

# CISAM SUL – REG

## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL

Rua Antonio da Silva Cascaes, 440 — Bairro Centro — Orleans/SC CEP 88.870-000 CNPJ: 08.486.180/0001-75  
Site: [www.cisam-sul.sc.gov.br](http://www.cisam-sul.sc.gov.br) E-mail: [cisam@cisam-sul.sc.gov.br](mailto:cisam@cisam-sul.sc.gov.br) Fone/fax: (48)3466-4261

### Resolução Normativa nº 2/2016

“Estabelece as diretrizes, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e gestão da Ouvidoria do Órgão Regulador denominado CISAM SUL REG, conforme disposições da Resolução nº 03/2014”

O Presidente da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, integrante do CISAM SUL-REG, juntamente com os demais membros da câmara, no uso de suas atribuições legais, promulga a seguinte resolução:

#### CAPÍTULO I

##### DO OBJETIVO

Art. 1º A presente resolução tem por objetivo estabelecer diretrizes, objetivos e responsabilidades, bem como disciplinar o funcionamento e gestão da Ouvidoria.

#### CAPÍTULO II

##### DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, principalmente dos usuários, visando ao aperfeiçoamento institucional, à qualidade dos serviços prestados e a mediação de conflitos, em conformidade com o Capítulo V, Seção IV da Resolução 03/2014.

Parágrafo único. São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços:

I - os usuários dos serviços;

II - o Poder Concedente;

III - os prestadores de serviços; e

IV - terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Art. 3º São diretrizes do serviço de Ouvidoria:

