

Relatório Técnico GRO nº 003/2023

Avaliação dos Resultados da Agenda Regulatória 2022

16 de novembro de 2023

Diretoria Colegiada

Laura Serrano (Diretora Geral)
Deborah Aparecida Alves de Carvalho Pereira
Samuel Alves Barbi Costa

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

Amanda de Campos Nascimento

Gerência de Regulação Operacional (GRO)

Manuela Rocha Goes Soares (Estagiária)
Mayara Milaneze Altoé Bastos (Analista fiscal e de regulação)
Misael Dieimes de Oliveira (Gerente)
Thais Souza Medeiros (Assessora)

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 003/2023: Avaliação dos resultados da Agenda Regulatória 2022. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2023.

SUMÁRIO

1	A Agenda Regulatória.....	3
2	Planejamento, execução e monitoramento.....	3
3	Temas Regulatórios.....	4
	3.1 Juros sobre obras em andamento (JOA)	4
	3.2 4ª Revisão Tarifária Periódica da Copanor	4
	3.3 Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PRPDI)	5
	3.4 Cobrança indevida e compensações aos usuários	5
	3.5 Homologação de requisitos técnicos de medição individualizada de água	5
	3.6 Homologação de documentos para sanções aos usuários	6
	3.7 Qualidade do atendimento oferecido pelos prestadores de serviços.....	6
	3.8 Revisão da Resolução nº 133/2019	7
4	Considerações finais.....	8

1 A Agenda Regulatória

A [Agenda Regulatória](#) (AR) da Arsae-MG é um **instrumento de planejamento** para discussão e revisão de temas regulatórios. Tais **temas regulatórios** consistem em aspectos delimitados da regulação da prestação dos serviços sobre os quais ainda não há diretrizes claras para atuação, assuntos complexos que necessitam ser analisados detalhadamente ou ainda aspectos que carecem de revisão.

A Agenda Regulatória é vinculada ao [Planejamento Estratégico](#) da Arsae-MG e alinhada aos objetivos estratégicos de processos internos e aos valores **excelência técnica, inovação e transparência**. Ela permite aperfeiçoar a governança regulatória, proporcionando maior confiabilidade, previsibilidade e estabilidade no ambiente regulado.

Este relatório visa apresentar um breve resumo dos principais resultados alcançados com a conclusão da Agenda Regulatória 2022.

2 Planejamento, execução e monitoramento

A avaliação dos temas da Agenda Regulatória tem como finalidades:

- 1) Consolidar conhecimentos;
- 2) Orientar o posicionamento da agência reguladora, de prestadores, titulares e da sociedade;
- 3) Criar, revisar e/ou concluir processos regulatórios; e
- 4) Criar, revisar e/ou revogar dispositivos normativos.

O planejamento da Agenda Regulatória 2022 foi realizado pela Gerência de Regulação Operacional (GRO) e incluiu a realização de Consulta Interna (de 10 a 20 de dezembro de 2021), da [Consulta Pública nº 26/2021](#) (de 10 de janeiro a 09 de fevereiro de 2022) e a apresentação da proposta para a Diretoria Colegiada da Arsae-MG, consolidada na [Nota Técnica GRO nº 007/2021](#) e apresentada na Tabela 1.

Tabela 1. Temas da Agenda Regulatório 2022

Nº	Tema	Unidade responsável
1	Juros sobre obras em andamento (JOA)	GAR
2	4ª Revisão Tarifária Periódica da Copanor	GRT
3	Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PRPDI)	GRT
4	Cobrança Indevida e Compensações aos Usuários	GFE
5	Homologação dos requisitos técnicos de Medição Individualizada de Água	GRO
6	Homologação de documentos para sanções aos usuários	GRO
7	Qualidade do atendimento oferecido pelos prestadores de serviços	GRO
8	Revisão da Resolução nº 133/2019	GRO

A condução dos estudos dos temas de cunho econômico-financeiro ficou a cargo de unidades específicas, como a Gerência de Ativos Regulatórios (GAR), a Gerência de Regulação Tarifária (GRT) e a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE). De acordo com a natureza dos temas, outros setores da Arsae-MG também foram acionados para participação pontual nos estudos.

O monitoramento de todos os estudos foi realizado pela GRO, que recebeu bimestralmente os cronogramas de atividades de cada tema elaborado pelas unidades responsáveis. As informações recebidas foram utilizadas para cálculo do indicador “taxa de cumprimento da Agenda Regulatória”, o qual é parte do [Planejamento Estratégico](#) da Arsae-MG para o ano de 2022.

3 Temas Regulatórios

A seguir são apresentados os principais resultados de cada tema da Agenda Regulatória 2022.

3.1 Juros sobre obras em andamento (JOA)

Em geral, a remuneração por investimentos realizados só acontece a partir de ativos já constituídos e que estão em operação. No entanto, ao imobilizar recursos por um determinado período até a conclusão do projeto ou início da operação (momento a partir do qual passa a ser remunerado), o prestador de serviços incorre em custos financeiros. Os JOA são parte da remuneração a que o prestador de serviços tem direito a partir da mobilização de recursos para a construção de ativos. No art. 38 do anexo II da [Resolução Arsaie-MG nº 154/2021](#) está previsto que a Arsaie-MG estabelecerá ao longo do ciclo tarifário uma metodologia para o reconhecimento dos JOA após realização de consulta pública.

Ao longo do desenvolvimento do tema foram realizadas a [Consulta Pública nº 33](#), entre 10 de novembro e 10 de dezembro de 2022, e a [Audiência Pública nº 44](#), no dia 28 de novembro de 2022, ambas documentadas no Relatório Técnico GAR nº 002/2023. Ao final do processo foram publicados os seguintes produtos:

- [Resolução Arsaie-MG nº 178/2023](#): Estabelece a metodologia para o cálculo de Juros sobre Obras em Andamento (JOA) da Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa-MG;
- Nota Técnica GAR nº 002/2022: Metodologia para cálculo de Juros sobre Obras em Andamento (JOA) da Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa MG.

3.2 4ª Revisão Tarifária Periódica da Copanor

A Revisão Tarifária Periódica (RTP) consiste na reavaliação das condições econômico-financeiras da prestação dos serviços e do mercado consumidor do prestador com o intuito de estabelecer as novas tarifas a serem aplicadas considerando a cobertura de custos em regime de eficiência, a remuneração dos investimentos realizados com recursos onerosos, os incentivos à expansão e qualidade dos serviços prestados e a capacidade de pagamento dos usuários.

Ao longo do desenvolvimento do tema foram realizadas as seguintes etapas para participação social:

- [Consulta Pública nº 27](#): entre 16 de março e 11 de abril de 2022, documentada no Relatório Técnico CRE nº 001/2022 – Contribuições à Consulta Pública 27/2022 e à Audiência Pública 39/2022 – 2ª Fase da 4ª Revisão Tarifária Periódica da Copanor – Metodologias;
- [Audiência Pública nº 39](#): realizada virtualmente no dia 04 de abril de 2022;
- [Consulta Pública nº 29](#): entre 30 de abril e 30 de maio de 2022, documentada no Relatório Técnico CRE nº 003/2022 – Contribuições à Consulta Pública 29/2022 e à Audiência Pública 41/2022 – Resultados da 4ª Revisão Tarifária da Copanor; e
- [Audiência Pública nº 41](#): realizada presencialmente no dia 11 de maio de 2022 no município de Teófilo Otoni.

Ao final do processo foram publicados os seguintes produtos:

- [Resolução Arsaie-MG nº 174/2022](#): autoriza a Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A (Copanor) a aplicar aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados as tarifas constantes do Anexo I desta Resolução e dá outras providências;

- [Nota Técnica CRE nº 008/2022](#): Resultado da 4ª Revisão Tarifária Periódica da Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A – Copanor.

3.3 Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PRPDI)

Na 2ª Revisão Tarifária Periódica da Copasa MG, o art. 21 do anexo II da [Resolução nº Arsae-MG nº 154/2021](#) instituiu o Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PRPDI) com o objetivo de incentivar o aumento dos investimentos dos prestadores regulados na área. Este programa especial estabelece um montante, em termos percentuais, da receita tarifária de aplicação (oriunda das tarifas) para que o prestador de serviço possa financiar projetos de PDI no setor de saneamento básico. Segundo a mesma resolução (§ 2º do art. 21), foi prevista a instituição de um manual técnico para o programa por meio de resolução normativa.

Ao longo do desenvolvimento do tema foram realizadas a [Consulta Pública nº 28](#), entre 29 de março e 29 de abril de 2022, e a [Audiência Pública nº 40](#) (virtual), no dia 11 de abril de 2022, ambas documentadas no [Relatório Técnico CRE nº 002/2022](#) – Respostas às Contribuições da Consulta Pública 28/2022. Ao final do processo foram publicados os seguintes produtos:

- [Resolução Arsae-MG nº 166/2022](#): Aprova o Manual Técnico do Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação em Serviços de Saneamento Básico da Arsae-MG e estabelece sua aplicação no âmbito da Copasa;
- [Manual Técnico CRE nº 001/2022](#).

3.4 Cobrança indevida e compensações aos usuários

Com o aumento do número de fiscalizações e identificação de cobranças indevidas, as devoluções de valores cobrados indevidamente têm alcançado patamares cada vez maiores. Para conferir maior transparência, segurança jurídica e homogeneidade processual foi necessário padronizar e normatizar esses processos. Esse tema já vinha sendo tratado desde a Agenda Regulatória 2021.

Ao longo do desenvolvimento do tema foram realizadas a [Consulta Pública nº 32](#), de 24 de outubro a 24 de novembro de 2022, e a [Audiência Pública nº 43](#) (virtual), no dia 18 de novembro de 2022, ambas documentadas no Relatório Técnico CRE/CRO nº 001/2023. Ao final do processo foram publicados os seguintes produtos:

- [Resolução Arsae-MG nº 184/2023](#): Consolida e estabelece normas gerais para ressarcimento de usuários no caso de devolução de valores cobrados indevidamente por prestadores regulados e fiscalizados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – Arsae-MG;
- Nota Técnica CRE/CRO nº 001/2023: Subsídios à normatização de compensações a usuários em decorrência de cobranças indevidas (publicado na página de consulta pública);
- Análise de Impacto Regulatório CRE/GFE nº 001/2023: Subsídios à normatização de compensações a usuários em decorrência de cobranças indevidas (publicado na página de consulta pública).

3.5 Homologação de requisitos técnicos de medição individualizada de água

A medição individualizada de água é aquela cuja leitura dos hidrômetros individuais é realizada pelo prestador de serviços, ou preposto do condomínio, com emissão de fatura pelo prestador para cada unidade usuária, mediante solicitação e cumprimento dos requisitos técnicos pelos usuários. Os requisitos técnicos para implementação da medição individualizada devem ser definidos pelo

prestador e submetidos à avaliação da Arsae-MG para homologação, conforme [Resolução Arsae-MG nº 131/2019](#), art. 104, § 2º. Esse tema já vinha sendo tratado desde a Agenda Regulatória 2021.

Ao final do processo foram publicados os seguintes produtos:

- [Resolução Arsae-MG nº 169/2022](#): Homologa documentos que contém os requisitos técnicos para a instalação e realização da medição individualizada de água apresentados pela Copasa MG e pela Copanor;
- [Parecer Técnico GRO nº 010/2022](#): Homologação de Requisitos Técnicos para Instalação e Realização de Medição Individualizada de Água;
- 14 anexos contendo os requisitos técnicos para a instalação e realização da medição individualizada de água elaborados pela Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG) e pela Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste De Minas Gerais S. A. (Copanor).

3.6 Homologação de documentos para sanções aos usuários

Na [Resolução Arsae-MG nº 149/2021](#) são tipificadas as condutas irregulares cometidas pelos usuários de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e são estabelecidos os procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções pelos prestadores regulados. Para tal, é prevista a apresentação pelo prestador e homologação pela Arsae-MG dos seguintes documentos:

- Modelo de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), conforme art. 7º;
- Classificação das condutas irregulares, conforme art. 13, § 7º; e
- Tabela com os valores das sanções, conforme art. 14, § 1º.

Esse tema já vinha sendo tratado desde a Agenda Regulatória 2021. Ao final da Agenda Regulatória 2022 foram publicados os seguintes produtos:

- [Resolução Arsae-MG nº 170/2022](#): Homologa documentos necessários à fiscalização e à aplicação de sanções pela Copasa MG e pela Copanor.
- [Parecer Técnico GRO/GRT nº 01/2022](#): Homologação de Documentos para Sanções a Usuários;
- 7 anexos contendo documentos homologados.

3.7 Qualidade do atendimento oferecido pelos prestadores de serviços

No ano de 2020, Copasa e Copanor, devido à pandemia de Covid-19, restringiram o acesso às suas agências, as quais passaram a atender apenas usuários previamente agendados e com um rol diminuído de serviços. Adicionalmente, também foram reduzidos os postos de atendimento telefônico. Nesse mesmo ano, foi observado um aumento expressivo do número de manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Arsae-MG, referentes a problemas com o atendimento aos usuários realizado pela Copasa. De acordo com o [Relatório Anual da Ouvidoria 2020](#), 17% dos atendimentos realizados na Ouvidoria da Arsae-MG, naquele ano, foram referentes a atendimentos insatisfatórios por parte dos prestadores de serviços. Nessa parcela foram consideradas manifestações de usuários que tentaram entrar em contato com os prestadores de serviços, mas não conseguiram ser atendidos.

Esse tema já vinha sendo tratado desde a Agenda Regulatória 2021 e teve continuação na [Agenda Regulatória 2022](#). Ao final do processo foi publicada a [Nota Técnica GRO nº 002/2022](#) – Avaliação da Qualidade dos Canais de Atendimento aos Usuários Oferecidos pelos Prestadores – com as seguintes conclusões:

- As ações previstas e implementadas pela Copasa MG foram aderentes ao problema regulatório e estão permitindo a melhoria progressiva da qualidade do atendimento oferecido aos usuários;
- Na Ouvidoria da Arsae-MG foi observada redução significativa na quantidade de manifestações e no percentual de reclamações de atendimento insatisfatório ao longo do ano de 2021;
- Os resultados da fiscalização dos indicadores de atendimento telefônico da Copasa MG referentes ao ano de 2021 indicam tendência de ligeira melhora, sem variações mensais significativas. Espera-se que em 2022 seja estabelecido um novo patamar de estabilidade nos valores do indicador;
- O atendimento telefônico já possui rotina específica de fiscalização na GFE. Considera-se que o acompanhamento via indicadores e seus desdobramentos, incluindo o impacto tarifário, têm sido suficientes para detectar variações significativas no desempenho do atendimento telefônico;
- As reclamações sobre a qualidade do atendimento recebido pelos usuários já são alvo de monitoramento na Ouvidoria da Arsae-MG;
- Revisão de resoluções da Arsae-MG que versam sobre o atendimento ao público ([Resolução Arsae-MG nº 94/2017](#) e [nº 151/2021](#)) deve ser feito no âmbito do processo de Gestão de Estoque Regulatório, conduzido pela GRO.

3.8 Revisão da Resolução nº 133/2019

A [Resolução Arsae-MG nº 133/2019](#) dispõe sobre o procedimento de fiscalização e a aplicação de sanções aos prestadores de serviços regulados e entrou em vigor em 20 de julho de 2020. No período de julho de 2020 até setembro de 2021 os processos de fiscalização foram ajustados segundo os ritos definidos na resolução e, pela primeira vez, foram iniciados processos sancionatórios, ambos tramitados no [SEI-MG](#). A partir de setembro de 2021 entrou em operação o Sistema de Informações Regulatórias da Arsae-MG (SIR) e os processos passaram a ser tramitados no SIR em vez do SEI. A execução dos ritos previstos na resolução, muitos deles nunca implementados, aliada à operação dos sistemas SEI e SIR, colocaram em evidência fragilidades e oportunidades de melhoria da norma.

Ao longo do desenvolvimento do tema foram realizadas as seguintes etapas para participação social:

- Consulta Interna: entre 20 de janeiro a 04 de fevereiro de 2022;
- [Consulta Pública nº 30](#): entre 12 de setembro e 16 de outubro de 2022, documentada no Relatório Técnico GRO nº 006/2022 – Avaliação das Contribuições Recebidas na Consulta Pública nº 30;
- [Audiência Pública nº 42](#): realizada virtualmente no dia 28 de setembro de 2022;
- [Consulta Pública nº 34](#): entre 30 de janeiro e 01 de março de 2023, documentada no Relatório Técnico GRO nº 002/2023 – Avaliação das Contribuições Recebidas na Consulta Pública nº 34.

Ao final do processo foram publicados os seguintes produtos:

- [Resolução Arsae-MG nº 181/2023](#): Altera a Resolução Arsae-MG nº 133, de 09 de dezembro de 2019.
- Relatório Técnico GRO nº 004/2022: Análise de impacto regulatório (versão final).

4 Considerações finais

A partir dos trabalhos dedicados à Agenda Regulatória de 2022, os temas regulatórios estudados permitiram:

- 1) Definir procedimentos e fluxo interno para cálculo dos JOA;
- 2) Atualizar as tarifas dos prestadores;
- 3) Elaborar o manual técnico do Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação;
- 4) Aperfeiçoar os procedimentos para devolução de valores cobrados indevidamente dos usuários;
- 5) Regular a medição individualizada de água;
- 6) Regular as sanções aos usuários;
- 7) Aprofundar o conhecimento sobre os canais de atendimento oferecidos pelos prestadores aos usuários; e
- 8) Melhorar os processos fiscalizatório, sancionatório e de TAC.

Tais resultados trouxeram avanços importantes nas atividades regulatórias da Arsae-MG, que busca a qualidade e o equilíbrio na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em Minas Gerais.