

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Relatório Anual de Gestão da Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG.

Ano de referência - 2025



Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. VISÃO GERAL DA ARIS-MG	4
3. CONTEXTO INSTITUCIONAL E AMBIENTE REGULATÓRIO	4
4. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DA ATUAÇÃO INSTITUCIONAL	6
5. GOVERNANÇA REGULATÓRIA E GERAÇÃO DE VALOR PÚBLICO	6
6. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E TRANSPARÊNCIA.....	7
7. IMPLEMENTAÇÃO DAS NORMAS DE REFERÊNCIA DA ANA	7
8. RESULTADOS INSTITUCIONAIS DO EXERCÍCIO.....	8
9. CONSIDERAÇÕES SOBRE O EXERCÍCIO DE 2025	9
10. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA DIRETORIA TÉCNICO- OPERACIONAL (FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES)	9
11. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA DIRETORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA E REGULAÇÃO ECONÔMICA	13
12. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVO-OPERACIONAL	17
13. DEMANDAS DA OUVIDORIA E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	21
14. CONCLUSÃO	24
15. MONITORAMENTO DAS METAS INSTITUCIONAIS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	25
16. REFERÊNCIAS.....	27

1. APRESENTAÇÃO

É com satisfação que a Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais (ARIS-MG) apresenta o Relatório de Gestão 2025, documento que consolida as principais atividades, ações, resultados e avanços institucionais alcançados ao longo do exercício.

O ano de 2025 foi marcado pelo fortalecimento da atuação regulatória da Agência, com destaque para a ampliação das atividades de fiscalização, o desenvolvimento de instrumentos normativos alinhados às Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), a realização de estudos tarifários e a intensificação dos mecanismos de participação e controle social.

A atuação da ARIS-MG permaneceu orientada pelos princípios da legalidade, transparência, eficiência, segurança jurídica e sustentabilidade econômico-financeira dos serviços regulados, buscando assegurar o equilíbrio entre os interesses dos usuários, dos prestadores de serviços e dos titulares dos serviços públicos de saneamento básico.

Ao longo do exercício, a Agência promoveu revisões e reajustes tarifários, fiscalizações presenciais e documentais, auditorias por meio da metodologia ACERTAR, processos de consulta e audiência pública e ações de acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico, contribuindo para o fortalecimento da governança regulatória e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população dos municípios regulados.

Este Relatório de Gestão reforça o compromisso institucional da ARIS-MG com a transparência, a prestação de contas e a melhoria contínua de suas atividades, constituindo importante instrumento de avaliação dos resultados alcançados e de planejamento das ações futuras.

A Diretoria Colegiada

2. VISÃO GERAL DA ARIS-MG

A Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais é uma entidade pública voltada ao exercício das funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico delegadas pelos municípios consorciados. Sua atuação ocorre de forma técnica, independente e transparente, buscando assegurar que os serviços públicos regulados sejam prestados de maneira adequada, eficiente, contínua e sustentável.

A atuação institucional da Agência abrange os componentes do saneamento básico previstos na legislação nacional, especialmente os serviços de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza urbana. Nesse contexto, a ARIS-MG desempenha papel fundamental na harmonização dos interesses dos usuários, dos prestadores de serviços e dos titulares dos serviços públicos, promovendo condições regulatórias que favoreçam a melhoria da qualidade dos serviços e a sustentabilidade econômica dos sistemas regulados.

Como entidade reguladora infranacional, a Agência contribui para o fortalecimento da gestão associada dos serviços públicos de saneamento, disponibilizando aos municípios regulados estrutura técnica especializada para o desenvolvimento das atividades regulatórias. Esse modelo favorece a uniformização de procedimentos, o compartilhamento de conhecimento técnico e a adoção de práticas regulatórias alinhadas às exigências do marco legal do saneamento básico e às Normas de Referência editadas pela ANA.

Durante o exercício de 2025, a atuação da ARIS-MG esteve diretamente relacionada à consolidação dos instrumentos regulatórios necessários à implementação do Novo Marco Legal do Saneamento Básico, à promoção da sustentabilidade econômico-financeira dos serviços regulados e ao fortalecimento dos mecanismos de fiscalização e controle social, elementos essenciais para o alcance das metas de universalização previstas na legislação nacional.

3. CONTEXTO INSTITUCIONAL E AMBIENTE REGULATÓRIO

O ano de 2025 representou mais uma etapa no processo de adaptação e consolidação das mudanças promovidas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico. Nesse cenário, as entidades reguladoras passaram a desempenhar papel ainda mais relevante na implementação de padrões regulatórios voltados ao aumento da eficiência dos prestadores, ao fortalecimento da transparência, à ampliação da participação social e ao cumprimento das metas de universalização dos serviços.

A publicação e implementação das Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico exigiram significativo esforço institucional para revisão de regulamentos, aperfeiçoamento de metodologias e adequação dos procedimentos regulatórios adotados pela ARIS-MG. Em resposta a esse cenário, a Agência desenvolveu ações voltadas à atualização de seu estoque regulatório, à realização de análises de impacto regulatório, ao acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico e à implementação de mecanismos destinados ao monitoramento das metas de universalização dos serviços.

Paralelamente, observou-se crescente demanda dos municípios regulados por apoio técnico relacionado à estruturação dos serviços de saneamento básico, à revisão de modelos tarifários, à adequação de instrumentos normativos e à implementação de mecanismos de sustentabilidade econômico-financeira, especialmente nos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos. Essa realidade reforçou a importância da atuação coordenada da Agência na promoção da segurança regulatória e na disseminação de boas práticas de gestão e regulação.

O ambiente regulatório também foi marcado pelo fortalecimento dos mecanismos de governança e participação social. A realização de consultas públicas, audiências públicas, análises de impacto regulatório e divulgação sistemática de estudos técnicos contribuiu para ampliar a legitimidade das decisões regulatórias e assegurar maior transparência aos processos conduzidos pela Agência.

Houve a celebração de alguns convênios de cooperação em 2025, conforme mapa abaixo:

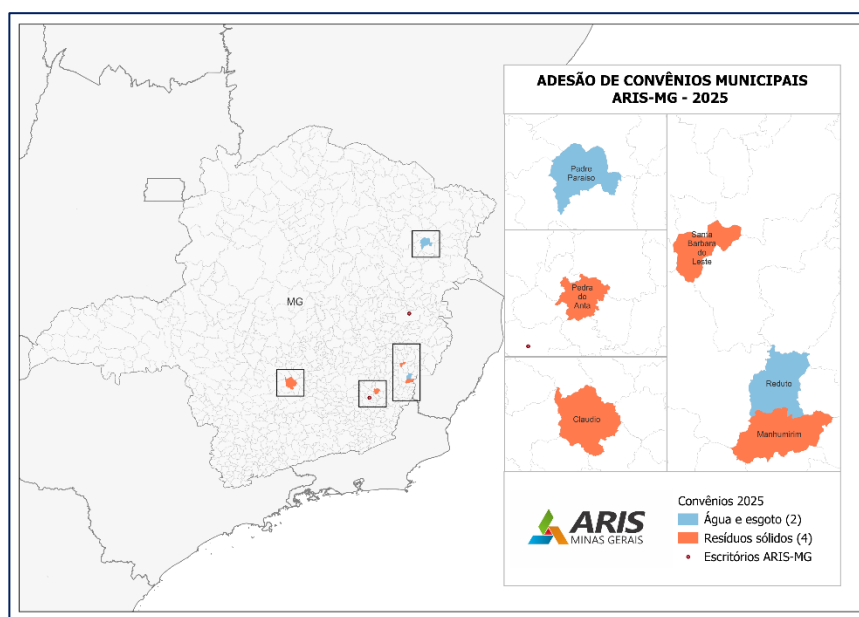


Tabela 1 - Convênios de Cooperação firmados em 2025

4. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DA ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

As ações desenvolvidas pela ARIS-MG ao longo de 2025 estiveram alinhadas às diretrizes estabelecidas em sua Agenda Regulatória, instrumento responsável por organizar, planejar e conferir previsibilidade às atividades regulatórias previstas para o exercício. A Agenda Regulatória constituiu importante mecanismo de governança institucional, permitindo o acompanhamento sistemático das ações planejadas e a avaliação do grau de execução das atividades desenvolvidas.

Nesse contexto, a atuação institucional concentrou-se no fortalecimento dos processos de fiscalização, na ampliação da segurança jurídica dos instrumentos regulatórios, na implementação das Normas de Referência da ANA, no aperfeiçoamento dos mecanismos de participação social e no monitoramento das condições técnicas e econômico-financeiras dos serviços regulados. Também receberam destaque as ações voltadas à melhoria da qualidade das informações regulatórias, por meio da metodologia ACERTAR, e ao acompanhamento das metas de universalização previstas para os municípios regulados.

As iniciativas desenvolvidas ao longo do exercício demonstram o compromisso da Agência com a adoção de práticas regulatórias modernas, fundamentadas em evidências técnicas, participação social e transparência, elementos indispensáveis para o fortalecimento da regulação dos serviços públicos de saneamento básico e para a promoção do interesse público.

5. GOVERNANÇA REGULATÓRIA E GERAÇÃO DE VALOR PÚBLICO

A atuação da ARIS-MG está fundamentada na busca permanente pelo equilíbrio entre a qualidade dos serviços públicos de saneamento básico, a modicidade tarifária, a sustentabilidade econômico-financeira dos prestadores e a proteção dos direitos dos usuários. Nesse contexto, a regulação exerce papel essencial na promoção da eficiência dos serviços, na ampliação da transparência e na redução das assimetrias de informação existentes entre os diversos atores envolvidos na prestação dos serviços públicos de saneamento.

Ao longo do exercício de 2025, a Agência desenvolveu suas atividades por meio da integração entre as áreas de regulação econômica, fiscalização técnico-operacional, normatização, acompanhamento de contratos, participação social e monitoramento institucional. A atuação coordenada dessas áreas permitiu que as decisões regulatórias fossem fundamentadas em evidências técnicas, análises especializadas e processos participativos, fortalecendo a legitimidade e a efetividade das ações da Agência.

A geração de valor público promovida pela ARIS-MG materializou-se por meio da fiscalização das condições de prestação dos serviços, da elaboração de estudos tarifários, da produção de atos normativos alinhados às Normas de Referência da

ANA, da certificação de informações por meio da metodologia ACERTAR, da promoção de consultas e audiências públicas e do acompanhamento dos indicadores relacionados à universalização dos serviços. Essas ações contribuíram para fortalecer a governança dos serviços regulados e ampliar a segurança jurídica dos processos regulatórios conduzidos pela Agência.

Além dos benefícios diretos produzidos para os municípios regulados e para os prestadores de serviços, as atividades desenvolvidas durante o exercício contribuíram para o fortalecimento da capacidade institucional dos entes regulados, promovendo maior aderência às disposições do marco legal do saneamento básico e às diretrizes regulatórias estabelecidas pela ANA.

6. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E TRANSPARÊNCIA

A participação social constitui um dos pilares fundamentais da atuação regulatória da ARIS-MG. A Agência adota mecanismos destinados a garantir que os usuários, prestadores de serviços, órgãos públicos e demais interessados possam acompanhar, compreender e contribuir com os processos regulatórios conduzidos no âmbito de sua competência.

Durante o exercício de 2025, foram realizados processos de participação social relacionados à revisão tarifária, à sustentabilidade econômico-financeira dos serviços, à elaboração e revisão de normativos e à implementação de instrumentos regulatórios. Esses procedimentos permitiram que as decisões da Agência fossem precedidas de ampla divulgação dos estudos técnicos, bem como da abertura de espaços formais para apresentação de contribuições e manifestações da sociedade.

No âmbito da regulação econômica, a realização de consultas públicas e audiências públicas possibilitou a análise das contribuições dos usuários e demais interessados antes da conclusão de importantes processos decisórios. Tais mecanismos reforçam os princípios da transparência, publicidade e legitimidade das decisões regulatórias, além de constituírem relevante instrumento de controle social dos serviços públicos de saneamento básico.

Paralelamente, a Agência manteve a divulgação de estudos técnicos, relatórios, pareceres, notas técnicas, atas e demais documentos regulatórios em seus canais institucionais, ampliando o acesso à informação e fortalecendo a transparência dos processos regulatórios conduzidos ao longo do exercício.

7. IMPLEMENTAÇÃO DAS NORMAS DE REFERÊNCIA DA ANA

A edição das Normas de Referência pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico tem provocado importantes transformações no setor de saneamento básico brasileiro, exigindo dos entes reguladores a adequação de seus instrumentos normativos, metodologias de fiscalização e processos decisórios.

Nesse contexto, a ARIS-MG deu continuidade ao processo de incorporação das diretrizes estabelecidas pela ANA em seus instrumentos regulatórios e atividades institucionais. As ações desenvolvidas ao longo de 2025 contemplaram a revisão de resoluções regulatórias existentes, a elaboração de novos instrumentos normativos, a realização de Análises de Impacto Regulatório e a implementação de mecanismos voltados ao acompanhamento das metas progressivas de universalização dos serviços.

Destacam-se os trabalhos relacionados à revisão das condições gerais de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, à revisão das condições gerais aplicáveis aos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, à elaboração de regulamentação específica para soluções alternativas de abastecimento de água e à normatização das metas progressivas de universalização em conformidade com as diretrizes da ANA. Essas iniciativas representaram importante avanço para a modernização do estoque regulatório da Agência e para a harmonização das regras aplicáveis aos municípios regulados.

A implementação dessas diretrizes contribuiu para fortalecer a segurança jurídica dos processos regulatórios, ampliar a previsibilidade das decisões da Agência e promover maior alinhamento entre as políticas regulatórias locais e os objetivos estabelecidos nacionalmente para o setor de saneamento básico.

8. RESULTADOS INSTITUCIONAIS DO EXERCÍCIO

Os resultados alcançados pela ARIS-MG durante o exercício de 2025 refletem a consolidação de uma atuação regulatória baseada em planejamento, especialização técnica e integração entre as diferentes áreas institucionais.

No campo da regulação econômica, foram desenvolvidos estudos destinados à realização de reajustes e revisões tarifárias, à definição de preços públicos, à avaliação da sustentabilidade econômico-financeira dos prestadores e ao aperfeiçoamento de metodologias regulatórias. Paralelamente, foram promovidos procedimentos de participação social destinados a assegurar transparência e legitimidade às decisões adotadas pela Agência.

Na área técnico-operacional, foram executadas fiscalizações diretas e indiretas, monitoramentos documentais, acompanhamentos de não conformidades e análises relacionadas à qualidade da água, abrangendo os diversos sistemas regulados pela Agência. Essas ações contribuíram para a identificação de

irregularidades, o acompanhamento das adequações promovidas pelos prestadores e a melhoria contínua das condições de prestação dos serviços.

No âmbito administrativo-operacional, destacaram-se os trabalhos voltados à implementação da metodologia ACERTAR, ao acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico, ao desenvolvimento de instrumentos normativos, à realização de Análises de Impacto Regulatório e ao apoio técnico prestado aos municípios regulados. Essas atividades fortaleceram a capacidade institucional da Agência e contribuíram para a melhoria da qualidade das informações regulatórias utilizadas nos processos de tomada de decisão.

De forma integrada, os resultados obtidos ao longo do exercício evidenciam o compromisso da ARIS-MG com a modernização regulatória, a transparência, a eficiência administrativa e a busca permanente pela melhoria dos serviços públicos de saneamento básico prestados aos cidadãos dos municípios regulados.

9. CONSIDERAÇÕES SOBRE O EXERCÍCIO DE 2025

O exercício de 2025 consolidou importantes avanços institucionais para a ARIS-MG, especialmente no que se refere à adequação às diretrizes do Novo Marco Legal do Saneamento Básico e à implementação das Normas de Referência da ANA. As ações desenvolvidas demonstram a crescente maturidade regulatória da Agência e sua capacidade de responder aos desafios impostos pela evolução do setor de saneamento básico no Brasil.

Apesar dos desafios relacionados à disponibilidade de informações por parte de alguns prestadores, à necessidade de atualização dos instrumentos municipais de planejamento e às limitações operacionais inerentes à ampliação das atividades regulatórias, a Agência obteve resultados expressivos em todas as suas áreas de atuação, fortalecendo sua posição como entidade reguladora de referência para os municípios consorciados.

Os resultados apresentados neste relatório demonstram não apenas o cumprimento das competências institucionais delegadas à ARIS-MG, mas também a contribuição efetiva da Agência para o fortalecimento da governança dos serviços públicos de saneamento básico, para a ampliação da transparência regulatória e para a construção das condições necessárias ao alcance das metas de universalização previstas na legislação nacional.

10. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA DIRETORIA TÉCNICO-OPERACIONAL (FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES)

10.1. Considerações iniciais

O exercício de 2025 foi marcado pela execução das atividades de fiscalização e monitoramento previstas para os sistemas regulados pela ARIS-MG, abrangendo os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e limpeza urbana. A atuação da Diretoria Técnico-Operacional esteve voltada à verificação das condições de prestação dos serviços, ao acompanhamento da regularização das não conformidades identificadas e à promoção da melhoria contínua dos sistemas regulados.

As ações desenvolvidas ao longo do exercício permitiram ampliar o conhecimento sobre a realidade operacional dos sistemas regulados, fortalecer os mecanismos de monitoramento dos prestadores e promover maior conformidade dos serviços às exigências legais, regulatórias e contratuais aplicáveis.

10.2 Resultados Obtidos com as Fiscalizações Diretas

As Fiscalizações Regulares Diretas constituíram uma das principais ferramentas de atuação da Diretoria Técnico-Operacional durante o ano de 2025. Por meio das inspeções presenciais realizadas nos municípios regulados, foi possível avaliar as condições operacionais das estruturas, verificar a execução dos serviços prestados e identificar eventuais não conformidades que pudessem comprometer a eficiência, a segurança ou a continuidade dos serviços.

Nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário foram realizadas *fiscalizações em 14 municípios, envolvendo a inspeção de 851 instalações operacionais*. Já nos serviços de manejo de resíduos sólidos e limpeza urbana foram realizadas fiscalizações *em 6 municípios, resultando na inspeção de 45 instalações*. Essas ações permitiram à Agência ampliar o acompanhamento das condições dos sistemas regulados e subsidiar a adoção de medidas corretivas pelos prestadores dos serviços.

Além da identificação de inconformidades, as fiscalizações presenciais contribuíram para a orientação técnica dos prestadores, possibilitando maior alinhamento entre a operação dos sistemas e os requisitos regulatórios estabelecidos pela Agência.

Segue um resumo das fiscalizações realizadas em 2025:

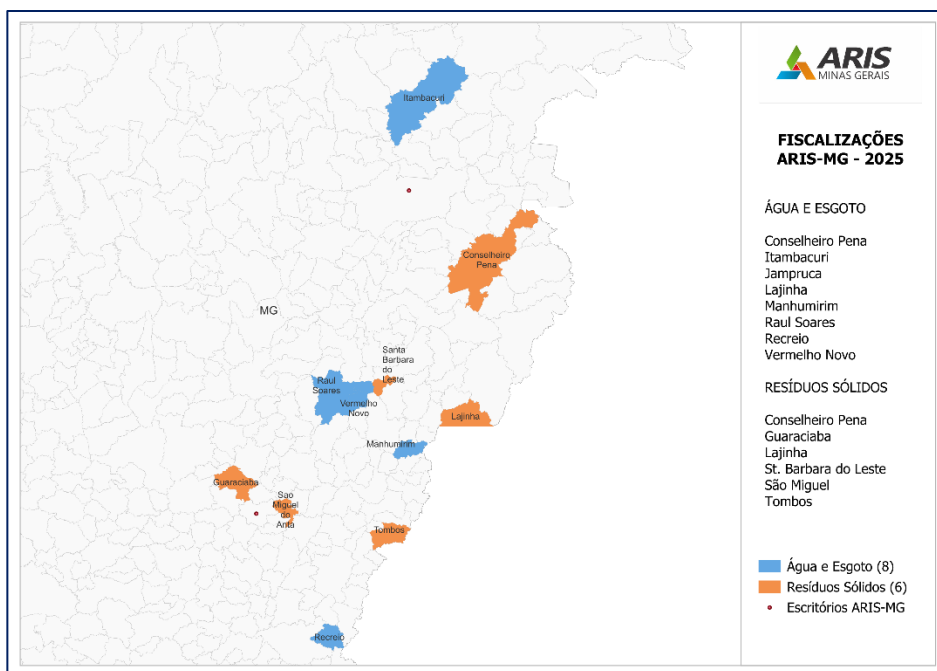


Tabela 2 - Fiscalizações realizadas em 2025

10.3 Atendimento às Demandas dos Usuários e Partes Interessadas

As Fiscalizações sob demanda tiveram papel relevante no fortalecimento da atuação regulatória ao permitirem respostas a situações específicas apresentadas por usuários, municípios e demais partes interessadas. Durante o exercício foram realizadas *15 ações dessa natureza*, envolvendo inspeções em campo e monitoramentos documentais destinados à apuração de irregularidades e ao acompanhamento das providências adotadas pelos prestadores.

Essa modalidade de fiscalização possibilitou ampliar a capacidade de resposta da Diretoria Técnico-Operacional diante de ocorrências não previstas no planejamento ordinário, contribuindo para a proteção dos direitos dos usuários e para o aprimoramento dos mecanismos de controle social dos serviços regulados.

10.4 Efetividade do Acompanhamento das Não Conformidades

A atuação fiscalizatória não se encerra com a identificação das inconformidades verificadas durante as inspeções. Parte significativa do trabalho da equipe técnica consiste em acompanhar a implementação das medidas corretivas pelos prestadores, assegurando que as irregularidades identificadas sejam efetivamente solucionadas.

Nesse contexto, ao longo de 2025 foram realizados *20 acompanhamentos de Termos de Não Conformidades, emitidos 30 Pareceres Técnicos e celebrados 20 Termos de Condicionamento e Ajustamento de Conduta*. Esses instrumentos permitiram monitorar o cumprimento das obrigações regulatórias pelos prestadores

e estabelecer mecanismos formais para a regularização das situações identificadas durante as fiscalizações.

Os resultados obtidos demonstram a relevância do acompanhamento documental como complemento das ações de campo, assegurando que as constatações realizadas pela fiscalização resultem em melhorias efetivas para os sistemas regulados.

10.5 Monitoramento da Qualidade da Água

Outra atividade de destaque em 2025 foi o acompanhamento da qualidade da água distribuída à população dos municípios regulados. Durante o exercício foram instaurados *35 processos de monitoramento documental, voltados à análise dos laudos laboratoriais e relatórios encaminhados pelos prestadores de serviços*.

O desenvolvimento dessa atividade reforça o compromisso da Diretoria Técnico-Operacional da agência com a vigilância permanente dos padrões de qualidade exigidos para o abastecimento público e com a proteção da saúde da população atendida pelos sistemas regulados.

10.6 Medidas Administrativas e Indução à Conformidade

As medidas sancionatórias representam importante instrumento para assegurar o cumprimento das determinações regulatórias quando esgotadas as oportunidades de regularização concedidas aos prestadores. Durante o exercício de 2025 foram encaminhadas nove notificações, que resultaram na aplicação de seis advertências e uma multa.

Embora a aplicação de penalidades seja uma prerrogativa necessária da atividade regulatória, o objetivo principal dessas medidas permanece sendo a indução à conformidade e a promoção da melhoria dos serviços prestados à população. Nesse sentido, a atuação da Diretoria Técnico-Operacional priorizou a correção das irregularidades identificadas e a busca pela adequação dos sistemas às exigências regulatórias vigentes.

10.7 Principais Desafios Observados em 2025

A execução das atividades ao longo do exercício também evidenciou desafios relevantes para o setor de fiscalização. Entre eles destacam-se a necessidade de continuidade dos processos de adequação operacional por parte dos prestadores, a complexidade do acompanhamento de um número crescente de sistemas regulados e a necessidade de fortalecimento das estruturas relacionadas aos serviços de manejo de resíduos sólidos e limpeza urbana.

Observou-se ainda a necessidade de manutenção dos esforços voltados ao acompanhamento das não conformidades identificadas durante as fiscalizações,

especialmente aquelas que demandam investimentos, intervenções estruturais ou execução de obras pelos prestadores de serviços.

10.8 Considerações Finais

Os resultados alcançados em 2025 demonstram a relevância da atuação da Diretoria Técnico-Operacional para o cumprimento das competências regulatórias da ARIS-MG. As fiscalizações realizadas, o acompanhamento das não conformidades, o monitoramento da qualidade da água e a adoção de medidas administrativas contribuíram para fortalecer o controle regulatório e promover melhorias nas condições de prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

De forma geral, as atividades desenvolvidas ao longo do exercício evidenciam o comprometimento da equipe técnica com a melhoria contínua dos serviços regulados, o fortalecimento da regulação e a promoção de condições adequadas de operação dos sistemas em benefício da população dos municípios atendidos pela Agência.

11. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA DIRETORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA E REGULAÇÃO ECONÔMICA

11.1 Considerações Iniciais

Ao longo do exercício de 2025, a Diretoria Administrativa Financeira, por meio da Coordenadoria de Regulação Econômica, desenvolveu atividades voltadas à preservação do equilíbrio econômico-financeiro dos serviços regulados, ao fortalecimento dos mecanismos de participação social e ao aperfeiçoamento dos instrumentos regulatórios aplicáveis aos serviços públicos de saneamento básico. A atuação da equipe concentrou-se na realização de estudos e revisões tarifários, análises de sustentabilidade econômico-financeira, acompanhamento dos prestadores, elaboração de instrumentos normativos e promoção de mecanismos de transparência e controle social.

As ações executadas permitiram fornecer suporte técnico para a tomada de decisões regulatórias relacionadas à fixação, revisão e reajuste tarifário, contribuindo para a sustentabilidade dos serviços regulados e para a segurança jurídica dos municípios, prestadores e usuários.

Segue a relação de pareceres técnicos econômicos emitidos em 2025.

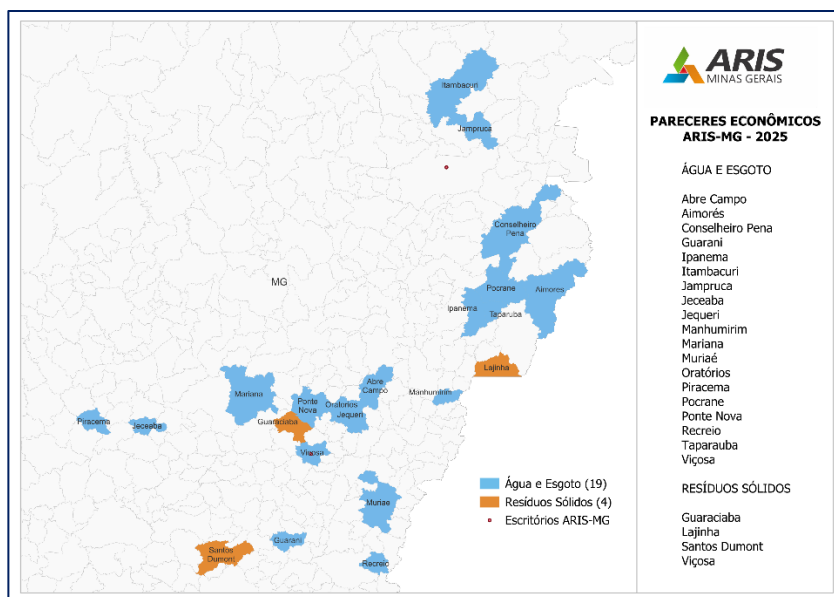


Tabela 3 - Pareceres Econômicos em 2025

11.2 Resultados dos Processos Tarifários

A atividade regulatória econômico-financeira teve como principal eixo a condução dos processos de reajuste e revisão tarifária dos serviços regulados pela ARIS-MG. Durante o exercício foram homologados 11 reajustes tarifários e de outros preços públicos, os quais foram fundamentados por estudos técnicos específicos elaborados pela equipe de Regulação Econômica. Esses processos permitiram a atualização dos valores praticados pelos prestadores, contribuindo para a manutenção das condições econômico-financeiras necessárias à continuidade e à adequada prestação dos serviços.

Além dos reajustes, a Agência realizou *21 processos de revisão tarifária, sendo 19 revisões ordinárias e 2 revisões extraordinárias*. Essas revisões envolveram análises aprofundadas das condições operacionais, financeiras e econômicas dos prestadores, permitindo a avaliação da suficiência das receitas, dos custos dos serviços e dos investimentos necessários para a sustentabilidade dos sistemas regulados.

A expressiva quantidade de processos conduzidos demonstra o amadurecimento da atuação regulatória da Agência e o fortalecimento da capacidade técnica da equipe responsável pela regulação econômica.

11.3 Produção Técnica e Suporte às Decisões Regulatórias

A elaboração de estudos técnicos constituiu uma das principais atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Regulação Econômica em 2025. Ao longo do exercício, foram produzidas e publicadas 28 Notas Técnicas, abrangendo temas

relacionados a reajustes tarifários, definição e revisão de preços públicos, cálculos de outorga variável, alterações tarifárias e avaliações econômico-financeiras dos prestadores.

Paralelamente, foram elaborados pareceres técnicos destinados às revisões tarifárias e aos estudos de sustentabilidade econômico-financeira dos serviços de manejo de resíduos sólidos. Esses documentos serviram de fundamento para as decisões regulatórias adotadas pela Agência, garantindo que os processos fossem conduzidos com base em critérios técnicos, transparentes e compatíveis com a realidade operacional dos serviços regulados.

A diversidade dos estudos desenvolvidos evidencia a ampliação do escopo de atuação da regulação econômica e sua importância para a implementação das políticas regulatórias da ARIS-MG.

11.4 Fortalecimento da Sustentabilidade Econômico-Financeira dos Serviços

Durante o exercício, foram conduzidos estudos específicos relacionados à sustentabilidade econômico-financeira dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos. Esses trabalhos permitiram avaliar a adequação dos mecanismos de cobrança existentes e subsidiar processos de instituição ou atualização das respectivas taxas municipais.

A realização desses estudos representa importante instrumento para a implementação das diretrizes estabelecidas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico, especialmente no que se refere à necessidade de sustentabilidade econômico-financeira dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos.

Além disso, os trabalhos desenvolvidos contribuíram para fornecer aos municípios elementos técnicos que auxiliam a tomada de decisão e o planejamento de longo prazo dos serviços prestados à população.

11.5 Participação Social e Transparência Regulatória

O controle social permaneceu como elemento essencial dos processos de regulação econômica conduzidos pela Agência durante o ano de 2025. Nesse contexto, foram realizadas 25 consultas públicas e 17 audiências públicas relacionadas a revisões tarifárias, atualizações de preços públicos e estudos de sustentabilidade econômico-financeira.

Esses mecanismos possibilitaram a ampla divulgação dos estudos técnicos elaborados pela Agência e permitiram que usuários, prestadores de serviços, gestores públicos e demais interessados apresentassem contribuições aos processos regulatórios em curso.

A adoção sistemática dos instrumentos de participação social fortalece a legitimidade das decisões regulatórias e contribui para ampliar a transparência, a previsibilidade e a confiança dos agentes envolvidos nos processos conduzidos pela ARIS-MG.

11.6 Monitoramento Econômico-Financeiro dos Prestadores

Além dos processos tarifários, a Diretoria Administrativa Financeira promoveu o acompanhamento contínuo das condições econômico-financeiras dos prestadores regulados. Durante o exercício foram publicados 10 Relatórios de Monitoramento Econômico-Financeiro, destinados a avaliar os efeitos das medidas tarifárias implementadas e acompanhar a evolução dos indicadores dos serviços regulados.

Esses relatórios constituem importante ferramenta de fiscalização regulatória, permitindo avaliar se as medidas adotadas produzem os resultados esperados e se permanecem adequadas às condições dos sistemas regulados.

O monitoramento permanente contribui ainda para identificar necessidades futuras de intervenção regulatória e aprimorar os mecanismos de acompanhamento econômico-financeiro dos prestadores.

11.7 Aperfeiçoamento do Arcabouço Normativo

Outro resultado relevante obtido em 2025 foi o aperfeiçoamento dos instrumentos normativos aplicáveis à regulação econômica dos serviços de saneamento básico. Destaca-se a publicação da Resolução ARIS-MG nº 207/2025, que promoveu alterações na metodologia de cálculo do Índice de Reposicionamento Tarifário (IRT), adotando o IPCA como parâmetro principal para recomposição inflacionária das tarifas dos prestadores públicos.

A atualização normativa alinhou os procedimentos da Agência às diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e aos estudos produzidos por meio da Análise de Impacto Regulatório correspondente, contribuindo para maior transparência, simplicidade metodológica e previsibilidade dos processos tarifários.

11.8 Principais Desafios Observados em 2025

Apesar dos resultados alcançados, o exercício evidenciou desafios importantes para a atuação da regulação econômica. Entre eles destaca-se a dificuldade decorrente da ausência de envio de informações por parte de alguns municípios e prestadores, circunstância que impossibilitou a realização de determinados reajustes e revisões previstos na Agenda Regulatória.

Também permanecem como desafios o aprimoramento da qualidade das informações econômico-financeiras encaminhadas pelos prestadores, a ampliação

da cultura de planejamento econômico dos serviços regulados e o fortalecimento dos mecanismos de sustentabilidade dos serviços de manejo de resíduos sólidos.

Tais aspectos reforçam a importância da continuidade das ações de monitoramento, orientação técnica e aperfeiçoamento regulatório desenvolvidas pela Agência.

11.9 Considerações Finais

Os resultados alcançados pela Diretoria Administrativa Financeira e pela Coordenadoria de Regulação Econômica ao longo de 2025 demonstram a relevância da atuação da regulação econômica para a sustentabilidade, a eficiência e a segurança jurídica dos serviços públicos de saneamento básico regulados pela ARIS-MG.

A expressiva quantidade de estudos técnicos elaborados, os processos de reajuste e revisão tarifária conduzidos, as ações de monitoramento econômico-financeiro realizadas e a ampla utilização dos instrumentos de participação social evidenciam o comprometimento da equipe com a excelência técnica e com o fortalecimento da governança regulatória.

De forma geral, as atividades desenvolvidas contribuíram para consolidar a atuação regulatória da Agência, promover maior sustentabilidade dos serviços regulados e ampliar a transparência e a legitimidade das decisões adotadas, criando bases sólidas para a continuidade do desenvolvimento regulatório nos exercícios seguintes.

12. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVO-OPERACIONAL

12.1 Considerações Iniciais

Durante o exercício de 2025, a Coordenação Administrativo-Operacional desempenhou papel estratégico no fortalecimento da atuação regulatória da ARIS-MG, atuando na elaboração e revisão de instrumentos normativos, na implementação das Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), na execução da metodologia ACERTAR, no acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSBs), no monitoramento do contrato de concessão de Governador Valadares e no apoio aos processos administrativos e institucionais da Agência.

As atividades executadas contribuíram para a modernização dos instrumentos regulatórios, para o fortalecimento dos mecanismos de participação social e para a

melhoria da qualidade das informações utilizadas nos processos regulatórios conduzidos pela ARIS-MG.

12.2 Fortalecimento do Estoque Regulatório e Implementação das Normas de Referência da ANA

Uma das principais frentes de atuação da Coordenação em 2025 consistiu na elaboração e atualização de instrumentos normativos destinados à adequação da regulação local às diretrizes estabelecidas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico e pelas Normas de Referência da ANA.

Ao longo do exercício foram conduzidos quatro processos de elaboração ou revisão normativa, todos previstos na Agenda Regulatória de 2025, contemplando a revisão das Condições Gerais de Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a revisão das Condições Gerais dos Serviços de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos, a elaboração da Resolução de Soluções Alternativas para Sistemas de Abastecimento de Água e a elaboração da Resolução de Metas Progressivas para a Universalização dos Serviços de Saneamento Básico.

Esses trabalhos envolveram não apenas a elaboração e revisão dos textos normativos, mas também a realização das respectivas Análises de Impacto Regulatório, consultas públicas e consolidação das contribuições recebidas, assegurando maior transparência, legitimidade e qualidade técnica aos processos regulatórios.

Os resultados obtidos permitiram ampliar a aderência dos instrumentos regulatórios da Agência às diretrizes nacionais do setor, fortalecendo a segurança jurídica e a uniformização dos procedimentos aplicáveis aos municípios regulados.

12.3 Consolidação da Análise de Impacto Regulatório

Outro resultado relevante foi a consolidação da Análise de Impacto Regulatório (AIR) como instrumento de suporte à tomada de decisão regulatória. Durante o exercício, foram conduzidas quatro AIRs associadas aos processos normativos desenvolvidos pela Coordenação.

A utilização desse instrumento possibilitou avaliar alternativas regulatórias, identificar potenciais impactos das propostas normativas e fundamentar tecnicamente as decisões adotadas pela Agência. Além disso, contribuiu para ampliar a transparência dos processos decisórios e para fortalecer a qualidade regulatória dos atos produzidos pela ARIS-MG.

12.4 Execução da Metodologia ACERTAR

Em 2025, a Coordenação também concentrou esforços na implementação da metodologia ACERTAR, instrumento voltado à auditoria e certificação das informações prestadas pelos regulados.

No âmbito dessa atividade, foram realizadas três reuniões regionais presenciais e oito reuniões virtuais com os prestadores regulados, além da produção e encaminhamento de orientações técnicas para apoio à organização das informações necessárias aos processos de auditoria e certificação.

Embora o planejamento inicial previsse a certificação de 21 municípios, o processo foi executado em 16 municípios em razão da limitação de licenças disponíveis para utilização do software de auditoria. Ainda assim, foram elaborados 16 relatórios de certificação, resultado que contribuiu significativamente para o aprimoramento da confiabilidade, da padronização e da transparência das informações utilizadas pela Agência em suas atividades regulatórias.

12.5 Acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico e das Metas de Universalização

A Coordenação também promoveu ações voltadas ao acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico dos municípios regulados, com foco especial na compatibilização desses instrumentos com as novas exigências legais e regulatórias aplicáveis ao setor.

Foram encaminhados ofícios aos municípios regulados, analisadas as respostas recebidas e avaliados os PMSBs, buscando identificar a existência de metas, indicadores e mecanismos de acompanhamento compatíveis com as diretrizes da ANA e da ARIS-MG.

Com base nas informações coletadas, foram calculados indicadores e elaborados relatórios destinados à ANA, possibilitando a identificação de municípios aderentes às metas progressivas de universalização e daqueles que necessitam promover ajustes ou revisões em seus instrumentos de planejamento.

Essa atuação contribuiu para fortalecer os mecanismos de planejamento e monitoramento das políticas públicas de saneamento nos municípios regulados.

12.6 Acompanhamento do Contrato de Concessão de Governador Valadares

Outra atividade relevante desenvolvida em 2025 foi o acompanhamento dos ciclos de avaliação relacionados ao contrato de concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de Governador Valadares.

A participação da Coordenação envolveu a análise dos relatórios do verificador independente, das informações encaminhadas pela concessionária e das

manifestações do Poder Concedente, com especial atenção à aferição dos indicadores de desempenho previstos contratualmente.

Também foram desenvolvidas análises técnicas, verificações de cálculos e elaboração de manifestações e pareceres institucionais, contribuindo para o adequado monitoramento das obrigações contratuais e regulatórias associadas ao sistema concedido.

12.7 Apoio Institucional e Representação Técnica

Além das atividades diretamente relacionadas à regulação, a Coordenação apoiou processos administrativos e de contratação necessários à execução das atividades da Agência, atuando na elaboração de Documentos de Formalização de Demanda, Termos de Referência e especificações técnicas para processos de aquisição de bens e contratação de serviços.

No âmbito institucional, a equipe participou de congressos, workshops e eventos técnicos relevantes para o setor de saneamento básico e regulação, incluindo atividades promovidas pela ABAR, ABES, AMM e SEMAD. Foram apresentados dois trabalhos técnicos e realizadas ações de representação institucional da ARIS-MG, contribuindo para o intercâmbio de experiências e para a disseminação das práticas regulatórias desenvolvidas pela Agência.

12.8 Avaliação do Cumprimento da Agenda Regulatória

Os resultados obtidos demonstram elevado grau de execução das ações previstas para a Coordenação Administrativo-Operacional na Agenda Regulatória de 2025. As quatro ações normativas previstas foram integralmente concluídas, abrangendo elaboração ou revisão normativa, AIR, participação social e publicação dos respectivos instrumentos regulatórios.

A única ação executada parcialmente foi a metodologia ACERTAR, cujo escopo foi impactado pela limitação de licenças do software de auditoria. Ainda assim, a atividade produziu resultados relevantes e manteve os objetivos institucionais relacionados à qualificação das informações regulatórias.

12.9 Considerações Finais

Os resultados alcançados em 2025 evidenciam a importância da Coordenação Administrativo-Operacional para o fortalecimento institucional da ARIS-MG e para a consolidação dos instrumentos necessários ao exercício da regulação dos serviços públicos de saneamento básico.

A atualização do estoque regulatório, a implementação de exigências decorrentes das Normas de Referência da ANA, a execução da metodologia ACERTAR, o acompanhamento dos PMSBs e das metas de universalização, o

monitoramento do contrato de concessão de Governador Valadares e o apoio às atividades institucionais da Agência demonstram a abrangência e a relevância estratégica das atividades desenvolvidas pela Coordenação ao longo do exercício.

De forma geral, as entregas realizadas contribuíram para o fortalecimento da governança regulatória, para a melhoria da qualidade das informações utilizadas pela Agência e para o aprimoramento dos instrumentos de planejamento, fiscalização e regulação dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios regulados.

13. DEMANDAS DA OUVIDORIA E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

13.1 Considerações Iniciais

A Ouvidoria da ARIS-MG constitui importante instrumento de relacionamento entre a Agência, os usuários dos serviços regulados, os prestadores de serviços e os demais interessados, atuando como canal de recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações relacionadas à prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria recebeu manifestações encaminhadas por usuários, prestadores de serviços e representantes institucionais, abrangendo reclamações, denúncias, consultas, dúvidas e solicitações relacionadas aos serviços regulados pela Agência.

As demandas recebidas permitiram identificar situações que exigiram esclarecimentos, orientações técnicas, acompanhamento regulatório e, em casos específicos, a abertura de procedimentos de fiscalização para verificação das situações relatadas.

13.2 Panorama das Manifestações Recebidas

Durante o exercício de 2025 foram registradas **50 manifestações**, entre protocolos de Ouvidoria e solicitações correlatas acompanhadas pela Agência.

A maior parte das manifestações esteve relacionada a:

- reclamações referentes à prestação dos serviços de abastecimento de água;
- questionamentos sobre cobranças, faturamento e tarifas;
- solicitações de informações e orientações técnicas;
- dúvidas encaminhadas por prestadores regulados;
- denúncias relacionadas a irregularidades na prestação dos serviços.

Observou-se predominância de manifestações encaminhadas por usuários dos serviços, especialmente relacionadas aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

13.3 Principais Temas Demandados

Entre os assuntos mais recorrentes registrados pela Ouvidoria ao longo de 2025, destacaram-se:

Falta de abastecimento de água

A interrupção ou insuficiência do abastecimento de água representou o tema mais frequente entre as manifestações recebidas pela Agência. Foram registradas diversas reclamações envolvendo usuários dos municípios regulados, especialmente Governador Valadares, Viçosa, Jequeri e Abre Campo.

Essas demandas demandaram acompanhamento junto aos prestadores responsáveis, análise das informações apresentadas e, em determinadas situações, encaminhamento para avaliação pela equipe de fiscalização da Agência.

Cobranças e faturamento

Também foram recorrentes manifestações relacionadas a cobranças indevidas, problemas com faturas, dúvidas sobre tarifas e questionamentos acerca dos critérios de cobrança dos serviços.

Nesses casos, a atuação da Agência envolveu a solicitação de informações aos prestadores e a orientação dos usuários quanto aos procedimentos aplicáveis, buscando assegurar o cumprimento das normas regulatórias e dos direitos dos consumidores.

Solicitações e orientações técnicas

A Ouvidoria também recebeu diversas solicitações encaminhadas pelos prestadores regulados, envolvendo dúvidas regulatórias, inclusão de serviços em tabelas de preços públicos, análise documental, interpretação de normas e esclarecimentos relacionados à prestação dos serviços.

Essas manifestações reforçam o papel da Agência como referência técnica para os municípios e prestadores regulados.

Denúncias e irregularidades

Foi registrada denúncia relacionada à existência de ligação clandestina no município de Governador Valadares, situação que foi tratada no âmbito das competências regulatórias da Agência.

13.4 Integração entre Ouvidoria e Fiscalização

As informações recebidas pela Ouvidoria constituíram importante fonte de subsídios para as atividades de fiscalização desenvolvidas pela Agência. Em situações que indicavam possível descumprimento de normas regulatórias ou problemas recorrentes na prestação dos serviços, as manifestações foram encaminhadas para análise técnica e avaliação da necessidade de instauração de fiscalizações sob demanda.

Durante o exercício, algumas manifestações originaram processos de fiscalização sob demanda, especialmente relacionadas a problemas de abastecimento e questões que demandavam verificação técnica mais aprofundada.

Essa integração entre Ouvidoria e fiscalização contribui para ampliar a capacidade de monitoramento dos serviços regulados e fortalecer os mecanismos de proteção dos usuários.

13.5 Resultados Obtidos

A atuação da Ouvidoria em 2025 contribuiu para:

- fortalecimento dos canais de relacionamento entre usuários, prestadores e Agência;
- tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas;
- identificação de problemas recorrentes na prestação dos serviços regulados;
- geração de subsídios para as ações de fiscalização e monitoramento;
- ampliação da transparência e do controle social dos serviços públicos de saneamento básico;
- fortalecimento da atuação regulatória orientada pelas demandas dos usuários.

13.6 Considerações Finais

Os registros da Ouvidoria demonstram a importância desse canal para a aproximação entre a ARIS-MG e os usuários dos serviços regulados. As manifestações recebidas ao longo de 2025 permitiram à Agência acompanhar situações específicas relatadas pela população, orientar prestadores de serviços e subsidiar atividades de fiscalização e monitoramento regulatório.

Além de contribuir para a solução de demandas individuais, a Ouvidoria desempenhou papel relevante na identificação de temas recorrentes e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos de saneamento básico, consolidando-se como importante instrumento de participação social e aperfeiçoamento da regulação exercida pela ARIS-MG.

14. CONCLUSÃO

O exercício de 2025 foi marcado pela consolidação da atuação da ARIS-MG como entidade reguladora dos serviços públicos de saneamento básico, evidenciando o fortalecimento de seus instrumentos de regulação, fiscalização, participação social e acompanhamento dos serviços prestados nos municípios regulados. As atividades desenvolvidas ao longo do ano refletiram o compromisso institucional com a melhoria contínua da qualidade dos serviços, a promoção da sustentabilidade econômico-financeira dos sistemas e a observância das diretrizes estabelecidas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico e pelas Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

No âmbito da Diretoria Técnico-Operacional, foram realizadas fiscalizações presenciais e documentais que possibilitaram o acompanhamento das condições de prestação dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e limpeza urbana. As ações fiscalizatórias, associadas ao monitoramento das não conformidades, ao acompanhamento da qualidade da água e à adoção de medidas administrativas, contribuíram para o fortalecimento do controle regulatório e para a promoção de melhorias operacionais pelos prestadores regulados.

Na área de Regulação Econômica, destacaram-se os processos de reajuste e revisão tarifária, a elaboração de estudos técnicos especializados, o monitoramento das condições econômico-financeiras dos prestadores e a ampla utilização de mecanismos de participação social. Essas atividades contribuíram para garantir equilíbrio econômico-financeiro aos serviços regulados, segurança jurídica aos processos decisórios e maior transparência à atuação regulatória da Agência.

Já a Coordenação Administrativo-Operacional desempenhou papel relevante na modernização do ambiente regulatório, por meio da elaboração e revisão de instrumentos normativos, da implementação das Normas de Referência da ANA, da execução da metodologia ACERTAR, do acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico e do monitoramento de contratos e indicadores regulatórios. As entregas realizadas fortaleceram a qualidade das informações utilizadas nos processos regulatórios e contribuíram para o aperfeiçoamento da governança dos serviços regulados.

A atuação da Ouvidoria, por sua vez, permitiu ampliar os mecanismos de participação social e aproximar a Agência dos usuários e demais interessados. As manifestações recebidas subsidiaram ações de fiscalização, promoveram o aperfeiçoamento dos serviços regulados e reforçaram a transparência e a responsividade da atuação regulatória.

Os resultados alcançados ao longo do exercício evidenciam o amadurecimento institucional da ARIS-MG e sua capacidade de responder aos

desafios regulatórios do setor de saneamento básico. Ainda que persistam desafios relacionados à disponibilidade e qualidade das informações setoriais, à implementação das metas de universalização e à adaptação contínua às diretrizes nacionais, os avanços observados em 2025 demonstram a efetividade das ações desenvolvidas e o comprometimento da Agência com a excelência regulatória.

Dessa forma, a ARIS-MG reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência, a segurança jurídica e a melhoria contínua dos serviços públicos de saneamento básico, mantendo sua atuação voltada à proteção dos usuários, ao fortalecimento dos prestadores regulados e ao desenvolvimento sustentável dos municípios consorciados.

15. MONITORAMENTO DAS METAS INSTITUCIONAIS E INDICADORES DE DESEMPENHO

A ARIS-MG realiza o monitoramento contínuo de suas metas institucionais por meio da Agenda Regulatória, instrumento de planejamento e gestão que estabelece as ações prioritárias da Agência, os responsáveis pela execução, os cronogramas previstos e os resultados esperados para cada exercício. A Agenda Regulatória constitui importante mecanismo de governança institucional, permitindo o acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas pelas diferentes unidades organizacionais e a avaliação do grau de cumprimento das ações planejadas.

Durante o exercício de 2025, o monitoramento das metas institucionais ocorreu por meio da verificação periódica da execução das atividades programadas nas áreas de fiscalização técnico-operacional, regulação econômica, desenvolvimento normativo, implementação das Normas de Referência da ANA, metodologia ACERTAR, acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico e demais ações previstas no planejamento institucional.

No âmbito da Diretoria Técnico-Operacional, foi integralmente cumprida a meta de realização das Fiscalizações Regulares Diretas dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, com execução das 14 fiscalizações previstas na Agenda Regulatória. Também foi integralmente executado o planejamento referente ao acompanhamento de Termos de Não Conformidades (20 processos) e ao monitoramento da qualidade da água (35 processos). Adicionalmente, foram realizadas 15 fiscalizações sob demanda, decorrentes de manifestações dos usuários e demandas específicas surgidas ao longo do exercício, ampliando a atuação inicialmente planejada.

A Coordenadoria de Regulação Econômica atingiu resultados expressivos na execução dos ciclos tarifários previstos para os municípios regulados. Durante o

exercício foram homologados 11 reajustes tarifários, realizadas 19 revisões tarifárias ordinárias e 2 revisões tarifárias extraordinárias, totalizando 21 processos de revisão. Também foram elaboradas e publicadas 28 Notas Técnicas, além de estudos de sustentabilidade econômico-financeira destinados aos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos.

A área também fortaleceu os mecanismos de participação social, promovendo 25 consultas públicas e 17 audiências públicas relacionadas aos processos de regulação econômica, ampliando a transparência e a legitimidade das decisões regulatórias adotadas pela Agência.

No âmbito da Coordenação Administrativo-Operacional, foi integralmente cumprida a programação normativa prevista na Agenda Regulatória de 2025, com a elaboração ou revisão de quatro instrumentos regulatórios estratégicos: as Condições Gerais de Prestação dos Serviços de Água e Esgoto, as Condições Gerais dos Serviços de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos, a Resolução de Soluções Alternativas para Sistemas de Abastecimento de Água e a Resolução de Metas Progressivas para a Universalização do Saneamento Básico. Todos os processos contemplaram Análise de Impacto Regulatório, consulta pública e publicação dos respectivos instrumentos normativos.

Essas ações contribuíram diretamente para a implementação das Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e para o fortalecimento da segurança jurídica dos municípios e prestadores regulados.

A Agenda Regulatória de 2025 também estabeleceu metas relacionadas à implementação da metodologia ACERTAR. Durante o exercício foram realizados três encontros regionais presenciais, oito reuniões virtuais de orientação e elaborados 16 relatórios de auditoria e certificação das informações dos prestadores regulados. Embora o quantitativo inicialmente previsto fosse superior, em razão da limitação de licenças do software de auditoria, os resultados alcançados permitiram aprimorar significativamente a confiabilidade e a qualidade das informações utilizadas nos processos regulatórios da Agência.

Outra meta institucional alcançada refere-se ao acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico e das metas progressivas de universalização. Foram expedidos ofícios aos municípios regulados, analisadas as informações encaminhadas, calculados indicadores e elaborados relatórios destinados à ANA, permitindo avaliar o nível de aderência dos municípios às metas estabelecidas nacionalmente para o saneamento básico.

Os resultados observados em 2025 evidenciam elevado grau de aderência entre as ações planejadas e aquelas efetivamente executadas pela ARIS-MG. O cumprimento das metas relacionadas à fiscalização, regulação econômica, desenvolvimento normativo, implementação das Normas de Referência da ANA,

metodologia ACERTAR e acompanhamento dos PMSBs demonstra o compromisso institucional da Agência com a eficiência administrativa, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos de saneamento básico.

16. REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO (ANA). Normas de Referência para a Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico. Brasília: ANA, 2025.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS DE REGULAÇÃO (ABAR). Metodologia ACERTAR: Auditoria e Certificação de Informações Regulatórias. Brasília: ABAR.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado Federal.
- BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- BRASIL. Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020. Atualiza o marco legal do saneamento básico.
- ARIS-MG. Agenda Regulatória 2025. Viçosa: ARIS-MG, 2025.