

Projeto Conheça a Arsae: o que faz a Ouvidoria?

17 de Junho de 2020 , 14:21

Atualizado em 17 de Junho de 2020 , 14:57



Esclarecer o usuário e aproximá-lo do prestador de serviço, levando uma situação problemática vivida pelo manifestante àqueles que podem resolver. Auxiliar a população, de forma neutra, para garantir a qualidade dos serviços prestados, sanar dúvidas e apurar reclamações polêmicas ou denúncias, com a ajuda de setores especializados da Agência. Essas atividades resumem o papel da Ouvidoria da Arsae-MG, canal de comunicação entre os usuários e os prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Para o ouvidor, Marcellus Montarroyos Franklin, o setor é a voz do usuário dentro da Arsae-MG e busca atuar de forma conciliadora, transparente, independente e ética. “Com empatia enxergamos o público interno e externo, entendemos que saber ouvir exige sensibilidade e não somente um olhar técnico nos processos e acolhimento de demandas. Enxergamos a Arsae e prestadoras por fora, analisamos, sugerimos e argumentamos internamente sobre oportunidades e necessidades de adaptações, visando ao esclarecimento, à eficiência, à redução de custos e à melhor qualidade de vida para os usuários. Além de propor possíveis regulamentações das prestadoras para uma justa e perfeita prestação de serviços”, explica Marcellus.

E como a Ouvidoria pode ajudar você? Em cinco perguntas e respostas, reunimos as informações mais importantes para entender o funcionamento do setor. Esta é a última matéria do Projeto Conheça a Arsae-MG, que tem por objetivo apresentar a estrutura organizacional da Agência e o funcionamento dos seus setores.

Quando devo recorrer a Ouvidoria da Arsae-MG?

A Ouvidoria atua como a terceira etapa de atendimento. Inicialmente é necessário tentar resolver a situação junto ao seu prestador de serviços. Caso a situação permaneça ou a solução apresentada não seja satisfatória, deve-se procurar pela Ouvidoria do seu prestador. Se ainda estiver insatisfeito com o resultado das duas primeiras instâncias, acionar a Ouvidoria da Arsae-MG. Para isso, tenha em mãos o protocolo de atendimento da primeira instância e o número de processo da segunda instância. Mas há exceções: para consultar a legislação, não é necessário nenhum protocolo. Já para reclamações de falta de água ou extravasamento de esgoto em via pública, só é necessário o

protocolo de primeira instância.

Como devo fazer minha manifestação?

A Ouvidoria pode ser acionada pelo telefone fixo, 0800 031 92 93, via internet, através de [formulário eletrônico](#) no site, através do e-mail ouvidoria@arsae.mg.gov.br, pelo Fale Conosco - Ligminas e pelo MG-OUV da Ouvidoria Geral do Estado.

Manifestações por carta devem ser enviadas à Cidade Administrativa (Rod. Papa João Paulo II, 4.001, Ed. Gerais, 5º andar - CEP 31630-901 - Belo Horizonte). Atendimentos presenciais devem ser agendados.

Qual a diferença entre reclamação e denúncia?

Denúncia diz respeito a toda situação que se encontra fora dos parâmetros legais, que não condiz com a legislação vigente, e requer provas ou indício de inconformidades. Já a reclamação diz respeito a toda situação que desagrada o usuário ou com a qual ele não concorda, mas que não infrinja nenhuma lei.

O que acontece com a minha manifestação quando é acolhida pela Ouvidoria da Arsae-MG?

Primeiro ela é protocolada, analisada e, caso seja necessário, será também enviado um ofício ao prestador solicitando informações sobre a questão. Uma vez de posse dos conteúdos, o analista da Ouvidoria irá examinar a manifestação e responder ao usuário. Sempre que for preciso, ele poderá acionar as coordenadorias especializadas da Agência e, eventualmente, desencadear uma fiscalização no local.

Como posso acompanhar o andamento da minha manifestação?

Para acompanhar sua manifestação, basta entrar em contato via telefone ou e-mail. A Ouvidoria está à disposição de 8h às 14h (fora deste período, atendimentos são feitos nos canais eletrônicos e os usuários são devidamente orientados pela gravação no atendimento telefônico.)

Para conhecer as estatísticas de atendimento e as atividades desenvolvidas pela equipe, acesse os relatórios trimestrais e anuais disponibilizados pela Ouvidoria no site da Agência. O último relatório publicado apresenta as informações do 1º Trimestre de 2020. [Clique aqui para visualizar.](#)

Assessoria de Comunicação da Arsae-MG
ascom@arsae.mg.gov.br

[Enviar para impressão](#)