

RESOLUÇÃO ARSAE-MG Nº 94, DE 21 DE JUNHO DE 2017

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).

O Diretor-Geral da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG, no uso de suas atribuições, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada, tendo em vista a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, o Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, o Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, a Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, o Decreto Estadual nº 45.871, de 30 de dezembro de 2011 e a Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40, de 3 de outubro de 2013,

CONSIDERANDO que são direitos básicos do público, além da adequada e eficaz prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o acesso à pronta e clara informação, o que compreende a correção, a clareza, a precisão e a presteza no seu provimento;

CONSIDERANDO que é atribuição da regulação a ação no sentido de garantir, de forma efetiva, os direitos dos usuários, a racionalização e a melhoria da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e

CONSIDERANDO que os serviços de atendimento ao público devem ser dimensionados de forma que cumpram os objetivos a que se destinam,

RESOLVE

CAPÍTULO I OBJETIVO

Art. 1º Estabelecer as características do atendimento presencial, telefônico e virtual colocado à disposição do público pelos Prestadores de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário sujeitos à regulação da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG).

CAPÍTULO II DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I – agência de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento, registro e solução de demandas do público, constituída por estrutura adequada para o recebimento do público com horário de atendimento definido;

II – atendimento de emergência: atendimento prestado em resposta a situação que ofereça risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

III – atendimento humano: ato que consiste no recebimento, registro e solução de demandas do público por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços;

IV – atendimento *on-line* via chat: forma de comunicação em tempo real realizada em ambiente virtual *on-line*, em formato de conversação escrita;

V – atendimento *on-line*: atendimento prestado por meio do sítio eletrônico do Prestador de Serviços na internet, que permite o recebimento, registro e solução de demandas do público considerando os serviços a serem disponibilizados por essa via de comunicação conforme as diretrizes desta Resolução;

VI – atendimento presencial: ato que consiste no recebimento, registro e solução de demandas do público por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços, por meio de contato pessoal direto;

VII – atendimento telefônico: atendimento prestado por meio telefônico, destinado ao recebimento, registro e solução de demandas do público;

VIII – autoatendimento ou atendimento automatizado: processo que permite a interação do público com o atendimento do Prestador de Serviços e que possibilita o recebimento ou o envio de informações sem a intervenção de atendimento humano;

IX – barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

X – comunidade: unidade social, situada em uma determinada área geográfica, caracterizada pelo conjunto de unidades usuárias atendido pelo Prestador de Serviços.

XI – demandas do público: quaisquer demandas que o público possa apresentar referente ao Prestador de Serviços, incluindo solicitação da prestação, suspensão ou cancelamento de serviços; reclamações, denúncias, dúvidas, sugestões, elogios e pedidos de informações;

XII – denúncia: ato verbal ou escrito pelo qual alguém pede a apuração de fato supostamente contrário à Lei ou a algum regulamento expedido pela ARSAE-MG;

XIII – distrito: divisão administrativa de um município, que pode compreender um ou mais bairros;

XIV – município: divisão territorial de um estado dotado de autonomia administrativa;

~~XV – posto de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento, registro e solução de demandas do público, podendo apresentar estrutura simplificada em comparação à Agência de Atendimento Presencial, bem como horário de atendimento e quadro de funcionários reduzido; ([Revogado pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))~~

XVI – prazo de solução de uma reclamação: período compreendido entre o momento do recebimento da reclamação e a sua solução por parte do Prestador de Serviços;

XVII – pré-atendimento automatizado: sistema de atendimento telefônico interligado a um *software* que realiza o primeiro atendimento ao público;

XVIII – prestador regional: aquele que atende a dois ou mais municípios, contíguos ou não;

XIX – público (substantivo): conjunto da população constituído por qualquer pessoa que necessite de atendimento pelo Prestador de Serviços, podendo esse interessado ser ou não usuário dos serviços prestados;

XX – qualidade do atendimento telefônico: conjunto de atributos do atendimento telefônico oferecido pelo Prestador de Serviços, tendo em vista a necessidade de satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades do público com eficácia e eficiência;

XXI – reclamação: toda manifestação de protesto ou descontentamento relacionada à prestação de serviços, decorrente de ação ou omissão do Prestador de Serviços;

XXII – solicitação: ato verbal ou escrito pelo qual alguém manifesta um pedido, requisição;

XXIII – sugestão: ato verbal ou escrito pelo qual alguém manifesta uma proposta, ideia;

XXIV – tempo de espera: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do respectivo atendimento;

XXV – unidade de resposta audível (URA): dispositivo eletrônico, integrado à base de dados do Prestador de Serviços e da operadora de serviço telefônico, que possibilita o pré-atendimento e autoatendimento; e

XXVI – urgência ou emergência - situação que ofereça risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO III ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Seção I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º O Prestador de Serviços adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sítios eletrônicos e por outros

meios que se fizerem necessários, de forma a receber, registrar e solucionar demandas do público, de acordo com esta Resolução.

Parágrafo Único. As informações sobre os meios de atendimento adotados pelo Prestador de Serviços e as respectivas formas de acesso constarão, de forma clara e objetiva, nas faturas e no sítio eletrônico do Prestador de Serviços.

Art. 4º O Prestador de Serviços deverá garantir que o público possa encaminhar demandas ao Prestador de Serviços, diretamente aos canais de atendimento ofertados por essa entidade, conforme soluções disponibilizadas em cada canal.

~~Art. 5º Qualquer demanda do público deverá ser acolhida em qualquer Posto ou Agência de Atendimento Presencial, independentemente de onde se situe a unidade usuária ou para onde seja solicitado o serviço em questão, desde que a área do atendimento esteja contemplada nas concessões exploradas pelo Prestador de Serviços.~~

Art. 5º As agências de atendimento presencial deverão ser capazes de acolher qualquer demanda do público, independentemente de onde se situe a unidade usuária ou para onde seja solicitado o serviço em questão, desde que a área do atendimento esteja contemplada no contrato de concessão do Prestador de Serviços. (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))

Art. 6º Nos municípios ou distritos em que não haja instituição bancária, o Prestador de Serviços buscará alternativas para possibilitar ao usuário a efetivação do pagamento na própria localidade.

Art. 7º O Prestador de Serviços promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas e meios de comunicação às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida ou dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação e à comunicação.

Seção II PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Art. 8º O Prestador de Serviços, no início de todo atendimento realizado em qualquer um dos meios disponíveis, deverá informar à pessoa atendida o número do protocolo de atendimento ou encaminhá-lo por escrito.

Art. 9º Devem ser associadas as seguintes informações ao número do protocolo de atendimento:

- I – identificação da pessoa atendida;
- II – identificação da matrícula do imóvel, quando se tratar de usuário;
- III – data e hora do registro;
- IV – detalhamento da motivação do atendimento; e
- V – ações adotadas em decorrência da demanda e respectivos prazos de conclusão.

Art. 10 Deve ser garantido à pessoa atendida o direito de acompanhar, por meio do número

de protocolo, o andamento e a situação da sua solicitação, bem como o histórico da demanda.

Parágrafo Único. O acompanhamento que trata o *caput* desse artigo poderá ser realizado pessoalmente, por telefone, por escrito ou por meio eletrônico do Prestador de Serviços.

Seção III RESPOSTAS AO PÚBLICO

Art. 11 As demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:

I – ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo;

II – ser emitidas, preferencialmente, pela mesma via de comunicação que se deu a origem da demanda, ou, a critério da pessoa atendida, por canal de comunicação diverso; e

III – informar o direito de formular reclamação perante à sua Ouvidoria, quando existir, ou à Ouvidoria da ARSAE-MG, que certificar-se-á de que a solicitação já foi levada, previamente, ao Prestador de Serviços pelo interessado, seja nas centrais de atendimento ou na própria Ouvidoria do Prestador, mediante número de protocolo de atendimento.

Art. 12 Quando a demanda não puder ser atendida no prazo estabelecido e o interessado questionar o atraso, deverá ser informado sobre o motivo do atraso e o novo prazo para atendimento, sendo mantido o mesmo número de protocolo de atendimento até a conclusão definitiva da demanda.

Parágrafo Único. As reclamações sobre o descumprimento dos prazos estabelecidos pelo Prestador de Serviços serão apuradas por sua Ouvidoria, quando existir, ou pela Ouvidoria da ARSAE-MG, quando acionadas, observando o disposto no inciso III do artigo anterior.

Art. 13 No caso de não acolhimento de uma demanda, o Prestador de Serviços informará ao demandante as razões dessa recusa.

Parágrafo Único. Quando a demanda recebida não for de competência do Prestador de Serviços deve ser informado ao interessado, caso seja possível, os procedimentos necessários para contato com o ente competente.

Seção IV REGISTROS DO ATENDIMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 14 O Prestador de Serviços deverá manter registro do atendimento ao público, bem como disponibilizá-lo por meio do número de protocolo, durante o prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

§ 1º Excluem-se do prazo disposto no *caput* deste artigo os registros referentes às gravações do atendimento telefônico, que devem ser armazenados observando o disposto no art. 38 desta Resolução.

§ 2º As cópias dos registros eletrônicos e dos documentos relativos às reclamações recebidas devem permanecer à disposição da fiscalização da ARSAE-MG e dos órgãos públicos competentes, no prazo estabelecido no *caput* deste artigo.

Art. 15 A pessoa atendida que solicitar ao Prestador de Serviços o histórico de suas demandas deverá recebê-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do solicitante.

Parágrafo Único. O acesso ao histórico das demandas estará condicionado aos prazos de manutenção dos registros do Prestador de Serviços, definidos nos arts. 14 e 38 desta Resolução.

Art. 16 O interessado que solicitar ao Prestador de Serviços o histórico de suas demandas, conforme art. 15 desta Resolução, deverá receber, no mínimo, as seguintes informações:

- I – número do protocolo do atendimento;
- II – avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pelo Prestador de Serviços, quando aplicável;
- III – datas de solicitação do atendimento e de solução por parte do Prestador de Serviços, tempo total transcorrido e prazo regulamentar para realização do atendimento;
- IV – providências adotadas pelo Prestador de Serviços; e
- V – demais informações julgadas necessárias pelo Prestador de Serviços.

Seção V TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Art. 17 Devem ser computadas as reclamações recebidas por todos os meios de atendimento oferecidos pelo Prestador de Serviços.

Art. 18 Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados os dispositivos legais e normativos em vigência, incluindo os direitos e deveres dos usuários e do Prestador de Serviços.

Parágrafo Único. A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente quando do seu encerramento.

Art. 19 Quando a pessoa atendida reclamar mais de uma vez sobre o mesmo problema antes da solução pelo Prestador de Serviços, deverá ser considerado, para fins de contagem de tempo de solução, apenas a data da primeira reclamação.

Art. 20 As informações relacionadas a consolidação de estatísticas e reclamações registradas pelo Prestador de Serviços serão disciplinadas em Resolução Específica da ARSAE-MG.

CAPÍTULO IV ATENDIMENTO PRESENCIAL AO PÚBLICO

~~Art. 21 O Prestador de Serviços manterá locais de atendimento presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso, em todos os municípios, distritos ou comunidades em que haja prestação de serviço.~~

Art. 21 O prestador de serviços manterá agências de atendimento presencial, com estrutura adequada às necessidades do público, em área central e de fácil acesso. ([Redação dada pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))

Parágrafo único. O fechamento de agências de atendimento presencial existentes fica condicionado à homologação pela Arsae-MG, que avaliará os motivos determinantes da medida, podendo autorizá-la ou não. (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))

~~Art. 22 Nos municípios, distritos ou comunidades onde houver até 1.000 (mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá disponibilizar atendimento presencial por meio de um responsável ou o próprio operador do sistema, designando data, local e horário para recebimento das demandas. ([Revogado pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))~~

~~Parágrafo Único. Nos municípios, distritos ou comunidades a que se refere o *caput* desse artigo, as unidades deverão promover o atendimento mínimo de 1 (uma) hora diária. ([Revogado pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))~~

~~Art. 23 Nos municípios, distritos ou comunidades onde houver mais de 1.000 (mil) e até 10.000 (dez mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá manter Posto de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução. ([Revogado pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))~~

~~Art. 24 Nos municípios, distritos ou comunidades com mais de 10.000 (dez mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá manter Agência de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução. ([Revogado pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))~~

~~§ 1º A expansão do atendimento presencial será avaliada pelo Prestador de Serviços, devendo o quantitativo ser compatível com a demanda a que se submete, garantindo o atendimento adequado ao público. ([Revogado pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))~~

~~§ 2º É facultado ao Prestador se valer do credenciamento de agentes ou instituições para a realização do atendimento presencial na forma dos Postos de Atendimento, em municípios, distritos ou comunidades onde houver mais de 1.000 (mil) e até 10.000 (dez mil) unidades usuárias. ([Revogado pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))~~

~~Art. 25 Os horários de atendimento ao público nas Agências de Atendimento Presencial e nos Postos de Atendimento Presencial, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, devem ser, quando necessário, estabelecidos anualmente, observando no mínimo:~~

- ~~I— 2 (duas) horas diárias em município, distrito ou comunidade com mais de 1.000 e até 2.000 unidades usuárias;~~
- ~~II— 4 (quatro) horas diárias em município com mais de 2.000 até 5.000 unidades usuárias; e~~
- ~~III— 8 (oito) horas diárias em município com mais de 5.000 unidades usuárias.~~

~~Parágrafo Único. Os horários de atendimento ao público em cada município, distrito ou comunidade devem ser regulares, previamente informados e afixados em local de fácil visualização.~~

Art. 25 Os horários de atendimento ao público nas agências de atendimento presencial, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, devem ser, quando necessário, estabelecidos anualmente, observando no mínimo: ([Redação dada pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))

- I. 2 (duas) horas diárias em locais com até 2.000 economias;
- II. 4 (quatro) horas diárias em locais com mais de 2.000 economias e até 5.000 economias; e
- III. 8 (oito) horas diárias em locais com mais de 5.000 economias.

Parágrafo Único. Os horários de atendimento ao público em cada agência de atendimento presencial devem ser regulares, previamente informados e afixados em local de fácil visualização. (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))

Art. 26 O quadro de pessoal dedicado ao atendimento presencial deve observar os requisitos de generalidade, eficiência e cortesia, bem como ser dimensionado levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 30 minutos pelo interessado, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

~~Art. 27 As Agências e os Postos de Atendimento Presencial devem promover atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência (física, auditiva, visual ou mental), com mobilidade reduzida (permanente ou temporária) e também às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.~~

Art.27 As agências de atendimento presencial devem promover atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência (física, auditiva, visual ou mental), com mobilidade reduzida (permanente ou temporária) e também às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))

§ 1º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato, incluindo-se, entre outros: assentos de uso preferencial sinalizados; mobiliário e atendimento adaptado à condição física de cadeirantes.

§ 2º Entende-se por imediato o atendimento prestado antes de qualquer outra pessoa, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento.

§ 3º As Agências de Atendimento Presencial deverão observar a ordem de chegada do público no recinto, controlada por meio eletrônico de senhas.

~~§ 4º Os Postos de Atendimento Presencial deverão observar a ordem de chegada do público no recinto, controlada por meio de senhas, numeradas em bobina de papel, com dispensador, ou tecnologia superior. ([Revogado pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))~~

Art. 28 Nos casos de contingências com relevante impacto no atendimento, bem como qualquer ocorrência que impeça o atendimento presencial, o Prestador de Serviços deverá prover alternativas para o atendimento do público.

Parágrafo Único. Cabe ao Prestador de Serviços buscar mecanismos para que o público seja informado sobre a contingência, sobre os prazos para retorno à normalidade e sobre as alternativas de atendimento de forma que o interessado não seja prejudicado.

~~Art. 29 O Prestador de Serviços disporá, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema, preferencialmente informatizado, que forneça o número do registro do protocolo de atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.~~

~~Parágrafo Único. Quando não houver sistema informatizado ou o sistema estiver inoperante, o Prestador de Serviços deverá emitir solicitação de serviço com numeração específica que deverá ser registrada em sistema informatizado no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis.~~

Art. 29 O prestador de serviços disporá, em todas as agências de atendimento presencial, de sistema informatizado que forneça o número do protocolo de atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento. ([Redação dada pela Resolução Arsaie nº 148/2021](#))

Parágrafo Único. Quando o sistema estiver inoperante, o prestador de serviços deverá emitir solicitação de serviço com numeração específica que deverá ser registrada em sistema informatizado no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis. (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsaie nº 148/2021](#))

Art. 30 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso:

- I – cópia desta Resolução;
- II – cópia da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013;
- III – cópia da Resolução Tarifária em vigor;
- IV – cópia das “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços não Tarifados”, homologadas pela ARSAE-MG;
- V – cópia do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário, após homologação da ARSAE-MG;
- VI – cópia do Relatório Anual sobre a qualidade de água do respectivo município, de acordo com o Decreto Presidencial nº 5.440/2005;
- VII – um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Federal nº 12.291/2010;
- VIII – livro próprio com páginas numeradas para possibilitar as manifestações por escrito do público; e
- IX – cópia da Resolução de Sanções aos Usuários, após publicação pela ARSAE-MG;
- X – cópia da Resolução de Sanções aos Prestadores de Serviços, após publicação pela ARSAE-MG;

Parágrafo Único. O Prestador de Serviços manterá, em suas unidades de atendimento presencial ao público, funcionário capacitado para dar informações ao público sobre as matérias tratadas neste artigo.

CAPÍTULO V ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 31 O serviço de atendimento telefônico deve ser acessível em toda a área de concessão, além de observar o seguinte:

I – horário de funcionamento mínimo de 12 (doze) horas por dia, excluídos sábados, domingos e feriados;

II – atendimento de emergência disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados; e

III – o atendimento telefônico do Prestador Regional deverá ser oferecido de forma gratuita, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel.

Art. 32 Fica facultado ao Prestador de Serviços a utilização de recursos de pré-atendimento ou atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Audível – URA – ou recurso similar, devendo observar, nesses casos, o seguinte:

I – apresentar, dentre as opções do menu inicial, a de atendimento humano, sem, entretanto, condicioná-lo ao prévio fornecimento de dados;

II – facultar ao público a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

III – apresentar a partir do *menu* principal, caso necessário, *menus* auxiliares, sendo que em todos esses deva conter a opção de atendimento humano.

Parágrafo Único. O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses explicitadas em resoluções específicas.

Art. 33 Os sistemas de atendimento telefônico e demais sistemas integrados ou de suporte a ele devem assegurar a agilidade e a segurança das informações.

Art. 34 O atendimento ao público deve se dar de forma respeitosa, inclusive com relação aos dados pessoais da pessoa atendida, que deverão ser preservados e não poderão ser cedidos a terceiros.

Art. 35 É facultada a veiculação de mensagens durante o tempo de espera no atendimento telefônico relacionadas a:

I – canais alternativos de atendimento ao público oferecidos pelo Prestador de Serviços;

II – canais de comunicação com a ARSAE-MG;

III – paralisações no abastecimento de água; e

IV – realização de consultas e audiências públicas pela ARSAE-MG.

Art. 36 É vedada, em qualquer hipótese, a veiculação de mensagens político-partidárias pelo Prestador de Serviços.

Art. 37 Os casos de emergência devem ser priorizados pelo Prestador de Serviços e, nos casos de utilização de pré-atendimento automatizado, deve ser garantida a posição privilegiada em filas de espera à frente dos demais tipos de manifestações.

Art. 38 O Prestador de Serviços deverá gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

Parágrafo Único. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento da pessoa atendida e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Art. 39 A qualidade do atendimento telefônico poderá ser avaliada com a utilização de indicadores de desempenho calculados de acordo com resoluções específicas, podendo ser objeto de incentivos regulatórios.

CAPÍTULO VI ATENDIMENTO VIRTUAL

Seção I ATENDIMENTO VIA INTERNET

Art. 40 O sistema de atendimento via internet deverá ser de fácil acesso e utilização pelo público.

Art. 41 O serviço de atendimento via internet deverá estar disponível ininterruptamente, salvo motivos de força maior devidamente justificados e divulgados ao público.

Parágrafo Único. Quando o serviço de atendimento via internet não estiver disponível, deve ser garantido ao público o atendimento por outro meio.

Art. 42 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços:

I – Informações

- a) orientações gerais ao público;
- b) orientações sobre o uso racional da água e o uso adequado das instalações sanitárias;
- c) relação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- d) formas de pagamento da prestação de serviços;
- e) Resolução Tarifária vigente;
- f) critérios para recebimento do benefício da tarifa social;

- g) cópia das tabelas de preços e prazos de serviços não faturados, homologadas pela ARSAE-MG;
- h) resoluções e Normas referentes à prestação dos serviços, organizadas por assunto, incluindo esta Resolução, para facilitação da leitura pelos usuários;
- i) cópia do modelo de contrato de adesão;
- j) cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários;
- k) cópia do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário, homologado pela ARSAE-MG;

- l) cópia do Relatório Anual sobre a qualidade de água de todos os municípios atendidos pelo Prestador de Serviços, de acordo com o Decreto Presidencial nº 5.440/2005;
- m) ~~endereço das Agências e Postos de Atendimento Presencial~~; endereço das agências de atendimento presencial; (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))
- n) contato telefônico para atendimento ao público;
- o) episódios de falta de água e prazo estimado para a normalização do abastecimento;
- p) medidas de racionamento adotadas;
- q) a realização das Consultas e Audiências Públicas da ARSAE-MG; e
- r) débito automático da fatura em conta do usuário.

II – Serviços

- a) segunda via da fatura;
- c) declaração anual de quitação de débito;
- d) acompanhamento de demanda;
- e) histórico de pagamentos efetuados;
- f) histórico do relacionamento;
- g) alteração do vencimento de conta;
- h) certidão negativa de débitos.

Art. 43 O Prestador de Serviços deve possibilitar ao público a impressão ou gravação das informações publicadas, de forma a facilitar a utilização e registro das informações.

Art. 44 A relação das informações e serviços oferecidos deve estar disponível no *menu* do sítio eletrônico, contendo no mínimo:

- I – detalhamento do procedimento para se obter a prestação do serviço solicitado;
- II – documentos necessários para se obter e concluir o serviço;
- III – valores das taxas a serem eventualmente cobradas;
- IV – prazo previsto para execução do serviço; e
- V – orientações sobre como proceder em caso de insatisfação com a qualidade do serviço prestado ou não prestação no prazo previsto.

Art. 45 A interação entre o público e Prestador de Serviços no sítio eletrônico deve ser promovida por meio de comunicação direta, observando as seguintes diretrizes:

- I – disponibilidade de formulário de atendimento, incluindo campo para identificação e formas de contato com a pessoa atendida;
- II – identificação da unidade organizacional responsável pelo atendimento das mensagens recebidas;
- III – fornecimento do número de protocolo para todas as mensagens encaminhadas;

IV – encaminhamento ao correio eletrônico da pessoa atendida, caso seja solicitado, de uma cópia da mensagem enviada e do número de protocolo gerado; e

V – encaminhamento ao correio eletrônico da pessoa atendida informação sobre qualquer tramitação decorrente do processo de resposta.

Parágrafo Único. O acompanhamento e a consulta ao histórico das demandas poderão ser realizados também por meio da identificação da pessoa atendida, como por exemplo com *login* e senha, de forma adicional à consulta pelo número de protocolo.

Art. 46 O formulário de atendimento, que será disponibilizado para registro da demanda, deverá ser de fácil acesso, compreensão e preenchimento.

Seção II **ATENDIMENTO ON-LINE VIA CHAT**

Art. 47 Caso o Prestador de Serviços forneça atendimento *on-line* via *chat*, deverá ser disponibilizado à pessoa atendida o número de protocolo de atendimento.

Art. 48 Ao final do atendimento, a pessoa atendida deverá receber, em seu endereço de correio eletrônico, o número de protocolo e uma cópia digital do diálogo mantido no atendimento, desde que solicitado.

Parágrafo único. A cópia digital deverá estar em formato protegido que impeça posteriores alterações.

Art. 49 O horário de atendimento *on-line* via *chat* deverá ser informado pelo Prestador de Serviços em seu próprio sítio eletrônico e nos outros meios de atendimento disponibilizados ao público.

Art. 50 Durante a fila de espera, o prazo previsto para o recebimento de atendimento *on-line* por meio do *chat* deve ser informado à pessoa atendida.

CAPÍTULO VII **TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO**

~~Art. 51 Os terminais de autoatendimento podem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços nos Postos ou Agências de Atendimento Presencial.~~

Art. 51 Os terminais de autoatendimento podem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços nas agências de atendimento presencial. (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsae nº 148/2021](#))

Art. 52 Os terminais de autoatendimento devem ser de fácil utilização, dispoindo de instruções claras para acesso aos serviços disponíveis.

Art. 53 Os terminais de autoatendimento devem ser claramente identificados e de fácil acesso, inclusive para portadores de necessidades especiais.

~~Art. 54 Os Postos e Agências de Atendimento Presencial devem possuir funcionário capacitado para auxiliar o público na utilização dos terminais de autoatendimento, caso esses dispositivos sejam empregados.~~

Art. 54 As agências de atendimento presencial devem possuir funcionário capacitado para auxiliar o público na utilização dos terminais de autoatendimento, caso esses dispositivos sejam empregados. (NR) ([Redação dada pela Resolução Arsaee nº 148/2021](#))

Art. 55 Por meio dos terminais de autoatendimento, o Prestador de Serviços poderá desenvolver campanhas de:

- I – educação ambiental e uso racional da água;
- II – divulgação sobre os direitos e deveres dos usuários; e
- III – divulgação sobre a ARSAE-MG, como também a realização sobre Consultas e Audiências Públicas e as formas de contato com essa Agência.

CAPÍTULO VIII ATENDIMENTO VIA DISPOSITIVOS MÓVEIS

Art. 56 O Prestador de Serviços pode disponibilizar ao público canal de atendimento por meio do uso de dispositivos móveis.

Art. 57 Poderão ser enviadas mensagens para dispositivos móveis apenas das pessoas cadastradas como usuárias do Prestador de Serviços, desde que informada a opção e os meios de cancelamento do recebimento dessas mensagens.

Art. 58 As mensagens enviadas devem conter a indicação de canal de atendimento para obtenção de informações adicionais.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 59 As informações concernentes à Ouvidoria do Prestador de Serviços serão disciplinadas em Resolução Específica da ARSAE-MG.

Art. 60 Fica revogada a Seção II - Do Atendimento ao Público e ao Usuário - da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013;

Art. 61 Esta Resolução entra em vigor em 360 (trezentos e sessenta) dias após a sua publicação.

Belo Horizonte, 21 de junho de 2017.

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso

Diretor-Geral