

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL –
CISAM-SUL**



OUVIDORIA

**Relatório de Audiências e Consultas Públicas
ANO 2019**

Orleans, março de 2020

Sumário

1 Apresentação	2
2 O papel da Ouvidoria	2
3 Legislação vigente.....	2
4 Equipe da Ouvidoria.....	3
5 Indicadores Serviços, Audiências e Consultas Públicas Ouvidoria em 2019	3
6 Considerações finais	3

1 Apresentação

O presente relatório apresenta os resultados obtidos através de audiências e consultas públicas no ano de 2019.

2 O papel da Ouvidoria

A Ouvidoria do CISAM-SUL – REG é o órgão responsável por receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos prestadores de serviços de água e esgoto. Além de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las ao departamento competente e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes. É papel da Ouvidoria também divulgar anualmente através de relatórios, informações acerca dos indicadores dos seus serviços e do andamento das audiências e consultas públicas.

3 Legislação vigente

Em consonância com a Lei nº 13.460/2017 que no seu Art. 1º estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Atendendo à Resolução Normativa nº 02/2016 do CISAM-SUL REG, que estabelece no seu *artigo 42º*: “A Ouvidoria divulgará anualmente no sítio mantido na rede mundial de computadores (internet) e no sistema interno de

comunicações do Órgão Regulador, o Relatório de Indicadores dos seus serviços e os Relatórios das Audiências e Consultas Públicas.

4 Equipe da Ouvidoria

Ouvidor: Marcio José Bagio de Oliveira

5 Indicadores de Audiências e Consultas Públicas

Durante o ano de 2019, não houve nenhuma audiência ou consulta pública. No entanto, estamos cientes que, com o passar do tempo, surgirão demandas que auxiliarão numa melhor prestação de serviços para os usuários.

6 Considerações finais

Durante o ano de 2019 obtivemos uma experiência de como é importante o papel da Ouvidoria na relação prestador/usuário. Embora não tivéssemos solicitações, percebemos que é um importante canal que visa o aprimoramento dos serviços prestados e ao mesmo tempo contribui para a satisfação dos usuários.

Orleans, março de 2020.

MARCIO JOSE BAGIO DE OLIVEIRA
OUVIDOR CISAM-SUL – REG