

PLANO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Estabelece o Plano de Atendimento ao Usuário do Contrato de Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados nos Municípios do Bloco B.

OBJETIVO

Esse documento tem por objetivo apresentar o Plano de Atendimento ao Usuário que será executado pela Águas de Sertão, com o objetivo de zelar pela excelência no atendimento, o bom relacionamento e a melhoria contínua da experiência do cliente, prezando pela transparência e empatia com a população dos 40 municípios atendidos.

CAPÍTULO I

COMUNICAÇÃO COM CLIENTE

As ações de comunicação da Águas do Sertão em suas operações, têm foco na adequada prestação dos serviços e no atendimento das principais necessidades dos usuários desses serviços públicos, mantendo a proximidade e estreitamento de laços com os nossos 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 Águas do Sertão possui canais próprios de comunicação direta com seus clientes e, como responsável por um serviço público essencial e de direito à vida e à dignidade humana, mantém um relacionamento aberto com a imprensa local, focando em uma comunicação constante e transparente.

ENTENDA A SUA FATURA

A conta de água e esgoto apresentará informações com recorrência, de forma clara e objetiva, respeitando o disposto no Art. 80 do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, Resolução nº 137 da ARSAL (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas).

A Águas do Sertão poderá incluir na fatura, outras informações que julgar necessárias, como eventos institucionais de interesse público, de educação ambiental e/ou sanitária.

COMUNICAÇÃO PERMANENTE

A comunicação permanente e transparente será parte da estratégia de um bom relacionamento com os clientes da Águas do Sertão.

O Cliente da Águas do Sertão poderá acompanhar a evolução das obras de melhoria e expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário através de site www.aguasdosertao.com, em área de livre acesso, podendo verificar as obras em andamento e as etapas concluídas pela Concessionária, assim como as atividades de manutenção que afetem a rotina e disponibilidade dos serviços.

Outras informações importantes também estarão disponíveis no nosso site, como por exemplo, as nossas metas contratuais e os indicadores de acompanhamento do nosso desempenho, bem como os relatórios de controle de qualidade de água e esgoto tratado.

CAPÍTULO II

CANAIS DE ATENDIMENTO

Para garantir o atendimento às solicitações, reclamações, recebimento de sugestões e o cumprimento dos prazos e condições estabelecidos no contrato e nas deliberações da ARSAL, a Águas do Sertão, disponibilizará para todos os clientes os seguintes canais de atendimento:

PRESENCIAL:

O atendimento presencial será realizado em nossas lojas físicas e pontos de atendimento, localizadas nos 40 municípios de atendimento da Águas do Sertão, que são: Palmeira dos Índios, Penedo, São Miguel dos Campos, Delmiro Gouveia, Santana do Ipanema, Piranhas, Junqueiro, São José da Tapera, Porto Real do Colégio, Igreja Nova, Pão de Açúcar, Igaci, Feira Grande, Traipu, Piaçabuçu, Mata Grande, Ouro Branco, Água Branca, Inhapi, Cacimbinhas, Quebrangulo, Dois Riachos, São Brás, Pariconha, Carneiros, Senador Rui Palmeira, Olivença, Poço das Trincheiras, Maravilha, Belo Monte, Olho d'Água do Casado, Jaramataia, Palestina, Monteirópolis, Batalha, Olho d'Água das Flores, Campo Grande, Major Isidoro, Jacaré dos Homens e Olho d'Água Grande.

TELEFÔNICO:

Nosso atendimento telefônico será por meio do número único 0800 000 2122 para chamada de voz e WhatsApp, com atendente humano.

DIGITAL:

Nosso atendimento digital acontece por meio do site www.aguasdosertao.com, onde disponibilizamos todos os serviços de agência virtual por intermédio do atendente virtual, o “BÊ”, a fim de dar agilidade e modernidade ao atendimento.

Todos os canais de atendimento serão amplamente divulgados pela Águas do Sertão, nos 40 municípios atendidos pela empresa.

Os atendimentos realizados presencialmente, de forma digital ou telefônica, serão registrados em nossa plataforma de atendimento, gerando assim um protocolo para acompanhamento da solicitação.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

O horário de funcionamento das unidades de atendimento respeitará o determinado no Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, garantindo o funcionamento por no mínimo 8 horas diárias e 40 horas semanais para os municípios com mais de 5 mil ligações. Para os municípios com menos de 5 mil ligações, a Águas do Sertão poderá optar pelo horário mínimo de atendimento semanal, conforme tabela abaixo:

Número de ligações	Horário mínimo de atendimento por semana
Até 1.000	5 horas
De 1.000 a 3.000	10 horas
De 3.000 a 5.000	20 horas

Fonte: Resolução n° 137 – ARSAL

Os horários de atendimento destinados ao público em cada município serão regulares, previamente informados e afixados à entrada de toda unidade.

A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial observará as condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como será dimensionada levando-se em consideração os indicadores de desempenho e qualidade da concessionária, como tempo médio de espera (TME) e tempo médio de atendimento (TMA).

Para garantir o cumprimento no disposto no artigo 111, parágrafo único, do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, no que se refere ao atendimento presencial, ficarão a disposição de clientes e não clientes, nos escritórios e lojas de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

- Exemplar de código de defesa do consumidor;
- Cópia de portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade de água;
- Cópia do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas e deste Plano de Atendimento ao Usuário;
- Formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos clientes e não clientes, devendo, para o caso de solicitações ou

reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento pelo cliente e/ou solicitante e observar o prazo de 15 (quinze) dias, sendo que, mediante justificativa por igual período para resposta, estes poderão ser prorrogáveis.

Principais serviços oferecidos presencialmente:

- a) Solicitação de ligação nova de água e esgoto;
- b) Alteração de cadastro de usuário;
- c) Análise de conta e valores cobrados;
- d) Emissão de 2a via de conta;
- e) Negociação de débitos;
- f) Declaração de negativa de débito;
- g) Manutenção de cavalete;
- h) Reparo de vazamentos em redes e ramais de distribuição de água;
- i) Desobstrução de rede e ramal de esgoto;
- j) Remanejamento da ligação de água e esgoto;
- k) Religação de água;
- l) Verificação de falta de água;
- m) Verificação de baixa pressão e/ou alta pressão;
- n) Verificação de qualidade da água;
- o) Solicitação de diretrizes para abastecimento de água em novos empreendimentos;
- p) Solicitação e diretrizes para esgotamento sanitário em novos empreendimentos;
- q) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- r) Reclamações em geral.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A Águas do Sertão disponibilizará atendimento telefônico com as seguintes características:

- a) Presente em todos os municípios da área de concessão;
- b) Gratuidade ao solicitante, independentemente de a ligação originar-se de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- c) Disponível todos os dias das 6h às 22h;
- d) Disponibilização, também, de atendimento via URA (Unidade de Resposta Automática) para serviços recorrentes e imprevistos na prestação de serviços.

A estrutura de pessoal destinada ao atendimento telefônico observará as condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como será dimensionada levando-se em consideração os indicadores de desempenho e qualidade da Concessionária, como tempo médio de espera (TME) e tempo médio de atendimento (TMA).

Serviços oferecidos no atendimento telefônico:

- a) Solicitação de ligação nova de água e esgoto;
- b) Alteração de cadastro de usuário;
- c) Análise de conta e valores cobrados;
- d) Emissão de 29 via de conta;
- e) Negociação de débitos;
- f) Declaração de negativa de débito;
- g) Reclamações em geral;
- h) Reparo de vazamentos em redes e ramais de distribuição de água;
- i) Desobstrução de rede e ramal de esgoto;
- j) Remanejamento da ligação de água e esgoto;
- k) Religação de água;
- l) Verificação de falta d'água;
- m) Verificação de baixa pressão e/ou alta pressão;
- n) Verificação de qualidade da água;
- o) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Serviços oferecidos no atendimento via URA:

- p) Informações emergenciais sobre eventos que afetem diretamente o abastecimento e a prestação de serviços na região;
- q) Campanhas personalizadas proativas a partir da identificação do cliente;
- r) Consulta de débitos;
- s) Emissão de 2a via de conta (vocaliza código de barras ou envia SMS);
- t) Geração automática de protocolo;
- u) Relação de documentos e orientações do procedimento a ser seguido para os serviços de ligação nova, troca de titularidade, religação e corte.

ATENDIMENTO DIGITAL

A Águas do Sertão disponibilizará atendimento também via canais digitais sempre registrados em sistema para acompanhamento e controle das demandas sendo:

- a) Solicitação de ligação nova de água e esgoto;
- b) Alteração de cadastro de usuário;
- c) Análise de fatura e valores cobrados;
- d) Emissão de 29 via de conta;
- e) Negociação de débitos;
- f) Declaração de negativa de débito;
- g) Reclamações em geral;
- h) Reparo de vazamentos em redes e ramais de distribuição de água;
- i) Desobstrução de rede e ramal de esgoto;
- j) Remanejamento da ligação de água e esgoto;
- k) Religação de água;

- l) Verificação de falta de água;
- m) Verificação de baixa pressão e/ou alta pressão;
- n) Verificação de qualidade da água;
- o) Solicitação de diretrizes para abastecimento de água em novos empreendimentos;
- p) Solicitação e diretrizes para esgotamento sanitário em novos empreendimentos;
- q) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Serviços oferecidos no atendimento via Website / Agência Virtual, garantindo o cumprimento do disposto no Contrato de Concessão mantido entre a Águas do Sertão e o Governo de Alagoas e no Art. 113 do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas:

- a) Cadastro de fatura por e-mail;
- b) Cadastro do cliente;
- c) Carta de Serviços;
- d) Declaração anual de quitação de débitos;
- e) Declaração negativa de débitos;
- f) Emissão de 29 via de conta;
- g) Estrutura tarifária;
- h) Formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- i) Histórico de consumo;
- j) Histórico de pagamento;
- k) Informações sobre inclusão da função débito automático para pagamento da fatura;
- l) Locais de pagamento da fatura;
- m) Cópia do Contrato de Adesão aos serviços prestados pela Concessionária;
- n) Solicitação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- o) Tabela de Serviços;
- p) Desobstrução de ramais de rede e ramais de esgoto

CAPÍTULO III

PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Define-se como prazo de atendimento o tempo decorrido entre a solicitação do serviço feita pelo cliente até a data de sua execução em campo, nos prazos abaixo:

Os prazos dos demais serviços atenderão a previsão do regulamento dos serviços de Saneamento do Estado de Alagoas.

CAPÍTULO IV

DIREITOS DO CLIENTE

Sem prejuízo das demais disposições do Contrato de Concessão e da legislação aplicável, são direitos dos nossos clientes, além de outros contidos no Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, disponíveis no site www.arsal.al.gov.br:

- Ter disponibilizada as redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para que possa realizar sua conexão ao Sistema, conforme previsto na subcláusula 21.2.4 do Contrato de Concessão;
- Receber os Serviços em condições adequadas;
- Receber da Concessionária, do Governo do Estado de Alagoas e da ARSAL as informações necessárias para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- Levar ao conhecimento da Concessionária, da ARSAL ou do Governo do Estado de Alagoas as irregularidades de que venham a ter conhecimento, referentes à Concessão;
- Comunicar a Concessionária, Governo do Estado de Alagoas ou ARSAL acerca da ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades porventura praticadas pela Concessionária ou seus prepostos na execução deste Contrato de Concessão;
- Receber da Concessionária as informações necessárias à utilização dos Serviços;
- Receber resposta da ARSAL, do Governo do Estado de Alagoas ou da Concessionária sobre requerimentos formulados perante estes últimos;
- Ser informado com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas a respeito de interrupções programadas dos Serviços;
- Tomar conhecimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca de alterações no valor das tarifas;
- Receber carta de serviços aos usuários, nos termos do art. 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017;

- Implantação e funcionamento de ouvidoria, nos termos dos artigos 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- Criação de procedimentos para avaliação continuada dos Serviços, nos termos do artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- A observância pela Concessionária, pela ARSAL e pelo Governo do Estado de Alagoas, das normas relativas ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018;
- Receber as faturas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação ao respectivo vencimento; e
- Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Concessionária para o vencimento da fatura.

Para finalizar, conforme o Art.113 do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, a Águas do Sertão disponibilizará em www.aguasdosertao.com acesso aos Clientes para as seguintes consultas:

- a) Endereço das agências de atendimento presencial;
- b) Tabelas dos valores tarifários;
- c) Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
- d) Tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;
- e) Obtenção de segunda via da fatura por meio eletrônico;
- f) Formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- g) Modelo de contrato de adesão.

CAPÍTULO V

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

O compromisso com o cliente e prestação de serviço de qualidade e excelência é parte do processo de melhoria contínua, sendo assim a Águas do Sertão aplicará regularmente três modalidades de pesquisa de satisfação:

- a) Pesquisa de Satisfação pós atendimento. Após o encerramento do atendimento, em todos os canais, a Concessionária oferta ao cliente, a pesquisa de satisfação para avaliação do atendimento recebido;
- b) Pesquisa de Satisfação pós prestação do serviço de campo. São aplicadas pesquisas de satisfação com os clientes que, solicitaram serviços que exigiram atuação da equipe operacional em campo, para resolução da solicitação e/ ou reclamação;

- c) Pesquisa de Satisfação em parceria com um Instituto de Pesquisa terceiro. Por meio de contato telefônico, a Águas do Sertão mensura o nível de satisfação dos clientes residentes em sua área de concessão mensalmente. Estão entre os itens avaliados, a qualidade na prestação do serviço de água e esgoto, atendimento ao cliente, obras realizadas, entre outros atributos relevantes para o processo de melhoria contínua.

OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria devem ser registradas após o vencimento do prazo de atendimento de uma solicitação, reclamação ou se houver discordância em relação às providências adotadas pela Águas do Sertão no atendimento do seu caso, ou de qualquer assunto que julgar necessário.

Para garantir o atendimento adequado das demandas de Ouvidoria, o Cliente poderá registrar sua solicitação no campo específico do site www.aguasdosertao.com ou pelo número, 0800 0002122, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00h, que será direcionado ao nosso setor de ouvidoria.