

Projeto “ZAP Arsae” é finalista no 3º Prêmio Inova Minas Gerais

Proposta foi apresentada pela servidora Livia Gamboge 20 de Novembro de 2018 , 11:11

A gerente de Regulação Operacional da Arsae-MG, Livia Gamboge, é uma das finalistas do Prêmio Inova de Minas Gerais na categoria “Ideias Inovadoras Implementáveis”. A servidora apresentou o Projeto “Zap Arsae: uma nova forma de diálogo com o usuário”. O resultado será divulgado no dia 21 de novembro.

De acordo com a gerente, o objetivo da proposta é instituir o aplicativo WhatsApp como opção de meio de comunicação instantânea entre a Agência e os usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário oferecidos pelos prestadores regulados. “A ideia é publicar uma Resolução Normativa regulamentando a utilização do aplicativo. Acredito que representará um avanço não apenas tecnológico, mas uma mudança de comportamento, já que a história da administração pública vem sendo registrada basicamente em papel impresso”, comenta.

Para Livia, com a implantação do aplicativo, se iniciaria um novo tipo de processo de trabalho, menos burocrático e muito mais sustentável. “Além disso, não há nenhum tipo de custo financeiro para a sua execução, tão somente o benefício imediato para os usuários com a simplificação do procedimento de atendimento”, acredita.

Legislação

A servidora explica ainda que a medida apresentada está de acordo com um dos princípios que norteia a Administração Pública previsto no artigo 37 da Constituição Federal que trata da eficiência que busca pela produtividade e pela economicidade, mediante a redução do gasto do dinheiro público baseado na prestação de serviços com rendimento funcional. “A comunicação via WhatsApp é muito mais rápida e vantajosa, haja vista a economia significativa que será feita pelos usuários, pela Arsae-MG e, conseqüentemente, pelo Estado”, reforça.

Outro ponto destacado é que a Constituição, em seu art. 37, § 3º, inciso I, diz que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de “participação” na Administração Pública. Uma das formas de atuação é a possibilidade de fazer reclamações e sugestões quanto à qualidade dos serviços públicos prestados. Soma-se a isso o fato de que desde o último dia 25 de junho de 2018 está em vigor a Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos) que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sendo estabelecidas diversas normas para supressão de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido. A Lei trata também da aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações e regulamenta o art. 37, § 3º, inciso I da Constituição.

Boas práticas

A gerente conta que o “Zap Arsae” se mostrou inovador para ser empregado em outros órgãos e entidades do Estado, como a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), a Secretaria de Educação (SEE), o Departamento Estadual de Trânsito de Minas Gerais (DETRAN-MG), o Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais (Ipsemg), entre outros. “Por fim, convém ressaltar que esse novo formato de diálogo vai ao encontro das novas diretrizes do Governo do Estado, no que tange à implantação ocorrida do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)”, completa.

O Poder Judiciário dos Estados de Goiás e Paraná possuem como opção o uso do WhatsApp para realizar intimações, sendo que esse recurso não infringe a legislação vigente, já que a intimação pode

ser feita por qualquer meio de comunicação idôneo e o Código de Processo Civil estipula a adoção de meio eletrônico sempre que possível para a simplificação da comunicação entre as partes e o âmbito forense.

Prêmio Inova

A 3ª edição do Prêmio Inova Minas Gerais possuiu como objetivo estimular entre os servidores estaduais a criação e implementação de ideias inovadoras que venham a contribuir para a melhoria na prestação dos serviços públicos ou sirvam de referência para outras iniciativas, colaborando para aprimorar a atuação governamental, sendo que o Concurso foi dividido em duas categorias: “Iniciativas Implementadas de Sucesso” e “Ideias Inovadoras Implementáveis”.

O projeto “ZAP ARSAE: uma nova forma de diálogo com o usuário” concorreu com outros 159 trabalhos. Desses, 143 foram aprovados e, na última fase de avaliação, foram selecionados 10 finalistas.

[Enviar para impressão](#)