|  |  |
| --- | --- |
| 16/03/2021 | SEI/GOVMG - 26760644 - Resolução  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 sendo de garanr, de forma efeva, 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 objevos a que se desnam;

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 àhomologação pela Arsae-MG, que avaliará os movos 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

https://www.sei.mg.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\_imprimir\_web&acao\_origem=arvore\_visualizar&id\_documento=31196831&infra\_siste… 1/3



16/03/2021 SEI/GOVMG - 26760644 - Resolução 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 (sica, audiva, 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 informazado que forneça o número do protocolo de atendimento, os dados da pessoa atendida, o po de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo Único. Quando o sistema esver inoperante, o prestador de serviços deverá emir solicitação de serviço com numeração específica que deverá ser registrada em sistema informazado 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 ulizados 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 ulização dos terminais de autoatendimento, caso esses disposivos sejam empregados.” (NR)   
Art. 2º Ficam revogados:   
I – os seguintes disposivos da Resolução Arsae-MG nº 94, de 21 de junho de 2017:   
a) o inciso XV do art. 2º;   
b) os argos 22, 23 e 24; e   
c) o § 4º do argo 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.

ANTÔNIO CLARET DE OLIVEIRA JÚNIOR   
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Antônio Claret de Oliveira Júnior**, **Diretor(a) Geral**, em [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.](https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=47222&comp=&ano=2017)



A autencidade deste documento pode ser conferida no site   
[hp://sei.mg.gov.br/sei/controlador\_externo.php?](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento\_conferir&id\_orgao\_acesso\_externo=0](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**.

https://www.sei.mg.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\_imprimir\_web&acao\_origem=arvore\_visualizar&id\_documento=31196831&infra\_siste… 2/3



|  |  |
| --- | --- |
| 16/03/2021 | SEI/GOVMG - 26760644 - Resolução |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Referência:** Processo nº 2440.01.0000242/2018-12 | SEI nº 26760644 | |
| https://www.sei.mg.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\_imprimir\_web&acao\_origem=arvore\_visualizar&id\_documento=31196831&infra\_siste… | | 3/3 |