



**ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO DA MINUTA DE RESOLUÇÃO
SOBRE OUVIDORIAS DOS PRETADORES DE SERVIÇOS**

**Belo Horizonte | MG
Novembro de 2020**

ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO – AIR

OBJETO DA REGULAÇÃO:

Minuta de resolução normativa que estabelece as características dos serviços de atendimento aos usuários a serem providos pela Ouvidoria do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

ÁREA RESPONSÁVEL:

Ouvidoria

DATA:

23/11/2020

2

1. RESUMO:

A Análise de Impacto Regulatório – AIR visa avaliar impactos técnicos, econômico-financeiros, jurídicos, socioambientais e de governança da regulação proposta, por meio de uma avaliação crítica de seus pontos positivos e desafios. Nesta análise serão avaliados os impactos relativos à minuta de resolução normativa sobre as Ouvidorias dos prestadores de serviços, criada com o objetivo de estabelecer condições gerais mínimas de estruturação das ouvidorias e relacionamento com a Ouvidoria da Arsa-e-MG, aprimorar a gestão dos prestadores de serviços, dar maior transparência no relacionamento com os interessados e aprimorar instrumentos de controle social que resultem na melhoria da qualidade de vida e dignidade da sociedade.

2. IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA REGULATÓRIO QUE SE PRETENDE SOLUCIONAR:

Atualmente não há, em Minas Gerais, regramento normativo específico para as Ouvidorias dos prestadores de serviços, apesar de previsto em resoluções normativas e também em legislação que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Além disso, o atendimento telefônico das Ouvidorias dos prestadores de serviços, quando existentes, é tarifado ao usuário.

3. IDENTIFICAÇÃO DOS ATORES OU GRUPOS AFETADOS PELO PROBLEMA REGULATÓRIO IDENTIFICADO:

Diretamente, são afetados os usuários e prestadores de serviços públicos regulados pela Arsae-MG e, indiretamente, as instituições de defesa de direitos do consumidor, Ministério Público e sociedade em geral.

3

4. IDENTIFICAÇÃO DA BASE LEGAL QUE AMPARA A AÇÃO ESTATAL SOBRE O TEMA TRATADO:

As alterações propostas na resolução sobre as Ouvidorias dos prestadores de serviços foram elaboradas tendo como base a Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, que atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei Federal nº 9.984, de 17 de julho de 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento; a Constituição Federal, no seu art. 5º, que confere direito ao cidadão garantindo a livre manifestação do pensamento e assegura a todos o acesso à informação (incisos IV e XIV). Seu principal objetivo é assegurar a execução dessas atividades dentro dos princípios básicos da administração pública definidos pelo artigo 37 da Constituição Federal (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência). A carta magna estabeleceu ainda a obrigatoriedade de a Administração Pública receber e dar tratamento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral (art. 37, § 3º, I). Inciso X do art. 2º da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Art. 22. A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. No âmbito de Minas Gerais, o Decreto Estadual nº 47.529, de 12 de novembro de 2018, que regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e traz o regramento para o funcionamento das ouvidorias. No caso da Ouvidoria da Arsae-MG, sua instituição se deu por força da Lei Estadual nº 18.309, de 03 de agosto de 2009. Segundo o Decreto Estadual nº 47.884, de 13 de março de 2020, que contém o regulamento da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais.

5. DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS QUE SE PRETENDE ALCANÇAR:

- Estabelecer condições adequadas de atendimento às manifestações apresentadas por usuários em relação à prestação dos serviços regulados;
- Adequação à legislação aplicável;
- Tratamento específico de questões recorrentes em Ouvidorias dos prestadores de serviços e da Agência;
- Gratuidade no atendimento;
- Aprimoramento da prestação dos serviços regulados;
- Regulação sobre tema ainda não regulamentado em vista da legislação aplicável;
- Desempenho mais homogêneo entre os prestadores de serviços regulados pela Arsaie-MG;
- Maior padronização de aspectos-chaves;
- Maior nível de exigência de cumprimento da regulamentação;
- Ganhos operacionais, sociais e ambientais;
- Utilização mais ampla de canais eletrônicos, garantindo ao usuário o atendimento de manifestações em canais adequados;
- Benefícios para todas as partes interessadas;
- Melhoria de qualidade no atendimento aos usuários;
- Refinamento dos instrumentos de Controle Social dos prestadores de serviços e da Agência;
- Maior transparência nos processos relacionados ao atendimento; e
- Cumprimento ao pactuado na Agenda Regulatória 20/21 da Agência.

6. DESCRIÇÃO DAS POSSÍVEIS ALTERNATIVAS PARA O ENFRENTAMENTO DO PROBLEMA REGULATÓRIO IDENTIFICADO:

As alternativas consideradas para tratar o problema foram:

Alternativa 1 - não fazer nada, uma vez que existe regramento geral da questão em níveis Federal e Estadual que já tratam do tema;

Alternativa 2 - modificar a regulação de atendimento (Resolução Arsaie-MG nº 94, de 21 de junho de 2017) e a de condições gerais (Resolução Arsaie-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019), incluindo conteúdo específico sobre as Ouvidorias; ou

Alternativa 3 - desenvolver nova resolução normativa que aborde o tema.

5

7. EXPOSIÇÃO DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DAS ALTERNATIVAS:

Fatores internos

Devido à avaliação interna, estabeleceu-se que a discussão sobre as características de atendimentos prestados pelas Ouvidorias dos prestadores de serviços regulados pela Arsaie-MG, iniciada em 2016, compusesse a Resolução Arsaie-MG nº 94, de 21 de junho de 2017, que dispõe sobre o atendimento ao público, mas foi suspensa em 2017 com previsão de retomada em 2018 quando a supracitada resolução entraria em vigência.

Nas disposições finais da resolução, foi revogada a Seção II - Do Atendimento ao Público e ao Usuário - da Resolução Arsaie-MG nº 40, de 3 de outubro de 2013.

Criou-se um lapso normativo em relação à instituição de Ouvidorias, já que não há mais a obrigatoriedade de que os prestadores regionais e os locais com população superior a 100.000 habitantes dispusessem de ouvidorias.

Há a necessidade de nivelamento de tratamento entre os prestadores regulados e os usuários. A definição de fluxos e processos em todos os níveis de atendimento garante o tratamento igualitário às manifestações e torna possível o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Fatores externos

Logo após a publicação da Resolução Normativa Arsaie-MG nº 94, de 21 de junho de 2017, que estabelece as características dos serviços de atendimento ao público a serem providos pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Arsaie-MG, foi publicada a Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que é o marco na formulação de uma norma modelo para regulamentação em nível estadual, municipal e federal que tratam das manifestações dos usuários de serviços públicos, das ouvidorias e da avaliação de serviços.

Esta norma visa garantir maior segurança ao usuário que busca o estado para garantir os seus

direitos e traz como novidade a criação de parâmetros para realização de atendimento aos usuários e critérios para análise e tratamento de suas manifestações. A nova lei define relevantes marcos para as ouvidorias, como tipologias, prazos e anonimato, apresentando regramento geral para o tratamento das manifestações.

Em âmbito estadual, o Governo do Estado de Minas Gerais, por meio da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), capitaneou o processo de criação do Decreto de regulamentação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, elaborada para o Estado de Minas Gerais. Participaram do grupo de trabalho membros da Ouvidoria da Arsaie-MG e representante das Ouvidorias dos prestadores de serviços regionais (Copasa-MG e Copanor), que resultou na publicação do Decreto Estadual nº 47.529, de 12 de novembro de 2018, que regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Importa dizer que os custos de operacionalização da atividade da ouvidoria atualmente prestados já são cobertos (pessoal e estrutura) na receita anual dos prestadores de serviços, significando que apenas o custo das chamadas recebidas (hoje tarifadas), seriam incorporados aos prestadores de serviços e disponibilizados de forma gratuita aos usuários.

8. COMPARAÇÃO DAS ALTERNATIVAS:

Alternativa 1

A opção pela primeira alternativa traria o entendimento de que os aspectos relativos às Ouvidorias dos prestadores de serviços estão totalmente regrados e satisfatórios em legislação de nível nacional e estabelecidos na regulação setorial, entretanto, as iniciativas existentes não alcançam os resultados desejados, por serem generalistas, e precisam de atos de regulamentação específicos.

Ainda não há experiência prática que norteie a rotina das atividades inerentes à regulação com relação aos interesses dos usuários de serviços regulados, o que demanda inovações nas atividades. Daí a necessidade da aplicação teórica e legal na concepção de modelos práticos de atuação focados em melhorias operacionais que promovam amplo acesso ao cidadão e contribuam significativamente para o cumprimento das atribuições institucionais.

Portanto, com as adequadas normatizações, instrumentação e operacionalização das ouvidorias, o usuário passa a ser considerado o maior vetor das transformações na prestação de serviços, na medida em que fornece informações qualitativas quanto às condições da prestação dos serviços, apontando suas ineficiências, inadequações e identificando pontualmente as necessidades dos usuários.

Alternativa 2

A opção por essa alternativa implicaria na realização de alterações significativas nos atuais atos normativos, principalmente na Resolução Normativa Arsa-e-MG nº 94, de 21 de junho de 2017, que estabelece as características dos serviços de atendimento ao público a serem providos pelos prestadores de serviços regulados e também na Resolução Arsa-e-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019, que estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Alternativa 3

Esta alternativa prevê a criação de uma resolução normativa que define critérios específicos para o atendimento aos usuários dos serviços públicos a serem realizados pela Ouvidoria dos prestadores de serviços de forma a trazer mais celeridade na resolução de problemas, critérios na disponibilização de informações e definição de responsabilidades aos prestadores de serviços. Ou seja, mudanças estruturais e estruturantes, porém com possibilidade de ganhos mais relevantes tanto para os usuários quanto para os demais envolvidos nesta temática.

A alternativa 3 considera a necessidade de regramento para o tratamento adequado às manifestações menos generalistas, que não podem ser tratadas através de um script de atendimento. Se faz necessário, para um melhor entendimento por parte de todos os envolvidos na prestação dos serviços, que ao se ter uma estrutura adequada, se tenha a possibilidade de tratamento de manifestações que não se tornem ações judiciais.

Não existem outras formas de intervenção que não a implementação de nova regulamentação. Para que seja possível adequar as condições de atendimento à legislação aplicável, será necessário a emissão de ato normativo pautando e regramento a atuação das diversas instâncias de atendimento disponibilizadas aos interessados e a forma como se dará o intercâmbio de informações entre as Ouvidorias dos prestadores de serviços e da Arsa-e-MG.

9. ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO:

Após a publicação da nova resolução normativa deverá ser produzida cartilha, vídeos e alterações em faturas dos prestadores de serviços com o passo a passo para a realização das atividades e procedimentos regulamentados, de modo a facilitar a operacionalização da mesma, por parte do corpo técnico da Arsa-e-MG, e fomentar um maior entendimento sobre as atividades e procedimentos da Agência, no caso do usuário em geral.

O monitoramento e a avaliação da implementação da nova resolução normativa das ouvidorias serão realizados pela Ouvidoria da Arsaie-MG, com base nas informações encaminhadas pelas ouvidorias e divulgadas pelos prestadores de serviços. Será avaliada por meio de metodologia a ser desenvolvida em conjunto com o Gabinete e com a Ouvidoria da Arsaie-MG, após a publicação da resolução.

10. TOMADA DE SUBSÍDIOS (CONSIDERAÇÕES SOBRE MANIFESTAÇÕES ABERTAS AO PÚBLICO E RECEBIDAS EM PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL):

Audiência e consulta pública sobre o tema ocorrerá em momento posterior.

11. MAPEAMENTO DE EXPERIÊNCIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS:

O mapeamento realizado é apresentado na “Nota Técnica sobre atendimento dos prestadores de serviços”.

12. CONCLUSÃO

Resultado final da análise:

- Viável
- Inviável
- Inconclusivo

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:

Marcellus Montarroyos Franklin
Ouvidor
Masp: 1.488.028-0

Evandro Antônio Brazil Filho
Masp: 1.24.511-3
Assessor da Ouvidoria

Diana Manrique Canuto
Masp: 1.371.718-6
Gestora de Regulação

Nathália Ribeiro Sousa Silveira
Masp: 1.374.993-2
Gestora de Regulação