medeiros

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

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ARSAE-MG). Relatório Técnico GRO nº 004/2022: Análise de Impacto Regulatório da Revisão da Resolução Arsa-e-MG nº 133/2019. Versão Final. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2023.

## LISTA DE FIGURAS

|   |   |
|---|---|
| Figura 1. Situação atual das não conformidades .....  | 4 |
| Figura 2. Resumo das principais etapas dos processos fiscalizatório, sancionatório e de TAC .....               | 5 |
| Figura 3. Organograma da Arsaie-MG com destaque para os principais setores que tramitam não conformidades ..... | 8 |

## LISTA DE TABELAS

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1. Quantidade de contribuições recebidas nas consultas interna e pública segundo problemas regulatórios identificados ..... | 6  |
| Tabela 2. Principais consequências negativas dos problemas regulatórios .....  | 7  |
| Tabela 3. Municípios e população atendida na área de atuação da Arsaie-MG .....  | 8  |
| Tabela 4. Possíveis alternativas para solução dos problemas regulatórios .....   | 10 |
| Tabela 5. Principais impactos para as alternativas propostas .....   | 11 |
| Tabela 6. Comparação dos impactos das alternativas propostas .....   | 15 |
| Tabela 7. Novas NCs propostas .....  | 22 |

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

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

## SUMÁRIO

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | <b>RESUMO .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2</b>  | <b>PROBLEMA REGULATÓRIO.....</b>                                       | <b>3</b>  |
|           | 2.1 Contexto .....   | 3         |
|           | 2.2 Situação dos processos .....                                       | 4         |
|           | 2.3 Problemas regulatórios .....                                       | 5         |
| <b>3</b>  | <b>GRUPOS AFETADOS.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>4</b>  | <b>FUNDAMENTAÇÃO LEGAL .....</b>                                       | <b>9</b>  |
| <b>5</b>  | <b>OBJETIVOS .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>6</b>  | <b>POSSÍVEIS ALTERNATIVAS .....</b>                                    | <b>10</b> |
| <b>7</b>  | <b>POSSÍVEIS IMPACTOS DAS ALTERNATIVAS .....</b>                       | <b>10</b> |
| <b>8</b>  | <b>COMPARAÇÃO DAS ALTERNATIVAS .....</b>                               | <b>14</b> |
| <b>9</b>  | <b>ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO.....</b> | <b>15</b> |
| <b>10</b> | <b>CONCLUSÃO.....</b>  | <b>16</b> |
|           | <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                 | <b>17</b> |
|           | <b>ANEXO .....</b>   | <b>18</b> |
|           | Anexo A: Detalhamento das alternativas propostas.....                  | 18        |

## 1 RESUMO

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

- 1) Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários;
- 2) Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução;
- 3) Revisão da gravidade de não conformidades (NC);
- 4) Revisão do prazo de correção de NCs;
- 5) NCs desnecessárias;
- 6) Conduta irregular não tipificada como NC;

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

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

- Alterar regras de tramitação de processos;
- Alterar prazos de tramitação de processos;
- Alterar gravidade de NCs;
- Alterar prazos de correção de NCs;
- Excluir NCs desnecessárias; e
- Tipificar novas NCs.

## 2 PROBLEMA REGULATÓRIO

### 2.1 Contexto

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

- [Res. Arsae-MG nº 140/2020](#): alterou o início da vigência para julho de 2020;
- [Res. Arsae-MG nº 152/2021](#): revogou o art. 36, o qual permitia a revisão do TAC em curso; e
- [Res. Arsae-MG nº 157/2021](#) e nº [172/2022](#): atualizaram as tabelas 1-A, 1-B e 1-C do anexo único, conforme previsto anualmente.

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

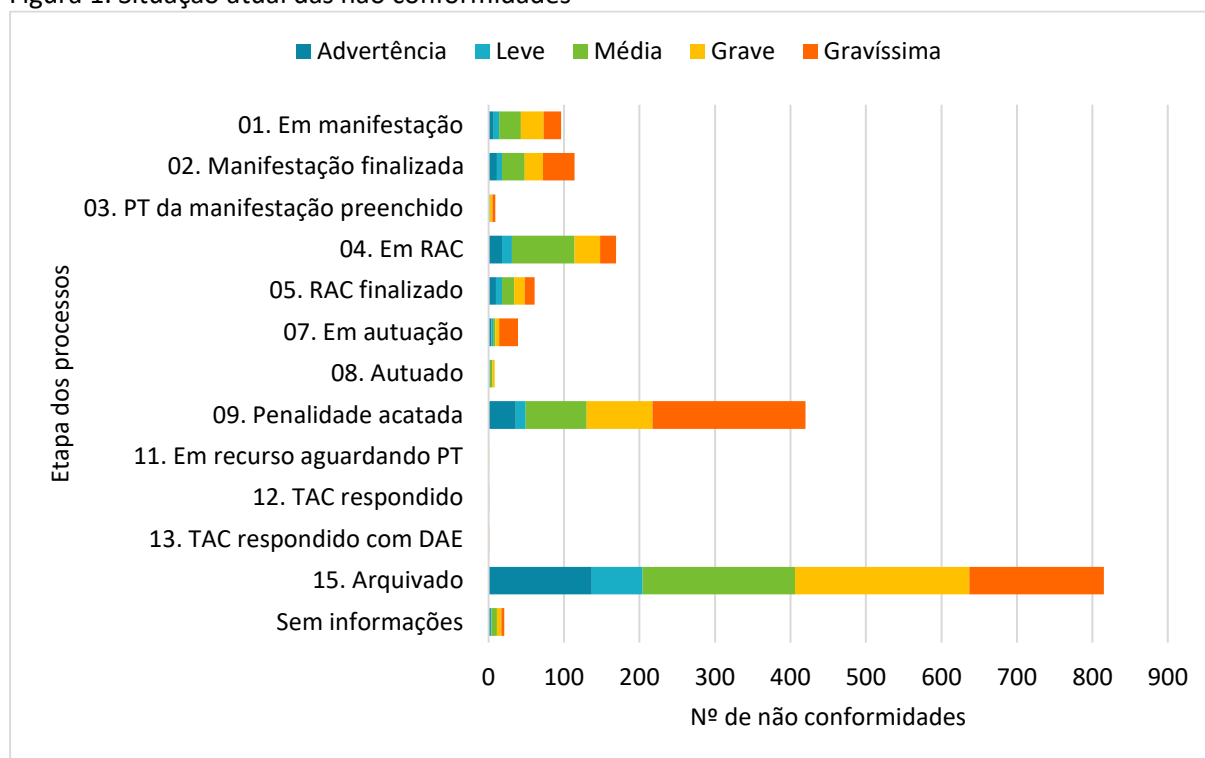
de base legal para a aplicação de penalidades ao prestador e simultaneamente incentivá-lo para a execução de ações corretivas. Por outro lado, a execução dos ritos previstos na resolução, a maioria deles inéditos, colocou em evidência fragilidades e oportunidades de melhoria.

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

## 2.2 Situação dos processos

A seguir são apresentados alguns dados sobre a situação atual dos processos. Para melhor retratar os problemas regulatórios atuais, foram utilizados apenas dados de irregularidades tramitadas no SIR até o dia 15 de dezembro de 2022. Os processos anteriores, tramitados fora do SIR, não foram considerados. Os dados acumulados no SIR desde dezembro de 2020 mostram que até o momento foram fiscalizados 239 municípios e emitidos 505 Autos de Fiscalização (AF), uma vez que os AFs são elaborados separadamente para cada localidade e para cada tipo de serviço fiscalizado. Considerando apenas os AFs emitidos, foram tramitadas 1.742 não conformidades. Para as etapas facultadas ao prestador, foram enviadas 950 Manifestações (55%) e 783 Relatórios de Ações Corretivas (45%), sendo que para 308 não conformidades (18%) foram apresentadas, sequencialmente, Manifestação e Relatório de Ação Corretiva. A situação atual das não conformidades é apresentada na Figura 1.

Figura 1. Situação atual das não conformidades



Fonte: dados extraídos do Sistema de Informações Regulatórias (SIR) da Arsae-MG em 15 dez. 2022.

Avaliado o quantitativo de constatações, as mais frequentes são relacionadas às seguintes não conformidades: NC-47: Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água (26,3%); NC-6: Deixar de cumprir os prazos para atendimento de solicitações de ligação ou de vistoria para ligação de água ou esgoto (7,6%); e NC-27: Deixar de manter placas de advertência e/ou de identificação nas unidades (6,8%). Por outro lado, foram observadas 18 não conformidades para as quais não foram registradas nenhuma constatação desde o início da tramitação de processos no SIR, sendo elas: NC-1, NC-2, NC-4, NC-5, NC-7, NC-8, NC-9, NC-11, NC-13, NC-14, NC-15, NC-22, NC-34, NC-35, NC-51, NC-52, NC-53 e NC-62. Na Figura 2 é apresentado um resumo das principais etapas do processo sancionatório.

Figura 2. Resumo das principais etapas dos processos fiscalizatório, sancionatório e de TAC



## 2.3 Problemas regulatórios

A revisão da Res. Arsa-e-MG nº 133/2019 passou por consulta interna na agência no período de 20 de janeiro a 04 de fevereiro 2022. Nessa etapa, foram registradas 204 propostas de alteração, sendo 84 recebidas de setores externos à Gerência de Regulação Operacional (GRO).

Na sequência, a Arsa-e-MG realizou Audiência Pública nº 42/2022, em 28 setembro de 2022, e [Consulta Pública nº 30/2022](#), entre 12 de setembro e 16 de outubro de 2022. Nessa etapa foram recebidas 78 sugestões de alterações, sendo 47 contribuições externas e outras 31 provenientes da própria agência. As contribuições recebidas nas consultas interna e pública foram analisadas e receberam parecer da GRO.

Após o processo da Consulta Pública nº 30/2022 a agência identificou aspectos da norma que ainda necessitavam de alteração e que não foram inseridos previamente na minuta. Considerando os princípios da transparência e do controle social, especialmente em relação à participação de prestadores de serviços regulados e demais interessados, foi realizada a [Consulta Pública nº 34/2023](#). Nessa etapa foram recebidas 54 sugestões de alterações.

A fim de sintetizar e organizar a AIR, as alterações propostas foram agrupadas em dez problemas regulatórios, conforme Tabela 1. Atentando-se ainda à elaboração da AIR de forma objetiva e sucinta, foram apresentadas de forma breve as possíveis causas de cada problema, sendo as mais prováveis e mais frequentes as falhas no processo de elaboração da norma.

Tabela 1. Quantidade de contribuições recebidas nas consultas interna e pública segundo problemas regulatórios identificados

| Nº (1)       | Problema regulatório   | Possíveis causas   | Consulta interna | CP nº 30  | CP nº 34  |
|--------------|--|--|------------------|-----------|-----------|
| 1            | Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erro no processo de elaboração da norma;</li> <li>– Detalhamento insuficiente;</li> <li>– Necessidade de alteração do processo após publicação da norma;</li> </ul>           | 36               | 15        | 18        |
| 2            | Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erro na definição de prazos (subestimativa ou superestimativa);</li> <li>– Execução de procedimento com prazo diferente do previsto quando da elaboração da norma;</li> </ul> | 6                | 11        | 3         |
| 3            | Revisão da gravidade de NCs                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atribuição de gravidade incompatível com os possíveis riscos de impacto da irregularidade;</li> </ul>   | 6                | 4         | 6         |
| 4            | Revisão do prazo de correção de NCs                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erro na definição de prazos (subestimativa ou superestimativa);</li> <li>– Execução de procedimento com prazo diferente do previsto quando da elaboração da norma;</li> </ul> | 4                | 1         | -         |
| 5            | NCs desnecessárias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Descrição de irregularidade já prevista em outra NC;</li> <li>– Descrição de irregularidade incompatível com rotina de fiscalização;</li> </ul>                               | 15               | -         | -         |
| 6            | Conduta irregular não tipificada como NC                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erro no processo de elaboração da norma;</li> <li>– Publicação de novas normas após a Res. Arsa-e-MG nº 133/2019;</li> </ul>  | 45               | -         | -         |
| 7            | Revisão da descrição das NCs (2)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Restrição excessiva ao descrever a conduta irregular;</li> </ul>  | 16               | 19        | 18        |
| 8            | Revisão de termos e definições                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erro no processo de elaboração da norma;</li> <li>– Detalhamento insuficiente;</li> <li>– Necessidade de alteração do processo após publicação da norma;</li> </ul>           | 10               | 13        | 7         |
| 9            | Revisão da redação da norma                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erro no processo de elaboração da norma;</li> </ul>   | 30               | 8         | 2         |
| 10           | Outras alterações  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Diversos.</li> </ul>  | 36               | 7         | -         |
| <b>Total</b> |  |  | <b>204</b>       | <b>78</b> | <b>54</b> |

Notas: (1) a numeração não indica ordem de prioridade. (2) NC: não conformidade. (3) CP: consulta pública.



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

Tabela 2. Principais consequências negativas dos problemas regulatórios

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

Os problemas regulatórios apresentados têm abrangência regional, abarcando 4 prestadores de serviços regulados e 641 municípios atendidos. Como os processos fiscalizatórios, sancionatórios e de celebração e acompanhamento de TAC são contínuos, a expectativa é de que seus impactos repercutam durante todo o período de atuação da Arsaie-MG. A tendência é de que os problemas se agravem à medida em que novos processos sejam iniciados e se somem aos processos antigos.

### 3 GRUPOS AFETADOS

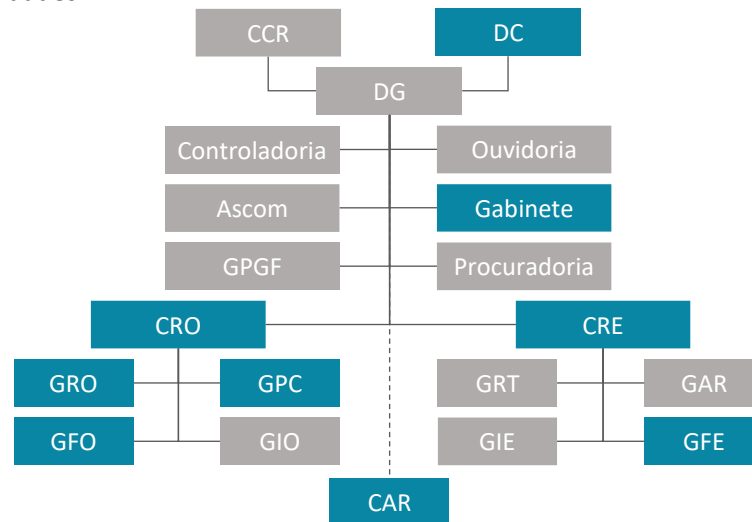
Os atores afetados diretamente pelos problemas regulatórios podem ser reunidos em três grupos, a saber: agência reguladora (Arsaie-MG), prestadores e usuários. Para a agência, os problemas abrangem a tramitação de não conformidades nos setores indicados na Figura 3, alcançando cerca de 50 servidores,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

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

No caso dos prestadores, os impactos se estendem a quatro empresas: Copasa MG<sup>1</sup>, Copanor<sup>2</sup>, Samotracia<sup>3</sup> e Sanarj<sup>4</sup>. Os procedimentos executados pelos prestadores no âmbito dos processos fiscalizatório, sancionatório e de celebração e acompanhamento do TAC que seriam impactados são:

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

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



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

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

| Prestador  | Nº de municípios atendidos |                       | População na área de concessão |                       |
|------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
|            | Abastecimento de água      | Esgotamento sanitário | Abastecimento de água          | Esgotamento sanitário |
| Copasa MG  | 583                        | 224                   | 11.507.476                     | 8.306.386             |
| Copanor    | 78                         | 58                    | 229.502                        | 135.077               |
| Sanarj     | [Araújos] 1                | [Araújos] 1           | 8.229                          | 7.899                 |
| Samotrácia | [Nova Lima] 1              | [Nova Lima] 1         | Sem informações                | Sem informações       |

Fonte: dados referentes ao ano de 2021 divulgados pelo [SNIS](#).

<sup>1</sup> Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG);

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

<sup>3</sup> Atendo ao município de Nova Lima.

<sup>4</sup> Concessionária de Saneamento Básico de Araújos (Sanarj).

## 4 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

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

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

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

- Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE), conforme art. 19, inciso I, alínea c, e inciso V;
- Gerência de Regulação Tarifária (GRT), conforme art. 20, incisos VII e X;
- Gerência de Ativos Regulatórios (GAR), conforme art. 22, inciso VII;
- Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO), conforme art. 24, inciso I, alínea a; e
- Gerência de Regulação Operacional (GRO), conforme art. 25, inciso I.

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

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

## 5 OBJETIVOS

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

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

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

## 6 POSSÍVEIS ALTERNATIVAS

As possíveis alternativas propostas para solução dos seis problemas regulatórios identificados no item 2.3 estão apresentadas na Tabela 4. Para todos os problemas regulatórios foi considerada a alternativa de inação (opção C), entendendo-se que, apesar de a manutenção dos procedimentos atuais gerar entrave significativo para os processos regulatórios, é possível, embora indesejável, manter tal situação.

Os problemas regulatórios relacionados à revisão da gravidade de NCs (nº 3) e à revisão do prazo de correção de NCs (nº 4) possuem apenas 2 alternativas, uma vez que não foram identificadas outras opções proporcionais, razoáveis e suficientes para o enfrentamento do problema. O detalhamento das alternativas propostas é apresentado no Anexo A.

Tabela 4. Possíveis alternativas para solução dos problemas regulatórios

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

## 7 POSSÍVEIS IMPACTOS DAS ALTERNATIVAS

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

Tabela 5. Principais impactos para as alternativas propostas

| Alternativas  | Impactos  | Sinal | Frequência | Custo ou benefício |
|---|---|-------|------------|--------------------|
| <b>Problema 1: Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários</b>                                 |   |       |            |                    |
| 1-A. Alterar regras de tramitação de processos.   | Necessidade de publicação de resolução.   | -     | baixa      | grande             |
|   | Prevenção do trâmite de recomendações, as quais não possuem fluxo completo.   | +     | média      | pequeno            |
|   | Maior eficiência ao não receber ações corretivas na forma de MN, RAC e TAC para NCs sem prazo de correção.          | +     | média      | médio              |
|   | Redução da arrecadação de multas por reincidência.  | -/+   | média      | médio              |
|   | Maior eficiência com o não recebimento de TAC para infrações de impacto relativamente baixo.                        | +     | média      | pequeno            |
|   | Tramitação em apenas uma plataforma digital.  | +     | alta       | grande             |
|   | Aumento da capacidade de coleta de dados para fiscalização.   | +     | alta       | médio              |
|   | Aumento do risco de divulgação de informações sigilosas por terceiros   | -     | baixa      | grande             |
|   | Aumento da arrecadação de multas por atraso no pagamento.   | -/+   | média      | pequeno            |
|   | Redução da arrecadação de multas devido a alteração no cálculo da abrangência.                                      | -/+   | alta       | grande             |
| 1-B. Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a alteração nos procedimentos de tramitação de processos. | Dispensa de publicação de resolução.  | +     | baixa      | grande             |
|   | Registro equivocado de recomendações no AF.   | -     | baixa      | pequeno            |
|   | Gasto de recursos para análise de ações corretivas propostas em MN, RAC e TAC para NCs sem prazo de correção.       | -     | baixa      | médio              |
|   | Ocorrência de reincidência quando houver mais de uma localidade ou mais de um sistema fiscalizado simultaneamente.  | -/+   | média      | médio              |
|   | Gasto de recursos para análise de TAC para infrações de impacto relativamente baixo.                                | -     | média      | pequeno            |
|   | Descumprimento de prazos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.                               | -     | baixa      | grande             |
|   | Omissão na tramitação de documentos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.                    | -     | baixa      | grande             |
|   | Emissão equivocada de multas em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.                           | -     | baixa      | grande             |
|   | Menor capacidade de coleta de dados para fiscalização   | -     | alta       | médio              |
|   | Menor do risco de divulgação de informações sigilosas por terceiros   | +     | baixa      | grande             |
|   | Manter isenção de juros de mora para pagamentos realizados no decorrer do próprio mês que incidiram os vencimentos. | -/+   | média      | pequeno            |
| Manter abrangência de NCs em 100%, exceto para NCs 16, 17, 18, 64, 65 e 66.   | -/+   | alta  | grande     |                    |
| 1-C. Inação.  | Dispensa de publicação de resolução.  | +     | baixa      | grande             |
|   | Ineficiência na tramitação de recomendações não atendidas.  | -     | média      | pequeno            |

| Alternativas | Impactos  | Sinal | Frequência | Custo ou benefício |
|--------------|---|-------|------------|--------------------|
|              | Ineficiência no recebimento de ações corretivas na forma de MN, RAC e TAC para NCs sem prazo de correção.           | -     | média      | médio              |
|              | Ocorrência de reincidência quando houver mais de uma localidade ou mais de um sistema fiscalizado simultaneamente.  | -/+   | média      | médio              |
|              | Recebimento de TAC para infrações de impacto relativamente baixo.   | -     | média      | pequeno            |
|              | Descumprimento de prazos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.                               | -     | média      | grande             |
|              | Omissão na tramitação de documentos em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.                    | -     | média      | grande             |
|              | Emissão equivocada de multas em decorrência de tramitação em várias plataformas digitais.                           | -     | média      | grande             |
|              | Menor capacidade de coleta de dados para fiscalização   | -     | alta       | médio              |
|              | Menor do risco de divulgação de informações sigilosas por terceiros   | +     | baixa      | grande             |
|              | Manter isenção de juros de mora para pagamentos realizados no decorrer do próprio mês que incidiram os vencimentos. | -/+   | média      | pequeno            |
|              | Manter abrangência de NCs em 100%, exceto para NCs 16, 17, 18, 64, 65 e 66.   | -/+   | alta       | grande             |

| Problema 2: Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução      |   |     |       |         |
|---|---|-----|-------|---------|
| 2-A. Alterar prazos de tramitação de processos.                                   | Necessidade de publicação de resolução.   | -   | baixa | grande  |
|   | Risco de descumprimento de prazos definidos para determinadas etapas de tramitação. | +   | alta  | médio   |
|   | Menor arrecadação de multas por reincidência.                                       | -/+ | baixa | pequeno |
|   | Aumento do prazo para apreciação de recurso pela CAR.                               | +   | baixa | médio   |
|   | Aumento do número de propostas de TAC.  | +   | baixa | médio   |
|   | Fixação de prazo para adesão ou não do prestador ao TAC aprovado pela DC.           | +   | média | médio   |
| 2-B. Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a redução dos prazos de | Dispensa de publicação de resolução.  | +   | baixa | grande  |
|   | Prazo para tramitação para determinadas etapas acima do necessário.                 | -   | alta  | pequeno |
|   | Maior arrecadação de multas por reincidência.                                       | -/+ | baixa | pequeno |
|   | Alocação de servidor(es) para a CAR.  | -/+ | alta  | médio   |
|   | Menor número de propostas de TAC.   | -   | baixa | médio   |

|   |  |     |       |         |
|---|--|-----|-------|---------|
| tramitação para etapas consideradas morosas e a designação de mais pessoas como responsáveis para as etapas que requerem aumento de prazos. | Descumprimento de prazo para adesão ou não do prestador ao TAC aprovado pela DC. | -   | baixa | médio   |
| 2-C. Inação.  | Dispensa de publicação de resolução.   | +   | baixa | grande  |
|   | Prazo para tramitação para determinadas etapas acima do necessário.              | -   | alta  | pequeno |
|   | Maior arrecadação de multas por reincidência.                                    | -/+ | baixa | pequeno |
|   | Perda de prazo para apreciação de recurso pela CAR.                              | -   | baixa | médio   |
|   | Menor número de propostas de TAC.  | -   | baixa | médio   |
|   | Demora na adesão ou não do prestador ao TAC aprovado pela DC.                    | -   | média | médio   |

| Problema 3: Revisão da gravidade de NCs               |  |     |       |        |
|---|--|-----|-------|--------|
| 3-A. Alterar gravidade de NC tipificada em resolução. | Necessidade de publicação de resolução.  | -   | baixa | grande |
|   | Aumento do incentivo para correção de irregularidades para NC-05, NC-12 e NC-16. | +   | média | médio  |
|   | Aumento da arrecadação de multas para NC-05, NC-12 e NC-16.                      | -/+ | média | médio  |
| 3-C. Inação.  | Dispensa de publicação de resolução.   | +   | baixa | grande |
|   | Menor incentivo para correção de irregularidades para NC-05, NC-12 e NC-16.      | -   | média | médio  |

| Problema 4: Revisão do prazo de correção de NCs               |  |     |       |        |
|---|--|-----|-------|--------|
| 4-A. Alterar prazo de correção de NC tipificada em resolução. | Necessidade de publicação de resolução.                                    | -   | baixa | grande |
|   | Aumento da execução de ações corretivas monitoradas para NC-48.            | +   | alta  | grande |
|   | Redução da arrecadação de multas para NC-48.                               | -/+ | alta  | grande |
| 4-C. Inação.  | Dispensa de publicação de resolução.                                       | +   | baixa | grande |
|   | Inexistência de possibilidade para correção de irregularidades para NC-48. | -   | alta  | grande |

| Problema 5: NCs desnecessárias                                 |  |   |       |         |
|--|--|---|-------|---------|
| 5-A. Excluir NC tipificada em resolução.                       | Necessidade de publicação de resolução.                          | - | baixa | grande  |
|  | Simplificação da lista de condutas irregulares.                  | + | média | pequeno |
|  | Redução do risco de vinculação de constatações a mais de uma NC. | + | média | médio   |
| 5-B. Recomendar para fiscais da agência que não utilizem a NC. | Dispensa de publicação de resolução.                             | + | baixa | grande  |
|  | Tipificação equivocada de condutas irregulares.                  | - | baixa | médio   |
| 5-C. Inação.   | Dispensa de publicação de resolução.                             | + | baixa | grande  |



|  |   |   |       |         |
|--|---|---|-------|---------|
|  | Tipificação desnecessária de condutas irregulares.                                | - | média | pequeno |
|  | Questionamento sobre constatações passíveis de serem vinculadas a mais de uma NC. | - | média | médio   |

| Problema 6: Conduta irregular não tipificada como NC  |  |   |       |        |
|---|--|---|-------|--------|
| 6-A. Tipificar nova NC em resolução.  | Necessidade de publicação de resolução.  | - | baixa | grande |
|   | Aumento da quantidade e da abrangência temática de não conformidades que podem ser detectadas. | + | média | médio  |
| 6-B. Recomendar para fiscais da agência que incluam no Relatório de Fiscalização recomendações para condutas irregulares não tipificadas como NC e recomendar para os prestadores a correção. | Dispensa de publicação de resolução.   | + | baixa | grande |
|   | Não acompanhamento da correção de condutas irregulares indicadas como recomendações no RF.     | - | média | médio  |
| 6-C. Inação.  | Dispensa de publicação de resolução.   | + | baixa | grande |
|   | Não autuação por ausência de conduta irregular tipificada como NC.                             | - | média | médio  |

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

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

## 8 COMPARAÇÃO DAS ALTERNATIVAS

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

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

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



Tabela 6. Comparação dos impactos das alternativas propostas

| Problema   | Nº  | Alternativas   | Impacto |
|--|-----|--|---------|
| Problema 1: Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários | 1-A | Alterar regras de tramitação de processos.   | 17      |
|  | 1-B | Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a alteração nos procedimentos de tramitação de processos.   | -14     |
|  | 1-C | Inação.  | -26     |
| Problema 2: Prazos indefinidos ou incompatíveis com a capacidade de execução | 2-A | Alterar prazos de tramitação de processos.   | 11      |
|  | 2-B | Recomendar para equipes da agência e dos prestadores a redução dos prazos de tramitação para etapas consideradas morosas e a designação de mais pessoas como responsáveis para as etapas que requerem aumento de prazos. | -4      |
|  | 2-C | Inação.  | -8      |
| Problema 3: Gravidade de NC inadequada                                       | 3-A | Alterar gravidade de NC tipificada em resolução.   | 1       |
|  | 3-C | Inação.  | -1      |
| Problema 4: Prazo de correção de NC inadequado                               | 4-A | Alterar prazo de correção de NC tipificada em resolução.   | 6       |
|  | 4-C | Inação.  | -6      |
| Problema 5: NC desnecessária   | 5-A | Excluir NC tipificada em resolução.  | 3       |
|  | 5-B | Recomendar para fiscais da agência que não utilizem a NC.  | 1       |
|  | 5-C | Inação.  | -3      |
| Problema 6: Conduta irregular não tipificada como NC                         | 6-A | Tipificar nova NC em resolução.  | 1       |
|  | 6-B | Recomendar para fiscais da agência que incluam no Relatório de Fiscalização recomendações para condutas irregulares não tipificadas como NC e recomendar para os prestadores a correção.                                 | -1      |
|  | 6-C | Inação.  | -1      |

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

## 9 ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO

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

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

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

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

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

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

## 10 CONCLUSÃO

Considerando os problemas identificados, as informações disponíveis, as contribuições recebidas nas consultas interna e pública realizadas pela agência em 2022 e a AIR, recomenda-se a adoção das seguintes alternativas:

- Alterar regras de tramitação de processos (alternativa 1-A);
- Alterar prazos de tramitação de processos (alternativa 2-A);
- Alterar gravidade de quatro NCs (alternativa 3-A);
- Alterar prazo de correção de seis NCs (alternativa 4-A);
- Excluir 12 NCs (alternativa 5-A); e
- Tipificar 10 novas NCs (alternativa 6-A).

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

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

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

## ANEXO

### Anexo A: Detalhamento das alternativas propostas

#### Problema 1: Processos imprecisos, incompletos, incoerentes ou desnecessários

Alternativa 1-A: Alterar regras de tramitação de processos:

- a) Excluir o termo determinações, visto que a não conformidade já indica o fato que deve ser regularizado pelo prestador de serviços para cumprir referência legal no prazo previsto em resolução;
- b) Excluir recomendações e tramitar apenas ocorrências caracterizadas como não conformidades e situações de emergência;
- c) Não permitir propostas de ações corretivas nas fases de manifestação, RAC e TAC quando se tratar de NC sem prazo de correção (N/A);
- d) Apurar reincidências por tipo de serviço e por localidade, quando se tratar de fiscalização operacional, e por tipo de serviço e por município, quando se tratar de fiscalização econômica;
- e) Não permitir proposta de TAC para NC com sanção de advertência;
- f) Exigir a tramitação via SIR sempre que o sistema estiver disponível;
- g) Permitir que a coleta de informações para fiscalização seja realizada pelo titular dos serviços regulados, com anuência do prestador;
- h) Incluir a possibilidade de despacho saneador para vício não sanável;
- i) Permitir aplicar juros na multa em caso de atraso de pagamento no próprio mês;
- j) Calcular a abrangência da infração individualmente para cada localidade quando se tratar de fiscalização operacional.

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

- a) Não registrar determinações no Relatório de Fiscalização e no Auto de Fiscalização (GFO e GFE);
- b) Não registrar recomendações no Auto de Fiscalização (GFO e GFE);
- c) Recusar propostas de ações corretivas nas fases de manifestação, RAC e TAC quando se tratar de NC sem prazo de correção (N/A) (GPC, GRO e GFE);
- d) Manter apuração de reincidências por município em fiscalizações operacionais (GFO);
- e) Recusar proposta de TAC para NC com sanção de advertência (GRO, CRO, GFE, CRE e DG);
- f) Recomendar a tramitação via SIR sempre que o sistema estiver disponível (todos);
- g) Não regulamentar a coleta de informações para fiscalização realizada pelo titular dos serviços regulados (todos);
- h) Recomendar emissão de despacho saneador em caso de vício não sanável (CRO, CRE e DG);
- i) Recomendar ao prestador de serviços realizar pagamento da multa até a data de vencimento (DG);
- j) Manter a abrangência da infração em 100% quando se tratar de fiscalização operacional (GFO).

Alternativa 1-C: Inação:

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

- g) Não regulamentar a coleta de informações para fiscalização realizada pelo titular dos serviços regulados;
- h) Não regulamentar despacho saneador para vício não sanável;
- i) Não aplicar juros na multa em caso de atraso de pagamento no próprio mês;
- j) Manter a abrangência da infração em 100% quando se tratar de fiscalização operacional.

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

Alternativa 2-A: Definir e alterar prazos de tramitação de processos em resolução:

- a) Emitir Termo de Notificação em até 35 dias úteis (definição);
- b) Emitir Relatório de Fiscalização em até 35 dias úteis (redução);
- c) Emitir Parecer Técnico da Manifestação em até 30 dias úteis (definição);
- d) Emitir Parecer Técnico do RAC em até 30 dias úteis (definição);
- e) Emitir Auto de Infração em até 20 dias úteis (definição);
- f) Emitir Parecer Técnico sobre Recurso (CAR): de 20 dias corridos para 20 dias úteis (aumento);
- g) Propor TAC (prestador): de 5 dias úteis para 15 dias úteis (aumento);
- h) Adesão ao TAC aprovado pela DC (prestador) em até 10 dias úteis (definição);
- i) Permitir caracterizar reincidência caso, na data da autuação, o processo anterior tiver sido encerrado nos últimos 2 anos.

Observação: considerando processos tramitados no SIR até 15/12/2022, o prazo médio de emissão de relatório de fiscalização foi de 24 dias corridos, menor que o previsto em resolução.

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

- a) Recomendar às equipes GFO e GFE que emitam Termo de Notificação em até 35 dias úteis;
- b) Recomendar às equipes da GFO e GFE que emitam Relatório de Fiscalização em até 30 dias úteis;
- c) Recomendar às equipes da GPC e GFE que emitam Parecer Técnico de Manifestação em até 30 dias úteis;
- d) Recomendar às equipes da GPC e GFE que emitam Parecer Técnico de RAC em até 30 dias úteis;
- e) Recomendar que a CRO e CRE emitam Auto de Infração em até 20 dias úteis;
- f) Designar mais pessoas para a CAR para que os Pareceres Técnicos sobre Recurso possam ser emitidos em até 20 dias corridos;
- g) Manter prazo para que o prestador proponha TAC em até 5 dias úteis; e
- h) Recomendar ao prestador que avalie a adesão ao TAC aprovado pela DC em até 10 dias úteis;
- i) Manter a caracterização da reincidência caso, na data da autuação, o processo anterior tiver sido encerrado nos últimos 4 anos.

Alternativa 2-C: Inação:

- a) Não definir prazo e envio de Termo de Notificação;
- b) Não definir prazo de emissão de Relatório de Fiscalização;
- c) Não definir prazo de emissão de Parecer Técnico de Manifestação;
- d) Não definir prazo de emissão de Parecer Técnico e RAC;
- e) Não definir prazo de emissão de Auto de Fiscalização;
- f) Manter prazo para que a CAR emita Parecer Técnico sobre Recurso em até 20 dias corridos;
- g) Manter prazo para que o prestador proponha TAC em até 5 dias úteis;
- h) Não definir prazo para que o prestador adira ao TAC aprovado pela DC;

- i) Manter a caracterização da reincidência caso, na data da autuação, o processo anterior tiver sido encerrado nos últimos 4 anos.

### Problema 3: Revisão da gravidade de NCs

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

- a) NC-12 Deixar de apresentar nas faturas de serviços informação exigida por normas ou disponibilizar informação em desacordo com normas: de advertência para leve.
- b) NC-16 Deixar de remeter informação solicitada por meio oficial pela Arsaie-MG, remetê-la de maneira incompleta, com conteúdo divergente de outros registros do prestador ou fora do prazo estabelecido: de advertência para leve.
- c) NC-17 Deixar de remeter informação com envio previsto em normas, remetê-la de maneira incompleta, com conteúdo divergente de outros registros do prestador ou fora do prazo estabelecido: de leve para média.
- d) NC-32 Deixar de adotar medidas de segurança e prevenção de acidentes conforme exigido em normas: de advertência para leve.

Observação: considerando processos tramitados no SIR até 15/12/2022, juntas, NC-05, NC-12 e NC-16 representam 5,0% de todas as constatações. A NC-16 é a sexta NC com mais constatações (173).

Alternativa 3-C: Inação:

- a) NC-12: manter gravidade advertência.
- b) NC-16: manter gravidade advertência.
- c) NC-17: manter gravidade leve.
- d) NC-32: manter gravidade advertência.

### Problema 4: Revisão de prazo de correção de NCs

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

- a) NC-01 Deixar de manter estrutura de atendimento, presencial ou remoto, para o recebimento de manifestações de usuários conforme exigências normativas: de médio (90) para longo (180).
- b) NC-05 Deixar de oferecer atendimento ao usuário para o recebimento de manifestações conforme canais de comunicação, frequência e procedimentos estabelecidos em normas: de longo (180) para médio (90).
- c) NC-07 Deixar de fornecer aos pelos usuários que prestam serviços essenciais à população, quando solicitado, água potável em caráter de emergência nos casos de paralisação no abastecimento de água com duração superior a 12 (doze) horas: de urgente (15) para sem prazo de correção (N/A).
- d) NC-48 Deixar de cumprir os padrões de potabilidade conforme exigências normativas: de N/A para médio (90).
- e) NC-50 Deixar de efetuar e registrar a limpeza e desinfecção de reservatório de distribuição de água para consumo humano conforme exigências normativas: de N/A para médio (90).
- f) NC-60 Descumprir os padrões de lançamento para efluentes de estações de tratamento de esgoto conforme exigências normativas: de N/A para médio (90).

Observação: considerando processos tramitados no SIR até 15/12/2022, a NC-48 representa 5,7% de todas as constatações. É a quinta NC com mais constatações (204).

Alternativa 4-C: Inação.

- a) NC-01: manter Médio (90).

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

#### **Problema 5: NC desnecessária**

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

- a) Excluir NC-02 Deixar de oferecer estrutura de atendimento ao público em local de fácil acesso e adotar NC-01 quando necessário.
- b) Excluir NC-09 Deixar de manter registro de manifestações de usuários conforme exigências normativas e adotar NC-15 quando necessário.
- c) Excluir NC-13 Deixar de enviar ou enviar plano de racionamento fora dos padrões estabelecidos em normas e adotar NC-17 quando necessário.
- d) Excluir NC-20 Deixar de manter croquis e cadastros técnicos de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário conforme exigido em normas e adotar NC-15 quando necessário.
- e) Excluir NC-22 Deixar de manter plano de emergência e contingência conforme exigido em normas e adotar NC-15 quando necessário.
- f) Excluir NC-34 Deixar de manter nas unidades operacionais documentos ou informações necessárias às atividades conforme exigido em normas e adotar NC-15 quando necessário.
- g) Excluir NC-51 Deixar de identificar amostras ou resultados de análises de monitoramento conforme exigido em normas e adotar NC-46 quando necessário.
- h) Excluir NC-62 Quando do descumprimento das condições e padrões de lançamento de efluentes, deixar de apresentar informações exigidas em normas e adotar NC-17 quando necessário.
- i) Excluir NC-25 Dispor de instalações elétricas vulneráveis, insuficientes ou inadequadas e adotar NC-32 quando necessário.
- j) Excluir NC-28 Deixar de manter as tampas de inspeção de reservatório de distribuição de água para consumo humano devidamente trancadas ou mantê-las em más condições e adotar NC-29 ou NC-31 quando necessário.
- k) Excluir NC-38 Dispor de área de dosagem de cloro gasoso que não ofereça condições de segurança ou não atenda às exigências normativas e adotar NC-32 quando necessário.
- l) Excluir NC-45 Deixar de manter práticas de organização, conservação, higiene e assepsia no laboratório e adotar NC-31 quando necessário.

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

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

Alternativa 5-C: Inação:

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

#### **Problema 6: Conduta irregular não tipificada como NC**

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



Tabela 7. Novas NCs propostas.

| Conduta  | Gravidade   | Referência legal   | Prazo (dias úteis) |
|--|-------------|--|--------------------|
| <b>Grupo atendimento ao público</b>  |             |  |                    |
| Deixar de manter unidade organizacional de ouvidoria conforme exigido em normas.   | Gravíssima  | Res. Arsaie-MG nº 151/2021 (art. 5º).  | Especial (540)     |
| Deixar de informar ao usuário, quando solicitado, o número do protocolo de atendimento ou deixar de encaminhá-lo conforme exigências normativas.   | Advertência | Res. Arsaie-MG nº 94/2017 (art. 8º, art. 16); Res. Arsaie-MG nº 151/2021 (art. 17).  | Urgente (15)       |
| Deixar de responder a manifestações de maneira formal, contendo as providências a serem adotadas, os prazos para atendimento e as justificativas para o caso de não atendimento, conforme exigido em normas. | Leve        | Res. Arsaie-MG nº 94/2017 (art. 11); Res. Arsaie-MG nº 151/2021 (art. 20).   | Urgente (15)       |
| <b>Grupo operação em geral</b>   |             |  |                    |
| Deixar de manter destinação final ambientalmente adequada dos resíduos gerados em processos de tratamento de água ou de tratamento de esgoto, conforme legislação pertinente.                                | Média       | Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (art. 55); Res. Arsaie-MG nº 130/2019 (art. 61); DN Copam nº 96/2006; DN Copam nº 217/2017; DN Copam nº 245/2022. | Longo (180)        |
| <b>Grupo abastecimento de água</b>   |             |  |                    |
| Descumprir os prazos para correção de vazamento de água.   | Média       | Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (art. 106).   | Médio (90)         |
| <b>Controle da qualidade da água</b>   |             |  |                    |
| Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise mensal, bimestral e trimestral                                | Gravíssima  | Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.  | Longo (180)        |
| Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise semestral e anual   | Gravíssima  | Res. Arsaie-MG nº 129/2019 (arts. 108, § 1º); Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017.  | Especial (540)     |
| <b>Grupo esgotamento sanitário</b>   |             |  |                    |
| Lançar efluente sanitário sem tratamento, considerando exigências legais e contratuais.  | Gravíssima  | Res. Arsaie-MG nº 130/2019 (arts. 3º, 24); Res. Arsaie-MG nº 131/2019 (art. 5º); Lei nº 11.445/2007 (art. 11-B, caput, §§ 3º e 7º).          | Especial (540)     |
| Descumprimento da meta do indicador de número máximo de ocorrências de extravasamentos de esgoto.  | Média       | Res. Arsaie-MG nº 130/2019 (art. 39)   | Médio (90)         |
| Descumprir os prazos para correção de extravasamento de esgoto.  | Média       | Res. Arsaie-MG nº 130/2019 (art. 25, incisos I e II).  | Médio (90)         |

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

- Deixar de manter unidade organizacional de ouvidoria conforme exigido em normas;
- Deixar de informar ao usuário, quando solicitado, o número do protocolo de atendimento ou deixar de encaminhá-lo conforme exigências normativas;



- c) Deixar de responder a manifestações de maneira formal, contendo as providências a serem adotadas, os prazos para atendimento e as justificativas para o caso de não atendimento, conforme exigido em normas;
- d) Deixar de manter destinação final ambientalmente adequada dos resíduos gerados em processos de tratamento de água ou de tratamento de esgoto, conforme legislação pertinente;
- e) Descumprir os prazos para correção de vazamento de água;
- f) Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise mensal, bimestral e trimestral;
- g) Deixar de cumprir o plano de amostragem para controle da qualidade da água conforme norma vigente para os parâmetros com frequência de análise semestral e anual;
- h) Lançar efluente sanitário sem tratamento, considerando exigências legais e contratuais;
- i) Descumprimento da meta do indicador de número máximo de ocorrências de extravasamentos de esgoto; e
- j) Descumprir os prazos para correção de extravasamento de esgoto.

Alternativa 6-C: Inação.