

Audiência Pública nº14/2016 - Atendimento ao Público e Manual do Usuário da Copasa

05 de Dezembro de 2016 , 11:05

Atualizado em 11 de Julho de 2017 , 14:00

No dia 30 de junho foram publicadas no Diário Oficial do Estado as Resoluções nº 94/2017 (Atendimento ao Público) e nº 95/2017 (Homologação do Manual do Usuário da COPASA MG). Essas normas representam trabalhos desenvolvidos pela Agência e que foram concluídos após a realização da Audiência Pública nº14 em 13 de dezembro de 2016. As contribuições foram recebidas até 5 de fevereiro de 2017. Confira abaixo os documentos finais:

Resolução Arsaes nº 94 - 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 Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG).

Resolução Arsaes nº 95 - Homologa o Manual do Usuário sobre a Prestação de Serviço e Atendimento da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA MG).

Relatório nº17/2017 - Avaliação das Manifestações recebidas sobre a Minuta de Resolução de Atendimento ao Público.

Relatório nº18/2017 - Avaliação das Manifestações recebidas sobre o Manual do Usuário da Copasa.

Documentos finais após Audiência Pública

Titulo: RESOLUÇÃO ARSAE-MG 94, DE 21 DE JUNHO DE 2017.

Descrição: 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 Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG).

Formato: Adobe Acrobat Document 9.2 (PDF)

Tamanho: 321 Kb

[Link para Download](#)

Titulo: RESOLUÇÃO ARSAE-MG 95, DE 21 DE JUNHO DE 2017.

Descrição: Homologa o Manual do Usuário sobre a Prestação de Serviço e Atendimento da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA MG)

Formato: Adobe Acrobat Document 9.2 (PDF)

Tamanho: 6.520 Kb

[Link para download](#)

Título: Relatório nº17 - Minuta de Atendimento ao Público

Descrição: Relatório nº17 - Minuta de Atendimento ao Público

Tamanho: 5 Mb

[Link para download](#)

Título: Relatório nº18 - Manual do Usuário da Copasa-MG

Descrição: Relatório nº18 - Manual do Usuário da Copasa-MG

Tamanho: 1.924 Kb

[Link para download](#)

PRORROGAÇÃO DO PRAZO

O prazo para o envio de proposições para a Audiência Pública nº 14/2016 foi prorrogado, uma vez que o Promotor de Justiça, Amauri da Matta (representante do Procon - Ministério Público), durante a realização da fase presencial da Audiência Pública nº 14/2016, solicitou que o prazo para o referido processo de consulta documental fosse dilatado e, diante disso, o Diretor-Geral da Arsae-MG acatou essa sugestão, prorrogando para o dia **5 de fevereiro de 2017** o período final para o envio das contribuições relativas aos instrumentos submetidos naquela Audiência.

A Arsae-MG (Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais) recebe, a partir desta segunda-feira, 5/12/16, informações e sugestões da população sobre o atendimento ao público da Copasa (Companhia de Saneamento de Minas Gerais) e dos demais prestadores regulados (Cesama em Juiz de Fora, Saae de Itabira e Saae de Passos). As contribuições poderão ser enviadas por e-mail até o dia 5 de fevereiro de 2017 e os interessados também poderão se manifestar durante a Audiência Pública que será realizada em Belo Horizonte no dia 13 de dezembro.

A Resolução que será discutida na audiência estabelece as características do atendimento presencial, telefônico e virtual colocado à disposição do público pelos prestadores. O documento traz inovações com relação ao que já é adotado pela Copasa, entre elas, destacam-se as características do atendimento presencial. O manual do usuário da Copasa, outro objeto em discussão na audiência pública, traz esclarecimentos sobre como obter ligação de água/esgoto, trocar titularidade, instalar padrão de água, acompanhamento e cálculo de fatura, tarifas, entre outros.

Como participar

Pela internet

Período para envio de contribuições: 5 de dezembro de 2016 a 5 de fevereiro de 2017

Interessados podem encaminhar sugestões para o e-mail audienciapublica14@arsae.mg.gov.br

Sessão Presencial

Data: 13/12/2016 (Terça-feira)

Horário: 14h às 17h

Local: Sede do CREA-MG, situado à Avenida Álvares Cabral, nº 1.600, 6º andar, Belo Horizonte.

DOCUMENTOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Título: Minuta de Resolução de Atendimento ao Público

Descrição: Minuta de Resolução de Atendimento ao Público

Formato: Adobe Acrobat Document 9.1 (PDF)

Tamanho: 3.822 Kb

[Link para Download](#)

Título: Nota Técnica nº10

Descrição: Encaminha à Diretoria Colegiada da ARSAE-MG Minuta de Resolução Normativa estabelecendo as características dos serviços de atendimento ao público

Formato: Adobe Acrobat Document 9.1 (PDF)

Tamanho: 4.949 Kb

[Link para Download](#)

MANUAL DO USUÁRIO DA COPASA MG

Título: Manual do Usuário Copasa-MG

Descrição: Manual do usuário da Copasa

Formato: Adobe Acrobat Document 9.1 (PDF)

Tamanho: 4.930 Kb

[Link para Download](#)

Título: Nota Técnica nº11

Descrição: encaminha à Diretoria Colegiada da ARSAE-MG, para homologação, o Manual do Usuário da Copasa

Formato: Adobe Acrobat Document 9.1 (PDF)

Tamanho: 3.822 Kb

[Link para Download](#)

Título: Minuta de Resolução - Manual do Usuário da Copasa MG

Descrição: Minuta de Resolução - Manual do Usuário da Copasa MG

Formato: Adobe Acrobat Document 9.1 (PDF)

Tamanho: 255 Kb

[Link para Download](#)

[Enviar para impressão](#)