



PLANO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Estabelece o Plano de Atendimento ao Usuário do Contrato de Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados nos Municípios da Zona da Mata e Litoral Norte do Estado de Alagoas.

CAPÍTULO I OBJETIVO

Este documento tem por objetivo apresentar o Plano de Atendimento ao Usuário aos clientes da Verde Alagoas, para que tenham conhecimento do serviço prestado, demonstrando através desse documento nosso compromisso com os cidadãos alagoanos.

Além das lojas de atendimentos e diversos canais, a concessionária irá implantar os Centros de Controle Operacional (CCO) para monitoramento da operação e manutenção de todas as Unidades Operacionais interligadas ao sistema de atendimento.

CAPÍTULO II CANAIS DE ATENDIMENTO

A Verde Alagoas, disponibilizará os seguintes canais de atendimentos: telefônico, presencial e digital. Os canais serão divulgados em todos os municípios atendidos pela empresa.

Em todos os canais os clientes poderão realizar a solicitação de informações e serviços, registrar reclamações e sugestões. Todos os atendimentos realizados serão registrados em nosso sistema de atendimento e o cliente receberá um número de protocolo, que identificará a data, local e colaborador que o atendeu.

Para fins de fiscalização e auditoria, este procedimento cumpre com o disposto no anexo IV e V, do caderno de Encargos e Indicadores de Metas e Serviços, respectivamente.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Verde Alagoas disponibilizará lojas de atendimento presencial em todos os 27 municípios atuantes. As lojas terão acessibilidade e estrutura adequada para atender as necessidades dos clientes.

O horário de funcionamento atenderá ao disposto na Resolução nº 137 da ARSAL:

NÚMERO DE LIGAÇÕES	HORÁRIO MÍNIMO DE ATENDIMENTO POR SEMANA
Até 1.000	5 horas
De 1.000 a 3.000	10 horas
De 3.000 a 5.000	20 horas

O horário de atendimento nas lojas, será de 40 horas por semana, considerando-se, 8 horas por dia, em horário comercial, exceto nos municípios com até 5.000 ligações, que trabalharão em atendimento a tabela acima.

Os horários de atendimento serão divulgados em nossas plataformas de comunicação e estarão afixados na entrada das nossas unidades de atendimento.

Os colaboradores destinados ao atendimento ao público serão capacitados e treinados tecnicamente para atender as demandas dos clientes que procurarem as lojas, garantindo um atendimento com assertividade e qualidade.

As lojas de atendimento disponibilizarão também:

1. Exemplar de código de defesa do consumidor;
2. Cópia de portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade de água;
3. Cópia do regulamento e do Manual de prestação de Serviços de atendimento ao cliente;
4. Formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos clientes e não clientes, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer o número de protocolo para acompanhamento pelo cliente e/ou solicitante e observar o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período para resposta.

Conforme disposto no parágrafo único do artigo 111, do regulamento da ARSAL.

Os principais serviços que serão oferecidos nas lojas de atendimento são:

- Atualização e atualização cadastral;
- Serviços relacionados a análises e revisões de faturas;
- Emissão de 2ª via de faturas;
- Parcelamento de débitos;
- Solicitação de Ligação Nova de Água e Esgoto;
- Religação de ligação cortada;
- Serviços de manutenção e conserto de cavalete;
- Serviços de manutenção e conserto de ramal;
- Verificação de falta de água e baixa pressão;
- Conserto de vazamentos em cavalete, ramal e rede;
- Verificação de qualidade da água;
- Reclamações em geral;
- Registro de reclamação de pavimentos e outros serviços;
- Desobstrução de ramal e rede de esgoto;
- Informações de faturas e esclarecimento de valores cobrados;
- Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e demais serviços;
- Emissão do Contrato de Prestação de Serviços;
- Informações sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- Sugestões e Elogios;

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Em cumprimento ao artigo 112 da Resolução nº 137 da ARSAL, disponibilizaremos atendimento telefônico através do número 0800 94 10195 e URA – Unidade de Resposta Auditável, em toda área de atuação, para registro de solicitações operacionais, comerciais e emergenciais, durante 14 horas por dia, 7 dias por semana, de segunda a domingo, das 06h às 22h.

As ligações serão gratuitas e o tempo para atendimento inicial da ligação ou espera, obedecerá ao Decreto 6.523 de 31 de julho de 2008, do Ministério da Justiça.

Serviços oferecidos no atendimento via URA:

- a) Informações emergenciais sobre eventos que afetem diretamente o abastecimento e a prestação de serviços na região;
- b) Campanhas personalizadas proativas a partir da identificação do cliente;
- c) Consulta de débitos;
- d) Demais serviços serão oferecidos diretamente ao cliente na opção “falar com atendente” presente nas mensagens iniciais.

Todos os atendimentos desse canal serão registrados e um número único de protocolo de atendimento será informado aos clientes no ato de seu contato com o atendente. Através desse número será possível identificar a data, local e o colaborador que o atendeu.

Os colaboradores destinados ao atendimento por telefone serão capacitados e treinados tecnicamente para atender as demandas dos clientes, garantindo um atendimento com assertividade e qualidade.

Os principais serviços que serão oferecidos pelo telefone são:

- Atualização cadastral;
- Serviços relacionados a análises e revisões de faturas;
- Emissão de 2ª via de faturas;
- Parcelamento de débitos;
- Informações de solicitação de Ligação Nova de Água e Esgoto;
- Informações de religação de ligação cortada;
- Serviços de manutenção e conserto de cavalete;
- Serviços de manutenção e conserto de ramal;
- Verificação de falta de água e baixa pressão;
- Conserto de vazamentos em cavalete, ramal e rede;
- Verificação de qualidade da água;
- Reclamações em geral;
- Registro de reclamação de pavimentos e outros serviços;
- Desobstrução de ramal e rede de esgoto;
- Informações de faturas e esclarecimento de valores cobrados;
- Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e demais serviços;
- Informações de emissão do Contrato de Prestação de Serviços;
- Informações sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- Sugestões e Elogios;

ATENDIMENTO DIGITAL

A Verde Alagoas, visa a maior satisfação e segurança de seus clientes, por isso disponibiliza também atendimento digital, através do site www.verdealagoas.com.br com as solicitações registradas no sistema comercial através de número de protocolo para acompanhamento e registro de todos os atendimentos.

Nossos canais digitais serão através de chat do site oficial, comunicação por e-mail (através do canal FALÉ CONOSCO disponível no site), chat das redes sociais e aplicativo WhatsApp com atendimento humano e mesmo número do atendimento telefônico 0800 941 0195.

Os principais serviços oferecidos em todos esses canais são:

- Alteração e atualização cadastral;
- Serviços relacionados a análises e revisões de faturas;
- Emissão de 2ª via de faturas;
- Parcelamento de débitos;
- Informação de solicitação de Ligação Nova de Água e Esgoto;
- Religação de ligação cortada;
- Serviços de manutenção e conserto de cavalete;
- Serviços de manutenção e conserto de ramal;
- Verificação de falta de água e baixa pressão;
- Conserto de vazamentos em cavalete, ramal e rede;
- Verificação de qualidade da água;
- Reclamações em geral;
- Registro de reclamação de pavimentos e outros serviços;
- Desobstrução de ramal e rede de esgoto;
- Informações de faturas e esclarecimento de valores cobrados;
- Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e demais serviços;
- Emissão do Contrato de Prestação de Serviços;
- Informações sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- Sugestões e Elogios.

Além desses serviços o site www.verdealagoas.com.br contará com endereço das lojas de atendimento, tabelas tarifárias vigentes, tabelas de serviços prazos e preços praticados pela concessionária, além do modelo de contrato de adesão e plano de atendimento ao usuário.

OUIDORIA

As demandas de ouvidoria devem ser registradas após o vencimento do prazo de atendimento de uma solicitação, manifestação, reclamação, ou se houver a discordância em relação às providências adotadas pela concessionária, o usuário poderá registrar sua solicitação através do 0800 941 0195 (opção de ouvidoria) e também através do canal online de Ouvidoria, disponível em nosso site www.verdealagoas.com.br, sendo que para este atendimento deverá apenas ser informado o número de protocolo do serviço ou solicitação a ser questionado.

O horário de atendimento deste canal será de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00h.

AGÊNCIA REGULADORA – ARSAL

Todos os clientes serão informados, através da fatura, da disponibilidade de atendimento da agência reguladora, além dos canais convencionais da concessionária.

É competência da ARSAL a regulação, controle e fiscalização da concessão, cabendo a este órgão receber, apurar e solucionar as queixas e reclamações apresentadas em detrimento da Verde Alagoas.

As demandas relacionadas a ARSAL, deverão ocorrer em caráter recursal, e preferencialmente devem ser registradas mediante informação do protocolo de atendimento fornecido pela Verde Alagoas, e sempre que houver discordância em relação às providências tomadas pela Verde Alagoas, ou descumprimento do prazo de atendimento do serviço reclamado ou insatisfação com a qualidade, o cliente poderá direcionar-se aos canais da ARSAL – AGENCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DO ALAGOAS, através dos endereços:

R. Eng. Roberto Gonçalves Menezes, 149 - Centro, Maceió - AL, 57020-650
Ouvidoria: 0800 284-0429
<http://www.arsal.al.gov.br/>

FATURA

Em cumprimento ao artigo 80 da Resolução 137 da ARSAL, a fatura apresentará informações objetivas, essenciais e de fácil entendimento.

A fatura poderá conter informações adicionais que a Verde Alago-

as, considere relevante e pertinente comunicar aos clientes.

QUALIDADE

A prestação de um serviço de qualidade e com foco na satisfação dos clientes é um compromisso da Verde Alagoas com toda população atendida.

A busca por melhoria contínua e comprometimento com o serviço prestado é motivação para aplicação da pesquisa de satisfação:

- Pesquisa de Satisfação pós atendimento – após o encerramento do atendimento em todos os canais, é ofertado ao cliente a pesquisa de satisfação para avaliação do atendimento recebido.

Os resultados da pesquisa são avaliados pelo time de BackOffice para as devidas tratativas e ajuste de processos e feedbacks, que se façam necessários.

PRAZO DE SERVIÇOS

Define-se como prazo de atendimento o tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo cliente e a data de início de sua execução em campo, conforme tabela abaixo:

Serviço	Prazo de atendimento
Ligações de Água ou Esgoto	5 dias úteis
Consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto	2 dias
Elevatórias de Esgoto	8 horas
Substituição de hidrômetro (exceto renovação de parque)	2 (dois) dias úteis
Vistoria de ligação predial de água ou esgoto	8 (oito) dias úteis
Repavimentação de vias ou calçadas	5 dias úteis
Outros serviços aos USUÁRIOS*	2 dias úteis

* "Outros serviços aos USUÁRIOS" são os serviços adicionais, referente às solicitações de serviços por parte dos usuários, que porventura gerem novas demandas.

COMUNICAÇÃO PERMANENTE

A atuação da Comunicação da Verde Alagoas dará ênfase à prestação dos serviços de água e esgoto, com foco nas necessidades dos clientes, bem como salientar os benefícios do saneamento para a população atendida. Além dessas interações, os clientes também serão informados sobre o andamento das obras, operações de manutenção e relatórios da qualidade de água e avanços no tratamento de esgoto.

Para além destas ações, serão realizados trabalhos de comunicação para reforçar a importância dos serviços oferecidos através de programas socioambientais.

Todas estas atividades, que ocorrerão no decorrer do período de concessão, comunicaremos através dos nossos canais: site institucional e blog que estão localizados em www.verdealagoas.com.br; perfis em redes sociais (Facebook e Instagram) e grupos de WhatsApp com a comunidade local. Além do canal de comunicação aberto e transparente com os veículos de imprensa local.

Obras e manutenções – Salienta-se que as intervenções de grande impacto, realizadas pelas equipes de campo (operacional e comercial) serão comunicadas à população impactada. Esta interface poderá ser realizada através de notas e releases aos veículos de comunicação locais, comunicados no site e redes sociais da empresa, spot de rádio ou carro de som, nota informativa na fatura do cliente.

Investimentos como a instalação de redes de água e esgoto, contarão com campanhas específicas, além dos canais acima mencionados, placas sinalizando os locais de obra e apoio de comunicados através dos grupos com lideranças locais e reuniões comunitárias.

Intervenções emergenciais, serão transmitidas em nossos canais de atendimento (site, 0800 941 0195, WhatsApp e veículos de comunicação locais) ao público-alvo.

Relatório da Qualidade da Água – Este relatório será enviado aos clientes anualmente e disponibilizado no site da www.verdealagoas.com.br, para livre acesso das informações.

Nossa atuação será transparente e de total interação com nosso cliente final. Trabalhamos de forma construtiva através de relacionamento comunitário e imprensa local, através de pautas proativas e reuniões com grupos focais.

A empresa sempre estará aberta a prestar esclarecimentos para seus clientes, seja através dos seus canais de atendimento ou solicitações da população.

DIREITOS DOS USUÁRIOS

Sem prejuízo das demais disposições do Contrato de Concessão e da legislação aplicável, como a Lei nº 11.445/2007 (Lei de Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico) e artigo 25 da Lei Estadual nº 7.081/2009, são direitos dos Usuários, além de outros contidos no Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, disponíveis no site www.arsal.al.gov.br:

- Ter disponibilizadas as redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para que possa realizar sua conexão ao sistema;
- Receber os serviços em condições adequadas;
- Receber da Verde Alagoas, do Estado e da ARSAL as informações necessárias para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- Levar ao conhecimento da Verde Alagoas, da ARSAL ou do Estado as irregularidades de que venham a ter conhecimento, referentes à concessão;
- Comunicar a Verde Alagoas, Estado ou ARSAL acerca da ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades porventura praticadas pela empresa ou seus prepostos na execução deste contrato;
- Receber da Verde Alagoas as informações necessárias à utilização dos serviços;
- Receber resposta da ARSAL, do Estado ou da Verde Alagoas sobre requerimentos formulados perante estes últimos;
- Receber informação com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas a respeito de interrupções programadas dos serviços;
- Tomar conhecimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca de alterações no valor das tarifas;
- Receber carta de serviços aos Usuários, nos termos do art. 7º, da Lei Federal nº 3.460/2017;
- Implantação e funcionamento de ouvidoria, nos termos dos artigos 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- Criação de procedimentos para avaliação continuada dos serviços, nos termos do artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- A observância pela Verde Alagoas, pela ARSAL e pelo Estado, das normas relativas ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018;
- Receber as faturas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação ao respectivo vencimento; e
- Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Verde Alagoas para o vencimento da fatura.

