

AGENDA REGULATÓRIA 2024-2025



Sumário

1. Introdução	3
1.1. Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento Básico de Uberlândia - ARESAN	3
1.1.1 Diretoria-presidência	3
1.1.2 Diretoria jurídica de regulação	3
1.1.3 Ouvidoria	4
1.1.4 Diretoria técnico-operacional	4
2. Aspectos administrativos	4
2.1. Titular dos serviços: município de Uberlândia	4
2.2 Prestador: Departamento Municipal de Água e Esgoto - DMAE	4
2.3 Conselho Participativo	4
3. Das Normas	5
4. Agenda Regulatória	5
4.1 Temas de Natureza Regulatória	6
4.1.1 Desenvolvimento de Metodologia para a avaliação de desempenho e qualidade DMAE (indicadores)	6
4.1.2 Elaboração de portaria para Análise de Impacto Regulatório (AIR)	7
4.1.3 Análise sobre as Diretrizes para prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais urbanas	8
4.1.4 Análise sobre a Revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB	10
4.1.5 Implementação do Projeto ACERTAR (auditoria dos dados do SNIS)	11
4.1.6 Análise sobre o Plano Diretor de Drenagem	12
4.1.7 Definição Metodologia e Planejamento para Fiscalizações Diretas e Indiretas	13
4.2 Temas de Natureza Econômico-financeira	15
4.2.1 Reajuste Tarifário	15
4.2.2 Estudo de implantação de contabilidade regulatória	15
4.3 Temas da Ouvidoria	16
4.3.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários	16
4.3.2 Implantação do programa ouvidoria ativa (Plano de Comunicação Externa e Controle Social)	18
4.4 Temas de Natureza Jurídica	19
4.4.1 Análise de revisão das resoluções	19
4.4.2 Compromisso de Ajustamento de Conduta	20
4.5 Temas de Governança	21
4.5.1 Estudo para criação de Fundo Municipal de Saneamento	21
4.5.2 Reformulação do Conselho	22

1. Introdução

1.1. Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento Básico de Uberlândia- ARESAN

A ARESAN é uma entidade da Administração Pública Municipal Indireta, criada pela Lei nº 13.679 em 2021, com autonomia técnica, administrativa e financeira. Sua finalidade é regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico em Uberlândia operados por meio do Departamento Municipal de Água e Esgoto - DMAE.

Figura 01 – Estrutura organizacional da ARESAN



Fonte: ARESAN (2023)

1.1.1 Diretoria-presidência

A Diretoria-Presidência gere a ARESAN administrativamente, implementa diretrizes e cumpre deliberações da Diretoria Executiva. Promove a regulação e fiscalização dos serviços de saneamento, coordena a expedição de atos normativos, acompanha o desempenho econômico-financeiro dos serviços, e gerencia as demais diretorias, visando a melhoria contínua dos serviços de saneamento.

1.1.2 Diretoria jurídica de regulação

A Diretoria Jurídica presta assessoria e consultoria jurídica à ARESAN, elabora normas para regulação, coordena ações de fiscalização complexas e emite pareceres jurídicos. Além disso, acompanha sessões do Conselho Participativo e publicou sete resoluções entre 2022 e 2023, que tratam desde o regimento interno até procedimentos para serviços de saneamento.

1.1.3 Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a sociedade, prestador de serviços e o poder público. Recebe, registra, analisa e responde às demandas dos usuários que não foram resolvidas pelo prestador de serviços. Atua como instância recursal e auditor/fiscalizador, oferecendo atendimento por telefone, e-mail, correspondência e um formulário no site da ARESAN.

1.1.4 Diretoria técnico-operacional

A Diretoria Técnico-Operacional fiscaliza e monitora a prestação e o desempenho dos serviços de saneamento, realizando inspeções diretas e acompanhando indicadores. Também elabora resoluções e normas, coordena equipes de engenheiros e realiza visitas técnicas.

2. Aspectos administrativos

2.1. Titular dos serviços: Município de Uberlândia

O Município de Uberlândia, titular dos serviços de saneamento, através da Lei nº 13.679, de 29 de dezembro de 2021, delegou as competências municipais de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico do Município à ARESAN.

2.2 Prestador: Departamento Municipal de Água e Esgoto- DMAE

O DMAE – Departamento Municipal de Água e Esgoto de Uberlândia é o PRESTADOR dos serviços de saneamento, criado em 23 de novembro de 1967, por meio da Lei nº 1555 na forma de autarquia municipal, para exercer as atividades relacionadas no Município de Uberlândia. Houve consolidação de sua legislação por meio da Lei 1954/1971.

Em 2017, através da Lei nº 12609 de 11 de janeiro de 2017, foi delegado ao DMAE a responsabilidade pela prestação dos serviços de resíduos sólidos e drenagem pluvial do Município.

2.3 Conselho Participativo

O Conselho Participativo da ARESAN foi instituído pelo Decreto 20.060 de 2022, conforme as leis federal e municipal. As regras de funcionamento estão descritas na Resolução nº 05 de 2023. Os membros do Conselho incluem representantes do Executivo, do DMAE, de entidades comunitárias, da Câmara Municipal, da

Associação Comercial e Industrial e da Ordem dos Advogados do Brasil.

3. Das Normas

A atuação da ARESAN se baseia em Resoluções, das quais se destacam:

- RESOLUÇÃO Nº 001/2022: Dispõe sobre o Regimento Interno da Agência de Regulação e dá outras providências, estabelecendo a organização de sua estrutura administrativa, as atribuições, dos cargos de provimento em Comissão;
- RESOLUÇÃO Nº 002/2022: Estabelece condições, procedimentos e metodologias aos processos de revisões e reajustes tarifários dos serviços de água e esgoto;
- RESOLUÇÃO Nº 001/2023: Aprova os procedimentos de regulação, fiscalização e monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, resíduos sólidos e drenagem pluvial a aplicação de sanções aos prestadores de serviço regulados;
- RESOLUÇÃO Nº 002/2023: Aprova os procedimentos de realização de consulta pública e audiência pública;
- RESOLUÇÃO Nº 003/2023: Estabelece os procedimentos sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos;
- RESOLUÇÃO Nº 004/2023: Estabelece os procedimentos sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;
- RESOLUÇÃO Nº 005/2023: Estabelece os procedimentos sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

4. Agenda Regulatória

A Agenda Regulatória da ARESAN é um instrumento estratégico essencial para discutir e revisar temas regulatórios. Ela trata de aspectos específicos dos serviços de saneamento que ainda carecem de diretrizes claras, assuntos complexos que exigem análise detalhada e elementos que necessitam de revisão. Integrada ao Planejamento Estratégico da ARESAN, a Agenda está alinhada aos objetivos internos da agência, promovendo excelência técnica, inovação e transparência. Esse processo aprimora a governança regulatória, proporcionando maior confiabilidade, previsibilidade e estabilidade no ambiente regulado.

As agências reguladoras utilizam a agenda regulatória para definir prioridades, ações e cronogramas relacionados à criação, revisão e implementação de normas e regulamentos. Este instrumento organiza e

torna transparentes as atividades regulatórias, permitindo que as agências alinhem suas ações com os objetivos setoriais e respondam proativamente às necessidades do setor e da sociedade. A elaboração da agenda envolve identificar temas que requerem atenção regulatória, baseando-se em análises técnicas, consultas públicas e demandas das partes interessadas, garantindo que as ações regulatórias sejam fundamentadas em evidências e considerem diversas perspectivas.

Além de orientar as atividades internas da agência, a agenda regulatória aumenta a previsibilidade e a transparência das ações regulatórias para o público e os regulados. Isso facilita o planejamento e a adaptação por parte das empresas e outras partes interessadas, promovendo um ambiente regulatório mais estável e confiável. A comunicação clara e regular sobre a agenda também fortalece a confiança do público na capacidade da agência de promover segurança, eficiência e qualidade nos serviços regulados.

A Agenda Regulatória proposta abrange um planejamento de dezoito meses, do terceiro trimestre de 2024 ao quarto trimestre de 2025. A seleção dos temas em discussão passou por diversas reuniões internas, sendo definidos 19 temas, que serão apresentados a seguir.

4.1 Temas de Natureza Regulatória

4.1.1 Desenvolvimento de Metodologia para a avaliação de desempenho e qualidade DMAE (indicadores)

Contexto:

O DMAE (Departamento Municipal de Água e Esgoto) de Uberlândia é responsável pela prestação dos serviços de saneamento básico no município. Para garantir a eficiência e qualidade desses serviços, é essencial desenvolver uma metodologia sólida para avaliar seu desempenho e qualidade por meio de indicadores específicos.

Objetivo:

O objetivo deste tema é desenvolver uma metodologia abrangente e precisa para avaliar o desempenho e qualidade dos serviços prestados pelo DMAE. Isso permitirá identificar áreas de melhoria, monitorar o progresso ao longo do tempo e garantir a satisfação dos usuários.

Pautas para Discussão:

- Definição dos indicadores-chave de desempenho e qualidade, como índice de atendimento, índice de perdas de água, qualidade da água fornecida, índice de reclamações, entre outros.
- Metodologia de coleta de dados: como os dados serão coletados, armazenados e atualizados regularmente para garantir sua precisão e confiabilidade.
- Análise e interpretação dos resultados: como os dados serão analisados e interpretados para identificar tendências, áreas de melhoria e boas práticas.
- Comunicação e divulgação dos resultados: estratégias para comunicar os resultados da avaliação, incluindo autoridades reguladoras, usuários e a comunidade em geral.

Resultados Esperados:

Espera-se que o desenvolvimento dessa metodologia resulte em uma ferramenta eficaz para avaliar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelo DMAE. Isso permitirá uma gestão mais eficiente e transparente, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e a satisfação dos usuários.

Observações:

É importante envolver todas as partes interessadas relevantes, incluindo funcionários do DMAE, especialistas em saneamento e representantes da comunidade, no processo de desenvolvimento da metodologia. Além disso, a metodologia deve ser revisada e atualizada periodicamente para garantir sua relevância e eficácia contínuas diante das mudanças nas condições operacionais e nas demandas dos usuários.

4.1.2 Elaboração de portaria para Análise de Impacto Regulatório (AIR)

Contexto:

A Análise de Impacto Regulatório (AIR) é uma ferramenta crucial para avaliar os efeitos das regulamentações propostas antes de sua implementação. No contexto do setor de saneamento, a elaboração de uma portaria para a realização da AIR é importante para garantir que as novas regulamentações sejam eficazes, proporcionando benefícios significativos sem impor ônus desnecessários aos prestadores de serviços e usuários.

Objetivo:

O objetivo deste tema é desenvolver uma portaria que estabeleça diretrizes claras e abrangentes para a realização da análise de Impacto Regulatório no âmbito do setor de saneamento. Isso garantirá que as

regulamentações propostas sejam cuidadosamente avaliadas quanto aos seus potenciais efeitos econômicos, sociais e ambientais antes de serem implementadas.

Pautas para Discussão:

- Escopo da análise: definição dos tipos de regulamentações que estarão sujeitas à Análise de Impacto Regulatório, como novas normas, revisões de regulamentos existentes ou políticas setoriais.
- Metodologia de avaliação: estabelecimento de critérios e métodos para avaliar os impactos das regulamentações propostas, incluindo análise de custo-benefício, avaliação de impactos econômicos, sociais e ambientais, e identificação de alternativas regulatórias.
- Envolvimento das partes interessadas: diretrizes para a realização de consultas públicas e a consulta às partes interessadas relevantes durante o processo de elaboração da AIR.
- Transparência e prestação de contas: mecanismos para garantir a transparência do processo de Análise de Impacto Regulatório e a prestação de contas das decisões tomadas com base nos resultados da AIR.
- Integração com o processo decisório: procedimentos para incorporar os resultados da AIR nas etapas subsequentes do processo decisório, incluindo revisões de propostas regulatórias com base nas conclusões da análise.

Resultados Esperados:

Espera-se que a elaboração dessa portaria resulte em um processo robusto e transparente para a realização da Análise de Impacto Regulatório no setor de saneamento. Isso permitirá que as regulamentações propostas sejam informadas por evidências sólidas e considerem adequadamente os potenciais impactos sobre as partes interessadas.

4.1.3 Análise sobre as Diretrizes para prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais urbanas

Contexto:

O DMAE (Departamento Municipal de Água e Esgoto) está revisando e atualizando suas diretrizes para a prestação de serviços públicos de saneamento, incluindo abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais urbanas. A análise das diretrizes é essencial para garantir que estejam alinhadas com as melhores práticas e normas técnicas, assegurando a segurança, eficiência e qualidade dos serviços fornecidos aos residentes de Uberlândia.

Objetivo:

O objetivo desta análise é avaliar as novas diretrizes propostas pelo DMAE, garantindo que sejam abrangentes, atualizadas e eficazes para disciplinar os serviços públicos de saneamento no município de Uberlândia. Isso inclui verificar a conformidade com as normas técnicas relevantes, identificar áreas de melhoria e fornecer recomendações para aprimoramento, se necessário.

Pautas para Discussão:

- Abrangência e escopo: revisão do escopo das diretrizes para garantir que cubram todos os aspectos relevantes dos serviços de saneamento, incluindo projeto, construção, manutenção e operação.
- Conformidade com normas técnicas: verificação da conformidade das diretrizes com as normas técnicas brasileiras e internacionais aplicáveis ao setor de saneamento.
- Requisitos de segurança e qualidade: análise dos requisitos das diretrizes relacionados à segurança das instalações, qualidade da água fornecida, tratamento de esgoto, manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais, garantindo que estejam em conformidade com as melhores práticas e padrões aceitos.
- Procedimentos e requisitos de aprovação: revisão dos procedimentos e requisitos estabelecidos pelas diretrizes para aprovação de projetos e fiscalização dos serviços de saneamento.
- Considerações ambientais e de sustentabilidade: avaliação das disposições das diretrizes relacionadas à conservação de recursos hídricos, uso eficiente de água, gestão de resíduos sólidos e proteção do meio ambiente.

Resultados Esperados:

Espera-se que esta análise forneça uma avaliação abrangente e crítica das novas diretrizes para a prestação de serviços públicos de saneamento do DMAE, identificando áreas de força e oportunidades de melhoria. Os resultados desta análise serão utilizados para garantir que as diretrizes finais sejam eficazes, atualizadas e alinhadas com as necessidades e padrões do setor de saneamento.

Observações:

É importante envolver especialistas em saneamento, representantes da indústria da construção civil, órgãos reguladores e outros participantes relevantes no processo de análise do código. Além disso, é importante garantir a transparência e a participação pública no desenvolvimento e revisão das diretrizes para promover a aceitação e conformidade por parte dos usuários.

As diretrizes são elaboradas pelo DMAE e analisadas pela ARESAN, de modo que o trabalho da agência

reguladora depende da entrega dos documentos pelo prestador de serviços.

4.1.4 Análise sobre a Revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB

Contexto:

O Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) é um instrumento de orientação das iniciativas e investimentos relacionados ao saneamento básico em Uberlândia. Sua revisão é imperativa para assegurar que esteja em sintonia com as demandas contemporâneas, levando em conta as mudanças legislativas, os avanços tecnológicos e a necessidade de estabelecer novas metas. Além disso, é essencial atualizar o plano de investimentos para melhor atender às demandas da população, adaptando-se às suas novas necessidades e garantindo a eficácia das medidas implementadas.

Objetivo:

O objetivo desta análise é avaliar o processo de revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) de Uberlândia, garantindo que seja abrangente, participativo e eficaz. Isso inclui verificar a conformidade com a legislação vigente, avaliar a qualidade técnica e analisar o envolvimento das partes interessadas no processo de revisão.

Pautas para Discussão:

- Diagnóstico da situação atual: avaliação da qualidade do diagnóstico realizado para identificar as necessidades e desafios relacionados ao saneamento básico em Uberlândia.
- Definição de metas e objetivos: revisão das metas e objetivos estabelecidos no plano revisado, garantindo que sejam claros, mensuráveis e alcançáveis.
- Estratégias e ações propostas: análise das estratégias e ações propostas para alcançar as metas estabelecidas, considerando aspectos como abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos.
- Participação das partes interessadas: avaliação do envolvimento e participação das partes interessadas, incluindo órgãos governamentais, sociedade civil, prestadores de serviços e comunidade em geral, no processo de revisão do PMSB.
- Viabilidade e sustentabilidade: análise da viabilidade técnica, econômica, social e ambiental das propostas apresentadas no plano revisado, considerando recursos disponíveis e potenciais fontes de financiamento.

Resultados Esperados:

Espera-se que esta análise forneça uma avaliação crítica e construtiva do processo de revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) de Uberlândia, identificando pontos fortes, áreas de melhoria e recomendações para garantir a eficácia e sustentabilidade do plano revisado. Os resultados desta análise serão utilizados para orientar o desenvolvimento e implementação do PMSB revisado, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e o desenvolvimento sustentável do município.

Observações:

É fundamental garantir a transparência, participação e inclusão social no processo de revisão do PMSB, assegurando que as necessidades e interesses da população sejam adequadamente representados e considerados. Além disso, é importante promover a integração do PMSB revisado com outros instrumentos de planejamento urbano e ambiental, garantindo uma abordagem integrada para o desenvolvimento sustentável de Uberlândia.

O PMSB é elaborado pelo DMAE e analisado pela ARESAN, de modo que o trabalho da agência reguladora depende da entrega dos documentos pelo prestador de serviços.

4.1.5 Implementação do Projeto ACERTAR (auditoria dos dados do SNIS)

Contexto:

O Projeto ACERTAR é uma iniciativa para garantir a qualidade e confiabilidade dos dados relacionados ao saneamento básico fornecidos ao SNIS. O SNIS é uma ferramenta essencial para o planejamento, monitoramento e avaliação das políticas públicas de saneamento, e a auditoria de seus dados é crucial para assegurar sua precisão e utilidade.

Objetivo:

O objetivo deste projeto é implementar uma auditoria abrangente e sistemática dos dados do SNIS em Uberlândia, visando identificar inconsistências, erros e lacunas, e corrigi-los de forma eficaz. Isso inclui verificar a consistência e precisão dos dados relatados, garantir a conformidade com as normas e padrões estabelecidos e melhorar a qualidade geral das informações disponíveis sobre saneamento básico na cidade.

Pautas para Discussão:

- Metodologia de auditoria: definição da metodologia e abordagem a serem utilizadas para realizar a auditoria dos dados do SNIS, incluindo critérios de seleção, técnicas de análise e ferramentas de

verificação.

- Identificação de inconsistências: análise dos dados do SNIS para identificar inconsistências, discrepâncias e lacunas que possam afetar sua qualidade e confiabilidade.
- Correção e atualização de dados: desenvolvimento de procedimentos e protocolos para corrigir os dados identificados como imprecisos ou incompletos, garantindo sua precisão e integridade.
- Monitoramento contínuo: estabelecimento de mecanismos e processos para monitorar continuamente a qualidade dos dados do SNIS e garantir sua atualização regular ao longo do tempo.

Resultados Esperados:

Espera-se que a implementação bem-sucedida do Projeto ACERTAR resulte em uma melhoria significativa na qualidade e confiabilidade dos dados do SNIS em Uberlândia, fornecendo informações mais precisas e úteis para o planejamento e gestão do saneamento básico. Os resultados desta auditoria serão utilizados para orientar políticas e investimentos futuros, monitorar o progresso em direção às metas estabelecidas e transparência na prestação de serviços de saneamento básico.

Observações:

É fundamental garantir o compromisso e apoio das partes interessadas, bem como a disponibilidade de recursos adequados, para garantir o sucesso do Projeto ACERTAR. Além disso, é importante promover a cultura de qualidade de dados e transparência institucional em todas as etapas do processo de auditoria dos dados do SNIS, visando garantir a confiabilidade e utilidade das informações para todos os envolvidos.

4.1.6 Análise sobre o Plano Diretor de Drenagem

Contexto:

O Plano Diretor de Drenagem é um instrumento para o planejamento e gestão adequada dos sistemas de drenagem urbana de Uberlândia. Ele visa garantir a redução de riscos de inundações, erosões e outros impactos decorrentes do escoamento inadequado das águas pluviais, promovendo o desenvolvimento urbano sustentável e a qualidade de vida da população.

Objetivo:

O objetivo desta análise é avaliar o Plano Diretor de Drenagem de Uberlândia, verificando sua eficácia, abrangência e alinhamento com as necessidades atuais do município. Isso inclui analisar a integração do plano com outros instrumentos de planejamento urbano, sua capacidade de prevenir e mitigar problemas relacionados à drenagem urbana e sua adequação às mudanças climáticas e padrões de desenvolvimento

urbano.

Pautas para Discussão:

- Diagnóstico da situação atual: avaliação da situação atual dos sistemas de drenagem urbana em Uberlândia, incluindo identificação de áreas críticas, problemas recorrentes e desafios a serem enfrentados.
- Objetivos e metas: análise dos objetivos e metas estabelecidos no Plano Diretor de Drenagem, verificando sua clareza, viabilidade e alinhamento com as necessidades e prioridades do município.
- Estratégias e ações propostas: revisão das estratégias e ações propostas no plano para melhorar a gestão e funcionamento dos sistemas de drenagem urbana, considerando aspectos como infraestrutura, manutenção, educação ambiental e controle de enchentes.
- Integração com outros instrumentos de planejamento: verificação da integração do Plano Diretor de Drenagem com outros instrumentos de planejamento urbano, como o Plano Diretor Municipal e o Plano de Saneamento Básico, garantindo uma abordagem integrada para o desenvolvimento urbano sustentável.

Resultados Esperados:

Espera-se que esta análise permita identificar pontos fortes, áreas de melhoria e recomendações para aprimoramento e implementação do Plano Diretor de Drenagem de Uberlândia.

Observações:

É essencial garantir o envolvimento e engajamento contínuo das partes interessadas, bem como a alocação adequada de recursos e capacidade institucional, para garantir a implementação eficaz do Plano Diretor de Drenagem. Além disso, é importante promover a integração e coordenação entre diferentes setores e níveis de governo, visando uma abordagem colaborativa para a gestão dos sistemas de drenagem urbana.

O Plano Diretor de Drenagem é elaborado pelo DMAE e analisado pela ARESAN, de modo que o trabalho da agência reguladora depende da entrega dos documentos pelo prestador de serviços.

4.1.7 Definição Metodologia e Planejamento para Fiscalizações Diretas e Indiretas

Contexto:

A fiscalização direta e indireta dos serviços de saneamento básico é importante para garantir que o Departamento Municipal de Água e Esgoto (DMAE) de Uberlândia cumpra as normas e regulamentos,

assegurando a qualidade dos serviços, a proteção ambiental e a saúde pública. A definição de uma metodologia clara e um planejamento adequado para essas fiscalizações são necessários para melhoria dos serviços de regulação.

Objetivo:

Desenvolver uma metodologia e planejamento detalhado para a execução de fiscalizações diretas e indiretas dos serviços de saneamento básico prestados pelo DMAE, incluindo a definição de critérios, procedimentos e ferramentas para as inspeções e a criação de um cronograma eficiente.

Pautas para Discussão:

- Critérios e Procedimentos de Fiscalização
- Ferramentas e Técnicas de Fiscalização
- Capacitação e Treinamento
- Planejamento e Cronograma de Fiscalizações
- Monitoramento e Avaliação

Resultados Esperados:

Espera-se que a implementação dessa metodologia e planejamento resulte em fiscalizações mais eficientes, capazes de identificar irregularidades nos serviços de saneamento básico de Uberlândia. A melhoria contínua dos processos de fiscalização contribuirá para a prestação de serviços de alta qualidade.

Observações:

É essencial garantir a colaboração das partes interessadas, incluindo o DMAE e a sociedade civil, para o sucesso das fiscalizações. A transparência no processo de fiscalização e a comunicação clara dos resultados aumentarão a confiança pública na gestão dos serviços de saneamento básico. Além disso, a adaptação contínua da metodologia e do planejamento com base nos retornos e resultados obtidos será essencial para manter a eficácia das fiscalizações.

4.2 Temas de Natureza Econômico-financeira

4.2.1 Reajuste Tarifário

Contexto:

O reajuste tarifário é uma atualização periódica das tarifas cobradas pelos serviços públicos de água e esgoto, prestados pelo DMAE, visando compensar a variação inflacionária. Essa medida é necessária para manter o equilíbrio financeiro, permitindo a cobertura dos custos operacionais, investimentos e aprimoramentos no sistema de saneamento, garantindo assim as condições de prestação do serviço.

Objetivo:

Aplicar o disposto na Resolução ARESAN nº02/2022 que estabelece condições, procedimentos e metodologia de cálculos aplicáveis aos processos de reajustes e revisões tarifárias dos serviços de água e esgoto prestados pelo departamento municipal de água e esgoto.

Observações:

A transparência e a comunicação clara sobre os critérios e motivos dos reajustes aumentarão a aceitação e a compreensão dos usuários.

4.2.2 Estudo de implantação de contabilidade regulatória

Contexto:

A contabilidade regulatória é uma ferramenta para garantir a transparência e a sustentabilidade econômica dos serviços públicos de saneamento básico. No contexto do DMAE, a implantação desse sistema contábil regulatório é importante para uma gestão financeira eficiente e para o cumprimento das exigências regulatórias. Atualmente, a falta de uma contabilidade regulatória pode dificultar a análise detalhada dos custos e receitas, levando a decisões inadequadas e à falta de transparência na prestação dos serviços.

Objetivo:

O objetivo deste estudo é analisar e desenvolver um plano para a implantação da contabilidade regulatória no DMAE. Por meio desse plano, busca-se estabelecer um sistema contábil que permita uma gestão mais eficiente dos recursos financeiros, uma alocação mais precisa dos custos e receitas relacionados aos serviços de saneamento básico e uma maior transparência na prestação de contas.

Pautas para Discussão:

- Metodologias Contábeis: Identificação das melhores práticas e metodologias contábeis para a contabilidade regulatória no setor de saneamento básico.
- Infraestrutura Tecnológica: Avaliação da infraestrutura tecnológica necessária para a implantação eficaz da contabilidade regulatória.
- Critérios de Alocação: Definição dos critérios para alocação de custos e receitas, levando em consideração as particularidades operacionais do DMAE.
- Capacitação da Equipe: Análise da necessidade de capacitação da equipe para operar e utilizar o sistema de contabilidade regulatória.
- Transparência e Prestação de Contas: Estudo sobre o impacto da contabilidade regulatória na transparência e na prestação de contas do DMAE.
- Resultados Esperados: Discussão sobre os benefícios esperados com a implantação da contabilidade regulatória, como uma gestão financeira mais eficiente, maior transparência e prestação de contas mais robusta.

Resultados Esperados:

Espera-se que este estudo resulte em um plano claro e detalhado para a implantação da contabilidade regulatória no DMAE. Com a efetivação desse plano, espera-se uma melhoria significativa na gestão financeira, uma alocação mais precisa dos recursos e uma maior transparência na prestação de contas, contribuindo para a sustentabilidade econômica e operacional dos serviços de saneamento básico.

Observações:

A implantação da contabilidade regulatória é um processo complexo que requer o envolvimento de diferentes setores do DMAE.

4.3 Temas da Ouvidoria

4.3.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Contexto:

A pesquisa de satisfação dos usuários é uma ferramenta para avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelo DMAE.

Objetivo:

O objetivo da pesquisa é coletar informações sobre a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo DMAE. Por meio dessa pesquisa, busca-se identificar áreas de melhoria, pontos fortes e fracos dos serviços, bem como avaliar o nível de satisfação geral dos usuários. Essas informações serão essenciais para orientar as iniciativas de melhoria contínua e garantir um serviço de qualidade para a comunidade.

Pautas para Discussão:

- Metodologia da Pesquisa: Discussão sobre a metodologia de pesquisa a ser utilizada, incluindo a definição do público-alvo, a elaboração do questionário e os métodos de coleta de dados.
- Indicadores de Satisfação: Identificação dos principais indicadores de satisfação a serem avaliados, como qualidade da água, regularidade do abastecimento, atendimento ao cliente, entre outros.
- Análise de Resultados: Discussão sobre os métodos de análise dos resultados da pesquisa, incluindo a interpretação dos dados e a identificação de tendências e padrões.
- Feedback dos Usuários: Avaliação da importância do feedback dos usuários na melhoria dos serviços prestados pelo DMAE.
- Comunicação dos Resultados: Definição de estratégias para comunicar os resultados da pesquisa aos usuários e à comunidade em geral, garantindo transparência e prestação de contas.

Resultados Esperados:

Espera-se que esta pesquisa forneça informações sobre a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo DMAE. Com base nos resultados da pesquisa, espera-se identificar áreas de melhoria e implementar ações corretivas para atender às necessidades e expectativas dos usuários de forma mais eficaz. Além disso, espera-se que a realização periódica dessa pesquisa contribua para a construção de um relacionamento mais próximo e transparente com a comunidade. Espera-se ainda maior compreensão e conhecimento acerca do papel da agência reguladora e o controle social.

Observações:

É necessário garantir a participação representativa dos usuários na pesquisa, buscando incluir diferentes segmentos da população e áreas de atuação do DMAE. Além disso, é importante que os resultados da pesquisa sejam utilizados de forma efetiva na tomada de decisões e no planejamento estratégico do DMAE, demonstrando o compromisso da instituição com a melhoria contínua e a qualidade dos serviços prestados.

4.3.2 Implantação do programa ouvidoria ativa (Plano de Comunicação Externa e Controle Social)

Contexto:

A implantação da Ouvidoria Ativa é uma iniciativa estratégica da ARESAN para fortalecer o diálogo com a comunidade, promover a participação dos usuários e aprimorar a qualidade dos serviços de saneamento básico. Como entidade responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de saneamento na cidade, a ARESAN reconhece a importância de estabelecer canais eficazes de comunicação com os cidadãos e de incentivar o controle social sobre as atividades das empresas prestadoras de serviços.

Objetivo:

O objetivo deste programa é estabelecer um canal de comunicação direta entre a ARESAN e os usuários, por meio da Ouvidoria Ativa, para coletar feedbacks, sugestões, reclamações e denúncias sobre os serviços de saneamento básico prestados pelas empresas reguladas. Além disso, permite uma maior participação da comunidade na regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico.

Pautas para Discussão:

- Estrutura do Programa: Definição da estrutura organizacional e operacional da Ouvidoria Ativa, incluindo a designação de responsabilidades, os procedimentos de atendimento aos usuários e os mecanismos de registro e acompanhamento das demandas.
- Plano de Comunicação Externa: Elaboração de um plano de comunicação externa para divulgar o programa de Ouvidoria Ativa da ARESAN, esclarecer o seu funcionamento e incentivar a participação dos usuários e das empresas reguladas.
- Canais de Comunicação: Identificação e implementação de diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, formulários online, redes sociais e presença em eventos comunitários, para facilitar o acesso dos usuários à Ouvidoria Ativa.
- Capacitação da Equipe: Treinamento e capacitação da equipe responsável pelo atendimento na Ouvidoria Ativa, visando garantir um atendimento qualificado e empático aos usuários e às empresas reguladas.
- Monitoramento e Avaliação: Estabelecimento de indicadores de desempenho e mecanismos de monitoramento e avaliação do programa de Ouvidoria Ativa, para acompanhar a eficácia e a eficiência das atividades e promover melhorias contínuas.

Resultados Esperados:

Espera-se que a implantação do programa de Ouvidoria Ativa promova uma maior aproximação entre a ARESAN, os usuários e o DMAE, permitindo uma escuta ativa das demandas da comunidade e uma resposta mais ágil e eficiente às suas necessidades. Espera-se que o programa contribua para o fortalecimento do controle social, o aumento da transparência e a melhoria da qualidade dos serviços de saneamento básico na cidade de Uberlândia.

Observações:

É importante que a ARESAN mantenha uma postura receptiva e proativa em relação aos feedbacks recebidos, demonstrando comprometimento com a qualidade e a eficiência da regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico na cidade.

4.4 Temas de Natureza Jurídica

4.4.1 Análise de revisão das resoluções

Contexto:

A ARESAN, responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico em Uberlândia, precisa constantemente revisar e atualizar suas resoluções para garantir que estejam alinhadas com as demandas atuais, as melhores práticas do setor e as mudanças na legislação. Esse processo de revisão é essencial para manter a eficiência e a eficácia na prestação dos serviços regulados, assegurando a proteção dos interesses dos usuários e a sustentabilidade dos serviços.

Objetivo:

O objetivo da análise de revisão das resoluções é avaliar a pertinência, a clareza e a aplicabilidade das normas vigentes, identificando pontos de melhoria e possíveis atualizações. A revisão visa assegurar que as resoluções da ARESAN estejam atualizadas, sejam eficientes e promovam a qualidade, a segurança e a eficiência dos serviços de saneamento básico.

Pautas para Discussão:

- Identificação de Resoluções a Serem Revisadas: Seleção das resoluções que necessitam de revisão, considerando a relevância e as demandas recebidas dos usuários e prestador de serviços.
- Análise de Impacto: Avaliação dos impactos das resoluções atuais na prestação dos serviços e na qualidade do atendimento aos usuários.

- Consultas e Participação: Planejamento de consultas públicas e envolvimento das partes interessadas, incluindo usuários, prestador de serviços e especialistas, para coletar sugestões e opiniões sobre as resoluções em análise.
- Atualização de Conteúdos: Revisão dos textos das resoluções para garantir clareza, precisão e adequação às novas realidades e legislações.
- Aprovação e Publicação: Definição dos procedimentos para a aprovação das resoluções revisadas e planejamento da comunicação de suas atualizações aos usuários e prestador de serviço.

Resultados Esperados:

Espera-se que a revisão das resoluções resulte em normas mais claras, eficazes e alinhadas com as melhores práticas do setor de saneamento. As resoluções revisadas devem facilitar a regulação e fiscalização dos serviços, promovendo a melhoria contínua da qualidade e da eficiência dos serviços prestados aos usuários.

Observações:

A revisão das resoluções deve ser um processo contínuo, com avaliações periódicas para garantir que as normas permaneçam relevantes e eficazes. A ARESAN deve estar aberta a feedbacks constantes e disposta a realizar ajustes sempre que necessário, promovendo um ambiente regulatório dinâmico e responsivo às mudanças no setor de saneamento básico.

4.4.2 Compromisso de Ajustamento de Conduta

Contexto:

O Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC) é um acordo formal entre a agência reguladora e entidades que prestam serviços de saneamento básico, com o objetivo de corrigir práticas inadequadas e alinhar suas ações às exigências legais e regulatórias. Este instrumento é essencial para assegurar a conformidade com a legislação, evitar judicialização de conflitos e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

Objetivo:

O objetivo do CAC é ajustar a conduta do prestador de serviços de saneamento básico para que cumpram as normas estabelecidas, garantindo a qualidade e eficiência dos serviços prestados. O CAC busca prevenir novas irregularidades, estabelecer compromissos claros e prazos definidos para a implementação das ações corretivas, além de promover a transparência e responsabilidade das entidades envolvidas.

Pautas para Discussão:

- Discutir os critérios e condições para a elaboração e assinatura dos CACs, incluindo as exigências legais e regulatórias que devem ser atendidas.
- Avaliar os mecanismos de monitoramento e fiscalização do cumprimento dos CACs, garantindo que as ações acordadas sejam efetivamente implementadas.
- Estabelecer penalidades e sanções aplicáveis em caso de descumprimento do CAC, assegurando a eficácia do instrumento.
- Definir procedimentos para a revisão e atualização dos CACs, caso sejam necessárias adequações futuras.

Resultados Esperados:

Espera-se que a implementação dos CACs resulte em uma melhoria da qualidade dos serviços de saneamento básico, com a correção de práticas inadequadas e conformidade com as exigências legais e regulatórias. O cumprimento dos CACs deve fortalecer a confiança pública nas ações da ARESAN. A prevenção de novas irregularidades e a responsabilização dos envolvidos são outros resultados esperados, contribuindo para a eficiência e transparência.

Observações:

A elaboração e implementação dos CACs devem ser conduzidas com transparência e participação das partes envolvidas, garantindo que os compromissos assumidos sejam realistas e viáveis. Além disso, o monitoramento contínuo e a avaliação periódica dos CACs são essenciais para assegurar que os objetivos sejam atingidos e que o processo de ajustamento de conduta seja efetivo a longo prazo.

4.5 Temas de Governança

4.5.1 Estudo para criação de Fundo Municipal de Saneamento

Contexto:

A criação de um Fundo Municipal de Saneamento (FMS) é uma medida estratégica para garantir recursos financeiros destinados a projetos de infraestrutura, melhorias operacionais e iniciativas inovadoras no setor de saneamento.

Objetivo:

O objetivo do estudo é analisar a viabilidade e definir os mecanismos para a criação do Fundo Municipal de

Saneamento. Este fundo será destinado a financiar obras de infraestrutura, modernização de equipamentos, capacitação de pessoal e promoção de projetos que melhorem a qualidade dos serviços de saneamento básico oferecidos à população de Uberlândia.

Pautas para Discussão:

- Discutir as fontes de financiamento possíveis para o fundo, incluindo tarifas, taxas, contribuições e repasses governamentais.
- Avaliar as áreas prioritárias para a destinação dos recursos, garantindo que as principais necessidades do município sejam atendidas.
- Debater os mecanismos de gestão do fundo, assegurando transparência, eficiência e prestação de contas à sociedade.
- Planejar auditorias regulares e a publicação de relatórios financeiros.
- Estabelecer indicadores de desempenho e mecanismos de monitoramento para avaliar o impacto dos investimentos realizados pelo fundo.
- Estruturar canais para a participação ativa da sociedade na definição das prioridades de investimento e na fiscalização da aplicação dos recursos, promovendo transparência e controle social.

Resultados Esperados:

Espera-se que a criação do Fundo Municipal de Saneamento resulte em uma fonte de financiamento para os serviços de saneamento. A gestão eficiente dos recursos deve levar a melhorias significativas na qualidade e na cobertura dos serviços de saneamento, beneficiando diretamente a população de Uberlândia.

Observações:

A criação e a gestão do Fundo Municipal de Saneamento devem ser pautadas pela transparência, responsabilidade e participação social. A ARESAN deve garantir um diálogo constante com a comunidade e prestador de serviços, promovendo um ambiente colaborativo e de confiança mútua. A implementação do fundo deve ser acompanhada de uma estrutura robusta de governança e controle, assegurando que os recursos sejam aplicados de forma eficiente e atendam às reais necessidades da população.

4.5.2 Reformulação do Conselho

Contexto:

A participação social é fundamental para a eficácia das políticas de saneamento básico. O Conselho Participativo da ARESAN é um mecanismo para garantir a representatividade da sociedade nas decisões

regulatórias e operacionais da agência. No entanto, a estrutura atual do conselho pode necessitar de ajustes para melhorar sua funcionalidade, representatividade e capacidade de atuação.

Objetivo:

A reformulação do Conselho Participativo visa aprimorar sua estrutura e funcionamento, garantindo maior representatividade, transparência e eficácia nas deliberações. O objetivo é fortalecer a participação da sociedade civil nas decisões sobre a regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico em Uberlândia.

Pautas para Discussão:

- Discutir a composição do conselho, assegurando que ele reflita a diversidade de interesses e segmentos da sociedade, incluindo representantes de consumidores, entidades comunitárias, setor privado, acadêmico e governo.
- Avaliar o processo de seleção dos membros, buscando garantir transparência e equidade.
- Propor ajustes no regulamento interno para melhorar o funcionamento das reuniões, deliberações e tomada de decisões.
- Debater a periodicidade e a comunicação dos encontros, visando maior engajamento e participação efetiva dos conselheiros.
- Estabelecer mecanismos de capacitação contínua dos membros do conselho, proporcionando conhecimentos técnicos e regulatórios necessários para a tomada de decisões informadas.
- Definir canais de comunicação eficazes entre o conselho e a população, permitindo uma maior divulgação das atividades e decisões.

Resultados Esperados:

Espera-se que a reformulação do Conselho Participativo resulte em um órgão mais inclusivo e representativo, capaz de contribuir de forma significativa para as políticas de saneamento básico em Uberlândia. A melhoria na estrutura e nos processos de trabalho do conselho deve levar a uma participação social mais ativa e informada, fortalecendo a governança da ARESAN e promovendo decisões que reflitam as necessidades e expectativas da comunidade.

Observações:

A reformulação deve garantir que as mudanças propostas sejam amplamente aceitas e implementadas de forma colaborativa. A ARESAN deve assegurar que todo o processo seja transparente e que os resultados das

discussões sejam comunicados de maneira clara e acessível à população.

4.5.2 Estruturação do quadro de pessoal

Contexto:

A eficiência e a qualidade dos serviços prestados pela ARESAN dependem diretamente da competência e capacidade de seu quadro de pessoal. Diante da crescente demanda por serviços de saneamento de alta qualidade e da necessidade de regulação eficaz, estruturar adequadamente o quadro de funcionários, garante que a agência possua profissionais qualificados e em número suficiente para cumprir suas atribuições.

Objetivo:

O objetivo da estruturação do quadro de pessoal é dimensionar e organizar adequadamente os recursos humanos da ARESAN.

Pautas para Discussão:

- Discutir a necessidade de novos cargos e funções, identificando áreas onde há carência de pessoal ou necessidade de especialização.
- Planejar a alocação de pessoal de acordo com as prioridades estratégicas da ARESAN, garantindo que todas as áreas críticas estejam devidamente atendidas.

Resultados Esperados:

Espera-se que a estruturação do quadro de pessoal resulte em uma equipe bem dimensionada e qualificada, capaz de executar de forma eficiente as funções de regulação, controle e fiscalização dos serviços de saneamento básico.

Observações:

É importante que todo o processo de estruturação do quadro de pessoal deve garantir a compatibilidade entre a estrutura organizacional e os recursos financeiros disponíveis, planejando de forma sustentável o crescimento e desenvolvimento do quadro de pessoal. A implementação das mudanças deve ser acompanhada de perto, com avaliações periódicas para ajustes necessários.

AGENDA REGULATÓRIA ARESAN 2024-2025



ATIVIDADE

2024

Trimestre

3

4

1

2

3

4

AGÊNCIA DE REGULAM. DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

		3	4	1	2	3	4
Regulação	Desenvolvimento de Metodologia para a avaliação de desempenho e qualidade DMAE (indicadores)	■					
	Elaboração de portaria para análise de Impacto Regulatório (AIR)				■		
	Análise sobre as Diretrizes para prestação de serviços públicos de saneamento	■					
	Análise sobre a Revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB			■			
	Implementação do Projeto ACERTAR (auditoria dos dados do SNIS)	■					
	Análise sobre o Plano Diretor de Drenagem			■			
	Definição Metodologia e Planejamento para Fiscalizações Diretas e Indiretas		■				
Econ.	Reajuste Tarifário	■					
	Estudo de implantação de contabilidade regulatória				■		
Ouvidoria	Pesquisa de Satisfação dos Usuários			■			
	Implantação do programa ouvidoria ativa (Plano de Comunicação Externa e Controle Social)				■		
Jurídico	Análise de revisão das resoluções	■					
	Compromisso de Ajustamento de Conduta				■		
Governança	Fundo Municipal de Saneamento			■			
	Reformulação do Conselho			■			

	Estruturação do quadro de pessoal		
--	-----------------------------------	--	--

