



A CONTRIBUIÇÃO DA METODOLOGIA ACERTAR PARA A AMPLIAÇÃO DA ABRANGÊNCIA DA TARIFA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE PASSOS/MG

Thiago Ademir M. Oliveira

Graduado em Administração pela Universidade Paulista em 2002. Mestre em Economia pela UNICAMP. Atua desde 1995 como analista de negócios em diferentes projetos da administração pública. Especialista em Sistema de Custos e Indicadores de Gestão atuando em projetos de Tecnologia da Informação e Planejamento para área de Saneamento Básico. Diretor da TATO Consultoria.

Alberto Xavier de Camargo

Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade PUC Campinas em 2000. Atuou de 1995 a 2002 como analista e programador na área de Contabilidade Pública, e, desde 2003, na área de assessoria e consultoria técnica especializada em administração municipal. Especialista em Sistema de Custos e Indicadores de Gestão, atuando em projetos de Tecnologia da Informação e Planejamento para área de Saneamento Básico. Diretor da TATO Consultoria.

albertocamargo@tatoconsultoria.com.br

Edson Moreira de Almeida Junio

Graduado em engenharia química pela Universidade Federal de Alfenas (2015). Atua na área de gerenciamento de processos, desenvolvimento e análise de indicadores de gestão. Engenheiro da TATO Consultoria.

edsonjunio@tatoconsultoria.com.br

Damon Figueiredo Ronzani

Graduação em Engenharia Civil FESP Passos-MG 1994. Mestre em Engenharia de Produção UFSC Florianópolis - SC 2001. Consultor para Implantação do Geoprocessamento em Empresas de Abastecimento e Saneamento (SAMAE - SAAE - SAEG), desenvolvendo esta atividade desde 2002. damonfr@gmail.com

Endereço: Rua Pereira Barreto, nº 237 – Sala 1 - Bairro Chácara da Barra – Campinas - Estado SP - CEP: 13090-780-Brasil - Tel: +55 (19) 99204-7747 - e-mail: thiagoademir@tatoconsultoria.com.br

RESUMO

A gestão alicerçada em dados fidedignos é fundamental para lograr resultados eficientes na administração e na regulação. A metodologia ACERTAR propõe a orientação necessária para essa conduta, com inúmeros efeitos benéficos. O objetivo do presente trabalho é demonstrar sua contribuição para a ampliação e averiguação do acesso à tarifa social de água e esgoto oriunda da implementação das melhores práticas ACERTAR no município de Passos/MG.

Palavras-chave: Metodologia ACERTAR; gestão de processos; tarifa social de água e esgoto; eficiência.

INTRODUÇÃO/OBJETIVOS

A tarifa social de água e esgoto no município de Passos/MG foi alterada por sua agência reguladora em janeiro de 2016. Na época eram aproximadamente 200 famílias que contavam com o benefício no município, com critérios que não atendiam ao real objetivo da iniciativa. A alteração dos critérios ampliou o potencial de beneficiários para cerca de 7 mil famílias. Desde então, um trabalho anual vem sendo elaborado pela agência, no sentido de ampliar o número de cadastrados e efetivamente faturados, o que levou a identificação de 3,5 mil famílias, cerca de 50% do potencial máximo. Nesse sentido, vislumbrou-se que a implantação do processo metodológico ACERTAR nos controles internos do prestador de serviços, promoveria a instituição de um fluxo de trabalho ainda mais ágil e assertivo, que permitiria a análise dos benefícios já concedidos, mas principalmente a ampliação da abrangência da tarifa social para usuários ainda não beneficiados por essa importante iniciativa.

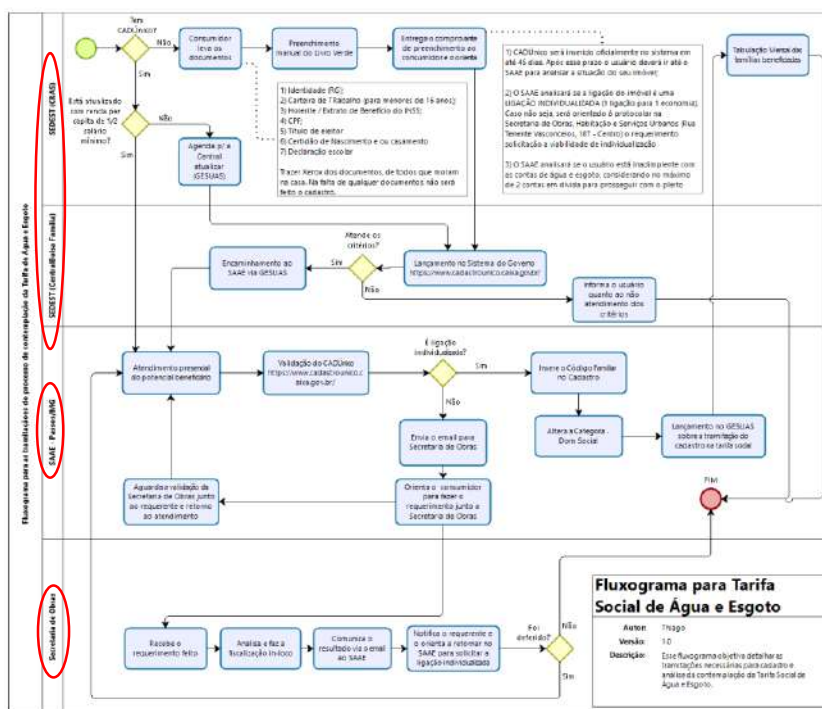
MATERIAL E MÉTODOS

Ao iniciar o mapeamento das melhores práticas da metodologia ACERTAR, foi tratada detalhadamente a melhor prática nº 001 (MP001), que recomenda a instituição de políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação de usuários de tarifa social, dentre outros. Ao proceder a essa tarefa, se observou que havia a possibilidade de criação de um fluxo célere e integrado com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Trabalho e Renda (SEDEST), responsável pela assistência social, cuja tarefa, dentre outras, é a de preencher o cadastro único do Governo Federal. A estrutura enxuta do SAAE de Passos/MG e o seu foco na prestação de serviços de saneamento básico, não permitiria as condições ideais para de atuação voltadas para a captação de novos beneficiários, bem como a averiguação dos existentes sem uma parceria com a Secretaria que tivesse essa incumbência como atividades como fim.

Foi proposta aos gestores do SAAE, da SEDEST e da Secretaria de Obras a celebração de um termo de cooperação técnica, validado pela agência reguladora e Prefeito Municipal, que permitiu a adoção de um fluxo de trabalho integrado e se logrou celeridade do processo:

Fluxograma 1

Fluxo intersetorial para acesso ao Cadastro Único e Tarifa Social de Água e Esgoto



Fonte: Elaboração própria

Ao realizar o cadastro único na unidade do CRAS e se enquadrar no critério de renda per capita, o usuário é diretamente encaminhado ao SAAE através do sistema transacional parametrizado para esse encaminhamento (denominado GESUAS), sem documento físico, apenas via digital. O atendente do SAAE ao receber o usuário e validar suas informações, procede internamente com a definição da categoria da tarifa social cabível e devolve a tramitação digital ao CRAS (via GESUAS) informando que se o usuário está ou não habilitado para o benefício. Esse intercâmbio de dados permitiu inclusive a checagem da situação do cadastro dos atuais beneficiários, validando sua conformidade ou não para permanência da concessão, ou seja, se permitiu agilidade na análise do acesso e da perda do benefício, exercendo transparência e uma justa tarifação. A tabela a seguir demonstra a análise prévia realizada:

Tabela 1

Relação situacional dos beneficiários da Tarifa Social: Identificados x Não Identificados (CAD Único)

Situação	Qtde
Identificados no CAD Único	2.704
Divergentes do CAD Único	1.556
Total	4.260



Status	Qtde
Ativos	52
Ativo com divergência	213
Ausência de Documentos	170
Excluído do CAD Único	1.097
Não identificado	12
Não identificado (s/ mapeamento)	12

A possibilidade de acesso aos sistemas transacionais da SEDEST (Cad Único - CEF e GESUAS) permitiu uma checagem completa de todos os casos divergentes, fazendo com que o processo de averiguação da real condição de acesso pudesse ser identificada para posterior tratamento.

RESULTADOS/DISCUSSÃO

Ao estabelecer os mecanismos de agilidade para analisar a real situação dos beneficiários, se identificou que atualmente (junho/2019) são 4.260 famílias cadastradas na categoria de tarifa social, de um universo potencial

de 7.000 famílias. Das cadastradas, a partir do acesso aos sistemas transacionais, há dúvidas devido a inconsistência de dados em 1.556 famílias, as quais foram analisadas como demonstrado na tabela 1. Durante o período de maio/2019 até a primeira quinzena de julho/2019, foram 518 encaminhamentos de novos usuários via CRAS (através do GESUAS) que resultaram em 210 inclusões dos 2.704 já contemplados em apenas 2,5 meses de trabalho. São aproximadamente 7,7% já inseridos e 20% já encaminhados, considerando o número total de beneficiários já cadastrados. Entretanto há ações de divulgação que estão sendo programadas e inseridas no fluxo estabelecido que, logrará gradativamente em uma quantidade maior de beneficiários.

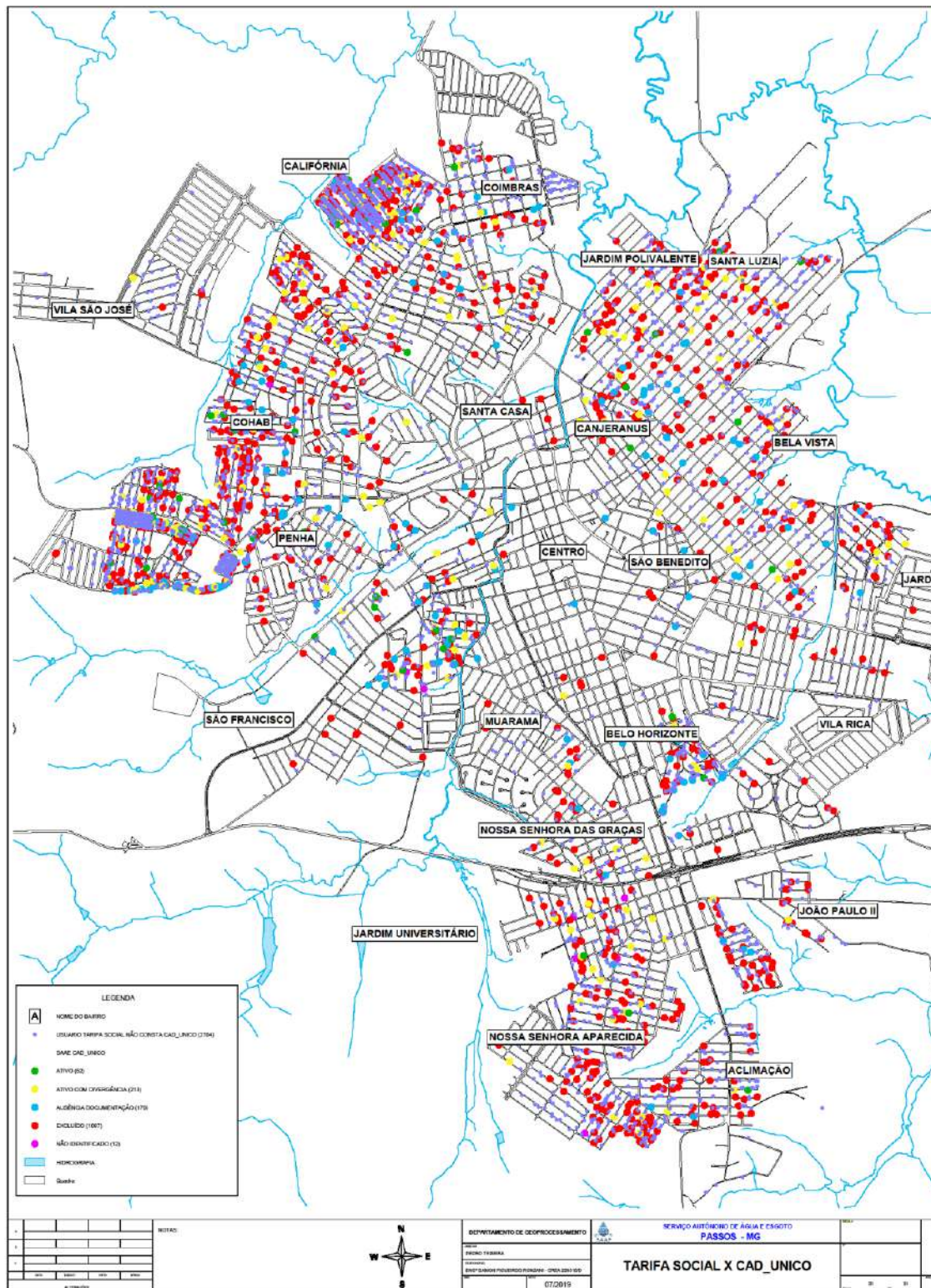
A indução metodológica do ACERTAR em procedimentar essa atividade despertou a possibilidade de reduzir o período de inserção de beneficiários na tarifa social de água e esgoto, permitindo que os usuários em condição de vulnerabilidade pudessem ser atendidos imediatamente, sem aguardar exclusivamente pelo encaminhamento anual da agência reguladora.

O mapa a seguir demonstrará a situação de todos os usuários da tarifa social do município com o respectivo status, segundo as análises que estão sendo executadas.



Mapa 1

Espacialização dos usuários cadastrados na Tarifa Social e seu respectivo status



Fonte: Setor de Engenharia e Geoprocessamento do SAAE de Passos/MG

Inúmeras são as ações conjuntas para se lograr atingir a totalidade das famílias potenciais e, todas os setores envolvidos estão trabalhando nessa divulgação nas mídias das redes sociais, jornais e TV, comunicando gradativamente às famílias a que estão sendo direcionadas. Em apenas 1 mês (26/02 a 26/04/2019) de divulgação, já foram encaminhadas 168 famílias.

Analisando a tarefa de controle que será exercida pela agência reguladora, essa procedimentação (em conjunto com as demais recomendadas para a melhor prática supracitada) permitirá atingir um nível elevado de confiança do dado para o ano de 2019, como se pode verificar na tabela a seguir:

Tabela 2

Matriz de mapeamento para auto-avaliação da melhor prática (001) – ACERTAR

Código	Processo	Pilar	Descrição	Auto-Avaliação			Nível de Confiança
				Há políticas/normas e ou procedimentos?	Estão atualizadas e divulgadas?	Há responsáveis, prazos e descrição?	Nível de Confiança Esperado
MP001	Comercial	Processos	Possuir políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação , tais como: <i>Cadastro e classificação de novos usuários</i>	sim	sim	sim	-
			<i>Cadastro de ligações, economias e imóveis</i>	sim	sim	sim	-
			<i>Cadastro de usuários com Tarifa Social</i>	sim	sim	sim	-
			<i>Cadastro de serviços não tarifários</i>	sim	sim	sim	-
			<i>Cadastro de contratos sob demanda</i>	sim	sim	sim	-
			<i>Cadastro de hidrômetros</i>	sim	sim	sim	-
			CONTAGEM (SIM)	6	6	6	-
RESULTADO	Nível 2 ou 3	Nível 3	-	Nível 3			

Fonte: Metodologia ACERTAR.

CONCLUSÃO

As ações oriundas da aplicação da metodologia ACERTAR no controle interno dos prestadores de serviços, como demonstrado no presente estudo de caso, instituiu uma busca ativa de usuários em situação de vulnerabilidade para ampliação do acesso ao benefício da tarifa social, zelando pelo ODS 6. Entende-se que o uso efetivo da metodologia permitirá atingir níveis elevados de confiança e exatidão dos dados, como também proporcionará um efeito multiplicador de boas práticas, que promoverão melhorias de gestão nos prestadores, bem como na precisão das análises e recomendações regulatórias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Manual de Melhores Práticas de Gestão da Informação sobre Saneamento. 2017. Ministério das Cidades. Interágua. ABAR.