

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS

RESOLUÇÃO ARSAE-MG Nº 148, DE 15 DE MARÇO DE 2021

Altera a Resolução Arsae-MG nº 94, de 21 de junho de 2017, e revoga a Resolução Arsae-MG nº 112, de 3 de julho de 2018.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ARSAE-MG), no uso de suas atribuições legais previstas na Lei nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, e no Decreto Estadual nº 47.884, de 13 de março de 2020, atendendo a decisão da Diretoria Colegiada,

CONSIDERANDO que é atribuição da regulação a ação no sentido de garantir, de forma efetiva, os direitos dos usuários, a racionalização e a melhoria da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO que são direitos básicos do público, além da adequada e eficaz prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o acesso à pronta e clara informação, o que compreende a correção, a clareza, a precisão e a presteza no seu provimento;

CONSIDERANDO que os serviços de atendimento ao público devem ser dimensionados de forma que cumpram os objetivos a que se destinam;

CONSIDERANDO os resultados do estudo de Análise de Impacto Regulatório (AIR) dos critérios de alocação de unidades de atendimento presencial dispostos na Resolução Arsae-MG nº 94, de 21 de junho de 2017, apresentados na Nota Técnica GIE nº 01/2019,

RESOLVE:

Art. 1º A Resolução Arsae-MG nº 94, de 21 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 5º As agências de atendimento presencial deverão ser capazes de acolher qualquer demanda do público, independentemente de onde se situe a unidade usuária ou para onde seja solicitado o serviço em questão, desde que a área do atendimento esteja contemplada no contrato de concessão do Prestador de Serviços.” (NR)

“Art. 21 O prestador de serviços manterá agências de atendimento presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso.

Parágrafo único. O fechamento de agências de atendimento presencial existentes fica condicionado à homologação pela Arsae-MG, que avaliará os motivos determinantes da medida, podendo autorizá-la ou não.” (NR)

“Art. 25 Os horários de atendimento ao público nas agências de atendimento presencial, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, devem ser, quando necessário, estabelecidos anualmente, observando no mínimo:

I – 2 (duas) horas diárias em locais com até 2.000 economias;

II – 4 (quatro) horas diárias em locais com mais de 2.000 economias e até 5.000 economias; e

III – 8 (oito) horas diárias em locais com mais de 5.000 economias.

Parágrafo Único. Os horários de atendimento ao público em cada agência de atendimento presencial devem ser regulares, previamente informados e afixados em local de fácil visualização.” (NR)

“Art.27 As agências de atendimento presencial devem promover atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência (física, auditiva, visual ou mental), com mobilidade reduzida (permanente ou temporária) e também às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.” (NR)

“Art. 29 O prestador de serviços disporá, em todas as agências de atendimento presencial, de sistema informatizado que forneça o número do protocolo de atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo Único. Quando o sistema estiver inoperante, o prestador de serviços deverá emitir solicitação de serviço com numeração específica que deverá ser registrada em sistema informatizado no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis.” (NR)

“Art. 42 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços:

I – Informações

(...)

m) endereço das agências de atendimento presencial;” (NR)

“Art. 51 Os terminais de autoatendimento podem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços nas agências de atendimento presencial.” (NR)

“Art. 54 As agências de atendimento presencial devem possuir funcionário capacitado para auxiliar o público na utilização dos terminais de autoatendimento, caso esses dispositivos sejam empregados.” (NR)

Art. 2º Ficam revogados:

I – os seguintes dispositivos da Resolução Arsae-MG nº 94, de 21 de junho de 2017:

- a) o inciso XV do art. 2º;
- b) os artigos 22, 23 e 24; e
- c) o § 4º do artigo 27.

II – a Resolução Arsae-MG nº 112, de 3 de julho de 2018.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 15 de março de 2021.

Art. 55 O prestador de serviços, mesmo quando solicitado ou após o registro da manifestação realizada pela ouvidoria, não deve, em hipótese alguma, informar ao usuário o número do protocolo de atendimento específico, nem encaminhá-lo por meio eletrônico ou por qualquer outro meio de comunicação.

ANTÔNIO CLARET DE OLIVEIRA JÚNIOR

Diretor-Geral



15/03/2021, às 10:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **26760644** e o código CRC **41A8F30E**.



Referência: Processo nº 2440.01.0000242/2018-12

SEI nº 26760644