

ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO SOBRE A RESOLUÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - RESOLUÇÃO ARSAE-MG Nº 94/2017

RESUMO EXECUTIVO

A Nota Técnica GIE nº 01/2019 tem por finalidade apresentar a Análise de Impacto Regulatório (AIR) da *Resolução Arsae-MG nº 94, de 21 de junho de 2017*, que disciplina o atendimento aos usuários ofertado pelos prestadores regulados pela Arsae-MG. A referida resolução, em seu capítulo IV, trata das condições para o atendimento presencial, especificando critérios para alocação de unidades de atendimento presencial (UAP) e respectivos horários de funcionamento.

Os critérios estabelecidos foram questionados pelos prestadores de serviços regulados, que apontaram as regras como demasiadamente rígidas e desproporcionais. Dessa forma, por meio da Resolução nº 112/2018, publicada em 03 de julho de 2018, foi *suspensa a vigência dos artigos 21 a 30* da Resolução nº 94/2017 até que fosse concluído o estudo de AIR.

O estudo foi desenvolvido com base nas recomendações do Guia Orientativo para Elaboração de AIR, publicado pela Casa Civil da Presidência da República, versão de fevereiro de 2018. Inicialmente, foram realizadas pesquisas bibliográficas, análises qualitativas e quantitativas e testes estatísticos com dados de natureza operacional e econômico-financeira. Na segunda etapa foram estimados os principais impactos regulatórios decorrentes da implementação de três alternativas.

Para *comparação das alternativas*, foi empregada a análise de decisão multicritério (ADMC). Dos quatro impactos descritos, apenas dois foram utilizados como critérios de seleção: o *aumento nos custos anuais de operação e implantação* e a *acessibilidade dos usuários às UAPs*. O número de novas UAPs implantadas foi desconsiderado por já estar expresso nos custos de implantação e de operação. Já o aumento do percentual de atendimentos presenciais foi descartado porque não configurou-se de forma clara como impacto negativo ou positivo.

Cada uma das três alternativas recebeu uma nota de zero a dez sob a perspectiva de cada um dos critérios. Quanto maior o impacto de uma alternativa em relação às demais, maior a nota. Já os critérios receberam pesos individuais para destacar a importância relativa entre si. Assim como as notas, quanto mais relevante o critério, maior o seu peso. Para atribuição dos pesos, o critério de acessibilidade dos usuários às UAPs foi comparado com o impacto dos custos de implantação e operação sobre as tarifas da Copasa e da Copanor. Esta simulação considerou o reajuste tarifário de 2018 e os resultados estão na Tabela 1.

Tabela 1. Simulação do impacto tarifário médio dos custos de implantação e operação de novas UAPs

Alternativa	Prestador	Nº de UAPs novas	Quadro tarifário de referência	Efeito tarifário médio aplicado	Efeito tarifário médio simulado	Impacto na tarifa (pontos percentuais)
Manter a Resolução Arsae-MG nº 94/2017	Copasa	182	2018	4,31%	4,43%	0,12%
	Copanor	186	2018	16,76%	45,20%	28,44%
Estabelecer critérios de alocação de UAPs apenas para municípios	Copasa	14	2018	4,31%	4,32%	0,01%
	Copanor	10	2018	16,76%	18,29%	1,53%
Alterar artigos 21, 25, 27 e revogar os artigos 22 a 24 da Res. Arsae-MG nº 94/2017	Copasa	0	2018	4,31%	4,31%	0%
	Copanor	0	2018	16,76%	16,76%	0%

Observou-se que para a alternativa de manter a Resolução Arsaie-MG nº 94/2017 (mínimo de uma UAP por localidade), o reajuste tarifário da Copanor em 2018 seria 28,44% pontos percentuais maior que o praticado, ou seja, o reajuste passaria de 16,76% para 45,20%. No entanto, para os usuários da Copasa, a mesma alternativa traria um impacto bastante inferior, de 0,12%. Os impactos desse critério para os usuários se mostrou bastante superior ao déficit de usuários que residem em localidades sem UAP, estimado em 2,60%. Por isso, a partir de análise subjetiva, optou-se por atribuir o peso de 70% para o *aumento nos custos anuais de operação e implantação* e de 30% para *acessibilidade dos usuários às UAPs*.

O resultado final da ADMC foi um indicador, calculado para cada alternativa, pelo somatório das notas ponderadas pelos pesos dos critérios. Como a avaliação foi realizada tendo como referência os impactos negativos, *quanto menor o indicador final, menor o impacto negativo* e maior a preferência por aquela alternativa. A alternativa com menor impacto negativo foi o estabelecimento de, no mínimo, *uma UAP por município*, conforme Tabela 2.

Tabela 2. Resumo das alternativas propostas, impactos e conclusões

Impactos	Peso	Tipo	Alternativas		
			Manter a Resolução Arsaie-MG nº 94/2017	Estabelecer critérios de alocação de UAPs apenas para municípios	Revogação dos artigos 21 a 25 da Resolução Arsaie-MG nº 94/2017
Nº de novas UAPs implantadas	-	-	Incremento de 368 novas UAPs	Incremento de 24 novas UAPs	Manutenção de 779 UAPs
Aumento do percentual de atendimentos presenciais	-	-	+ 9,2 pontos percentuais nas localidades afetadas e + 0,20 pontos percentuais no geral	+ 5,0 pontos percentuais nos municípios afetados e + 0,016 pontos percentuais no geral	Manutenção de 79,1% de atendimentos presenciais
Aumento dos custos anuais de implantação e operação	70%	Valor	Incremento de R\$ 29.264.603 (ano)	Incremento de R\$ 1.873.355 (ano)	Zero
		Nota	10,0	0,64	0,0
Acessibilidade dos usuários às UAPs	30%	Valor	0,00%	1,88%	2,60%
		Nota	0,0	7,23	10,0
Impacto negativo geral			7,0	2,62	3,0
Conclusão			Alternativa não recomendada	Alternativa recomendada	Alternativa viável

Nota: a acessibilidade dos usuários às UAPs refere-se ao percentual de usuários em localidades sem UAP.

O resultado da ADMC foi corroborado pela análise quali-quantitativa realizada pela equipe. Para avaliar a razoabilidade do resultado considerando o contexto geral, foram reunidos na Tabela 3 os principais argumentos a favor e contra o aumento do número de UAPs.

Tabela 3. Argumentos prós, contras e neutros sobre a ampliação do número de UAPs

Argumentos A FAVOR do aumento do nº de UAPs	Argumentos CONTRA o aumento do nº de UAPs
<ul style="list-style-type: none"> • Apenas nas UAP é possível a solução de toda e qualquer demanda dos usuários. Já nos canais de atendimento não presenciais há certa limitação, uma vez que nem todos os serviços estão disponíveis; • Há 24 municípios (3,8%) sem UAP; • Há 368 localidades sem UAP (cerca de um terço); • O canal de atendimento mais utilizado é o presencial (em UAP), responsável por 79,1% de todos os atendimentos realizados no período de julho de 2016 a junho de 2018; • Nos municípios com UAP, o percentual de atendimentos presenciais é, em média, 5,0 pontos percentuais maior do que nos municípios sem UAP; • Nas localidades com UAP, o percentual de atendimentos presenciais é, em média, 9,2 pontos percentuais maior do que nas localidades sem UAP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dentre 12 normas levantadas, 10 exigem que os prestadores disponibilizem no mínimo uma UAP por município atendido; • A maioria das localidades que não possuem UAP estão localizadas em municípios com ao menos uma UAP; • Dentre as 368 localidades que não possuem UAPs, mais de 90% têm menos de 1.000 economias, sendo de porte relativamente pequeno. Já no grupo de localidades com UAPs, observa-se que apenas 21% das 634 localidades listadas possuem até 1.000 economias; • A existência de UAP na localidade não tem associação relevante com o número médio de atendimentos por economia; • Observou-se, no período de julho de 2016 a junho de 2018, tendências de redução do número de atendimentos presenciais, de aumento do número de atendimentos não presenciais e de redução do número total de atendimentos.

A seguir estão as minutas de resolução propostas para regulamentação de duas alternativas:

- *Estabelecer critérios de alocação de UAPs apenas para municípios*: alternativa recomendada e que implica na revogação da Res. Arsae-MG nº 112/2018 e alteração do texto da Res. Arsae-MG nº 94/2017, para exigir o mínimo de uma UAP por município e, conforme sugestão do Conselho Consultivo de Regulação, permitir o fechamento de UAPs apenas após apreciação de proposta do prestador pela Arsae-MG;
- *Revogação dos artigos 22 a 24 e alteração dos artigos 21, 25 e 27 da Resolução Arsae-MG nº 94/2017*: implica na desregulamentação do tema, ou seja, na revogação da Res. Arsae-MG nº 112/2018 e dos artigos 22 a 24 da Res. Arsae-MG nº 94/2017.

Os trechos diferentes em relação ao texto das resoluções estão assinalados da seguinte forma:

- Na **cor vermelha**, os trechos excluídos;
- Na **cor verde**, os trechos adicionados.

Em adição ao estudo de AIR, a equipe recebeu uma proposta da Gerência de Regulação Operacional (GRO) da Arsae-MG. A proposta foi anexada ao final deste documento.

Proposta nº 1 do GT AIR
Minuta de resolução que estabelece critérios de alocação de UAPs apenas para municípios

Resolução Arsae-MG nº ##, de ## de #### de 2020

Altera e revoga dispositivos da 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, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada, tendo em vista a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, o Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, a Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, o Decreto Estadual nº 45.871, de 30 de dezembro de 2011 e a Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40, de 3 de outubro de 2013,

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,

Resolve:

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

“Art. 21 O Prestador de Serviços manterá locais de atendimento presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso, em todos os municípios, ~~distritos ou comunidades~~ em que haja prestação de serviço.

Parágrafo único. O fechamento das Agências e dos Postos de Atendimento Presencial existentes antes da entrada em vigor desta resolução, assim como daqueles criados posteriormente, 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 ~~e nos Postos 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 município, ~~distrito ou comunidade~~ com mais de 1.000 e até 2.000 unidades usuárias;
(...)

Parágrafo Único. Os horários de atendimento ao público em cada município, ~~distrito ou comunidade~~ devem ser regulares, previamente informados e afixados em local de fácil visualização.” (NR)

“Art.27 As Agências ~~e os Postos~~ 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 unidades de atendimento presencial, de sistema, ~~preferencialmente~~ informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo Único. Quando ~~não houver sistema informatizado ou~~ 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 ~~e Postos~~ de Atendimento Presencial;

(...)” (NR)

“Art. 51 Os terminais de autoatendimento podem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços ~~nas nos Postos ou~~ Agências de Atendimento Presencial” (NR)

“Art. 54 ~~As Os Postos e~~ 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) os incisos XIII e 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 03 de julho de 2018.

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

Belo Horizonte, ## de #### de 2020.

Antônio Claret de Oliveira Júnior
Diretor-Geral

Proposta nº 2 do GT AIR Minuta de resolução que desregulamenta os critérios de alocação de UAPs

Resolução Arsae-MG nº ##, de ## de ##### de 2020

Altera e revoga dispositivos da 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, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada, tendo em vista a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, o Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, a Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, o Decreto Estadual nº 45.871, de 30 de dezembro de 2011 e a Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40, de 3 de outubro de 2013,

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,

Resolve:

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

“Art. 21 O Prestador de Serviços manterá locais de atendimento presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso. ~~todos os municípios, distritos ou comunidades em que haja prestação de serviço.~~”

Parágrafo único. O fechamento das Agências de Atendimento Presencial existentes antes da entrada em vigor desta resolução, assim como daqueles criados posteriormente, 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 ~~e nos Postos 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 ~~município, distrito ou comunidade~~ com mais de 1.000 e até 2.000 unidades usuárias;
- II – 4 (quatro) horas diárias em locais ~~município~~ com mais de 2.000 até 5.000 unidades usuárias;
- e
- III – 8 (oito) horas diárias em locais ~~município~~ com mais de 5.000 unidades usuárias.

Parágrafo Único. Os horários de atendimento ao público ~~em cada município, distrito ou comunidade~~ devem ser regulares, previamente informados e afixados em local de fácil visualização.” (NR)

“Art.27 As Agências ~~e os Postos~~ 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.
(...)

§ 3º As Agências de Atendimento Presencial deverão observar a ordem de chegada do público no recinto, controlada por meio eletrônico de senhas.” (NR)

“Art. 29 O Prestador de Serviços disporá, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema, ~~preferencialmente~~ informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo Único. Quando ~~não houver sistema informatizado ou~~ 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 ~~e Postos~~ de Atendimento Presencial;

(...)” (NR)

“Art. 51 Os terminais de autoatendimento podem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços ~~nas nos Postos ou~~ Agências de Atendimento Presencial” (NR)

“Art. 54 ~~As Os Postos e~~ 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) os incisos XIII e XV do art. 2º;

b) os artigos 22, 23 e 24; e

c) o § 4º do artigo 27.

IV- a Resolução nº 112, de 3 de julho de 2018.

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

Belo Horizonte, ## de #### de 2020.

Antônio Claret de Oliveira Júnior
Diretor-Geral

Proposta da GRO 1ª SUGESTÃO

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 2º (...)

I- agência de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento, registro e solução de demandas do público, constituída por estrutura adequada para o recebimento do público com horário de atendimento definido

Proposta: alteração da denominação “agência de atendimento presencial” por “unidade de atendimento presencial”

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 2º (...)

X- comunidade: unidade social, situada em uma determinada área geográfica, caracterizada pelo conjunto de unidades usuárias atendido pelo Prestador de Serviços

Proposta: supressão do inciso X

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 2º (...)

XV- posto de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento, registro e solução de demandas do público, podendo apresentar estrutura simplificada em comparação à Agência de Atendimento Presencial, bem como horário de atendimento e quadro de funcionários reduzido

Proposta: supressão do inciso XV

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 21 O Prestador de Serviços manterá locais de atendimento presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso, em todos os municípios, distritos ou comunidades, em que haja prestação de serviço.

Proposta: exclusão da previsão de distritos ou comunidades

Art. 21 O Prestador de Serviços manterá Unidades de Atendimento Presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso, em todos os municípios em que haja prestação de serviço.

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 22 Nos municípios, distritos ou comunidades onde houver até 1.000 (mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá disponibilizar atendimento presencial por meio de um responsável ou o próprio operador do sistema, designando data, local e horário para recebimento das demandas.

Parágrafo único. Nos municípios, distritos ou comunidades a que se refere o caput desse artigo, as unidades deverão promover o atendimento mínimo de 1 (uma) hora diária.

Art. 23 Nos municípios, distritos ou comunidades onde houver mais de 1.000 (mil) e até 10.000 (dez mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá manter Posto de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução.

Art. 24 Nos municípios, distritos ou comunidades com mais de 10.000 (dez mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá manter Agência de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução.

Proposta: supressão dos arts. 22 a 24 e a inclusão de novo dispositivo para substituir tais artigos, sendo: “O Prestador de Serviços deverá manter nos municípios Unidade de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução.”

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 29 O Prestador de Serviços disporá, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema, preferencialmente informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo Único. Quando não houver sistema informatizado ou 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.

Proposta: Exclusão do vocábulo “preferencialmente” contido no art. 29 e alteração do parágrafo único daquele artigo, que passariam a vigorar com a seguintes redações:

Art. 29 O Prestador de Serviços disporá, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo Único. Quando o sistema informatizado estiver inoperante, o Prestador de Serviços deverá emitir solicitação de serviço com numeração específica a ser registrada no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis naquele sistema.

Proposta da GRO 2ª SUGESTÃO

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 2º (...)

I- agência de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento, registro e solução de demandas do público, constituída por estrutura adequada para o recebimento do público com horário de atendimento definido

Proposta: alteração da denominação “agência de atendimento presencial” por “unidade de atendimento presencial”

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 2º (...)

XV- posto de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento, registro e solução de demandas do público, podendo apresentar estrutura simplificada em comparação à Agência de Atendimento Presencial, bem como horário de atendimento e quadro de funcionários reduzido

Proposta: supressão do inciso XV

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 21 O Prestador de Serviços manterá locais de atendimento presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso, em todos os municípios, distritos ou comunidades em que haja prestação de serviço.

Proposta: nova redação

Art. 21 O Prestador de Serviços manterá Unidades de Atendimento Presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso, em todos os municípios, e quando couber em distritos ou comunidades, em que haja prestação de serviço.

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 22 Nos municípios, distritos ou comunidades onde houver até 1.000 (mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá disponibilizar atendimento presencial por meio de um responsável ou o próprio operador do sistema, designando data, local e horário para recebimento das demandas.

Parágrafo único. Nos municípios, distritos ou comunidades a que se refere o caput desse artigo, as unidades deverão promover o atendimento mínimo de 1 (uma) hora diária.

Art. 23 Nos municípios, distritos ou comunidades onde houver mais de 1.000 (mil) e até 10.000 (dez mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá manter Posto de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução.

Art. 24 Nos municípios, distritos ou comunidades com mais de 10.000 (dez mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá manter Agência de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução.

Proposta: supressão dos arts. 22 a 24 e a inclusão de novo dispositivo para substituir tais artigos, sendo:

Art. // O Prestador de Serviços deverá manter nos municípios Unidade de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução.

Parágrafo único. Nos distritos ou comunidades em que a sede municipal não seja de concessão do mesmo Prestador de Serviços, deverá ser disponibilizada Unidade de Atendimento Presencial com

estrutura simplificada por meio de um telefone, um computador e no mínimo um responsável para recebimento das demandas.

Justificativa: Aquelas localidades cuja sede municipal os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário não sejam operados pelo mesmo prestador, por exemplo no Município de Diamantina que é operado pela COPASA MG e em um de seus distritos, no caso Conselheiro Mata que é operado pela COPANOR, haveria um atendimento presencial simplificado a ser feito pela COPANOR. Isso se justifica, uma vez que não é desejável que a Agência da COPASA MG promova o atendimento e auxílio aos usuários da COPANOR.

Redação atual – Resolução nº 94/2017

Art. 29 O Prestador de Serviços disporá, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema, preferencialmente informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo Único. Quando não houver sistema informatizado ou 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.

Proposta: Exclusão do vocábulo “preferencialmente” contido no art. 29 e alteração do parágrafo único daquele artigo, que passariam a vigorar com a seguintes redações:

Art. // O Prestador de Serviços disporá, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.

Parágrafo único. Quando o sistema informatizado estiver inoperante, o Prestador de Serviços deverá emitir solicitação de serviço com numeração específica a ser registrada no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis naquele sistema.