

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



**CONSÓRCIO  
CISAM-SUL**

**OUVIDORIA**

**Relatório de Indicadores Gerenciais do seu Sistema  
ANO 2018**

**Orleans, março de 2019**

### Sumário

1 Apresentação.....	2
2 O papel da Ouvidoria .....	2
3 Legislação vigente .....	2
4 Equipe da Ouvidoria .....	3
5 Atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2018.....	3
6 Indicadores gerenciais .....	4
6.1 O número total de solicitações recebidas:.....	4
6.2 O número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único:.....	4
6.3 O número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º parágrafo único:.....	4
6.4 O número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros: .....	4
6.5 Indicadores de ocorrências, por prestador de serviços na Ouvidoria: .....	4
6.6 Indicadores de tempo de atendimento: .....	5
6.7 Indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria:.....	5
7 Considerações finais.....	5

### **1 Apresentação**

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CISAM-SUL – REG no ano de 2018, estatísticas referentes às manifestações recebidas, além de atender às exigências dos órgãos de controle externo.

### **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, analisa-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.

### **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 1º*: “A presente resolução tem por objetivo estabelecer diretrizes, objetivos e responsabilidades, bem como disciplinar o funcionamento e gestão da Ouvidoria” e atendendo o disposto no CAPÍTULO V, DOS INDICADORES GERENCIAIS DA OUVIDORIA, no seu artigo 29 que diz “A ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de indicadores gerenciais do seu

sistema, a partir das informações de que dispõe, que contenha, no mínimo, os seguintes indicadores:

- I – o número total de solicitações recebidas;
- II – o número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único;
- III – o número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º parágrafo único;
- IV – o número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros.
- V – indicadores de ocorrências, por prestador de serviços na Ouvidoria;
- VI – indicadores de tempo de atendimento; e
- VII – indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria.

#### **4 Equipe da Ouvidoria**

**Ouvidor:** Marcio José Bagio de Oliveira

#### **5 Atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2018**

A Ouvidoria é responsável pelo recebimento, acompanhamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos entes regulados, prestando informações e orientações aos usuários.

O presente relatório tem por objetivo detalhar as solicitações recebidas através da Ouvidoria durante o ano de 2018. A seguir o detalhamento dos atendimentos.

## **6 Indicadores gerenciais**

### **6.1 O número total de solicitações recebidas:**

No ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações.

### **6.2 O número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único:**

No ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações.

### **6.3 O número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º parágrafo único:**

No ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações.

### **6.4 O número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros:**

No ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações.

### **6.5 Indicadores de ocorrências, por prestador de serviços na Ouvidoria:**

No ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações.

### **6.6 Indicadores de tempo de atendimento:**

No ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações.

### **6.7 Indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria:**

No ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações.

## **7 Considerações finais**

Como o ano de 2018 não foram recebidas quaisquer solicitações, não foi possível concluir como fora o serviço prestado por esta ouvidoria.

Orleans, março de 2020.

**MARCIO JOSE BAGIO DE OLIVEIRA**  
OUVIDOR CISAM-SUL – REG