



AUDIÊNCIA PÚBLICA ARSAE-MG Nº 14

RELATÓRIO Nº 17/2017

AUDIÊNCIA PÚBLICA ARSAE-MG Nº 14 – MINUTA DE RESOLUÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**Belo Horizonte
Abril de 2017**



Sumário

1. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	2
2. OBJETIVO.....	3
3. MANIFESTAÇÕES.....	3
4. AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	4

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Entre os dias 05 de dezembro de 2016 e 05 de fevereiro de 2017, a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG – promoveu a Audiência Pública ARSAE-MG nº 14.

A mencionada Audiência objetivou promover a participação popular em conformidade com as diretrizes da Resolução ARSAE-MG nº 39, de 27 de setembro de 2013, que aprova o Regimento Interno da ARSAE-MG.

Foram objetos da mencionada Audiência Pública os seguintes documentos:

- Minuta de Resolução de Atendimento ao Público: minuta de Resolução Normativa estabelecendo 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 ARSAE-MG, bem como as principais obrigações que devem ser cumpridas para garantir assistência satisfatória a qualquer pessoa que necessite do atendimento dessas entidades;
- Manual do Usuário da COPASA MG: Manual do Usuário da Prestação de Serviço e Atendimento da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA MG), enviado a esta Agência pelo Prestador em referência para homologação, em atendimento ao disposto nos arts. 20 e 21 da Resolução nº 40, de 3 de outubro de 2016.

No que tange ao desenvolvimento dos trabalhos na ARSAE-MG para edição da Resolução de Atendimento ao Público e homologação do Manual do Usuário da COPASA MG, foram emitidas as notas técnicas nº 10, de 1º de novembro de 2016, e nº 11, de 22 de novembro de 2016, que discorrem, respectivamente, sobre essas atividades.

As informações concernentes à Audiência Pública ARSAE-MG nº 14 foram divulgadas no sítio eletrônico da ARSAE-MG, disponível em: < <http://www.arsae.mg.gov.br/audiencia-publica/page/679-audiencia-publica-n-14-2016-atendimento-ao-publico-e-manual-do-usuario-da-copasa>>. Para o recebimento das contribuições dos interessados, foi indicado o endereço eletrônico “audienciapublica14@arsae.mg.gov.br”, que esteve em vigor ao longo do período da citada Audiência.

A Audiência Pública ARSAE-MG nº 14 contou também com uma fase presencial, promovida no dia 13 de dezembro de 2016, na sede do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Minas Gerais (CREA-MG), em Belo Horizonte. Vale destacar que as manifestações realizadas presencialmente foram também encaminhadas por escrito no endereço eletrônico indicado para o recebimento das manifestações.

2. OBJETIVO

O presente relatório apresenta as manifestações recebidas na Audiência Pública ARSAE-MG nº 14, concernentes à Minuta de Resolução de Atendimento ao Público, bem como as respectivas avaliações procedidas por esta Agência.

Cabe ressaltar que as manifestações sobre o Manual do Usuário da COPASA MG são tratadas em relatório específico.

3. MANIFESTAÇÕES

Ao longo da realização da Audiência Pública ARSAE-MG nº 14, compreendida entre os dias 05 de dezembro de 2016 e 05 de fevereiro de 2017, foram recebidas contribuições concernentes à Minuta de Resolução de Atendimento ao Público conforme descrito em sequência.

3.3. Manifestantes

Foi identificado um total de 12 (doze) manifestantes, a saber:

- Ministério Público: Coordenador do Procon do Estado de Minas Gerais;
- Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG): Representante da Unidade do Procon da ALMG;
- Prestadores de Serviços: COPASA MG e CESAMA;
- 6 usuários;
- ARSAE-MG: Servidores da Gerência de Fiscalização Operacional (Josianne Leandro Rodrigues e Guilherme Augusto Branco Santos de Moraes).

3.4. Número de manifestações

Foi apresentado na Audiência Pública em referência um total de 117 (cento e dezessete) manifestações concernentes à Minuta de Resolução de Atendimento ao Público.

3.5. Assuntos das manifestações

Foram recebidas manifestações sobre os seguintes assuntos da Minuta de Resolução de Atendimento ao Público:

- Assunto não tratado na Minuta: 1 manifestação;
- Preâmbulo: 1 manifestação;
- Definições: 19 manifestações;
- Disposições gerais: 10 manifestações;
- Atendimento presencial: 25 manifestações;
- Atendimento telefônico: 10 manifestações;

- Atendimento via dispositivos móveis: 1 manifestação;
- Atendimento via internet: 10 manifestações;
- Atendimento on-line via chat: 1 manifestação;
- Protocolo de atendimento: 1 manifestação;
- Registro de atendimento: 8 manifestações;
- Respostas ao público: 17 manifestações;
- Terminal de autoatendimento: 2 manifestações;
- Tratamento das reclamações: 4 manifestações;
- Disposições finais: 1 manifestação.

4. AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES


Após a identificação de cada manifestação realizada na Consulta Pública, essas foram avaliadas sob dois critérios:

- Avaliação da Procedência: as manifestações foram primeiramente interpretadas sob a ótica da procedência frente aos objetos da Consulta Pública. Nos casos em que foi identificado que a manifestação se referia a assunto não relacionado diretamente com o tema, ou em que não foram identificadas propostas concernentes aos referidos objetos, as manifestações foram julgadas improcedentes e desconsideradas para aproveitamento nesta consulta popular. Assim, as propostas realizadas nestas condições não foram acatadas.
- Avaliação técnica/ acatamento: uma vez que a manifestação tenha sido julgada procedente, foi realizada uma avaliação de cunho técnico, a fim de avaliar a aplicabilidade da proposta realizada pelo manifestante. Assim, as propostas puderam ser acatadas, parcialmente acatadas ou não acatadas.


No que concerne às manifestações acerca da Minuta de Resolução de Atendimento ao Público, de um total de 117 (cento e dezessete) manifestações, foram identificadas 110 (cento e dez) manifestações procedentes e 07 (sete) manifestações improcedentes.

As manifestações abarcadas por este Relatório foram avaliadas conforme o Anexo Único deste documento, em que consta:

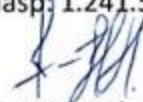
- Número de identificação da manifestação: numeração sequencial, conforme a ordem das manifestações encaminhadas à Consulta Pública (numeradas de 1 a 5 e de 11 a 122). Ressalta-se que a numeração das manifestações referentes ao Manual do Usuário da COPASA MG (manifestações 6 a 10) foram desconsideradas, haja vista que tais manifestações são tratadas em Relatório específico;
- Identificação do manifestante;

- 
- Referência: cópia dos dispositivos da Minuta de Resolução proposta para a Consulta Pública, referente a cada manifestação realizada;
 - Manifestação: manifestação na íntegra, realizada por cada manifestante;
 - Avaliação da procedência e avaliação técnica: avaliação realizada pela ARSAE-MG acerca da pertinência e acatamento das propostas de cada manifestante.

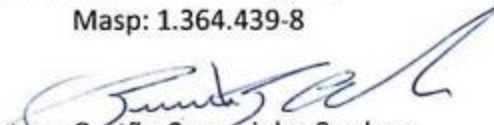
Equipe responsável:




Evandro Antônio Brazil Filho
Assessor da Ouvidoria
Masp: 1.241.511-3




Fábio Henrique da Silva Diniz
Analista Fiscal e de Regulação
Masp: 1.364.439-8




Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso
Diretor-Geral
Masp: 1.386.934-2




Larissa Silveira Côrtes
Analista de Regulação Tarifária
Masp: 1.318.777-8



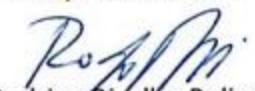
Livia Gamboge
Gerente de Regulação Operacional
Masp: 1.168.683-9



Moacir Moreira da Assunção
Ouvidoria
Masp: 1.392.849-4



Raphael Castanheira Brandão
Coordenador Técnico de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira
Masp: 1.288.895-4



Rodrigo Bicalho Polizzi
Coordenador Técnico de Regulação Operacional e Fiscalização de Serviços
Masp: 1.130.651-1

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
1	Fabrício Bertonne		Não identificada manifestação (em branco).	Improcedente. Não identificada contribuição (e-mail em branco).
2	PROCON Assembleia Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	Art. 3º O Prestador de Serviços, adozara estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sites eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários, de forma a possibilitar o provimento de informações, bem como o recebimento e acolhimento de solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias, de acordo com esta Resolução.	Incluir no final: "...e com o disposto no Decreto Federal 6.523/2008 (Decreto do SAC)	Procedente. Não acatada. É objetivo da Resolução Normativa ser mais específica em comparação ao regulamento federal, não justificando a remissão ao Decreto Federal 6.523/2008 neste caso. Ademais, a constante citação das fontes normativas sobrecarregaria o texto normativo com a desnecessária repetição das normas já referenciadas no preâmbulo da Minuta de Resolução (incluindo o Decreto Federal em discussão).
3	PROCON Assembleia Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	Art. 28 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. (...)	Definir idade máxima para criança de colo	Procedente. Não acatada. A justificativa para o não acatamento encontra-se em texto retrado do site eletrônico do PROCON - SP: <http://www.procon.sp.gov.br/dpe_respostas.asp?id=308resposta=254>, acessado em 13 de fevereiro de 2017) e integralmente reproduzido abaixo: "A lei que regulamenta a prioridade de atendimento às pessoas com crianças de colo é a Lei Federal nº 10.048/2000, que em seu art. 1º especifica: "Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei." Esta lei não traz qualquer definição sobre o que seja criança de colo. Cabe, portanto, o uso de bom senso para poder identificar o caso da criança que precisa do seu responsável para poder locomover-se (por ser muito pequena, por estar doente ou dormindo, etc.), devendo observar o princípio da boa-fé."

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
4	PROCON Assembleia - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	Art. 31 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso: (-) VI - um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Federal nº 12.291/2010;	Incluir no final: "...e da Lei Estadual 14.788/2003	Procedente. Não acatada. Considera-se suficiente a citação da Lei Federal nº 12.291/2010, uma vez que se trata de norma de eficácia nacional e posterior à Lei Estadual 14.788/2003. Ademais, a constante citação das fontes normativas sobrecarrega o texto normativo.
5	PROCON Assembleia - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	Art. 39 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.	período mínimo de 180 (cento e oitenta dias) de armazenamento da gravação telefônica, ao invés de 90 dias. Parâmetro: Resolução 632/2014 da ANATEL	Procedente. Não acatada. O prazo de 90 dias foi estabelecido no Parágrafo 3º do Art. 5º do Decreto 6.523/2008, que regulamentou a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. O decreto em questão determina que é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Por possuir uma aplicação mais ampla, esse decreto será seguido em detrimento a Resolução 632/2014 da Anatel, a qual atinge somente os prestadores por ela regulados.
11	Lúcia Hespanhol	Respeitar as Leis Hídricas e caso contrário receber punições cabíveis. Respeitar a LAI Não retirar água de hidrômetros de Matias Barbosa - MG Respeitar as Leis Ambientais Ter análise de 02 turnos de retirada de água de ponto inicial e 03 bairros por dia, com acesso em painel eletrônico em frente a cada COPASA. Entregar a Copasa a responsabilidade das ETE, para garantir o abastecimento de melhor qualidade dos pontos de retirada. Ter acesso de onde o resíduo da estação de coleta é jogado. Introduzir o biodigestor para garantir a qualidade da água na zona rural. Criar a nível municipal, representante da sociedade civil para controle dos recursos hídricos em parceria e paridade com a Copasa e órgãos públicos. Instaurar auditorias trimestrais nas unidades municipais.		Improcedente. Não condizente com os objetos da Audiência.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (parlamentar)
12	Mariana Silva		<p>Não estamos satisfeitos com o serviço da Copasa MG nada do prometeu cumpriu, há vários vazamentos pela cidade as tarifas cobradas pelo serviço não oferecido como tratamento de esgoto não aconteceu e estamos pagando a anos.</p> <p>Não estamos satisfeitos com o serviço prestado pela Copasa MG nada que [25/12 10:39] Mariana Silva: Meire eu estava talvez vc esteja com bronquite [25/12 10:39] Mariana Silva: Tome Aerolin ou aeroflux e inalação [25/12 10:40] Mariana Silva: Com Atrovent e o outro q eu esqueci o nome só 2 gotas e o outro é só 1 gota [25/12 10:41] Mariana Silva: Esses na inalação [25/12 10:58] Mariana Silva: O outro é Berotec remédio [25/12 20:58] Mariana Silva: Pra inalação tem resposta rápida, existe vazamento por toda cidade, avisamos e leva mais de 2 dias para tentar resolver vários bairros permanecem sem abastecimento por falta de investimento e o tratamento da rede esgoto não acontece e estamos pagando a anos</p>	<p>Improcedente. Não condizente com os objetos da Audiência.</p>
13	Adriano Guimarães Pereira		<p>Bom dia! Tendo em vista o canal destinado a contribuições a respeito do atendimento público da COPASA junto aos cidadãos mineiros, seguem algumas considerações relevantes acerca de tal atendimento feitas ao município de Divinópolis MG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No tocante ao tratamento de esgoto, a população divinopolitana mantém a mesma insatisfação, ceticismo e mesmo revolta quanto aos atrasos na execução do serviço, haja vista que o contrato foi celebrado há cinco anos e não se observa quaisquer obras ou movimentações neste sentido, somada a revisão e prorrogação dos prazos para a entrega da ETE Rio Itapeçica e tratamento final de 100% do esgoto coletado. A insatisfação é generalizada na cidade sobretudo pelos argumentos apresentados pela empresa no sentido de justificar o atraso - No tocante a distribuição de água tratada, reiteradas vezes o que se observa é a incapacidade de soluções de problemas antigos em bairros periféricos da cidade, muito embora promessas de soluções definitivas do problema reiteradas vezes sejam apresentadas pela COPASA. Somado a isso revela-se em alguns momentos algum despreparo no atendimento a população daqueles bairros no que se refere aos registros das reclamações em sua central de atendimento. A fim de ilustrar melhor os fatos narrados, seguem abaixo links de reportagens da mídia local que ilustram acontecimentos recentes que tratam deste assunto: - (http://www.sistemampa.com.br/noticias/cidade/nova-forca-esta-novamente-sem-agua/) (http://www.sistemampa.com.br/noticias/cidade/meradores-do-serro-verde-e-limiteiros-denunciam-que-estao-na-mali-de-10-dias-sem-agua/) (http://www.sistemampa.com.br/noticias/cidade/copasa-emais-uma-vez-interrompe-abastecimento-de-agua-na-regiao-do-bairro-serro-verde/) (http://www.sistemampa.com.br/noticias/cidade/meradores-do-serro-verde-e-limiteiros-denunciam-que-falta-de-agua-piorou-apos-obras-da-copasa/) (http://www.sistemampa.com.br/noticias/cidade/copasa-promete-que-agua-voltara-as-torneiras-no-nova-fortaleza/) (http://www.sistemampa.com.br/noticias/cidade/copasa-promete-forca-tarefa-para-evitar-agua-ao-nova-fortaleza-e-alto-das-oliveiras/) (http://www.sistemampa.com.br/noticias/cidade/copasa-dena-danielo-passos-e-regiao-sem-agua/). Desde já agradecemos pela atenção e oportunidade de expormos parte do cenário observado no município de Divinópolis MG relativo ao atendimento prestado pela COPASA. 	<p>Improcedente. Não condizente com os objetos da Audiência.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
14	CESAMA - Maristela Soranço Miranda (Gerente Comercial)	<p>Art. 13 No caso de não acolhimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia, o Prestador de Serviços deve apresentar em resposta, por escrito, as razões detalhadas sobre essa recusa.</p> <p>Parágrafo Único. Quando a demanda recebida não for de competência do Prestador de Serviços, deve ser informado ao interessado, os procedimentos necessários para contato com o ente competente.</p>	<p>A Cesama fornece informações a respeito das solicitações por contato telefônico ou através de centidão quando solicitado pelo usuário, sendo respeitado o prazo do Código Civil de 15 (quinze) dias para emissão. Proposta: manter procedimento da Cesama.</p>	<p>Procedente: Não acatada. O procedimento adotado pela Cesama não distoia do previsto pela redação do artigo.</p>
15	CESAMA - Maristela Soranço Miranda (Gerente Comercial)	<p>Art. 15 A pessoa atendida terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, por correspondência ou por meio eletrônico, ao seu critério.</p>	<p>A Cesama fornece informações a respeito das solicitações por contato telefônico ou através de centidão quando solicitado pelo usuário, sendo respeitado o prazo do Código Civil de 15 (quinze) dias para emissão. Proposta: manter procedimento da Cesama.</p>	<p>Procedente: Não acatada. Conforme definido no art. 14 dessa Minuta de Resolução, o Prestador de Serviços é obrigado a manter o registro dos atendimentos. Dessa forma, considera-se que a informação já estará prontamente disponível, não justificando aumento do prazo para o encaminhamento das informações ao solicitante.</p>
16	CESAMA - Maristela Soranço Miranda (Gerente Comercial)	<p>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.</p> <p>Parágrafo Único. A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente quando do seu encerramento.</p>	<p>O sistema atual não possui recurso para esta informação, estando em desenvolvimento novo sistema comercial. Proposta: aguardar implantação do novo sistema para implementação concedendo um prazo específico para este item</p>	<p>Procedente: Não acatada. A norma em referência entrará em vigor em 360 dias a partir de sua publicação. Esse prazo foi estabelecido para que os Prestadores de Serviços se adequem às disposições colocadas. Considera-se que haverá tempo necessário para adequação do sistema do Prestador.</p>
17	CESAMA - Maristela Soranço Miranda (Gerente Comercial)	<p>Art. 22 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.</p> <p>Art. 23 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.</p> <p>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.</p> <p>Art. 24 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.</p>	<p>A CESAMA atende apenas no Município de JF e 09 distritos, mantém 5 pontos de atendimento presencial, 115, fale conosco, WhatsApp e facebook. Proposta: Em levantamento feito pelo Depto Comercial da Cesama, constatou-se que, de todas os atendimentos, somente 4% são relativos aos nove distritos e localidades, ou seja, menos de 0,5% por cada um. Implantar atendimento presencial em cada localidade para atender uma demanda desta tem um custo benefício muito alto. Ressaltamos ainda que além do teleatendimento, temos a internet, Whatsapp e Facebook como alternativas para reclamações e solicitações de serviços. Importante citar que, caso seja realmente necessário o atendimento presencial, todos os distritos e localidades possuem linhas de ônibus urbano, com valor único e todas as linhas necessariamente passam próximas à agência de atendimento da Cesama. Os postos de atendimento presencial, se instalados nestas localidades serão onerosos e ociosos.</p>	<p>Procedente: Não acatada. A norma em referência entrará em vigor em 360 dias a partir de sua publicação. Esse prazo foi estabelecido para que os Prestadores de Serviços se adequem às disposições colocadas. É essencial que se garanta ao público diferentes meios de comunicação, incluindo os mais tradicionais (como o meio presencial e telefônico), para garantir o atendimento a todos os interessados, mesmo que novos meios e tecnologias sejam empregadas para modernização e melhoria do atendimento. Considera-se que nem todas as pessoas possuem os mesmos recursos, como acesso a internet e telefone, sendo o atendimento presencial fundamental para garantir o pleno acesso a todas as pessoas interessadas, sem distinção. Nesse mesmo sentido, houve entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), conforme descrito no item 18 da Nota Técnica nº 10, de 1º de novembro de 2016, divulgada juntamente com a Minuta de Resolução de Atendimento ao Público proposta pela ARSAR-MG.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
18	CESAMA - Maristela Soranço Miranda (Gerente Comercial)	<p>Art. 43 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços:</p> <p>I – Informações</p> <p>a) orientações gerais ao público;</p> <p>b) orientações sobre o uso racional da água e o uso adequado das instalações sanitárias;</p> <p>c) relação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;</p> <p>d) formas de pagamento da prestação de serviços;</p> <p>e) Resolução Tarifária vigente;</p> <p>f) critérios para recebimento do benefício da tarifa social;</p> <p>(...)</p> <p>g) cópia do modelo de contrato de adesão;</p> <p>(...)</p>	<p>A Cesama não possui alguns destes serviços disponibilizados na internet em função de limitação sistêmica. A CESAMA atende a esta demanda através de fale conosco, 115 e na agência presencial quando solicitado. Proposta: Manter procedimento da CESAMA até seja desenvolvido nova agência virtual.</p>	<p>Procedente. Não acatada. A norma entrará em vigor em 360 a partir de sua publicação, prazo em que os Prestadores de Serviço poderão se adequar. Os serviços podem ser disponibilizados através de apontamentos direcionados às páginas de conteúdo por meio de links, até que seja disponibilizada a Agência virtual do Prestador.</p>
19	CESAMA - Maristela Soranço Miranda (Gerente Comercial)	<p>Art. 43 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços:</p> <p>(...)</p> <p>II – Serviços</p> <p>(...)</p> <p>h) alteração de dados cadastrais (mediante comprovação anexada); e</p> <p>(...)</p>	<p>Este procedimento requer a presença do usuário para apresentação dos documentos necessários e assinatura das solicitações. Se houver disponibilização deste procedimento através da internet, a empresa poderá perder a confiabilidade dos dados de seu cadastro comercial. Proposta: manter procedimento da Cesama.</p>	<p>Procedente. Acatada. A alínea "N" será suprimida.</p>
20	Maria Felomena		<p>Acho muito caro o pagamento da taxa de esgoto de 100 por cento em São Sebastião do Paraíso se nós não temos o tratamento ainda</p>	<p>Improcedente. Não condizente com os objetos da Audiência.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
21	Vivianias Gonçalves		<p>Informação importante para Audiência - Espero que leiam. Recentemente em função de um uso atípico em função de um gramado que plantamos tivemos a desagradável surpresa de descobrir o quanto é injusto, pra dizer o mínimo da tabela de cobrança aprovada pela Arsa e utilizada pela copasa. Gastamos 67 mil metros cúbicos o que nos fez pagar R\$12.056 (doze reais e cinco centavos) por m3 de água. Ou seja, 16 vezes valor do m3 cobrado na tarifa inicial. Se compararmos com o preço nomeio da tabela (consumo de 15 a 20 mil m3) ainda assim pagamos 2 vezes o valor do m3. Nem na região metropolitana de São Paulo, região realmente atingida pela falta de água e que aumenta o custo de captação, o metro cúbico chega a tal assalto. Na tarifa máxima o valor cobrado é de R\$ 8,75 por m3. Link: (http://site.sabesp.com.br/site/uploads/files/clientes_servicos/comunicado_03_2016.pdf)</p> <p>Ainda, ao observarmos o último reajuste aprovado pela Arsa e nesta faixa, houve um reajuste de 19,76%. Acredito que seja preciso uma revisão urgente deste sistema. Claro, se a ARSAE e mesmo uma agência séria. Pois, infelizmente, o que geralmente vemos é onde o governo põe a mão sobra ingêneria e corrupção. Onde já se viu, pagar quase um salário mínimo de água, um recurso natural com baixíssimo custo de captação. Qual a base para tal cobrança? Além do mais, aqui em Patos de Minas já fazem 6 anos a cobrança de taxa de esgoto sem contrapartida real pela Copasa. A Copasa se aproveitou de um poder executivo no mínimo suspeito, já que anos depois o irmão da prefeita a época da aprovação (político profissional) se tornou vice presidente da Copasa, para aprovar tal assalto aos cidadãos. Vejam mais detalhes: (http://maisumonline.com.br/taxa-de-esgoto-maior-acao-popular-do-pais-contexto-prestacao-de-servicos-da-copasa-em-patos-de-minas/). Voltando ao meu caso, ainda paguei R\$ 281 reais de esgoto. O que não foi utilizado, uma vez que a água foi toda para a grama. A residência ainda não tem morador. Todo o relatado acima até pode ser legal, mas certamente é muito imoral. Vergonha.</p>	<p>Improcedente. Não condizente com os objetos da Audiência.</p>
22	ARSAE-MG - Guilherme Augusto Morais	<p>Art. 7º O Prestador de Serviços promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação e à comunicação.</p>	<p>E quanto às pessoas portadoras de deficiências físicas ou dificuldades de locomoção?</p>	<p>Procedente. Acatada. Nova redação: "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 às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida ou dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação e à comunicação."</p> <p>Os termos utilizados foram baseados nos incisos III e IV do art. 2º da Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
23	ARSAE-MG - Guilherme Augusto Morais	Art. 11 Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo: (...) III - ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis; e (...)	...em prazo não superior a 24 h, salvo em caso de demandas que necessitem de estudo técnico de campo.	Procedente. Não acatada. Em muitas localidades os serviços de atendimento ao usuário e manutenções técnicas são executados pela mesma pessoa. A inclusão de todas as providências e a adoção das medidas cabíveis na correção do problema podem ser inviáveis em tão curto prazo. Entretanto, entendemos que tanto a solução, quanto a disponibilização das informações deve se dar no menor período possível, em prazo máximo de 5 dias. Tal redação pretende atender às peculiaridades e particularidades da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para todos os prestadores.
24	ARSAE-MG - Guilherme Augusto Morais	Art. 12 Quando a demanda não puder ser atendida no prazo estabelecido, o interessado 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. (...)	...novo prazo para atendimento, o qual não poderá exceder 20% do prazo original,....	Procedente. Não acatada. O prazo para execução dos serviços pode ter sua contagem paralisada em função da necessidade de realização, por parte dos usuários, de adequações nas instalações. Art. 65 § 4º - Caso a vistoria indique inadequação das instalações prediais, o prestador informará, de forma detalhada e por escrito, as medidas corretivas necessárias, com menção da justificativa técnica e da base legal que as fundamentam. Somente se a esta situação os serviços que tem previsão de tomada de medidas imediatas por parte do prestador ou as que possuem prazo de um dia. O acréscimo de 20 % nos prazos originais, em casos cuja previsão de execução é de um dia (24 horas) resultaria em repactuação para daí em 4 horas e quarenta e oito minutos, ou seja, a previsão de restabelecimento de serviços de abastecimento de água se dá de forma gradativa e não há como prever exatamente quando se dará a normalização. Somente se a esta situação a dificuldade de configuração de qualquer sanção ao prestador por descumprimento dessa orientação, o que acarretaria em sua inocuidade.
25	ARSAE-MG - Guilherme Augusto Morais	Art. 31 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso: (...) IV - cópia do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário, homologado pela ARSAE-MG; (...)	Existem estes documentos elaborados pelos prestadores? Foram homologados?	Procedente. Acatada. O Manual do Usuário da COPASA MG está em processo final de homologação pela ARSAE-MG, sendo que já foi realizada a Audiência Pública ARSAE-MG e 14, em 13 de dezembro de 2016, para consulta popular. Os documentos que ainda não foram homologados pela Agência, deverão ser disponibilizados ao público apenas após apresentação à ARSAE-MG e homologação. A redação do inciso IV do art. 31 será alterada para melhor compreensão: "IV - cópia do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário, após homologação da ARSAE-MG;"

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
26	ARSAE-MG - Guilherme Augusto Moras	Art. 35 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.	E o tempo máximo de espera? A Portaria nº 2.014/2008 do Ministério da Justiça, determina que tempo máximo de espera para falar com o atendente deve ser de um minuto, exceto para bancos e administradoras de cartão, que é de 45 segundos. Isso é para SAC, mas podemos estipular o tempo limite para atendimento aos usuários.	Procedente. Acatada. A disposição foi incluída como parágrafo único do art. 33 (renumerado para art. 32). Nova redação: Art. 32 (...) 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.
27	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	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 o inciso I do art. 22 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, o inciso I do art. 27 e alínea K, inciso II do art. 30 do Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, o Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o inciso III do art. 69 da Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, a alínea D, inciso III do art. 3º e inciso II do art. 26 do Decreto Estadual nº 45.871, de 30 de dezembro de 2011 e o disposto nos arts. 18 e 19 da Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40, de 3 de outubro de 2013,	Na introdução, porque apenas os Artigos 18 e 19 da Resolução 40/2013 são citados? Toda a seção II da Resolução 40, do art. 18 ao 25, trata de atendimento ao público.	Procedente. Acatada. Será referenciada a Resolução sem fazer distinção dos artigos. Nova redação: "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,"
28	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) IX – comunidade: unidade social, situada em uma determinada área geográfica, caracterizada pelo conjunto de unidades usuárias atendido pelo Prestador de Serviços. (...)	Comunidade: Uma vez que se define como "caracterizada pelo conjunto de unidades usuárias atendido pelo Prestador de Serviços", não seria mais adequado o termo "LOCALIDADE", uma vez que é este o termo utilizado pelo Prestador e nas demais resoluções da Agência?	Procedente. Não acatada. Os conceitos são distintos. O termo "localidade" pode ser referir tanto a um bairro, quanto a um distrito ou à própria sede municipal. Já a "comunidade" não engloba a sede municipal nem os distritos, e sim outros conjuntos de unidades usuárias que não constituem divisões dos municípios.
29	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	Art. 7º O Prestador de Serviços promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação e à comunicação.	Nada foi falado em relação ao difícil acesso às unidades de atendimento presencial para portadores de deficiência motora. O Art. 22 afirma que a estrutura de atendimento deverá ser de fácil acesso, mas não fala sobre o acesso de pessoas com deficiência. Seria recomendável que o texto do art. 22 fizesse esta inclusão.	Procedente. Acatada parcialmente. A inclusão será realizada no art. 7º, por já trazer disposição correlata. Nova redação: "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." Os termos utilizados foram baseados nos incisos III e IV do art. 2º da Lei 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
30	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 11 Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:</p> <p>(...)</p>	<p>O artigo 19 da Resolução ARSAE 40/2013 está sendo revogado? Nele, as respostas são necessárias apenas quando solicitado para os casos de solicitações e reclamações. É necessário especificar isso? Na revisão da 40, isso está sendo considerado?</p>	<p>Precedente: Não acatada. Será revogada toda a seção II - Do Atendimento ao Público e ao Usuário - da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013. Esclarecemos que a Resolução Normativa nº 40/2013 está sendo discutida internamente com a finalidade de atualizar as diretrizes que norteiam a prestação dos serviços.</p>
31	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 11 Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:</p> <p>I – conter as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, bem como outras informações necessárias para adequada instrução do demandante;</p> <p>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;</p> <p>III – ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis; e</p> <p>IV – 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.</p>	<p>Em uma situação que um usuário fosse à agência de atendimento e fizesse uma reclamação/solicitação cuja resposta não possa ser dada na hora, como seria a resposta formal no prazo de 5 dias? Uma ligação telefônica poderia ser considerada "resposta formal"? Existe uma forma de registrar isso? E caso o Prestador de Serviços não consiga contatar os usuários por telefone, ele fica desobrigado de dar a resposta? De que forma a necessidade de resposta pode ser fiscalizada?</p>	<p>Precedente: Não acatada. Caso uma resposta definitiva ao demandante não puder ser emitida no ato do registro de tal demanda, a resposta que é tratada no art. 11, a ser encaminhada em até 05 (cinco) dias, pode ser uma resposta preliminar, contendo o prazo para atendimento ou resposta definitiva. Para os casos em que a demanda é recebida por telefone, a resposta que eventualmente se a dada ao demandante nesta ligação é considerada uma resposta formal, tendo em vista que será vinculada a um protocolo de atendimento e registrada por meio de gravação feita pelo Prestador de Serviços. No que se refere à necessidade de resposta, o art. 11 já estabelece que as demandas devem ser respondidas. A redação será modificada. Nova redação:</p> <p>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:</p> <p>I – ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo;</p> <p>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</p> <p>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.</p>

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
32	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 11. Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:</p> <p>(-)</p>	<p>A inclusão deste item, provavelmente, vai exigir do Prestador a contratação de funcionários com a função de ficar respondendo formalmente cada uma das solicitações. Por exemplo, para uma cidade de 100 mil habitantes (Vespasiano), em um único mês (11/2016) foram recebidas cerca de 4000 solicitações. Será que a exigência desta resposta pode exigir um trabalho desproporcional aos benefícios esperados?</p>	<p>Procedente. Não acatada. É necessário que se garanta ao manifestante uma resposta do Prestador de Serviços, a fim de prover ciência do prazo de atendimento e possibilidade de realizar reclamação nas Ouvidorias. Fica a critério do prestador criar um sistema para emissão de resposta padrão conforme o tipo de demanda, garantindo tempo necessário para análise posterior dessas demandas. Demandas como elogio e sugestões podem ter resposta padrão, casos em que o prazo para atendimento não será aplicável. A resposta será modificada. Nova redação:</p> <p>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:</p> <p>I – ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo;</p> <p>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</p> <p>III – informar o direito de formular reclamação perante a sua Ouvidoria, quando existir, ou a 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.</p>
33	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 15 A pessoa atendida terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, por correspondência ou por meio eletrônico, ao seu critério.</p>	<p>A pessoa poderá ter acesso à gravação? Caso possa, pode solicitar por correspondência também? Questiono isso diante da possibilidade de usuários começarem a solicitar gravações por correspondência. O Prestador teria que enviar um CD, por exemplo?</p>	<p>Procedente. Não acatada. O usuário terá sim a possibilidade de acesso às gravações, sendo esse direito garantido pela redação do art. 15:</p> <p>*Art. 15 A pessoa atendida que solicitar ao Prestador de Serviços o histórico de suas demandas deverá recebê-lo no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do solicitante.</p> <p>Parágrafo Único. O acesso ao histórico das demandas estará condicionado aos prazos de manutenção dos registros do Prestador de Serviços, delimitados nos arts. 14 e 39 desta Resolução.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
34	ARSAP-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 16 Observando-se o prazo para manutenção dos registros, o interessado deverá receber, por correspondência ou por meio eletrônico, o histórico de suas demandas, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p>(...)</p>	<p>O interessado deverá receber isso quando? Esse texto é sobre o Art. 15? É importante que o art. 15 seja citado, porque a leitura do art. 16 deixa a entender que o usuário deverá receber, com uma frequência aleatória, o histórico de suas demandas. Não há restrição de que isso só será feito quando da requisição.</p>	<p>Procedente. Acatada. Alterada também a redação do art. 15, para melhor compreensão do texto, modificando também o prazo de 72 (setenta e duas) horas para 05 (cinco) dias úteis, conforme contribuição nº 94:</p> <p>"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.</p> <p>Parágrafo Único. O acesso ao histórico das demandas estará condicionado aos prazos de manutenção dos registros do Prestador de Serviços, delimitados nos arts. 14 e 39 desta Resolução.</p> <p>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:"</p>
35	ARSAP-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 19 Nos casos em que uma reclamação implicar a realização de um serviço por parte do Prestador de Serviços, esse deverá dar ciência à pessoa atendida, fornecendo informações acerca da execução desse trabalho.</p>	<p>O artigo 11 já informa que todas as demandas deverão ser respondidas com as providências a serem adotadas.</p>	<p>Procedente. Acatada. Será excluído o art. 19 e alterada a redação do art. 11 para se evitar repetição de itens já constante no inciso I desse artigo. Nova redação:</p> <p>"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:</p> <p>I – ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo;</p> <p>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</p> <p>III – informar o direito de formular reclamação perante a sua Ouvidoria, quando existir, ou à Ouvidoria da ARSAP-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."</p>
36	ARSAP-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 21 As estatísticas e objetos das reclamações serão tratadas em Resolução Específica a ser elaborada pela ARSAP-MG.</p>	<p>Igual ao art. 61? Manter texto do art. 61, que está mais claro com relação ao que vai ser tratado na Resolução específica.</p>	<p>Procedente. Acatada. O art. 61 será excluído.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (pontamento)
37	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 23 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.</p> <p>Parágrafo Único. Nos municípios, distritos ou comunidades a que se refere o caput deste artigo, as unidades deverão promover o atendimento mínimo de 1 (uma) hora diária.</p>	<p>Os municípios onde houver menos de 1.000 unidades usuárias, também estão sujeitos à necessidade de respostas exigidas no art. 117 Será que um único responsável conseguirá cumprir todas as exigências de uma unidade de atendimento? Acredito que todos os municípios deveriam ter pelo menos um posto de atendimento, independente da população. A permissão do atendimento presencial por um responsável deveria ser permitida apenas para distritos.</p>	<p>Procedente. Não acatada. No caso de apenas uma pessoa realizar o atendimento presencial, esse funcionário não será, necessariamente, o que irá responder as demandas recebidas. Existe a possibilidade desse funcionário apenas repassar as demandas às áreas competentes do Prestador de Serviços para que sejam adequadamente avaliadas e respondidas. O critério de se instalar unidades de atendimento presencial em virtude do número de unidades usuárias visa garantir a assistência da população ao mesmo tempo que se compatibiliza os custos de atendimento com a real demanda das localidades.</p>
38	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 23 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.</p> <p>Parágrafo Único. Nos municípios, distritos ou comunidades a que se refere o caput deste artigo, as unidades deverão promover o atendimento mínimo de 1 (uma) hora diária.</p>	<p>Agência de atendimento x Posto de atendimento: Não é definida uma estrutura mínima para a agência de atendimento, para que se possa afirmar que o posto possui estrutura simplificada. Não há critério para que se reconheça se uma unidade de atendimento é agência ou posto. O único critério objetivo apresentado na resolução é o horário de funcionamento, que para uma agência será obrigatoriamente superior a 8 horas. Qual a necessidade da separação dos termos? Visualmente, os dois tipos são iguais. Para fins de fiscalização não foi verificado na Resolução uma justificativa para essa separação.</p>	<p>Procedente. Não foi definida a estrutura mínima que difere a Agência do Posto, entretanto algumas diferenciações são importantes e justificam a separação, como: forma da emissão de senhas, horário de atendimento e a prerrogativa de que, para o Posto é permitida uma estrutura mais simples, haja vista a adequação para recebimento de um público menor (até 10.000 unidades usuárias). Vale ressaltar que em ambos os casos o Prestador deverá manter estrutura adequada às necessidades do público.</p>
39	ARSAE-MG - Josianne Rodrigues	<p>Art. 26 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:</p> <p>I – 2 (duas) horas diárias em município, distrito ou comunidade com mais de 1.000 e até 2.000 unidades usuárias;</p> <p>II – 4 (quatro) horas diárias em município com mais de 2.000 até 5.000 unidades usuárias;</p> <p>e</p> <p>III – 8 (oito) horas diárias em município com mais de 5.000 unidades usuárias.</p> <p>(...)</p>	<p>Uma vez que uma agência de atendimento existirá para municípios com mais de 10.000 unidades usuárias, os horários de atendimento não são definidos pelos critérios deste artigo. Já que é fato que toda agência de atendimento funcione por pelo menos 8 horas, não seria melhor escrever isso e deixar os critérios apenas para o posto de atendimento?</p>	<p>Procedente. Não acatada. Na redação já é explicitado que o critério para se definir o tempo de atendimento é o número de unidades usuárias, sendo aplicável tanto para Agências quanto para Postos de Atendimento Presencial. A redação deixa claro que a Agência se enquadrará no item III (acima de 10.000).</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
40	ARSAE-MG - Jostianne Rodrigues	<p>Art. 31 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso:</p> <p>I – cópia desta Resolução;</p> <p>II – cópia da Resolução Tarifária em vigor;</p> <p>III – cópia das “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços não Tarifados”, homologadas pela ARSAE-MG;</p> <p>IV – cópia do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário, homologado pela ARSAE-MG;</p> <p>V – cópia do Relatório Anual sobre a qualidade de água do respectivo município, de acordo com o Decreto Presidencial nº 5.440/2005;</p> <p>VI – um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Federal nº 12.291/2010;</p> <p>VII – livro próprio com páginas numeradas para possibilitar as manifestações por escrito do público; e</p> <p>VIII – cópia de tabela de sanções aplicáveis aos usuários.</p>	<p>Este artigo revoga o art. 20 da resolução ARSAE 40/2013? Não foi informado a exigência da resolução 40/2013 na unidade de atendimento. O texto foi copiado e colado, mas o item I (Cópia desta resolução), deixou de se referir à Resolução 40.</p>	<p>Procedente. Acatada. Será revogada toda Seção II - Do Atendimento ao Público e ao Usuário - da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013. Foi inserida a necessidade de cópia da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013 no art. 31 (renumerado para art. 30):</p> <p>“Art. 30 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso:</p> <p>I – cópia desta Resolução;</p> <p>II – cópia da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013;</p> <p>(...)”</p>
41	ARSAE-MG - Jostianne Rodrigues	<p>Art. 39 O Prestador de Serviços deverá gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.</p> <p>Parágrafo Único. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento da pessoa atendida e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.</p>	<p>Porque um prazo de apenas 90 dias? Qual o critério para definição do prazo? Para fins de fiscalização, uma vez que a frequência das fiscalizações é baixa, a maior parte das gravações já não estará disponível.</p>	<p>Procedente. Não acatada. O prazo de 90 dias foi estabelecido no Parágrafo 3º do art. 5º do Decreto 6.523/2008, que regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. O decreto em questão determina que é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.</p>
42	ARSAE-MG - Jostianne Rodrigues		<p>As demandas dos usuários são classificadas conforme o tipo de solicitação. Esta classificação é utilizada para fins de fiscalização. Por exemplo, o número de reclamações por falta d'água é utilizado em fiscalizações para verificar a ocorrência de intermitências em bairros específicos. O entanto verificou-se que, ultimamente, algumas localidades da COPASA têm registrado reclamações de falta d'água como "pedidos de informação", impossibilitando que a ARSAE tome ciência dos problemas de descontinuidade. Seria importante que esta nova resolução, tratasse dessa obrigação em classificar corretamente o tema da solicitação.</p>	<p>Procedente. Não acatada. O tema em referência já está previsto para ser tratado em Resolução específica da ARSAE-MG, conforme redação do art. 21 (renumerado para art. 20):</p> <p>“Art. 20 As informações relacionadas a consolidação de estatísticas e reclamações registradas pelo Prestador de Serviços serão disciplinadas em Resolução Específica da ARSAE-MG.”</p>
43	PROCON-MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça Coordenador do Procon-MG)	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:</p> <p>(...)</p>	<p>Proposta: Sugere-se fazer uma revisão da ordem alfabética das definições. Justificativa: 1) Algumas definições estão fora da ordem alfabética.</p>	<p>Procedente. Acatada.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (arbitramento)
44	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: I - agência de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada à assistência ao público em suas necessidades de comunicação e solicitação, constituída por estrutura adequada para o recebimento do público com horário de atendimento definido;</p>	<p>Proposta: I - agência de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços, constituída por estrutura adequada para o recebimento do público com horário de atendimento definido; Justificativa: 2) O inciso I, do artigo 2º, está incompleto quanto aos tipos de demandas que podem ser apresentadas pelos usuários. A nova redação sugerida pretende complementá-lo.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público". Nova redação:</p> <p>" 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;"</p> <p>"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;"</p>
45	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) III - 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;</p>	<p>Não identificada manifestação (em branco).</p>	<p>Improcedente. Não identificada manifestação (em branco).</p>
46	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) IV - atendimento humano: ato que consiste na recepção de informações, sugestões, solicitações e reclamações do público, por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços;</p>	<p>Proposta: IV - atendimento humano: ato que consiste no recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços, por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços; Justificativa: 3) A mesma justificativa do item anterior;</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público". Nova redação: "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;"</p> <p>"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;"</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
47	<p>PROCON MG - Amauri Artimios da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (-) V - atendimento presencial: ato que consiste na recepção de informações, sugestões, solicitações e reclamações do público, por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços, por via de contato pessoal direto; (-) V - atendimento on-line: atendimento prestado por meio do site eletrônico do Prestador de Serviços na internet, que permite o registro, o recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços, por um empregado ou preposto devidamente qualificado, por via de contato pessoal direto; Justificativa: 4) A mesma justificativa do item anterior;</p>	<p>Proposta: V - atendimento presencial: ato que consiste no recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços, por um empregado ou preposto devidamente qualificado, por via de contato pessoal direto; Justificativa: 4) A mesma justificativa do item anterior;</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público". Nova redação: "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;" "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;"</p>
48	<p>PROCON MG - Amauri Artimios da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (-) VI - atendimento on-line: atendimento prestado por meio do site eletrônico do Prestador de Serviços na internet, que permite o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço do Prestador; (-) VII - atendimento on-line via chat: forma de comunicação em tempo real realizada em ambiente virtual on-line, em formato de conversação escrita, que permite o registro, o recebimento e a solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços; Justificativa: 5) A mesma justificativa do item anterior;</p>	<p>Proposta: VI - atendimento on-line: atendimento prestado por meio do site eletrônico do Prestador de Serviços na internet, que permite o registro, o recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços; Justificativa: 5) A mesma justificativa do item anterior;</p>	<p>Procedente. Não acatada. Nem todos os serviços serão disponibilizados via atendimento on-line: Nova redação: "VI - atendimento on-line: atendimento prestado por meio do site 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;"</p>
49	<p>PROCON MG - Amauri Artimios da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (-) VII - atendimento on-line via chat: forma de comunicação em tempo real realizada em ambiente virtual on-line, em formato de conversação escrita; (-) X - denúncia: ato verbal ou escrito pelo qual alguém manifesta fato contrário à Lei ou a algum regulamento expedido pela ARSAE-MG;</p>	<p>Proposta: VII - atendimento on-line via chat: forma de comunicação em tempo real realizada em ambiente virtual on-line, em formato de conversação escrita, que permite o registro, o recebimento e a solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços; Justificativa: 6) A mesma justificativa do item anterior;</p>	<p>Procedente. Não acatada. Nem todos os serviços serão disponibilizados no atendimento on-line via chat.</p>
50	<p>PROCON MG - Amauri Artimios da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (-) X - denúncia: ato verbal ou escrito pelo qual alguém manifesta fato contrário à Lei ou a algum regulamento expedido pela ARSAE-MG;</p>	<p>Proposta: X - 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; Justificativa: 7) A redação sugerida pretende tornar mais claro o conceito de "denúncia".</p>	<p>Procedente. Acatada. Nova redação: "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;"</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
51	<p>PROCON-MG - Anauni Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) XIII – posto de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada à assistência ao público em suas necessidades de comunicação e solicitação, podendo apresentar estrutura simplificada em comparação à Agência de Atendimento Presencial, bem como horário de atendimento e quadro de funcionários reduzido; (...)</p>	<p>Proposta: XIII - posto de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços, podendo apresentar estrutura simplificada em comparação à Agência de Atendimento Presencial, bem como horário de atendimento e quadro de funcionários reduzido; Justificativa: 8) O inciso XIII, do artigo 2º, está incompleto quanto aos tipos de demandas que podem ser apresentadas pelos usuários. A nova redação sugerida pretende complementá-lo.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público". Nova redação: "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;"</p> <p>"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;"</p>
52	<p>PROCON-MG - Anauni Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...)</p>	<p>Proposta: "... - atendimento telefônico: atendimento prestado por meio telefônico, mediante chamadas gratuitas (0800), destinado ao recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços; Justificativa: 9) Apesar do artigo 2º prever várias espécies de atendimento, como via chat, on-line, presencial, humano, não definiu atendimento telefônico, embora ele esteja disciplinado no capítulo V da minuta da ARSAE-MG. Nesse sentido, sugere-se a inclusão de sua definição no artigo.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A definição de atendimento telefônico será incluída, mas o trecho que diz respeito à gratuidade das chamadas será suprimido, uma vez que o Art. 32 (renumerado para art. 31) da Resolução em discussão determina que apenas os prestadores regionais deverão oferecer o serviço de atendimento telefônico de forma gratuita. Dessa forma, como essa norma não se aplica aos prestadores locais, o trecho em questão não será incluído na redação final. Nova redação: "Atendimento telefônico: atendimento prestado por meio telefônico, destinado ao recebimento, registro e solução de demandas do público;"</p> <p>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"</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
53	<p>PROCON-MG - Anaesoni Artimios da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...)</p>	<p>Proposta: ... – Núcleo de Atendimento aos Procons: setor do Prestador de Serviços destinado ao atendimento exclusivo dos Procons, mediante chamadas telefônicas gratuitas (0800). Justificativa: 10) A inclusão de um novo inciso ao artigo 2º, prevendo um setor de atendimento exclusivo dos Procons, por meio de contato telefônico gratuito, permitirá a solução imediata de inúmeras demandas e a não instauração de processos administrativos contra o Prestador de Serviços. É um tipo de atendimento comum nas empresas, pois facilita o relacionamento com os Procons.</p>	<p>Procedente. Não acatada. Apesar de interessante, a Arsaé teria que avaliar a viabilidade econômica da implementação da proposta. Como não houve tempo hábil para realização desse estudo até o momento, as análises para a implementação dessa proposta serão realizadas oportunamente e poderão ser objeto de resoluções específicas.</p>
54	<p>PROCON-MG - Anaesoni Artimios da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...)</p>	<p>Proposta: ... Parágrafo único. A qualidade do atendimento telefônico será mensurado por meio dos seguintes critérios: I - tempo de atendimento: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a unidade de resposta audível – URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante; II - tempo médio de atendimento: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas; III - tempo de abandono: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica; IV - tempo médio de abandono: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período; V - tempo de espera: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico; VI - tempo médio de espera: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período; Justificativa: 11) A inclusão de parágrafo único ao artigo 2º, com as situações passíveis de ocorrer durante a chamada telefônica, servirá para o Prestador de Serviços e a própria agência reguladora poderem avaliar a qualidade do serviço prestado.</p>	<p>Procedente. Não acatada. O Art. 40 (renumerado para art. 39) da Resolução em discussão determina que 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. Resalta-se que, no momento, a Arsaé possui uma estrutura de avaliação do atendimento telefônico da Copasa e da Copanor, a qual está consubstanciada na NT CRFEF/GREF 02/2013 e está sendo revista na atual Reunião Tarifária da Copasa. No que diz respeito aos prestadores locais, a viabilidade da criação de resoluções específicas para atendimento telefônico está sendo investigada, uma vez que o monitoramento desses serviços gera custos expressivos e existem outros gargalos relativos aos serviços de saneamento que devem ter suas soluções prioritizadas.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da prosciência e avaliação técnica (acatamento)
55	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 3º O Prestador de Serviços adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sites eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários, de forma a possibilitar o provimento de informações, bem como o recebimento e acolhimento de solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias, de acordo com esta Resolução.</p>	<p>Proposta: Art. 3º O Prestador de Serviços adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sites eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários, para recebimento e solução das demandas dos usuários, como denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra relativa ao Prestador de Serviços, de acordo com esta Resolução. Justificativa: 12) O artigo 3º está incompleto quanto aos tipos de demandas que podem ser apresentadas pelos usuários. A nova redação sugere pretende complementá-lo.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público".</p> <p>Nova redação: "Art. 3º O Prestador de Serviços adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sites eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários, de forma a receber, registrar e solucionar demandas do público, de acordo com esta Resolução."</p> <p>"Art. 2º (...) 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."</p>
56	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 3º O Prestador de Serviços adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sites eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários, de forma a possibilitar o provimento de informações, bem como o recebimento e acolhimento de solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias, de acordo com esta Resolução.</p>	<p>Proposta: 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, em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet. Justificativa: 13) Sugere-se a inclusão de parágrafo único ao artigo 3º, pois as informações sobre os meios de atendimento e formas de acesso devem ser facilitadas e divulgadas aos consumidores.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. Foi acatada com nova redação: "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 site eletrônico do Prestador de Serviços."</p>
57	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 4º O Prestador de Serviços deverá garantir que o público possa requerer informações, solicitar e cancelar serviços, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento do Prestador.</p>	<p>Proposta: Art. 4º O Prestador de Serviços deverá garantir que o público possa encaminhar denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, solicitações de suspensão ou cancelamento de contratos e serviços ou qualquer outra demanda diretamente aos canais de atendimento do Prestador. Justificativa: 14) O artigo 4º está incompleto quanto aos tipos de demandas que podem ser apresentadas pelos usuários. A nova redação sugere pretende complementá-lo.</p>	<p>Procedente. Acatado parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público". Nova redação: "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."</p> <p>"Art. 2º (...) 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."</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
58	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 5º Qualquer solicitação de informação, serviço, cancelamento, apresentação de reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos poderá ser realizada pelo público 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.</p>	<p>Proposta: Art. 5º Qualquer encaminhamento de denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, solicitações de suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, ou entrada de documentos dirigidas ao Prestador de Serviços, poderá ser feita pelo público em qualquer canal de atendimento, 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. Justificativa: 15) Não é adequado restringir o recebimento das demandas dos consumidores apenas ao Posto ou Agência de Atendimento Presencial.</p>	<p>Procedente. Não acatada. Nem todos os serviços serão disponibilizados em todos os canais de atendimento. Isso se deve à algumas limitações que determinados meios oferecem. Tal fato pode ser exemplificado pelo serviço de alteração cadastral, que deve ser realizado por meio presencial haja vista a necessidade de apresentação de documentos para garantir a segurança das informações prestadas pelo usuário.</p>
59	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 11 Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo: (-)</p>	<p>Proposta: Art. 11 Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser solucionadas adequadamente, devendo as respostas e soluções: Justificativa: 16) Os termos "solucionadas adequadamente" deixam claro a necessidade de o Prestador de Serviços resolver a demanda e não apenas respondê-la formalmente.</p>	<p>Procedente. Não acatada. Nem todas as demandas devem ser solucionadas, haja vista os casos de demandas improcedentes e aquelas não passíveis de solução (como eólios). A redação será modificada. Nova redação: 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.</p>
60	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 11 Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo: (-) III – ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis; e (-)</p>	<p>Proposta: III - ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo." Justificativa: 17) A inserção da parte final no inciso III quer esclarecer a partir de que momento o prazo da resposta deve ser contado.</p>	<p>Procedente. Acatada.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
61	<p>PROCON/MG - Amauri Artimios da Matta</p> <p>(Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 11. Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:</p> <p>(...)</p> <p>IV - 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. Justificativa: 18) A redação sugerida pretende deixar claro que a reclamação do usuário será analisada pela agência reguladora, mesmo não tendo sido feita ao Prestador de Serviços.</p>	<p>Proposta: IV - informar o direito de formular reclamação perante à sua Ouvidoria, quando existir, ou à Ouvidoria da ARSAE-MG, que, sem prejuízo da solução da demanda, poderá certificar-se 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. Justificativa: 18) A redação sugerida pretende deixar claro que a reclamação do usuário será analisada pela agência reguladora, mesmo não tendo sido feita ao Prestador de Serviços.</p>	<p>Procedente. Não acatada. A ARSAE-MG deve se certificar de que a solicitação já foi levada previamente ao prestador para se garantir uma atuação eficiente, sem sobrecarregar o sistema de atendimento, e em consonância com as atribuições de Agência Reguladora. Compete ao Prestador de Serviços, e não à Agência Reguladora, realizar o atendimento de demandas concernentes à própria prestação, como, por exemplo, ligação de água e esgoto. Nos casos em que as demandas não forem resolvidas previamente com o Prestador, caberá interferência do órgão regulador. A ARSAE não pode ser a primeira instância do atendimento.</p>
62	<p>PROCON/MG - Amauri Artimios da Matta</p> <p>(Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 13. No caso de não acolhimento de denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, solicitações de suspensão ou cancelamento de contratos e serviços feitas pelos usuários, o Prestador de Serviços deve apresentar, com a resposta, por escrito, as razões detalhadas sobre a recusa, e informar ao consumidor o direito de formular reclamação à sua Ouvidoria, quando existir, ou à Ouvidoria da Arsaemg, com os respectivos telefones, endereços e demais canais de atendimento disponibilizados para contato. Justificativa: 19) A informação dada ao usuário sobre o seu direito de recorrer (reclamar) de um ato do Prestador de Serviço deve ser inserida no artigo 13, pois representa um incentivo ao exercício da cidadania.</p>	<p>Proposta: Art. 13. No caso de não acolhimento de denúncias, dúvidas, informações, reclamações, solicitações de serviços, sugestões, solicitações de suspensão ou cancelamento de contratos e serviços feitos pelos usuários, o Prestador de Serviços deve apresentar, com a resposta, por escrito, as razões detalhadas sobre a recusa, e informar ao consumidor o direito de formular reclamação à sua Ouvidoria, quando existir, ou à Ouvidoria da Arsaemg, com os respectivos telefones, endereços e demais canais de atendimento disponibilizados para contato. Justificativa: 19) A informação dada ao usuário sobre o seu direito de recorrer (reclamar) de um ato do Prestador de Serviço deve ser inserida no artigo 13, pois representa um incentivo ao exercício da cidadania.</p>	<p>Procedente. Não acatada. A necessidade de se informar ao demandante a possibilidade de formular reclamação às Ouvidorias já é explicitada no art. 11, uma vez que todas as respostas emitidas pelo Prestador de Serviços devem conter essa informação.</p>
63	<p>PROCON/MG - Amauri Artimios da Matta</p> <p>(Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>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 2 (dois) anos.</p> <p>(...)</p>	<p>Proposta: 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. Justificativa: 20) O novo prazo sugerido na parte final do artigo 14 é um prazo adequado e também utilizado pelas agências reguladoras federais.</p>	<p>Procedente. Acatada.</p>
64	<p>PROCON/MG - Amauri Artimios da Matta</p> <p>(Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>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 2 (dois) anos.</p> <p>(...)</p> <p>§ 2º As cópias dos registros eletrônicos e dos documentos relativos às reclamações recebidas devem permanecer à disposição da ARSAE-MG, no prazo estabelecido no caput deste artigo.</p>	<p>Proposta: § 2º As cópias dos registros eletrônicos e dos documentos relativos às reclamações recebidas devem permanecer à disposição da fiscalização do consumidor. Justificativa: 21) A inclusão dos "órgãos públicos de defesa do consumidor" no § 2º do artigo 14 deixa claro que a análise das reclamações feitas pelos usuários contra o Prestador de Serviço é mais um elemento de que dispõem para o exercício de suas ações fiscalizadoras, mesmo porque têm competência concorrente com as das agências reguladoras.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A redação proposta será acolhida substituindo-se a expressão "órgãos públicos de defesa do consumidor" por "órgãos públicos competentes". Nova redação: "§ 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."</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
65	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 19 Nos casos em que uma reclamação implicar a realização de um serviço por parte do Prestador de Serviços, esse deverá dar ciência à pessoa atendida, fornecendo informações acerca da execução desse trabalho e o prazo de execução desse trabalho.</p>	<p>Proposta: Art. 19 Nos casos em que uma reclamação implicar a realização de um serviço por parte do Prestador de Serviços, esse deverá dar ciência à pessoa atendida, fornecendo informações acerca da execução desse trabalho e o prazo de execução desse trabalho e o prazo de execução desse trabalho sugerido ao artigo 19, deixar claro que na informação a ser prestada pelo Prestador de Serviços deve estar inserida a data de início da execução dos trabalhos.</p>	<p>Procedente. Não acatado. O art. 19 será excluído, haja vista que tal disposição já é abordado no art. 11.</p>
66	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 30 O Prestador de Serviços disponibilizará, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema, preferencialmente informatizado, que forneça o número do registro do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento.</p>	<p>Proposta: Art. 30 O Prestador de Serviços disponibilizará ao usuário, em todas as unidades de atendimento presencial, de sistema, preferencialmente informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados da pessoa atendida, o tipo de manifestação e o prazo de atendimento. Justificativa: 23) As expressões "disponibilizará ao usuário" tornam a redação do artigo 30 mais clara.</p>	<p>Procedente. Não acatado. O objetivo do artigo é explicitar a obrigatoriedade do Prestador de Serviços possuir o sistema, e não de disponibilizá-lo ao usuário, haja vista que é um sistema para gestão interna das informações pelo Prestador de Serviços.</p>
67	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 31 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso:</p>	<p>Proposta: Art. 31. O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso: IX – cópia de tabela de sanções aplicáveis ao Prestador de Serviços. Justificativa: 24) Fere o princípio da isonomia informar, ao usuário, as sanções que ele pode sofrer e não utilizar o mesmo critério em relação ao Prestador de Serviços. Por isso, nas unidades deve ser informado, também, "as sanções aplicáveis ao Prestador de Serviços".</p>	<p>Procedente. Acatado. Redação aprimorada. Nova redação do art. 31 (enumerado para art. 30):</p> <p>Art. 30 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso:</p> <p>(...)</p> <p>IX – cópia da Resolução de Sanções aos Usuários, após publicação pela ARSAE-MG;</p> <p>X – cópia da Resolução de Sanções aos Prestadores de Serviços, após publicação pela ARSAE-MG;</p>
68	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 31 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso:</p>	<p>Proposta: Parágrafo único. O Prestador de Serviços deverá manter, em suas unidades de atendimento presencial ao público, servidor capacitado para dar as informações solicitadas pelos usuários sobre as matérias constantes deste artigo. Justificativa: 25) Não faria sentido divulgar as informações previstas no artigo 31 se não houvesse um servidor capacitado para explicá-las aos usuários.</p>	<p>Procedente. Acatado. Nova Redação: "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."</p>
69	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 33 Fica facultado ao Prestador de Serviços a utilização de recursos de pré-atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Auditiva – URA – ou recurso similar, devendo observar, nesses casos, o seguinte:</p>	<p>Proposta: Art. 33 Fica facultada ao Prestador de Serviços a utilização de recursos de pré-atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Auditiva – 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; Justificativa: 26) Nas ligações telefônicas, a exigência prévia de fornecimento de dados no primeiro atendimento, em momento anterior ao acesso a atendimento humano, pode obstar a prestação do serviço.</p>	<p>Procedente. Acatado.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
70	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça</p> <p>- Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 34 Os sistemas de atendimento telefônico e demais sistemas integrados ou de suporte a ele, devem assegurar a agilidade e a segurança das informações.</p> <p>Art. 34 Os sistemas de atendimento telefônico e demais sistemas integrados ou de suporte a ele, devem assegurar a agilidade e a segurança das informações. Parágrafo único. Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para início do atendimento telefônico humano, considerando situações habituais e esporádicas na prestação do serviço. Justificativa: 27) É importante fixar regras para o tempo do início do atendimento telefônico, a fim de que o serviço do Prestador de Serviços possa ser avaliado pela agência reguladora.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente.</p> <p>Será inserido um Parágrafo Único no art. 33 (renumerado para art. 32) definindo o tempo máximo para contato com o atendente. Ressalta-se que, para a Copasa e para a Copanor, o tempo de espera foi fixado em 20 segundos, como consta na NT CRFEF/GREF 02/2013. Nova redação:</p> <p>Art. 32 (...) 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.</p>	
71	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça</p> <p>- Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 36 É facultada a veiculação de mensagens durante o tempo de espera no atendimento telefônico relacionadas a:</p> <p>(...) V – publicidade do Prestador de Serviços.</p>	<p>Proposta: O inciso V do art. 36 deve ser suprimido. Justificativa: 28) A veiculação de mensagens publicitárias durante o atendimento telefônico devem ser evitadas, para não prolongar a prática do ato.</p>	
72	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça</p> <p>- Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 39 O Prestador de Serviços deverá gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.</p> <p>Parágrafo Único. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento da pessoa atendida e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.</p>	<p>Proposta: Art. 39. 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. Justificativa: 29) A inclusão da parte final ao artigo 39 quer deixar expresso o direito do consumidor a receber o conteúdo das gravações.</p> <p>Procedente. Acatada.</p>	
73	<p>PROCON MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça</p> <p>- Coordenador do Procon-MG)</p>	<p>Art. 40 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.</p>	<p>Proposta: Art. 40. A qualidade do atendimento telefônico deverá ser avaliada com a utilização de indicadores de desempenho calculados de acordo com resoluções específicas, podendo ser objeto de incentivos regulatórios. Justificativa: 30) O uso do verbo "deverá" é mais adequado que "poderá", pois a utilização de indicadores de desempenho não deve ser uma facilidade, mas obrigatório para se mensurar a qualidade do atendimento telefônico.</p> <p>Procedente. Não acatada. Inicialmente, a proposta não será acatada, uma vez que a mensuração do desempenho dos serviços de teleatendimento dos prestadores necessita de uma estrutura complexa que aumentaria os custos do prestador em uma área que não seria prioritária, visto que existem vários gargalos relativos aos serviços de saneamento a serem superados.</p> <p>Por outro lado, oportunamente a viabilidade da proposta será avaliada e, caso o resultado seja positivo, resoluções específicas serão elaboradas por esta Agência.</p>	

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
74	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon/MG)</p>	<p>Art. 43 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços: I - Informações h) resoluções e Normas referentes à prestação dos serviços, incluindo esta Resolução; (...) (...)</p>	<p>Proposta: Art. 43 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços: I - Informações h) resoluções e Normas referentes à prestação dos serviços, incluindo esta Resolução, organizadas por assunto, para facilitar a leitura pelos usuários; Justificativa: 31) A inclusão da parte final da letra "h" busca facilitar o acesso do consumidor às normas do serviço;</p>	<p>Procedente. Acatada. Sugestão acatada com aprimoramento da redação. Nova redação: "h) resoluções e Normas referentes à prestação dos serviços, organizadas por assunto, incluindo esta Resolução, para facilitar a leitura pelos usuários;"</p> <p>Procedente. Acatada. Redação aprimorada. Nova redação do art. 31 (renumerado para art. 30):</p> <p>Art. 30 O Prestador de Serviços manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso: (...) 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;</p>
75	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon/MG)</p>	<p>Art. 43 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços: I - Informações j) cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários; (...)</p>	<p>Proposta: j) cópias das tabelas de sanções aplicáveis aos usuários e ao Prestador de Serviços; Justificativa: 32) Fere o princípio da isonomia informar, ao usuário, as sanções que ele pode sofrer e não utilizar o mesmo critério em relação ao Prestador de Serviços. Por isso, a letra "j" deve informar, também, "as sanções aplicáveis ao Prestador de Serviços";</p>	<p>Procedente. Não acatada. A disponibilização de forma de contato diretamente junto à Agência de atendimento poderia comprometer a geração de números de protocolos e se tornaria um canal alternativo de acesso, o que pode desvirtuar a linha de atuação dos canais de comunicação e comprometer o adequado tratamento de reclamações e interposição de recursos junto ao prestador, resultando em inocuidade ao previsto nesta resolução.</p>
76	<p>PROCON/MG - Amauri Artimos da Matta (Promotor de Justiça - Coordenador do Procon/MG)</p>	<p>Art. 43 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços: I - Informações m) endereço das Agências e Postos de Atendimento Presencial; (...)</p>	<p>Proposta: m) endereço das Agências e Postos de Atendimento Presencial e do responsável ou operador; Justificativa: 33) Não há motivo para deixar de informar o endereço do responsável ou operador.</p>	<p>Procedente. Acatada.</p>
77	<p>COPASA/MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) IV - atendimento ou atendimento automatizado: processo que permite a interação do público com o atendimento telefônico do Prestador de Serviços e que possibilita o recebimento ou o envio de informações sem a intervenção de atendimento humano; (...)</p>	<p>Proposta: II - atendimento ou atendimento automatizado: processo que permite a interação do público com o atendimento telefônico do Prestador de Serviços e que possibilita o recebimento ou o envio de informações sem a intervenção de atendimento humano; Justificativa: Adequação do texto, uma vez que o atendimento ou atendimento automatizado pode ser realizado por diversos canais, não sendo exclusividade do atendimento telefônico.</p>	<p>Procedente. Acatada.</p>
78	<p>COPASA/MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)</p>	<p>Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) IV - atendimento humano: ato que consiste na recepção de informações, sugestões, solicitações e reclamações do público, por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços;</p>	<p>Proposta: IV - atendimento humano: ato que consiste na recepção de informações, sugestões, solicitações e reclamações recebidas pelo prestador (informações, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e agradecimentos).</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público". Nova redação: "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;"</p> <p>"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;"</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
79	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) V – atendimento presencial: ato que consiste na recepção de informações, sugestões, solicitações e reclamações do público, por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços, por via de contato pessoal direto; (...)	Proposta: V- atendimento presencial: ato que consiste na recepção de informações, sugestões, solicitações e reclamações demandas do público, por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços, por via de contato pessoal direto; Justificativa: Demandas do público: engloba todo tipo de informações recebidas pelo prestador (informações, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e agradecimentos).	Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acolhida com nova redação, sendo incluído no art. 2º a definição do termo "Demandas do público". Nova redação: "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;" "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;"
80	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) VI – atendimento on-line: atendimento prestado por meio do site eletrônico do Prestador de Serviços na internet, que permite o registro e o tratamento de pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço do Prestador; (...)	Proposta: VI- atendimento on-line: atendimento prestado por meio do site eletrônico do Prestador de Serviços na internet, que permite o registro e o tratamento de informações, solicitações e reclamações de serviços ou qualquer outra demanda do público relacionada ao serviço do Prestador; Justificativa: Demandas do público: engloba todo tipo de informações recebidas pelo prestador (informações, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e agradecimentos).	Procedente. Não acatada. Nem todos os serviços serão disponibilizados via atendimento on-line. Nova redação: "Atendimento on-line: atendimento prestado por meio do site eletrônico do Prestador de Serviços na internet, que permite recebimento, registro e solução de demandas do público considerando os serviços a serem disponibilizados por essa via de comunicação conforme as diretrizes desta Resolução;"
81	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) XVI – prestador regional: aquele que atende a dois ou mais distritos municípios contíguos ou não; (...)	Proposta: XVI- prestador regional: aquele que atende a dois ou mais distritos municípios contíguos ou não; Justificativa: Manter a redação do inciso XLII do Anexo II, da Resolução ARSAE 40/2013.	Procedente. Acatada.
82	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições: (...) XXIII – 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 atendimento e autoatendimento; e (...)	Proposta: XXIII - 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 atendimento e autoatendimento atendimento; e Justificativa: Para caracterizar que a URA permite o pre- atendimento, quando ela é utilizada como um mecanismo de direcionamento de ligações.	Procedente. Acatada.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
83	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 3º O Prestador de Serviços adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sites eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários, de forma a possibilitar o provimento de informações, bem como o recebimento e acolhimento de solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias, de acordo com esta Resolução.	Proposta: Art. 3º O Prestador de Serviços adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento presencial, telefônico, por sites eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários, de forma a possibilitar o provimento de informações, bem como o recebimento e acolhimento de solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias, de acordo com esta Resolução. Justificativa: Com o aperfeiçoamento das tecnologias e o crescente acesso dos usuários às diversas mídias e soluções digitais (computador, smartphone, tablet, telefone fixo, celular e redes sociais/corporativas), cada vez mais usuários estão buscando atendimento remoto, evitando assim, o deslocamento até os pontos de atendimentos presenciais. Como evidência de tal fato, citamos os dados apresentados no Relatório Anual de sustentabilidade de 2015 da CEMIG, onde é demonstrado que 70% dos atendimentos daquela Companhia foram realizados via atendimento telefônico/virtual/autotendimento. Relatório disponível em http://relatorio2015.cemig.com.br/M/D_02-01-17 . Sendo assim, a alteração visa demonstrar que o prestador deve oferecer atendimento adequado ao público, independente do meio utilizado.	Procedente. Não acatado. É essencial que se garanta ao público diferentes meios de comunicação, incluindo os mais tradicionais (como o meio presencial e telefônico), para garantir o atendimento a todos os interessados, mesmo que novos meios e tecnologias sejam empregadas para modernização e melhoria do atendimento. Considera-se que nem todas as pessoas possuem os mesmos recursos, como acesso a internet e telefone, sendo o atendimento presencial fundamental para garantir o pleno acesso a todas as pessoas interessadas, sem distinção. Nesse mesmo sentido, houve entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), conforme descrito no item 18 da Nota Técnica nº 10, de 1º de novembro de 2016, divulgada juntamente com a Minuta de Resolução de Atendimento ao Público proposta pela ARSAE MG.
84	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 4º O Prestador de Serviços deverá garantir que o público possa requerer informações, solicitar e cancelar serviços, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento do Prestador, conforme soluções disponibilizadas em cada canal. Justificativa: Adequação do texto, tendo em vista que nem todos os canais de atendimento estão aptos a atenderem todos os serviços.	Proposta: Art. 4º O Prestador de Serviços deverá garantir que o público possa requerer informações, solicitar e cancelar serviços, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento do Prestador, conforme soluções disponibilizadas em cada canal. Justificativa: Adequação do texto, tendo em vista que nem todos os canais de atendimento estão aptos a atenderem todos os serviços.	Procedente. Acatada. Nova redação. "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."
85	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	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 no próprio local.	Proposta: 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. Justificativa: Adequação do texto para propiciar maior clareza na redação e manter coerência com o artigo 24 da resolução ARSAE 40/2013.	Procedente. Acatada.
86	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	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.	Proposta: 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, conforme o canal de atendimento utilizado. Justificativa: Adequação do texto visando esclarecer que a informação do número do protocolo sempre será fornecida. A forma vai variar conforme o canal.	Procedente. Não acatado. Independentemente da via pela qual é realizado o atendimento, o protocolo sempre deve ser encaminhado à pessoa atendida por escrito. Tal disposição objetiva garantir que o interessado tenha posse do número de protocolo mesmo após encerrado o atendimento, viabilizando acesso ao andamento e histórico de sua demanda.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
87	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Art. 11. Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:</p> <p>(...)</p>	<p>Proposta: Art. 11. Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços e que necessitam de resposta, devem ser respondidas, formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, preferencialmente, pela mesma via de comunicação que se deu a origem da demanda ou outro canal disponível pela Empresa, desde que solicitado pelo usuário devendo: Justificar: Adequação do texto, uma vez que existem demandas que não necessitam de respostas formais. Exemplo: e'ógio à Empresa, pedido de informação ou esclarecimento. Além disso, foi incluído neste caput o inciso II.</p>	<p>Procedente. Não acatada. É necessário que se garanta ao manifestante uma resposta do Prestador de Serviços, a fim de prover celeridade do prazo de atendimento e possibilidade de realizar reclamação nas Ouvidorias. Fica a critério do prestador criar um sistema para emissão de respostas padlões conforme o tipo de demanda, garantindo tempo necessário para análise posterior dessas demandas. Demandas como e'ógio e sugestões podem ter resposta padlão, casos em que o prazo para atendimento não será aplicável. A redação será modificada. Nova redação:</p> <p>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:</p> <p>I - ser apresentadas à pessoa atendida em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo;</p> <p>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</p> <p>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.</p>
88	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Art. 11. Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:</p> <p>(...)</p> <p>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;</p> <p>(...)</p>	<p>Proposta: 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;</p> <p>Justificativa: Exclusão deste inciso, uma vez que foi incluído no caput do artigo 11.</p>	<p>Procedente. Não acatada. A disposição será mantida no inciso a fim de não sobrecarregar de informações o caput do artigo, o que dificultaria a interpretação da norma.</p>
89	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Art. 11. Todas as demandas recebidas pelo Prestador de Serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, devendo:</p> <p>(...)</p> <p>IV - 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.</p>	<p>Proposta: IV - 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. Justificativa: É usual na prestação de serviços que as ouvidorias sejam acessadas somente após o não atendimento do usuário pelos canais convencionais. Hoje esse sistema é utilizado no setor elétrico como por ser comprovado pelo Relatório Anual de Sustentabilidade de 2015 publicado pela CEMIG, disponível em http://relatorio2015.cemig.com.br/#/0:02-01-17. Adequação do texto para maior clareza da redação e demonstrar que tanto a ouvidoria do prestador ou da ARSAEMG não se certificar que a reclamação já foi levada previamente aos canais de atendimento convencionais do prestador.</p>	<p>Procedente. Não acatada. A a redação que se pretende modificar deve fazer referência apenas a Ouvidoria da ARSAE-MG, não cabendo, na forma como foi proposta a redação original, fazer essa referência também à Ouvidoria do Prestador de Serviços.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
90	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 12 Quando a demanda não puder ser atendida no prazo estabelecido, o interessado 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. [...]	Proposta: 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. Justificativa: Adequação do texto para permitir que, apenas os usuários que questionarem, recebam uma resposta relativa ao novo prazo para atendimento. A redação original cria processos desnecessários, que sobrecarregam as rotinas, onerando a tarifa.	Precedente. Acatada parcialmente. A colocação é acatada parcialmente em razão de haver procedimento de procura ao usuário para a prestação de esclarecimentos, o que levaria à incorporação de novos custos ao usuário (atualização cadastral). Entretanto, não foi suprimida a necessidade de disponibilização de informação sobre o motivo do atraso. Tal fato é imprescindível para que os usuários saibam se possuem ou não direito à interposição de recurso junto às Ouvidorias. Casos relacionados à suspensão do fornecimento motivados pela execução de manutenções emergenciais ou de pedidos de realização de serviços precedidos de vistorias técnicas que impliquem em aquisição de materiais são exemplos de configurações das condições gerais que prevêem exceções na contagem de tempo para sua realização e, conseqüentemente, aplicação, por parte da ARSAE-MG, das sanções cabíveis.
91	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 12 Quando a demanda não puder ser atendida no prazo estabelecido, o interessado 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 provocada, observando o disposto no inciso IV do artigo anterior.	Proposta: 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 provocada, observando o disposto no inciso IV do artigo anterior. Justificativa: Adequação do texto para maior clareza na redação e demonstrar que tanto a ouvidoria do prestador ou da ARSAE/MG só irão buscar tal informação quando acionadas.	Nova redação: 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.
92	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 13 No caso de não acolhimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia, o Prestador de Serviços deve apresentar em resposta, por escrito, as razões detalhadas sobre essa recusa. [...]	Proposta: Art. 13 No caso de não acolhimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia, o Prestador de Serviços deve apresentar em resposta, por escrito, as razões detalhadas sobre essa recusa. Informar as razões sobre essa recusa. Justificativa: Adequação do texto para maior clareza na redação e demonstrar que muitas demandas já são respondidas durante o próprio atendimento.	Precedente. Acatada parcialmente. Redação aprimorada. Nova redação: "Art. 13 No caso de não acolhimento de uma demanda, o Prestador de Serviços informará ao demandante as razões dessa recusa."
93	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 13 No caso de não acolhimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia, o Prestador de Serviços deve apresentar em resposta, por escrito, as razões detalhadas sobre essa recusa. Parágrafo Único. Quando a demanda recebida não for de competência do Prestador de Serviços, deve ser informado ao interessado, os procedimentos necessários para contato com o ente competente.	Proposta: 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. Justificativa: Adequação do texto para maior clareza na redação e demonstrar que poderá haver casos em que o prestador não sabera qual órgão é responsável pelo atendimento da demanda recebida.	Precedente. Acatada.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
94	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Proposta: Art. 15 A pessoa atendida terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas dos últimos 02 (dois) anos, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, por correspondência ou por meio eletrônico, ao seu critério.</p> <p>Art. 15 A pessoa atendida terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, por correspondência ou por meio eletrônico, ao seu critério. Justificativa: Adequação do texto para maior clareza na redação e para manter o mesmo prazo de manutenção dos registros definido pela agência. Desta forma, procurou-se manter a coerência com os prazos de respostas estabelecidos pela própria Agência.</p>	<p>Procedente. Acatado parcialmente. modificado o prazo de 72 (setenta e duas) horas para 05 (cinco) dias úteis. Redação também modificada conforme as contribuições nº 34 e 95. Nova redação:</p> <p>"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.</p> <p>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 39 desta Resolução.</p>	
95	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Proposta: Art. 16 Observando-se o prazo para manutenção dos registros, o interessado deverá receber, quando solicitado, por correspondência ou por meio eletrônico, o histórico de suas demandas, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: Justificativa: Adequação do texto para maior clareza na redação e para manter a coerência que somente será enviado histórico para o usuário que solicitar. Procura-se desta forma evitar processos e custos desnecessários.</p>	<p>Procedente. Alterada também a redação do art. 15, para melhor compreensão do texto, modificando também o prazo de 72 (setenta e duas) horas para 05 (cinco) dias úteis, conforme contribuição nº 94:</p> <p>"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.</p> <p>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 39 desta Resolução.</p>	
96	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Proposta: Art. 16 Observando-se o prazo para manutenção dos registros, o interessado deverá receber, por correspondência ou por meio eletrônico, o histórico de suas demandas, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p>(-)</p> <p>II – avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pelo Prestador de Serviços;</p> <p>(-)</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. Redação alterada. Nova redação:</p> <p>"II – avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pelo Prestador de Serviços, quando aplicável."</p>	

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
97	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 22 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. 23 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.	Proposta: Art. 22 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. Justificativa: Na regulamentação da ARSESP (Deliberação nº 106/09, art. 107, inciso I) e até mesmo na regulamentação do setor elétrico (Res. ANEEL 414/10, art. 178), que abrange área de prestação de serviço maior que a da COPASA e COPANDOR, distritos e comunidades não são mencionados. O atendimento presencial é exigido somente nos municípios. Hoje com o aperfeiçoamento das tecnologias e o crescente acesso dos usuários às diversas mídias e soluções digitais (computador, smartphone, tablet, telefone fixo, celular e redes sociais/corporativas), cada vez mais os usuários estão buscando atendimento remoto, evitando assim, o deslocamento até os pontos de atendimentos presenciais. Como evidência de tal fato, citamos os dados apresentados no Relatório Anual de sustentabilidade de 2015 da CEMIG: 70% dos atendimentos daquela companhia foram via atendimento telefônico e virtual / autoatendimento, disponível em http://relatorio2015.cemig.com.br/pt/0 ; As sedes dos municípios já dispõe de locais de referência na prestação de serviços diversos para os moradores dos seus distritos e comunidades. Além disso, as atuais agências e postos de atendimentos não estão necessariamente em área central do município, mas já são locais consolidados, conhecidos pelo público e de fácil acesso, não necessitando de serem modificados. A nova redação está em consonância com o artigo 18, §1º da Resolução ARSAE 40/2013, no qual é determinado que o atendimento presencial seja prestado pelo prestador nos municípios.	Procedente. Não acatada. É essencial que se garanta ao público diferentes meios de comunicação, incluindo os mais tradicionais (como o meio presencial e telefônico), para garantir o atendimento a todos os interessados, mesmo que novos meios e tecnologias sejam empregadas para modernização e melhoria do atendimento. Considera-se que nem todas as pessoas possuem os mesmos recursos, como acesso a internet e telefone, sendo o atendimento presencial fundamental para garantir o pleno acesso a todas as pessoas interessadas, sem distinção. Nesse mesmo sentido, houve entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), conforme descrito no item 18 da Nota Técnica nº 10, de 1º de novembro de 2016, divulgada juntamente com a Minuta de Resolução de Atendimento ao Público proposta pela ARSAE-MG.
98	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 22 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.	Proposta: Parágrafo único. Caso a sede municipal não seja operada pelo Prestador de Serviços, o atendimento presencial será disponibilizado na localidade operada de maior porte do município. Justificativa: Inclusão de parágrafo único que garanta o atendimento presencial, inclusive na eventualidade da sede municipal não ser operada.	Procedente. Não acatada. O parágrafo proposto não condiz com o disposto no art. 22 (enumerado para art. 21), uma vez que esse artigo não condiciona a existência do atendimento presencial à sede municipal.
99	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 23 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. (...)	Proposta: Art. 23 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. Justificativa: (idem justificativa do caput do artigo 22).	Procedente. Não acatada. Conforme definido no art. 22 (enumerado para art. 21), a existência das unidades de atendimento presencial não são condicionadas apenas aos municípios, mas também a locais menores, como distritos e comunidades.
100	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 23 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. 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.	Proposta: Parágrafo Único. Nos municípios, distritos ou comunidades, a que se refere o caput desse artigo, as unidades deverão promover o atendimento mínimo de 01 (uma) hora diária. Justificativa: (idem justificativa do caput do artigo 22).	Procedente. Não acatada. Conforme definido no art. 22 (enumerado para art. 21), a existência das unidades de atendimento presencial não são condicionadas apenas aos municípios, mas também a locais menores, como distritos e comunidades.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
101	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 24 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 Postos de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução.	Proposta: Art. 24 Nos municípios, distritos ou comunidades. Nos municípios, onde houver mais de 1.000 (mil) e até 10.000 (dez mil) unidades usuárias, o Prestador de Serviços deverá manter Postos de Atendimento Presencial, com pessoal qualificado, horários de funcionamento regulares e estrutura mínima que permita o pleno atendimento às normas desta Resolução. Justificativa: (idem justificativa do caput do art. 22)	Procedente. Não acatada. Conforme definido no art. 22 (enumerado para art. 21), a existência das unidades de atendimento presencial não são condicionadas apenas aos municípios, mas também a locais menores, como distritos e comunidades.
102	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 25 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.	Proposta: Art. 25 Nos municípios, distritos ou comunidades. Nos municípios, 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. Justificativa: (idem justificativa do caput do art. 22)	Procedente. Não acatada. Conforme definido no art. 22 (enumerado para art. 21), a existência das unidades de atendimento presencial não são condicionadas apenas aos municípios, mas também a locais menores, como distritos e comunidades.
103	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 25 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. Parágrafo Único. Para a implantação das Agências de Atendimento Presencial, deve-se adotar, no mínimo, 1 (uma) Agência para cada 50.000 (cinquenta mil) unidades usuárias, devendo o quantitativo ser compatível com a demanda a que se submete o Prestador de Serviços, garantindo o atendimento adequado ao público.	Proposta: Parágrafo Único. Para a implantação das Agências de Atendimento Presencial, deve-se adotar, no mínimo, 1 (uma) Agência para cada 50.000 (cinquenta mil) unidades usuárias, devendo o quantitativo ser compatível com a demanda a que se submete o Prestador de Serviços, garantindo o atendimento adequado ao público. Justificativa: Adequação do texto, uma vez que não é pertinente definir a quantidade de agências por unidades usuárias. As agências podem variar por porte (quantidade de atendentes) dependendo da cidade e suas especificidades. Deve-se garantir o atendimento adequado, independentemente da quantidade de unidades usuárias.	Procedente. Acatada. A definição da quantidade de Agências será definido oportunamente pela ARSAE-MG, com base em estudo que considere indicadores concernentes ao atendimento ao público.
104	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 25 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. Parágrafo Único. Para a implantação das Agências de Atendimento Presencial, deve-se adotar, no mínimo, 1 (uma) Agência para cada 50.000 (cinquenta mil) unidades usuárias, devendo o quantitativo ser compatível com a demanda a que se submete o Prestador de Serviços, garantindo o atendimento adequado ao público.	Proposta: § 1º. A expansão do Atendimento Presencial será avaliada pelo prestador de serviço, devendo o quantitativo ser compatível com a demanda a que se submete, garantindo o atendimento adequado ao público. Justificativa: No setor elétrico, a expansão das agências fica a critério do prestador (Resolução ANEEL 414, art. 178, §5º) Além disso, o texto proposto pela ARSAE contraria o desenvolvimento tecnológico, ao priorizar o atendimento presencial em detrimento do virtual, onerando a tarifa desnecessariamente. Para atender o disposto pela ARSAE nesse parágrafo único, em Belo Horizonte (1.020.346 unidades usuárias de água/fv/16) seriam necessárias 20 agências, sendo que hoje, a COPASA atende adequadamente seus usuários com 07 agências e 06 postos avançados em aglomerados.	Procedente. Acatada.
105	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 25 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. Parágrafo Único. Para a implantação das Agências de Atendimento Presencial, deve-se adotar, no mínimo, 1 (uma) Agência para cada 50.000 (cinquenta mil) unidades usuárias, devendo o quantitativo ser compatível com a demanda a que se submete o Prestador de Serviços, garantindo o atendimento adequado ao público.	Proposta: § 2º. É facultado ao prestador se valer do credenciamento de agentes ou instituições para a realização do atendimento presencial. Justificativa: A inclusão deste novo parágrafo visa possibilitar o credenciamento de agentes ou instituições locais, para a prestação do atendimento presencial. Essa prática já é utilizada pela CEMIG em seus "Postos de Atendimento CEMIG Fácil". Para ser um credenciado CEMIG, o agente ou instituição deve cumprir alguns requisitos, tais como: possuir um computador com acesso à internet; ter um horário pré-definido de atendimento; não ser local de venda de bebidas alcoólicas; dentre outros.	Procedente. Acatada parcialmente. A sugestão foi acatada, porém não incluindo o atendimento pelo próprio encarregado (abaixo de 1.000 unidades usuárias), além das Agências de Atendimento que devem ser unidades próprias do Prestador de Serviços. Nova redação: "§ 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."

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
106	COPASA/MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Art. 26 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:</p> <p>1- 2 (duas) horas diárias em município, distrito ou comunidade com mais de 1.000 e até 2.000 unidades usuárias;</p> <p>(...)</p>	<p>Proposta: 1- 2 (duas) horas diárias em município, distrito ou comunidade com mais de 1.000 e até 2.000 unidades usuárias. Justificativa: (idem justificativa do caput do art. 22)</p>	<p>Procedente. Não acatada. Conforme definido no art. 22 (renumerado para art. 21), a existência das unidades de atendimento presencial não são condicionadas apenas aos municípios, mas também a locais menores, como distritos e comunidades.</p>
107	COPASA/MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Art. 26 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:</p> <p>(...)</p> <p>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.</p>	<p>Proposta: 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. Justificativa: (idem justificativa do caput do art. 22)</p>	<p>Procedente. Não acatada. Conforme definido no art. 22 (renumerado para art. 21), a existência das unidades de atendimento presencial não são condicionadas apenas aos municípios, mas também a locais menores, como distritos e comunidades.</p>
108	COPASA/MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Art. 27 O quadro de pessoal <u>dedicado</u> ao atendimento presencial deve observar os requisitos de generalidade, eficiência e cortesia, bem como ser dimensionado levando-se em consideração um tempo <u>médio</u> máximo de espera de 30 minutos pelo interessado, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.</p> <p>Justificativa: Adequação do texto para evitar o entendimento de que somente os funcionários exclusivos de atendimento terão que ter esses requisitos. Nos casos de pequenos municípios os operadores de sistemas também terão que ter essas características e/ou receber treinamento. E a alteração para tempo médio máximo de espera de 30 minutos é necessária, tendo em vista que os horários e dias de pico podem interferir no tempo de espera. Desta forma, busca-se otimizar os gastos com funcionários.</p>	<p>Proposta: Art. 27 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 <u>médio</u> máximo de espera de 30 minutos pelo interessado, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior. Justificativa: Adequação do texto para evitar o entendimento de que somente os funcionários exclusivos de atendimento terão que ter esses requisitos. Nos casos de pequenos municípios os operadores de sistemas também terão que ter essas características e/ou receber treinamento. E a alteração para tempo médio máximo de espera de 30 minutos é necessária, tendo em vista que os horários e dias de pico podem interferir no tempo de espera. Desta forma, busca-se otimizar os gastos com funcionários.</p>	<p>Procedente. Não acatada. Deve-se observar o princípio da eficiência, mencionado no próprio art. 27 (renumerado para art. 26). Ressalta-se que o tempo médio mascara o atendimento em um prazo razoável.</p>
109	COPASA/MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	<p>Art. 28 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.</p> <p>(...)</p> <p>§ 3º As Agências de Atendimento Presencial deverão observar a ordem de chegada do público no recinto, controlada por meio eletrônico de senhas.</p> <p>(...)</p>	<p>Proposta: § 3º As Agências de Atendimento Presencial deverá observar a ordem de chegada do público no recinto, controlada por meio eletrônico de senhas. Justificativa: Adequação do texto para não onerar desnecessariamente o prestador, de forma a permitir a utilização de senhas manuais ou eletrônicas, de acordo com o porte do município e com a real necessidade. Além disso, a inclusão dos postos de atendimento no texto visa garantir que a regra seja a mesma para ambos os casos (postos e agências de atendimento).</p>	<p>Procedente. Não acatada. A utilização das senhas por meio eletrônico auxilia no monitoramento do tempo de espera do interessado. Considera-se necessário esse dispositivo.</p>

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
110	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 28 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. (...) § 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.	Proposta: 5.48 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. Justificativa: Exclusão deste inciso, tendo em vista que está contido no item anterior proposto.	Procedente. Não acatada. Os parágrafos 3º e 4º tratam de objetos diferentes, haja vista que referem-se a Agências de Atendimento Presencial e Postos de Atendimento Preferencial, respectivamente. Redação aprimorada. Nova redação: "§ 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"
111	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 33 Fica facultado ao Prestador de Serviços a utilização de recursos de pré-atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Auditível – URA – ou recurso similar, devendo observar, nesses casos, o seguinte: (...)	Proposta: Art. 33 Fica facultado ao Prestador de Serviços a utilização de recursos de pré-atendimento ou atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Auditível – URA – ou recurso similar, devendo observar, nesses casos, o seguinte. Justificativa: Adequação do texto, tendo em vista que a URA permite o pré-atendimento, quando utilizada como um mecanismo de direcionamento de ligações, e atendimento quando a própria URA consegue transmitir a informação desejada pelo usuário ou gerar o serviço solicitado.	Procedente. Acatada.
112	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 33 Fica facultado ao Prestador de Serviços a utilização de recursos de pré-atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Auditível – URA – ou recurso similar, devendo observar, nesses casos, o seguinte: (...) II – direcionar, ao atendimento humano, a ligação do público que não selecionou nenhuma opção do menu inicial; (...)	Proposta: II – direcionar, ao atendimento humano, a ligação do público que não selecionou nenhuma opção do menu inicial. Justificativa: Exclusão do inciso II devido ao histórico relatado a seguir: Foi registrado no Call Center, um volume significativo de ligações telefônicas mudas e ligações provenientes de campanhas publicitárias realizadas por meio de disparos automáticos de chamadas. Para finalizar estas ligações, o operador de telemarketing tem que acionar o seu supervisor. Porém, o volume de ligações transferidas para os supervisores com a finalidade de discussões forçadas aumentou significativamente, causando ociosidade dos operadores com a retenção da ligação em função de filas de espera para acionar a supervisão. Atualmente, o percentual de ligações dissuadidas na URA, em função da não manifestação do usuário, é em torno de 14,5% do volume total de ligações transferidas para o atendimento humano, ou seja, 35.969 ligações/mês. (período de janeiro a novembro de 2016).	Procedente. Acatada.
113	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 43 O atendimento via internet deverá dispor, no mínimo, das seguintes informações e serviços: I – Informações (...) q) a realização das Consultas e Audiências Públicas da ARS/AE-MG; e (...)	Proposta: q) a realização das Consultas e Audiências Públicas da ARS/AE-MG. Justificativa: Exclusão da alínea "q", visando manter a consonância com o artigo 21 da Resolução ARS/AE 40/2013, o qual determina quais informações devem estar disponibilizadas no site do prestador.	Procedente. Não acatada. A Seção II da Resolução ARS/AE-MG nº 40/2013 será revogada.
114	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 45 A relação das informações e serviços oferecidos deve estar disponível no menu principal do site eletrônico, contendo no mínimo: (...)	Proposta: Art. 45 A relação das informações e serviços oferecidos deve estar disponível no menu principal do site eletrônico, contendo no mínimo. Justificativa: Alteração para evitar que o menu principal fique demasiadamente carregado, dificultando a acessibilidade dos usuários.	Procedente. Acatada.
115	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 45 A relação das informações e serviços oferecidos deve estar disponível no menu principal do site eletrônico, contendo no mínimo: (...) IV – identificação da unidade responsável pelo serviço; (...)	Proposta: IV – identificação da unidade responsável pelo serviço. Justificativa: Exclusão do inciso IV, uma vez que a identificação da unidade responsável pelo serviço é uma informação de caráter operacional, desnecessária ao usuário, podendo causar transtornos e não benéficos. Caso seja mantido, há o risco do usuário ir diretamente nas unidades operacionais solicitar os serviços.	Procedente. Acatada.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
116	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 46 A interação entre o público e Prestador de Serviços no site eletrônico deve ser promovida por meio de comunicação direta, observando as seguintes diretrizes: (...) II – identificação da unidade organizacional responsável pelo atendimento das mensagens recebidas; (...)	Proposta: II – identificação da unidade organizacional responsável pelo atendimento das mensagens recebidas; Justificativa: Exclução do inciso II, vide item anterior.	Procedente. Não acatada. Não há motivo para não informar a identificação da Unidade Responsável pelo atendimento prestado em caso de interação com o usuário que não se destine à solicitação de serviços. Para casos de solicitações de serviços ou apresentação de reclamações e denúncias, são utilizados outros meios de atendimento ao usuário.
117	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 46 A interação entre o público e Prestador de Serviços no site eletrônico deve ser promovida por meio de comunicação direta, observando as seguintes diretrizes: (...) IV – encaminhamento ao correio eletrônico da pessoa atendida de uma cópia da mensagem enviada e do número de protocolo gerado; e (...)	Proposta: IV – encaminhamento ao correio eletrônico da pessoa atendida, caso solicite, de uma cópia da mensagem enviada e do número de protocolo gerado; e Justificativa: Alteração do inciso IV para resguardar o direito dos usuários que não desejam essa mensagem.	Procedente. Acatada. Redação aprimorada. Nova redação: "IV – encaminhamento ao correio eletrônico da pessoa atendida, caso seja solicitado, de uma cópia da mensagem enviada e do número de protocolo gerado; e"
118	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 49 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. (...)	Proposta: Art. 49 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. Justificativa: Alteração do artigo 49 para resguardar o direito dos usuários que não desejam o número de protocolo e uma cópia digital do diálogo mantido no atendimento em seu endereço eletrônico.	Procedente. Acatada.
119	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 52 Os terminais de autoatendimento devem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços nos Postos ou Agências de Atendimento Presencial.	Proposta: Art. 52 Os terminais de autoatendimento devem podem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços nos Postos ou Agências de Atendimento Presencial. Justificativa: Alteração do texto visando não tornar obrigatória a utilização dos terminais, sendo facultado ao prestador sua utilização, tendo em vista que o custo de aquisição e manutenção dos terminais é elevado.	Procedente. Acatada parcialmente. Nova redação do art 52 (renumerado para art 51): "Art. 51 Os terminais de autoatendimento podem ser utilizados de forma complementar à prestação de serviços nos Postos ou Agências de Atendimento Presencial"
120	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 55 Os Postos e Agências de Atendimento Presencial devem possuir funcionário capacitado para auxiliar o público na utilização dos terminais de autoatendimento.	Proposta: Art. 55 Os Postos e Agências de Atendimento Presencial devem possuir funcionário capacitado para auxiliar o público na utilização dos terminais de autoatendimento. Justificativa: A grande maioria dos postos e agências de atendimento não possuem terminais de autoatendimento, não fazendo sentido manter pessoal treinado para tal. Além disso, a aplicação do autoatendimento deve ser uma opção do prestador como demonstra a contribuição ao artigo 52 desta proposta.	Procedente. Acatada parcialmente. Conforme previsão do art. 52 (renumerado para art 51) o serviço deve ser de forma complementar e, caso o Prestador de Serviços disponibilize o serviço, em caso de esclarecimentos complementares ou o serviço não esteja funcionando adequadamente, deve-se ter um funcionário apto a auxiliar o público, seja no terminal ou por meio de direcionamento para outros canais. Nova redação do art. 55 (renumerado para art. 54): 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.

ANEXO ÚNICO - AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nº	Contribuinte	Referência	Manifestação	Avaliação da procedência e avaliação técnica (acatamento)
121	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 58 Somente serão enviadas mensagens para os dispositivos móveis das pessoas que autorizarem o encaminhamento desse tipo de comunicação.	<p>Proposta: Art. 58 Somente serão enviadas mensagens para os dispositivos móveis das pessoas que autorizarem o encaminhamento desse tipo de comunicação cadastradas como usuáries do prestador, porém, será permitida a exclusão desse envio, caso seja solicitado pelo usuário. Justificativa: Alteração do artigo para permitir que a empresa possa utilizar seu banco de dados e desta forma, otimizar os custos da comunicação com seus usuários. Porém, também foi garantida a opção do usuário de não receber mais tais mensagens, quando informado ao prestador.</p>	<p>Procedente. Acatada parcialmente. Alterado o artigo para permitir que a empresa possa utilizar seu banco de dados e desta forma, otimizar os custos da comunicação com seus usuários. Contudo, além de se garantir o direito de cancelamento do recebimento das mensagens, o usuário deve ser informado dessa possibilidade e dos meios para realizar tal cancelamento.</p> <p>Nova redação do art. 58 (renumerado para art. 57): Art. 57 Poderão ser enviadas mensagens para dispositivos móveis apenas das pessoas cadastradas como usuáries do Prestador de Serviços, desde que informada a opção e os meios de cancelamento do recebimento dessas mensagens.</p>
122	COPASA MG - João Couto (Superintendente de Faturamento e Regulação)	Art. 63 Os Prestadores de Serviços regulados devem se adequar ao disposto nesta Resolução em até 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação.	<p>Proposta: Art. 63 Os Prestadores de Serviços regulados devem se adequar ao disposto nesta Resolução em até 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação. Justificativa: Prorrogação do prazo para viabilizar o atendimento do disposto nos artigos 8º, 9º, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 20, 30, 43, 46 e 49, uma vez que será necessária a aquisição de sistema para gerenciar o relacionamento com o usuário, o que exigirá realização de licitação, desenvolvimento do sistema, testes, treinamento e implantação.</p>	<p>Procedente. Acatada. Art. 63 excluído e redação do art. 64 (renumerado para art. 61) alterada: "Art. 61 Esta Resolução entra em vigor em 360 (trezentos e sessenta) dias após a sua publicação."</p>