

## **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 Região Metropolitana de Maceió

### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETIVO**

Este documento tem por objetivo apresentar o Plano de Atendimento ao Usuário que será executado pela BRK Ambiental com o objetivo de zelar pela excelência no relacionamento com os clientes, transparência e simplicidade para que o cliente consiga tratar suas demandas rotineiras.

### **CAPÍTULO II**

#### **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Para garantir o atendimento, recebimento de sugestões, solicitações e reclamações dos usuários e o cumprimento dos prazos e condições estabelecidos nos contratos e nas deliberações da ARSAL, a BRK disponibilizará para todos os usuários os seguintes canais de atendimento: presencial, telefônico e digital.

Todos os canais serão amplamente divulgados pela BRK Ambiental para conhecimento de todos os usuários dos municípios atendidos. Os atendimentos realizados nos canais de atendimento são registrados em sistema, possibilitando



posterior auditoria e fiscalização, observando o disposto no Anexo IV (Caderno de Encargos) e Anexo V (Indicadores de Metas e Níveis de Serviço) do Contrato de Concessão.

## Seção I Atendimento Presencial

Conforme determinado no Anexo IV do Contrato de Concessão, a BRK Ambiental disponibilizará unidades de atendimento presencial em todos os municípios da Região Metropolitana de Maceió, em quantidade adequada às necessidades da região e acessível a todos os usuários.

O horário de funcionamento das unidades de atendimento respeitará o determinado na Resolução nº137 da ARSAL, garantindo o funcionamento por no mínimo 8 horas diárias e 40 horas semanais para os municípios com mais de 5.000 ligações. Para os municípios com menos de 5.000 ligações, a BRK Ambiental poderá optar pelo horário mínimo de atendimento semanal, que observarão a seguinte tabela:

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

Fonte: Resolução nº 137 – ARSAL

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

A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial observará as condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como será dimensionada



levando-se em consideração os indicadores de desempenho e qualidade da BRK Ambiental, como tempo médio de espera e tempo médio de atendimento.

Para garantir o cumprimento no disposto no artigo 111, parágrafo único, da Resolução nº137 da ARSAL, no que se refere ao atendimento presencial, ficarão a disposição de clientes e não clientes, nos escritórios e lojas de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

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

**Principais serviços oferecidos neste canal de atendimento:**

- a) Alteração de cadastro de usuário
- b) Análise de fatura e valores cobrados;
- c) Manutenção de cavalete;
- d) Negociação de débitos;
- e) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- f) Remanejamento da ligação de água e esgoto
- g) Reparo de vazamentos em redes e ramais de distribuição de água
- h) Solicitação de ligação nova de água e esgoto
- i) Religação de ligação de água

- j) Verificação de falta de água e ou baixa pressão
- k) Desobstrução de rede e ramal de esgoto
- l) Declaração de negativa de débito
- m) Solicitação de Diretrizes para abastecimento de água em novos empreendimentos.
- n) Solicitação de Diretrizes para esgotamento sanitário em novos empreendimentos

## **Seção II**

### **Atendimento Telefônico**

A BRK Ambiental disponibilizará atendimento telefônico com as seguintes características:

- i. presença em todos os municípios da área de concessão;
- ii. gratuidade para o solicitante, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- iii. disponível todos os dias, 24 (vinte quatro) horas por dia;
- iv. disponibilização, também, de atendimento via URA (Unidade de Resposta Audível) para serviços recorrentes e imprevistos na prestação de serviços.

A estrutura de pessoal destinada ao atendimento telefônico observará as condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como será dimensionada levando-se em consideração os indicadores de desempenho e qualidade da BRK Ambiental, como nível de serviço, abandono, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento.

#### **Serviços oferecidos no atendimento humano do Call Center:**

- a) Alteração cadastral;
- b) Esclarecimento sobre os valores cobrados e orientações de serviços

- c) Pedidos de Manutenção de cavalete;
- d) Consulta de débitos;
- e) Emissão de 2ª via de conta;
- f) Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e débitos;
- g) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- h) Reclamações em geral
- i) Recomposição de pavimento e manutenção civil;
- j) Reparo de vazamento de água em redes e ramais de distribuição
- k) Solicitação de desobstrução de redes e ramais de esgoto;
- l) Solicitação de ligação nova de água e esgoto;
- m) Verificação de falta de água ou baixa pressão;
- n) Verificação de qualidade da água;
- o) Religação de ligação cortada

**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) Emissão de 2ª via de conta (vocaliza código de barras ou envia SMS);
- e) Geração automática de protocolo;
- f) Relação de documentos e orientações do procedimento a ser seguido para os serviços de ligação nova, troca de titularidade, religação;

**Seção III**  
**Atendimento Digital**

A BRK Ambiental disponibilizará atendimento também via canais digitais sempre registrados em sistema para acompanhamento e controle das demandas sendo:

**Serviços oferecidos no atendimento via Chat:**

- a) Alteração cadastral;
- b) Análise/ explicação de fatura e valores cobrados;
- c) Conserto de cavalete;
- d) Consulta de débitos;
- e) Emissão de 2ª via de conta;
- f) Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e atendimento;
- g) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- h) Reclamações;
- i) Recomposição de pavimento e manutenção civil;
- j) Reparo de vazamento;
- k) Solicitação de ligação nova e religação (água e esgoto);
- l) Supressão da ligação;
- m) Verificação de falta de água/ pressão;
- n) Verificação de qualidade da água;

**Serviços oferecidos no atendimento via e-mail:**

- a) Alteração cadastral;
- b) Análise/ explicação de fatura e valores cobrados;
- c) Conserto de cavalete;
- d) Consulta de débitos;
- e) Emissão de 2ª via de conta;
- f) Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e atendimento;
- g) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- h) Reclamações;
- i) Recomposição de pavimento e manutenção civil;
- j) Reparo de vazamento;
- k) Solicitação de ligação nova e religação (água e esgoto);
- l) Supressão da ligação;
- m) Verificação de falta de água/ pressão;

n) Verificação de qualidade da água;

**Serviços oferecidos no atendimento via redes sociais:**

- a) Análise/ explicação de fatura e valores cobrados;
- b) Manutenção de cavalete;
- c) Consulta de débitos;
- d) Emissão de 2ª via de conta;
- e) Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e atendimento;
- f) Orientação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- g) Reclamações;
- h) Solicitação de recomposição de pavimento e manutenção civil;
- i) Solicitação de reparo de vazamento de redes e ramais de água
- j) Solicitação de ligação nova de água e esgoto
- k) Verificação de falta de água ou baixa pressão;
- l) Verificação de qualidade da água;

**Serviços oferecidos no atendimento via Site/ Agência Virtual, garantindo o cumprimento do disposto no Anexo IV do Contrato de Concessão e no Art. 113 da Resolução nº 137 da ARSAL:**

- a) Cadastro de fatura por e-mail;
- b) Cadastro do cliente;
- c) Carta de Serviços;
- d) Declaração anual de quitação de débitos;
- e) Declaração negativa de débitos;
- f) Emissão de 2ª via de conta;
- g) Estrutura tarifária;
- h) Formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- i) Histórico de consumo;
- j) Histórico de pagamento;

- k) Informações sobre inclusão da função débito automático para pagamento da fatura;
- l) Locais de pagamento da fatura;
- m) Cópia do Contrato de Adesão aos serviços prestados pela Concessionária
- n) Solicitação sobre LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- o) Tabela de Serviços
- p) Desobstrução de ramais de rede e ramais de esgoto

**Serviços oferecidos no atendimento via WhatsApp:**

- a) Alteração cadastral;
- b) Análise/ explicação de fatura e valores cobrados;
- c) Manutenção de cavalete;
- d) Consulta de débitos;
- e) Emissão de 2ª via de conta;
- f) Informações gerais sobre os serviços de água, esgoto e atendimento;
- g) Reclamações em geral
- h) Manutenção de cavalete de água
- i) Reparo em redes e ramais de distribuição de água
- j) Solicitação de ligação nova e religação (água e esgoto);
- k) Verificação de falta de água e baixa pressão;
- l) Verificação de qualidade da água;
- m) Desobstrução de rede e ramal de esgoto

**Seção IV**

**Ouvidoria**

Para garantir o atendimento adequado das demandas de ouvidoria, a BRK Ambiental disponibiliza um telefone 0800 exclusivo. As demandas de ouvidoria devem ser registradas após o vencimento do prazo de atendimento de uma solicitação, reclamação ou se houver discordância em relação às providências adotadas pela Concessionária, o usuário poderá registrar sua solicitação na ouvidoria da BRK





Ambiental, sendo que para tanto, bastará informar o número do protocolo do serviço a ser reclamado.

## **Seção V**

### **ARSAL – Agência Reguladora**

É competência da ARSAL a regulação, controle e fiscalização da concessão, cabendo especialmente: receber, apurar e solucionar as queixas e reclamações apresentadas pelos clientes da BRK Ambiental e, será informado a todos os clientes, através da fatura, de que além dos canais de atendimento disponibilizados pela Concessionária, ele pode direcionar-se aos canais da ARSAL-AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE ALAGOAS, através dos endereços:

Rua Eng. Roberto Gonçalves de Menezes, 149, 1º andar, Edif. INSS - Bairro Centro, Maceió/AL, CEP 57020-050, Telefone: (82) 3315-2500.

Ou ainda através do site: <http://www.arsal.al.gov.br>;

As demandas direcionadas a ARSAL, devem ocorrer sempre em caráter recursal, portanto, preferencialmente, devem ser registradas mediante informação do protocolo de atendimento dado pela BRK, e sempre que houver discordância em relação às providências adotadas pela BRK Ambiental, ou descumprimento de prazo no atendimento do serviço reclamado ou insatisfação com sua qualidade.

## **CAPÍTULO III COMUNICAÇÃO**

As ações de comunicação da BRK Ambiental em suas operações têm foco na prestação dos serviços e no atendimento das principais necessidades dos clientes. Em complemento, a concessionária também promove ações de comunicação institucional com o objetivo de reforçar a importância do saneamento básico e dos benefícios



promovidos pelo acesso aos serviços, além de manter programas de comunicação dedicados à educação ambiental.

A empresa possui canais próprios de comunicação direta com seus clientes sendo através dos sites:

- a) <https://www.brkambiental.com.br/> ;
- b) <https://www.brktransforma.com.br/> ;
- c) <https://minhabrk.com.br/> ; e
- d) <https://blog.brkambiental.com.br/>
- e) Perfis nas redes sociais – Facebook, Twitter, Youtube, Instagram e LinkedIn.

E, como responsável por um serviço público essencial, mantém estreito relacionamento com a imprensa local com foco em uma comunicação constante transparente.

## **Seção I**

### **Fatura**

A fatura da BRK Ambiental apresentará informações com recorrência, de forma clara e objetiva, respeitando o disposto no Art. 80 da Resolução nº 137 da ARSAL.

A BRK Ambiental poderá, por liberalidade, incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como campanhas e eventos institucionais de interesse público, de educação ambiental e/ou sanitária.

## **Seção II**

### **Estratégia de Comunicação Permanente**

A comunicação transparente e permanente com os usuários é parte da estratégia de relacionamento com os clientes da BRK Ambiental.

## **CAPÍTULO IV**

### **QUALIDADE**

Como parte do processo de melhoria contínua, compromisso com o cliente e prestação de serviço de excelência, a BRK Ambiental aplica regularmente três modalidades de pesquisa de satisfação, são elas:

- a) Pesquisa de Satisfação – pós atendimento. Após o encerramento do atendimento, em todos os seus canais, a BRK Ambiental oferta ao cliente a pesquisa de satisfação para avaliação do atendimento recebido;
- b) Pesquisa de Satisfação – pós prestação do serviço de campo. Com base em uma amostra estatística, são aplicadas pesquisas de satisfação com os clientes que solicitaram serviços que exigiram atuação da equipe operacional para resolução da solicitação e/ ou reclamação;
- c) Pesquisa de Satisfação. Mensalmente, em parceria com um Instituto de Pesquisa terceiro, através de contatos telefônicos, a BRK Ambiental mensura o nível de satisfação dos usuários residentes em sua área de concessão. Estão entre os itens avaliados, a qualidade na prestação do serviço de água e esgoto, atendimento ao cliente, obras realizadas, entre outros atributos relevantes para o processo de melhoria contínua. Nesse questionário também é mensurado o Net Promoter Score® (NPS®), que é uma metodologia utilizada para medir o nível de satisfação e lealdade dos clientes com a BRK Ambiental.

## **CAPÍTULO V**

### **PRAZO PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O presente capítulo visa apresentar os prazos de atendimento para realização do início do atendimento ao serviço. Define-se como prazo de atendimento, o tempo



decorrido entre a solicitação do serviço pelo USUÁRIO, e a data de início de sua execução em campo.

#### TABELA DE PRAZOS

<b>Serviço</b>	<b>Prazo de Início de Atendimento</b>
Ligação de água	5 dias úteis
Ligação de Esgoto	5 dias úteis
Conserto de Redes e Ramais de Distribuição de Água	2 dias
Conserto de Rede e Ramais Coletores de Esgoto	2 dias
Desobstrução de Rede e Ramal Coletor de Esgoto	2 dias
Manutenção em Elevatórias de Esgoto	8 horas
Vistoria Predial para ligação nova de água	8 dias úteis
Vistoria Predial para ligação Nova de Esgoto	8 dias úteis
Reposição de pavimento em vias	5 dias úteis
Reposição de passeio	5 dias úteis