

Arsae-MG divulga resultados do último triênio

Qui 04 maio

Nos últimos três anos, a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) vem passando por uma série de transformações que a levaram a ter ganhos em eficiência e produtividade. Por conta disso, ela tem cumprido o seu papel legal de agência reguladora na busca pela universalização dos serviços, garantia da qualidade nos serviços prestados, ampliação da oferta dos serviços de abastecimento de água e, principalmente, dos serviços de esgotamento sanitário no estado de Minas Gerais.

Durante esse tempo, a Arsae-MG tem entregado resultados satisfatórios de um trabalho institucional sério que visa atender com excelência as necessidades de regulação e fiscalização dos municípios mineiros regulados. Ela tem se destacado em diversas áreas, sempre prezando pela excelência no que tange às suas responsabilidades como: normatizar e fiscalizar os serviços de água e de esgoto prestados pelos entes regulados, pelo cálculo para a revisão do reajuste tarifário, pela mediação de conflitos entre prestadores e prefeituras, bem como pelo atendimento aos usuários através do serviço de ouvidoria.

Gustavo Batista de Medeiros, chefe de gabinete da Arsae-MG, explica que a universalização do saneamento, almejada por todos, depende do esforço conjunto de vários atores e a agência vem cumprindo o seu papel. “Com muito trabalho e dedicação a equipe da Arsae-MG vem aprimorando os seus processos internos, inovando na implementação de novas tecnologias e metodologias e ganhando cada vez mais escala em sua atuação. É muito satisfatório ver como as ações da agência estão ganhando em eficiência e efetividade”, destaca.

Fiscalização

Nos últimos três anos a Arsae-MG produziu mais de 210 relatórios de fiscalização econômica, sendo realizadas mais de 90 fiscalizações de faturamento e 75 fiscalizações referentes a processos de devoluções a usuários. Esse trabalho de fiscalização ao longo de toda a história da agência resultou em determinações de devolução de faturas aos usuários de aproximadamente 530 milhões para aproximadamente 1,2 milhões de residências em todo o Estado de Minas Gerais nesse período.

Na área de fiscalização operacional já foram realizados mais de mil relatórios. Nos últimos três anos foram mais de 500 municípios avaliados pelo projeto Mais Água & Esgoto.

Inovação

Na busca pela inovação, a Arsae-MG investiu aproximadamente R\$ 2,2 milhões na implantação do Sistema de Informações Regulatórias (SIR), que gerou mais confiabilidade e agilidade aos processos de gestão das informações, gestão de demandas externas e aplicação de sanções aos prestadores.

No primeiro ano de implantação do sistema, já foi possível registrar mais de 1.700 “não conformidades”, que totalizam mais de R\$ 8 milhões em multas, quase quatro vezes o custo estimado de todo o sistema.

O SIR é mais um projeto da Arsae-MG que visa a melhoria da regulação e dos serviços prestados à população mineira, reafirmando alguns dos valores da agência, como excelência técnica, inovação e transparência.

Habilitação de municípios

A Arsae-MG já habilitou mais de 300 municípios a receberem repasses de recursos para os Fundos Municipais de Saneamento. Os municípios mineiros recebem anualmente mais de R\$ 170 milhões em repasses que serão investidos em saneamento básico.

Manifestações

No último triênio, a agência já ultrapassou 21 mil manifestações registradas na ouvidoria. Este aumento no atendimento se deu por conta das seguintes ações:

- Disponibilização de atendimentos pelo MG App;
- Atualização do site;
- Implementação do sistema de gestão de demandas MG-Ouv;
- Disponibilização do serviço 0800 para fixo e celular;
- Implantação da metodologia de Gestão de Riscos em parceria com a CGE;
- Contratação de profissionais capacitadas (teledigfonistas) para realizar os atendimentos telefônicos;
- Automatização da Unidade de Resposta Audível (URA).

Ouvidoria da Arsae-MG

A Ouvidoria tem um papel importante na identificação de problemas e no fornecimento de soluções para melhorar os serviços da agência. Dessa forma, caso o usuário tenha algum problema com o seu prestador, ele pode entrar em contato com a ouvidoria da Arsae-MG, através do:

- Telefone: 0800 031 9293
- Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados;
- Site: <http://www.arsae.mg.gov.br/ouvidoria/>;
- Aplicativo MG App dentro da opção “Água e Esgoto - Copasa”.