

# Plano de Atendimento ao Usuário

aegea

ÁGUAS DE  
ae VALADARES

## **PLANO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Estabelece o Plano de Atendimento ao Usuário do Contrato de Concessão da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Governador Valadares.

### **CAPÍTULO I. OBJETIVO**

Este documento tem por objetivo apresentar o Plano de Atendimento ao Usuário que será executado pela Águas de Valadares com o objetivo de zelar pela excelência no relacionamento com os clientes, transparência e simplicidade, para que o cliente consiga tratar suas demandas rotineiras.

### **CAPÍTULO II. CANAIS DE ATENDIMENTO**

Para garantir o atendimento, recebimento de elogios e sugestões, solicitações e reclamações dos usuários e o cumprimento dos prazos e condições estabelecidos no contrato e nas deliberações da ARIS-ZM, a Águas de Valadares disponibilizará para todos os usuários os seguintes canais de atendimento: presencial, telefônico e digital.

Todos os canais serão amplamente divulgados pela Águas de Valadares para conhecimento de todos os usuários do município de Governador Valadares. Os atendimentos serão realizados observando o disposto no Anexo 01 – Caderno de Encargos e Anexo 03 – Caderno de Indicadores do Contrato de Concessão.

#### **Seção I. Atendimento Presencial**

Conforme determinado no Contrato de Concessão, a Águas de Valadares disponibilizará atendimento presencial assistido e autoatendimento em quantidade adequada às necessidades do município e acessível a todos os usuários.

O horário de funcionamento das unidades de atendimento presencial, será de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 17:00, sendo previamente informados e afixados à entrada de toda unidade de atendimento.

O atendimento realizado pela concessionária observará as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade e cortesia na prestação do serviço, assim como o atendimento presencial.

Para garantir o cumprimento no disposto no Art. 19, da Resolução ARIS-ZM 030/2022, no que se refere ao atendimento presencial, ficarão à disposição de clientes e não clientes, nas lojas de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

- I. Cópia da Resolução ARIS-ZM 030/2022;
- II. Regulamento de prestação dos serviços;
- III. Código de Defesa do Consumidor e contato do PROCON;
- IV. Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água;
- V. Carta de Serviços;
- VI. Anexo Tarifário em vigor;
- VII. Tabela de preços, prazos dos serviços com outros preços públicos;
- VIII. Tabela de sanções aplicáveis aos usuários;
- IX. Relatório anual de qualidade da água, e
- X. Cópia das outorgas de uso da água e licenças ambientais.

Principais serviços oferecidos neste canal de atendimento:

- a) Negociação de débitos;
- b) Solicitação de ligação nova e religação (água e esgoto);
- c) Análise de fatura e valores cobrados;
- d) Solicitação para desobstrução de rede esgoto
- e) Informações de vazamentos;
- f) Reparo de cavalete;
- g) Alteração cadastral;
- h) Emissão de cartas e declarações;
- i) Individualização das ligações de água e esgoto;
- j) Recomposição de pavimento e manutenção civil;
- k) Remanejamento e padronização das ligações de água e esgoto;
- l) Supressão da ligação;

m) Verificação de falta de água;

## **Seção II. Atendimento Telefônico**

A Águas de Valadares disponibilizará atendimento telefônico com as seguintes características:

- i. Atendimento de ligações por voz e Whatsapp, disponível todos os dias, 24 (vinte quatro) horas por dia através do número 0800 321 3001;
- ii. Gratuidade para o solicitante, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- iii. Disponibilização, também, de atendimento via URA para determinados serviços.

A estrutura de atendimento telefônico observará as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade e cortesia na prestação do serviço.

Principais serviços oferecidos no Call Center:

- a) Alteração cadastral;
- b) Consulta de débitos;
- c) Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e débitos;
- d) Desobstrução de esgoto;
- e) Verificação de falta de água ou baixa pressão;
- f) Verificação de qualidade da água;
- g) Análise/ explicação de fatura e valores cobrados;
- h) Pedidos de Manutenção de cavalete;
- i) Recomposição de pavimento e manutenção civil;
- j) Reparo de vazamento de água;
- k) Solicitação de religação;

## **Seção III. Atendimento Digital**

A Águas de Valadares disponibilizará atendimento também via canais digitais sempre registrados em sistema para acompanhamento e controle das demandas.

- a) Aplicativo Águas App;
- b) Site / Agência Virtual;

- c) Totem de autoatendimento;
- d) WhatsApp.

Principais serviços oferecidos nos canais de atendimento digital: via Aplicativo Águas App, Site/Agência Virtual e WhatsApp, garantindo o cumprimento do disposto no Anexo 01 – Caderno de Encargos do Contrato de Concessão:

- a) Ligação de água ou esgoto;
- b) Elogios, Sugestões e Reclamações;
- c) Segunda via de contas;
- d) Solicitação de reparos;
- e) Histórico de Consumo;
- f) Emissão de 2ª via de conta;
- g) Alteração cadastral;
- h) Débito automático;
- i) Lojas e canais de atendimento;
- j) Reparo de vazamento;
- k) Outros serviços.

#### **Seção IV. Ouvidoria**

Para garantir o atendimento adequado das demandas de ouvidoria, a Águas de Valadares disponibiliza um canal exclusivo através do site [www.aguasdevaladares.com.br/contato/](http://www.aguasdevaladares.com.br/contato/). As demandas de ouvidoria devem ser registradas informando o protocolo da Ordem de Serviço, após o vencimento do prazo de atendimento de uma solicitação, reclamação ou se houver discordância em relação às providências adotadas pela Concessionária, o usuário poderá registrar sua solicitação na ouvidoria da Águas de Valadares.

#### **Seção V. ARIS-ZM – Agência Reguladora**

Considerando a cláusula 25 –Regulação e Fiscalização dos Serviços, do Contrato de Concessão, que garante à ARIS-ZM a regulação e fiscalização da concessão, cabendo especialmente: receber, apurar e solucionar as queixas e reclamações apresentadas pelos clientes da Águas de Valadares, será informado a todos os clientes, através da fatura, de que

além dos canais de atendimento disponibilizados pela Concessionária, ele pode direcionar-se aos canais da ARIS-ZM.

Solicita-se, no entanto, que, as demandas da ARIZ-ZM devem ser registradas informando o protocolo da Ordem de Serviço, após o vencimento do prazo de atendimento de uma solicitação, reclamação ou se houver discordância em relação às providências adotadas pela Concessionária, o usuário poderá registrar sua solicitação na ouvidoria da Águas de Valadares.

A ARIS-ZM está localizada na Rua José dos Santos, 275, Centro, Viçosa-MG, 36572-135, telefone para contato (31) 3891-5636.

### **CAPÍTULO III. COMUNICAÇÃO**

As ações de comunicação da Águas de Valadares em suas operações têm foco na prestação dos serviços e no atendimento das principais necessidades dos clientes. Em complemento, a concessionária também promove ações de comunicação institucional com o objetivo de reforçar a importância do saneamento básico e dos benefícios promovidos pelo acesso aos serviços, além de manter programas de comunicação dedicados à educação ambiental.

A empresa possui canais próprios de comunicação direta com seus clientes:

- Site: [www.aguasdevaladares.com.br](http://www.aguasdevaladares.com.br);
- Perfis nas redes sociais, Facebook, Instagram e LinkedIn: @aguasdevaladares
- Espaço para comunicação de mensagens nas faturas.

Dispõe de ferramentas para envio de comunicação direta e em massa quando necessário:

- a) SMS;
- b) Distribuição de folhetos por sua força de trabalho junto com as faturas.
- c) Outdoors;
- d) Rádio;
- e) TV;
- f) Carro de Som;
- g) Lista de transmissão (Whatsapp)

E, como responsável por um serviço público essencial, mantém estreito relacionamento com a imprensa local com foco em uma comunicação constante e transparente.

## Seção I. Fatura

A fatura da Águas de Valadares apresentará informações com recorrência, de forma clara e objetiva, respeitando o disposto no Art. 93, da Resolução ARIS-ZM 030/2022.

A Águas de Valadares poderá, por liberalidade, incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como campanhas e eventos institucionais de interesse público, de educação ambiental e/ou sanitária.

## Seção II. Estratégia de Comunicação Permanente

A comunicação transparente e permanente com os usuários é parte da estratégia de relacionamento com os clientes da Águas de Valadares, noticiando obras em andamento, avanços nos indicadores de desempenho, relatórios de controle de qualidade de água e esgoto tratados, operações de manutenção que afetem a rotina dos serviços e outras informações de interesse do usuário, por meio dos canais de comunicação da concessionária.

## CAPÍTULO IV. DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O presente capítulo visa apresentar os prazos máximos para a realização dos seguintes serviços, bem como a documentação que o cliente deve apresentar para a solicitação.

**TABELA 1.** Prazos dos serviços

SERVIÇO	PRAZO
Prazo máximo para vistoria de unidade usuária localizada na sede	3 dias úteis
Prazo máximo para vistoria de unidade usuária localizada em distritos	5 dias úteis
Prazo máximo para ligação de unidade usuária localizada na sede	7 dias úteis
Prazo máximo para ligação de unidade usuária localizada em distritos	10 dias úteis
Prazo máximo para religação, sem ônus para o usuário, quando constatada a interrupção indevida do fornecimento.	8 horas

SERVIÇO	PRAZO
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de unidade usuária, quando cessado o motivo da interrupção	48 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência de unidade usuária, quando cessado o motivo da interrupção	4 horas
Prazo máximo para conclusão do procedimento de apuração de danos ao usuário	60 dias
Prazo máximo para ressarcir usuário por dano causado ao usuário	10 dias

Nos termos Art. 23 e Art. 31 da resolução nº 030/2022 da Aris-ZM, os pedidos de ligação serão efetivados mediante assinatura do contrato de prestação de serviços, no qual o usuário fornecerá informações referentes à natureza desenvolvida na unidade usuária e apresentará a documentação de cadastro o qual deverá conter, no mínimo:

- I. Identificação do usuário do serviço:
  - a. nome completo;
  - b. se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF.
- II. Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária;
- III. Endereço da unidade usuária;
- IV. Atividade desenvolvida;
- V. Número de economias por categorias/classe;
- VI. Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando disponível;
- VII. Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- VIII. Código referente à tarifa e categoria aplicável; e
- IX. Número ou identificação do medidor instalado no hidrômetro e sua respectiva atualização.

## **CAPÍTULO V. DIREITOS DOS USUÁRIOS**

Sem prejuízo das demais disposições do Contrato de Concessão e da legislação aplicável, são direitos dos Usuários, além de outros contidos na Resolução ARIS-ZM nº 030/2022, que dispõe sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para os municípios regulados pela Agência Reguladora ARIS-ZM:

- I. Ter disponibilizada, nos termos do CONTRATO, as redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para que possa realizar sua conexão ao SISTEMA;
- II. Receber os SERVIÇOS em condições adequadas;
- III. Receber das PARTES as informações necessárias para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- IV. Receber da CONCESSIONÁRIA as informações necessárias à utilização dos SERVIÇOS;
- V. Receber resposta das PARTES sobre requerimentos formulados perante estes últimos;
- VI. Ser informado com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas a respeito de interrupções programadas dos SERVIÇOS;
- VII. Tomar conhecimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca de alterações no valor das TARIFAS;
- VIII. Receber carta de serviços aos USUÁRIOS, nos termos do art. 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
- IX. Implantação e funcionamento de ouvidoria, nos termos dos arts. 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- X. Criação de procedimentos para avaliação continuada dos SERVIÇOS, nos termos do art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- XI. A observância pelas PARTES quanto as normas relativas ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018;
- XII. Receber as faturas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação ao respectivo vencimento; e
- XIII. Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA para o vencimento da fatura.

A Águas de Valadares busca garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades, e o seu compromisso também se estende ao tratamento dos dados pessoais.

Se você é um de nossos clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio, candidato a uma de nossas vagas de emprego, Administrador ou colaborador da Aegea, ou de alguma forma tem seus dados pessoais tratados pela Aegea, essa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (“Política de Privacidade”) contém informações sobre coleta, uso, retenção, transferência, armazenamento, descarte e tratamento de seus dados pessoais, além de explicar como e para quais finalidades a Aegea coleta, utiliza, retém, transfere, armazena, trata e descarta dados pessoais, como protege os dados pessoais e quais são os seus direitos em relação a esses dados pessoais.

Seus dados pessoais são tratados em conformidade com as atuais legislações aplicáveis de privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e o Marco Civil da Internet. A Aegea considera os controles recomendados pela Norma ISO 27701-Sistema de Gestão da Privacidade da Informação.

## **CAPÍTULO VII. DIVULGAÇÃO AO CLIENTE**

Este Plano de Atendimento ao Usuário será disponibilizado em formato físico e/ou digital no site da concessionária.