

ARESAN

Agência de Regulação dos Serviços de Saneamento Básico

Uberlândia/MG

MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

COMO E QUANDO ACIONAR A OUVIDORIA DA ARESAN?

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA ARESAN

A **Ouvidoria** é um canal de interlocução entre a sociedade, o **DMAE – Uberlândia/MG** e o poder público, responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder às **consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias** sobre as atividades relacionadas aos serviços de saneamento básico, fornecidos pelo **DMAE aos Consumidores/Usuários**, que não tenham sido satisfatoriamente atendidas/solucionadas pelos canais de atendimento, e também pela sua Ouvidoria.

A Ouvidoria atua como agente auditor/fiscalizador, sendo uma instância recursal, ou seja, para acionar o canal de **Ouvidoria da ARESAN**, o **Consumidor/Usuário deve registrar em primeira instância** a sua demanda na Central de Atendimento do **DMAE**.

O **Consumidor/Usuário** poderá recorrer à **Ouvidoria da ARESAN** para registrar suas demandas, **uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto ao DMAE (Central de Atendimento e/ou Ouvidoria)**, persistindo a insatisfação quanto à qualidade do atendimento.

Em todos os casos, o **Consumidor/Usuário** deverá aguardar o prazo determinado pelo **DMAE** para a solução da demanda.

Considera-se para fins de identificação das demandas, os seguintes tópicos:

- a) Denúncia** - comunicação que indica alguma irregularidade afeta o serviço prestado pelo **DMAE**;
- b) Elogio** - comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço prestado;
- c) Informação** - pedido de informações ou esclarecimentos sobre a atuação da **ARESAN** e/ou atendimento pelo **DMAE**;
- d) Reclamação** - queixa ou manifestação que visa notificar a não prestação de um serviço em sentido amplo, insatisfatório quando solicitado, ou o atendimento inadequado por parte do **DMAE**;
- e) Solicitação** - pedido de informações ou esclarecimentos sobre a atuação da **ARESAN** e/ou **DMAE**. Guarda pertinência com assuntos pontuais, sem prejuízo de requerimentos de atendimento que visem o acesso às ações realizadas;
- f) Sugestão** - comunicação que proponha ação voltada para a melhoria dos serviços, ou até mesmo estímulos à **ARESAN** em relação a sua atividade finalística.

IDENTIFICAÇÃO DO CONSUMIDOR/USUÁRIO:

Quando a identidade do **Consumidor/Usuário** for necessária para a tomada de providências, esta deverá ser por ele autorizada. Havendo recusa, caberá o arquivamento do registro da demanda pela **Ouvidoria da ARESAN**.

A identificação do **Consumidor/Usuário** não é obrigatória, mas é importante sempre que possível, na medida em que contribui qualitativamente em prol da especificação nas instruções das demandas.

O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da legislação vigente.

RESPOSTAS DAS OUVIDORIAS:

Os **Consumidores/Usuários** deverão receber retorno das suas demandas registradas junto à Ouvidoria dentro dos prazos estabelecidos previamente. Está compreendida nesse período, a obrigatoriedade do envio de resposta à **Ouvidoria da ARESAN** por parte do **DMAE**.

ATENDIMENTOS:

A **Ouvidoria da ARESAN** recebe as demandas pendentes de solução por meio **telefônico, eletrônico (site e e-mail) ou presencial**, as quais serão registradas de forma transparente, gerando automaticamente um número de protocolo para fins de acompanhamento do **Consumidor/Usuário**.

Para tal finalidade, **será necessário o esgotamento de todas as vias de contato/solução (Call Center e Ouvidoria) no DMAE**, ou seja, o prazo de resposta correlato a cada tipo de demanda.

ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS E PROVIDÊNCIAS:

O Ouvidor procederá análise das demandas imediatamente ao seu registro, direcionando ao **DMAE** para adoção das medidas necessárias, considerando:

- a) A **Ouvidoria da ARESAN**, de posse do conteúdo apresentado pelo **Consumidor/Usuário**, conduzirá a análise prévia da demanda para que sejam adotadas as providências solução por parte do **DMAE**. Caberá, ainda, informar ao **Consumidor/Usuário** a respectiva evolução, e avaliando o conteúdo das respostas para fins de conclusão.
- b) Os **Consumidores/Usuários** poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos através dos meios de comunicação da **ARESAN** (telefone ou e-mail), ou qualquer outra forma disponibilizada para esta finalidade.

PROCEDIMENTOS:

Após abertura da demanda junto à **Ouvidoria da ARESAN**, serão observadas para fins de acompanhamento e condução, os seguintes procedimentos:

- a) Encaminhará os registros à Ouvidoria do **DMAE**, visando adoção das providências inerentes a cada demanda registrada, com devolutiva pelos mesmos canais de comunicação interno, considerando os prazos definidos em Resolução;
- b) Avaliará de forma qualitativa, quando do recebimento das respostas;
- c) Havendo resultado satisfatório quanto aos registros, entrará em contato com o **Consumidor/Usuário**, por meio telefônico ou eletrônico, para informar e/ou confirmar os fatos informados pela empresa;
- d) Permanecendo a insatisfação, haverá intermediação junto ao **DMAE**, visando a adoção dos procedimentos necessários à plena solução;
- e) Na observação da conclusão da manifestação, o registro será dado como encerrado;
- f) Quando constatado dado novo apresentado pelo **Consumidor/Usuário**, e/ou cabendo providências complementares, o registro será reenviado à Ouvidoria do **DMAE** para nova avaliação/condução, seguindo o prazo de resposta.
- g) Quando do recebimento da nova resposta, a **Ouvidoria da ARESAN** contactará o **Consumidor/Usuário**, por meio telefônico ou eletrônico, informando e/ou confirmando se a solução apresentada foi satisfatória;
- h) Quando observada solução satisfatória, nos termos da letra anterior, o registro será considerado como encerrado.

Quando constatada a inobservância de norma legal, a ocorrência será imediatamente comunicada à Diretoria Executiva da **ARESAN**, quando se verificará a necessidade de abertura de processo regulatório, baseado nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem prejuízo da consideração em relação aos casos solucionados a partir da intermediação da Ouvidoria da **ARESAN**.

RESPOSTAS DA OUVIDORIA DA ARESAN

O **Consumidor/Usuário** será informado sobre o andamento ou conclusão da sua ocorrência, levando-se em consideração os prazos para resposta.

PROCEDIMENTOS DE CONTROLE

A **Ouvidoria da ARESAN** adotará monitoramento contínuo das ocorrências registradas.

PROCEDIMENTOS

A **Ouvidoria da ARESAN** presta atendimento de forma contínua e gratuita para o **Consumidor/Usuário**, obedecendo aos seguintes critérios:

- I. comunicar-se com os responsáveis do **DMAE**, visando obter os esclarecimentos e providências necessários à solução da demanda, mantendo acompanhamento para assegurar que o **Consumidor/Usuário** seja respondido nos prazos estabelecidos;
- II. desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas, para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade da prestação dos serviços de saneamento básico, considerando:

A cada registro no canal da Ouvidoria, o **Consumidor/Usuário** receberá um número de protocolo, para fins de identificação e acompanhamento do seu atendimento.

Não cabe à Ouvidoria da **ARESAN**, atuar da seguinte forma:

- I. apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplinares e processo administrativo);
- II. imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- III. atuar como central de atendimento do **DMAE**.

As demandas recebidas no canal de **Ouvidoria da ARESAN** serão respondidas em até **10 (dez) dias úteis, contados a partir do seu efetivo registro**. Na impossibilidade de atendimento da demanda no prazo mencionado, a Ouvidoria deverá, dentro deste prazo, comunicar ao **Consumidor/Usuário** as providências já adotadas, a justificativa do descumprimento do prazo, bem como o novo prazo para resposta.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA ARESAN:

- I. Telefone: **(34) 3214-6981**
- II. E-mail: aresan.ouvidoria@uberlandia.mg.gov.br
- III. Endereço: Avenida Anselmo Alves dos Santos, 1.111/Sala 07 – Centro Empresarial Pátio Sabiá – Tibery – Uberlândia – Minas Gerais – MG - CEP: 38.405-167.

A **ARESAN** funciona de segunda-feira à sexta-feira, em horário comercial (das 08h. às 17h.), exceto feriados.