

Ouvidoria da Arsae-MG inicia atendimento via Whatsapp

Qua 04 outubro



Arsae-MG / Divulgação

Os usuários da [Copasa](#), Copanor, Samotracia e Sanarj têm agora mais um canal para auxiliá-los na resolução dos seus problemas relacionados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário. Trata-se do número gratuito de atendimento pelo aplicativo de mensagens WhatsApp - (31) 3915-9293 - da Ouvidoria da [Arsae-MG](#), que irá funcionar 24h por dia, todos os dias da semana (inclusive feriados).

Desde julho de 2022, a Agência vem trabalhando para viabilizar esse importante serviço, que agora é oferecido aos usuários. Para o ouvidor da Arsae-MG, Marcellus Montarroyos, a expectativa é “atender à população de forma prática, fácil e célere, além de reduzir tempo de espera no teleatendimento, pois acreditamos que muitos usuários irão optar pelo novo canal disponibilizado. A demanda via WhatsApp irá direcionar o usuário aos canais de atendimento de primeira e segunda instância, quando necessário, e o levará até o formulário de preenchimento de manifestação do MG-OUV, caso esse seja o próximo passo. Todas as respostas também incentivam o usuário a tirar dúvidas pelo nosso 0800 e conhecer a Agência através do nosso site”, detalha o ouvidor.

Com o aplicativo de mensagens instantâneas, a Ouvidoria a Arsae-MG acompanha a tendência das grandes organizações de ampliar os canais de atendimento e facilitar a vida dos usuários no ambiente virtual.

Saiba como é o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG

A Ouvidoria atua como a terceira etapa de atendimento. Inicialmente é necessário tentar resolver a situação junto ao seu prestador de serviços. Caso a situação permaneça ou a solução apresentada não seja satisfatória, deve-se procurar pela Ouvidoria do seu prestador. Se ainda estiver insatisfeito com o resultado das duas primeiras instâncias, acionar a Ouvidoria da Arsae-MG. Para isso, tenha em mãos o protocolo de atendimento da primeira instância e o número de processo da segunda instância.

O setor pode ser acionado pelo 0800 031 92 93; via internet, através de formulário eletrônico no site; pelo MG-App e, agora, através do WhatsApp no (31) 3915-9293.