

Nº	Artigo	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Proponente	Acatada?	Justificativa
1	Não se aplica	Não se aplica	<p>Fica a sugestão que se implante essa forma do usuário saber a tramitação. Por exemplo, no MP tem como a gente saber quando a ouvidoria passou pelo promotor, quando o promotor recebeu, qual o caminho até a resposta. Porque hoje, no caso do telefone eles só dão número para a gente, e para acompanhar isso é mais complicado. Tem que haver esse registro e esse número tem que ser enviado ao usuário por sms, pelo WhatsApp ou principalmente por e-mail para o usuário acompanhar, porque muitas vezes a gente anota o número e o perde.</p>	<p>“Os canais são muito confusos, existe a agência virtual e o fale conosco na internet. E o telefone 0800 0300 115 que muitas vezes a gente faz a ligação, mas não há um registro em que a gente possa fazer um acompanhamento. Então fica essa sugestão. Que para mim, uma ouvidoria de verdade, uma ouvidoria com funcionalidade, uma ouvidoria que atenda o usuário, que o usuário possa saber por onde começou, da entrada até a finalização da sua demanda.</p>	<p>Otávio Luiz, Cintia Tonani de Oliveira, Cleber Luiz Leite Leal, Francisco Dimas de Assis e Marcos Antonio de Oliveira</p>	Não se aplica.	<p>A manifestação não apresenta contribuição direta ao texto da Minuta de Resolução. A sugestão diz respeito aos canais usuais de atendimento que são disponibilizados em primeiro nível (teleatendimento, atendimento eletrônico e agências). Cabe o esclarecimento que a Copasa está concluindo a implementação de Plataforma multicanal Omnichannel que fará a centralização de todas as formas de atendimento com os protocolos correspondentes, solução de WhatsApp Enterprise, solução de mensageria para comunicação com o cliente por meio de SMS, com prazo de conclusão esperado para maio de 2021.</p>

2	Não se aplica	Não se aplica	<p>"...tem que estruturar o desenvolvimento, a Integração entre as ouvidorias da ARSAE e da Copasa. O que a gente puder reclamar na Copasa, tem que abrir esse canal também para reclamar na ARSAE. A gente vai chamar de ouvidoria cruzada.</p>	<p>Se a coisa é competência direta da Copasa a ARSAE manda pra Copasa. Não se pode fechar essa ouvidoria da ARSAE para as demandas primarias.</p>	<p>Otávio Luiz, Cintia Tonani de Oliveira, Cleber Luiz Leite Leal, Francisco Dimas de Assis e Marcos Antonio de Oliveira</p>	<p>Não se aplica.</p>	<p>Entende-se que a integração proposta foi atendida por meio das atribuições das Ouvidorias. Os usuários podem apresentar suas demandas a qualquer uma das ouvidorias, entretanto, para que a Agência atue nos casos de reclamações, deve haver um registro prévio junto ao Prestador, que é quem detém as informações sobre o problema e sua solução. A Ouvidoria da Agência não tem acesso aos sistemas comerciais dos prestadores de serviços, fato que limita ou inviabiliza a atuação do setor de maneira eficaz. Esta minuta traz a seguinte redação sobre a proposição: Art. 1º, §2º. A Ouvidoria do prestador de serviços é unidade de segunda instância de atendimento, portanto, poderá exigir, no caso de reclamações, antes do registro da manifestação, o número de protocolo junto às primeiras instâncias de atendimento disponibilizadas pelo prestador de serviços, salvo em situações que coloquem em risco a segurança da</p>
---	---------------	---------------	--	---	--	-----------------------	---

							população ou da unidade operacional. Nos termos da Resolução Normativa 39/2013, sobre o atendimento da Ouvidoria da Arsaie-MG: A Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada, previamente, ao prestador pelo interessado, seja nas centrais de atendimento ou na própria Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento.
3	Art. 2º	Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:	Sugerimos a exclusão do termo “solução” nas definições apresentadas.	O atendimento eletrônico, presencial e o telefônico se constituem em canais para o registro das manifestações ou orientação ao usuário, não sendo dada, necessariamente, a solução. para o caso no momento do atendimento.	Copasa	Acatada parcialmente.	Substituída por “esclarecimento” .
4	Art. 2º	IV. Consulta: manifestação de solicitação de dados, informações e esclarecimentos de matérias relativas à prestação de serviços;	Sugerimos que o termo “consulta” seja excluído da redação, visto que não está contemplado no texto da Resolução como uma das atribuições da Ouvidoria.	As solicitações de informação e esclarecimentos sobre a prestação de serviços podem ser feitas pelos canais usuais de atendimento da Companhia.	Copasa	Não acatada. Mantém a redação.	13460 Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de

						<p>acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.</p> <p>§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:</p> <p>I - serviços oferecidos;</p> <p>II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;</p> <p>III - principais etapas para processamento do serviço;</p> <p>IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;</p> <p>V - forma de prestação do serviço; e</p> <p>VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.</p>
--	--	--	--	--	--	--

							<p>§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:</p> <p>I - prioridades de atendimento;</p> <p>II - previsão de tempo de espera para atendimento;</p> <p>III - mecanismos de comunicação com os usuários;</p> <p>IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e</p> <p>V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

5	Art. 2º	VII. Manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, consulta, elogio e demais pronunciamentos de agentes envolvidos, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos regulados;	Sugerimos que seja mantida a definição apresentada no Decreto Estadual 47.529, art. 3º, II.	Manter a mesma referência utilizada no Decreto Estadual, evitando-se o direcionamento de consultas que não estejam no escopo da Ouvidoria.	Copasa	Não acatada. Mantém a redação.	Conforme o Decreto Estadual 47.529, art. 3º, II temos a definição de manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Da forma sugerida, seria retirada atribuição de complementar informações e esclarecer o usuário, caso ele não se sinta satisfeito com a resposta emitida pelos canais usuais de relacionamento.
6	Art. 2º	IX. Qualidade do atendimento telefônico: conjunto de atributos do atendimento telefônico oferecido pelo prestador de serviços, tendo em vista a necessidade de resolver as manifestações do usuário, com adequado nível de presteza, cortesia, eficácia e eficiência;	Sugerimos a substituição do termo "resolver" por "receber e registrar."	O canal de atendimento telefônico é um meio para acolhimento e registro das manifestações. A solução dos problemas ocorre somente após este registro e é feito pela Ouvidoria em conjunto com as unidades organizacionais responsáveis.	Copasa	Acatada.	Substituído por "receber, registrar e esclarecer" .

7	Art. 2º	<p>X. Reclamação: forma de manifestação de indícios sobre o descumprimento de deveres, ou alguma insatisfação, individual ou coletiva, inclusive a não fundamentada, quanto aos procedimentos adotados pelo prestador de serviços, mesmo que suas atitudes não contrariem atos normativos ou a legislação aplicável, são relevantes e merecem o aprofundamento na abordagem e esclarecimentos acerca de suas razões, sempre com finalidade intrínseca de aprimoramento na orientação da prestação dos serviços;</p>	<p>Sugerimos que seja mantida a definição apresentada no Decreto Estadual 47.529, Art. 3 º, III.</p>	<p>Consideramos adequada a utilização de uma definição mais objetiva para o termo. Todas as manifestações elegíveis são acolhidas e respondidas, independente das questões normativas ou legais envolvidas no caso em tela. De qualquer forma, será prestado um esclarecimento para o usuário e tal informação utilizada para benefício e aprimoramento dos processos da Companhia, se for o caso. Esse é, inclusive, o objetivo das Ouvidorias, que já consta no Art.1º, §1º da minuta de Resolução apresentada pela ARSAE.</p>	Copasa	<p>Não acatada. Mantém a redação.</p>	<p>Definido em consonância às definições presentes nas Resolução Normativa XX que define o regimento interno da Agência.</p>
---	---------	---	--	--	--------	---------------------------------------	--

8	Art. 4º	<p>I. Dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica da Ouvidoria do prestador de serviços e da Ouvidoria da Arsa-e-MG, bem como informações completas acerca de suas finalidades, formas de utilização, canais de acesso e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;</p>		<p>Então a gente acredita que a ouvidoria é o caminho certo. Infelizmente ninguém sabe nada de ouvidoria, nem de ARSAE, nem dos canais adequados da Copasa. Tem que fazer uma campanha muito grande, para o cidadão saiba que precisa fazer a reclamação tem que fazer o registro para que haja notificação e no caso de Frutal uma subnotificação justamente porque os usuários não fazem, não usam, não acompanham e não entendem o papel da ouvidoria e dos canais de atendimento.</p>	<p>Otávio Luiz, Cintia Tonani de Oliveira, Cleber Luiz Leite Leal, Francisco Dimas de Assis e Marcos Antonio de Oliveira</p>	<p>Não acatada. Mantém a redação.</p>	<p>O tema, salvo melhor juízo, foi suficientemente tratado no tema da Resolução pelo exposto no Art. 4 em seu §1º. A divulgação dos canais de atendimento específicos para ouvidoria deve ser providenciada nos materiais publicitários de caráter institucionais e no §2º. Deve ser garantida a divulgação discriminada no inciso I garantindo a exposição de no mínimo 30% (trinta por cento) da área do verso das faturas.</p>
---	---------	--	--	---	--	---------------------------------------	---

9	Art. 4º	<p>III. Oferecer atendimento telefônico específico para ouvidoria, no mínimo, durante 8 (oito) horas diárias, em dias úteis e em horário comercial, apto a receber ligações gratuitas de qualquer operadora de telefonia fixa e móvel;</p>	<p>Atendimento telefônico gratuito específico para ouvidoria: os contratos de telefonia e de prestação de serviços de Call Center da COPASA possuem em seus escopos o dimensionamento de quantitativos e financeiro de acordo com o realizado e acordado no processo licitatório. Nesse sentido, não há espaço para ampliação deste atendimento gratuito que se estenda à Ouvidoria. Disponibilizar este tipo de serviço no contrato atual é incidir num risco eminente de ter uma sobrecarga e congestionar os canais para este fim. A Copasa está trabalhando na melhoria de todos os canais de atendimento. Assinou o contrato recente e está em fase de implantação, com expectativa de funcionamento em 60 dias, cujo escopo contempla plataforma integrada de atendimento com Omnichannel,</p>		Copasa	<p>Não acatada. Mantém a redação.</p>	<p>Em que pese a condição exposta pela Companhia, não houve sugestão de alteração na minuta e nem foi apresentada nenhuma justificativa.</p>
---	---------	--	--	--	--------	---------------------------------------	--

		<p>WhatsApp. Em paralelo, está sendo desenvolvida a automatização da URA do Call Center em que os serviços mais solicitados poderão ser feitos de forma eletrônica pelo cliente, desafogando, assim, o atendimento humano que tem como cunho registrar e acolher atendimentos com grau de complexidade alta. O Contrato atual com a operadora de Call Center foi aditado em 25 % no final de 2020, o máximo permitido para prover melhoria no atendimento, sendo que o término do contrato está previsto para setembro/2021. Assim, a COPASA esclarece que está trabalhando na construção do processo licitatório para nova contratação. Nesse sentido, pode ser estudado para que na nova contratação seja contemplada a disponibilidade de gratuidade com exclusividade para</p>			
--	--	--	--	--	--

			ouvidoria. Previsão: janeiro/2022.				
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--	--

10	Art. 4º	V. Oferecer atendimento presencial aos usuários, por agendamento, quando solicitado, garantindo condições de acessibilidade ao portador de qualquer necessidade especial.	<p>Atendimento presencial ouvidoria: A COPASA tem feito ações para digitalizar o atendimento com ampliação dos canais digitais. Com a pandemia do COVID 19, a restrição de circulação de pessoas e distanciamento social no ambiente de trabalho, a equipe de atendimento presencial da COPASA teve redução drástica e migrando, dessa forma, para o atendimento virtual. Assim, disponibilizar atendimento presencial, seria elevar o custo operacional com espaço, redimensionamento de equipe o que e acaba impactando na elevação do preço da tarifa e perda de competitividade. Como forma de atender o requisito, a COPASA manifesta positiva a disponibilização de um ponto de atendimento em uma de suas unidades de atendimento em Belo Horizonte com sistema de agendamento.</p>		Copasa	Não acatada. Mantém a redação.	Não houve sugestão de alteração.
----	---------	---	--	--	--------	--------------------------------	----------------------------------

11	Art. 4º	<p>§2º. Deve ser garantida a divulgação discriminada no inciso I garantindo a exposição de no mínimo 30% (trinta por cento) da área do verso das faturas.</p>	<p>§2º - Espaço fatura: A COPASA reformulou recentemente o layout da fatura, em que foi estudado e contemplado todos os requisitos legais e de orientação aos usuários sobre a prestação de serviço. Na remodelagem já foram contemplados os contatos das Ouvidorias (ARSAE e COPASA), bem como dos canais de atendimento COPASA (vide anexo).</p>		Copasa	<p>Não acatada. Mantém a redação.</p>	<p>Em que pese a condição exposta pela Companhia, não houve sugestão de alteração na minuta e nem foi apresentada nenhuma justificativa.</p>
12	Art. 8º	<p>II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes acerca do andamento de suas manifestações e das providências adotadas, encaminhando às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão;</p>	<p>Para fins de esclarecimento, consideramos o “andamento” como o status dos processos e informação sobre sobrestamento do prazo de resposta, se houver.</p>		Copasa	<p>Não acatada. Mantém a redação.</p>	<p>Não houve sugestão de alteração.</p>

13	Art. 8º	<p>III. Informar ao manifestante, em até 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da manifestação, sobre a existência ou não de direito;</p>	<p>Sugerimos substituir a expressão "sobre a existência ou não de direito" por "sobre o acolhimento" .</p>	<p>A ação prevista no inciso III do Art. 8º corresponde à "Classificação" no processo de Ouvidoria e se refere ao momento em que a equipe própria de Ouvidoria recebe as manifestações registradas no sistema informatizado, realiza sua análise e encaminha para tratamento pelas unidades responsáveis ou orienta diretamente os usuários sobre como proceder para a solução de sua demanda. Neste primeiro momento, não existe informação suficiente ou adequada para definição sobre a existência ou não de direito na manifestação recebida.</p>	Copasa	Acatada.	<p>Substituído por "III. Informar ao manifestante sobre o acolhimento da manifestação, em até 10 (dez) dias, a contar da data do seu recebimento"</p>
----	---------	--	--	---	--------	----------	---

14	Art. 11	Art. 11 Os prestadores de serviços deverão elaborar relatórios de gestão da ouvidoria, indicando, ao menos:	Para fins de esclarecimento, informamos que os Relatórios mensais e o Relatório Anual de Ouvidoria já contemplam as manifestações agrupadas por Unidades de Negócio, considerando-se o grande número de municípios atendidos pela COPASA e COPANOR. As unidades organizacionais têm acesso às informações detalhadas dos processos, em relatórios extraídos do Sistema de Gestão da Ouvidoria, onde constam as localidades nas quais os serviços foram executados.		Copasa	Não acatada. Mantém a redação.	Não houve sugestão de alteração.
15	Art. 12	Parágrafo único. Os relatórios de gestão não terão caráter impositivo, cabendo à autoridade máxima do prestador de serviços, em última instância, deliberar a respeito dos temas apontados, no prazo de 20 (vinte) dias úteis após o recebimento.	Sugerimos excluir este parágrafo da minuta proposta.	O prazo disposto no caput do Art. 12 já contempla a deliberação da autoridade máxima da Companhia, visto que o Relatório Anual somente pode ser publicado após a sua apreciação.	Copasa	Não acatada. Mantém a redação.	A minuta de resolução prevê condições gerais para as Ouvidorias dos prestadores de serviço, no entanto, em que pese a Copasa ser o maior prestador, seus ritos internos de aprovação de documentos, não devem ser impostos aos demais prestadores regulados.

16	Art. 15	<p>Art. 15 O prestador de serviços, quando solicitado, ou após o efetivo registro da manifestação realizada pela ouvidoria, deverá informar ao usuário, o número do protocolo de atendimento específico ou encaminhá-lo por escrito.</p>	<p>Sugerimos substituir o termo "escrito" por "meio eletrônico" .</p>	<p>O encaminhamento de informações relativas ao processo se dá por meio eletrônico, via de regra. Os pedidos de número de protocolo das manifestações recebidas por carta, que não contenham a informação de endereço de e-mail, serão atendidos de forma individualizada (por telefone ou correspondência).</p>	Copasa	Acatado	<p>Substituído por "meio eletrônico" .</p>
----	---------	--	---	--	--------	---------	--

17	Art. 16	<p>Devem ser associadas, ao número do protocolo de atendimento da ouvidoria, as seguintes informações:</p> <p>I. Identificação do usuário; II. Identificação da matrícula do imóvel e protocolos de atendimento emitidos pelos canais usuais de atendimento, quando se tratar de usuário; III. Data e hora do registro; IV. Detalhamento da motivação do atendimento; V. Ações adotadas em decorrência da manifestação e respectivos prazos de conclusão; VI. Avaliação da procedência ou improcedência do atendimento, quando aplicável.</p>	<p>I. Identificação do usuário; Obs.: Temos os dados de nome, CPF, telefone e e-mail dos solicitantes.</p> <p>II. Identificação da matrícula do imóvel e protocolos de atendimento emitidos pelos canais usuais de atendimento, quando se tratar de usuário; Obs.: A identificação da matrícula só poderá ser efetuada se for no imóvel cadastrado no sistema comercial da COPASA. Existem serviços que não estão associados a matrícula. Quanto ao relacionamento dos protocolos, só temos condições de efetuar o relacionamento com um protocolo, que o usuário deverá informar no ato da geração do protocolo da Ouvidoria.</p> <p>III. Data e hora do registro;</p>		Copasa	Não acatada. Mantém redação.	<p>A Ouvidoria dos prestadores de serviços é unidade de segunda instância de atendimento no caso de reclamações. Para registro, será exigido o número de protocolo dos canais usuais de atendimento, os quais possuem regramento específico dado pela Resolução Normativa 04/2017 que prevê:</p> <p>“Art. 9º Devem ser associadas as seguintes informações ao número do protocolo de atendimento:</p> <p>I – identificação da pessoa atendida; II – identificação da matrícula do imóvel, quando se tratar de usuário; III – data e hora do registro; IV – detalhamento da motivação do atendimento; e V – ações adotadas em decorrência da demanda e respectivos prazos de conclusão.</p> <p>Art. 10 Deve ser garantido à pessoa atendida o direito de acompanhar, por meio do número de protocolo, o</p>
----	---------	---	---	--	--------	---------------------------------	--

			<p>IV. Detalhamento da motivação do atendimento; Obs.: Terá um campo descritivo onde o usuário poderá manifestar sua condição.</p> <p>V. Ações adotadas em decorrência da manifestação e respectivos prazos de conclusão; Obs.: Pelo COPASA Atende (CRM), não temos condições de informar esse item.</p> <p>Poderá ser criado um campo para o atendente da Ouvidoria para essas informações serem relatadas.</p> <p>VI. Avaliação da procedência ou improcedência do atendimento, quando aplicável. Obs.: Pelo COPASA Atende (CRM) não temos condições de informar esse item. Existe um campo para o atendente da Ouvidoria para ser relatado essas informações.</p>			<p>andamento e a situação da sua solicitação, bem como o histórico da demanda.”</p>
--	--	--	--	--	--	---

18	Art. 18	<p>Art. 18 As ouvidorias deverão responder as manifestações de maneira conclusiva, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.</p>	<p>Art. 18 As ouvidorias deverão responder as manifestações de maneira conclusiva, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.</p>	<p>Outra questão também no registro, na identificação, o prazo de resposta, tem que mudar na resolução tem que mudar para 15 dias porque 30 dias é muito para quem precisa ter acesso ao saneamento básico. Que mude a resolução para 15 dias, se for uma coisa que não tem como resolver em 15 dias, que dê mais 15, mas 30 dias é muito tempo para o prazo de resposta da Ouvidoria.</p>	<p>Otávio Luiz, Cintia Tonani de Oliveira, Cleber Luiz Leite Leal, Francisco Dimas de Assis e Marcos Antonio de Oliveira</p>	<p>Não acatada. Mantém redação.</p>	<p>Os prazos estão alinhados ao disposto na Lei Federal n. 13.460/17 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.</p>
19	Art. 25	<p>Art. 25 Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, em conformidade com a legislação aplicável.</p>		<p>Outra coisa, o sigilo, o cidadão tem que ficar muito claro que aquilo não vai ser usado contra a pessoa, porque o povo aqui tem medo da Copasa. Tem medo de fazer uma reclamação e a conta vir muito mais alta no mês seguinte. Então o sigilo é fundamental. Os dados tem que ser preservado</p>	<p>Otávio Luiz, Cintia Tonani de Oliveira, Cleber Luiz Leite Leal, Francisco Dimas de Assis e Marcos Antonio de Oliveira</p>	<p>Não acatada. Mantém redação.</p>	<p>O tema, salvo melhor juízo, foi suficientemente tratado nesta minuta de resolução (Art. 8 Parágrafo único e Art. 25).</p>