

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



**OUVIDORIA**

**Relatório de Audiências e Consultas Públicas  
ANO 2018**

**Orleans, março de 2019**

# CISAM SUL - REG

## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL

---

Rua Agenor Loli, nº 189 - Bairro Corridas - 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: (048) 3466-4261

---

### 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.

## 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 2018, 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 2018 obtivemos uma experiência de como é importante o papel da Ouvidoria na relação prestador/usuário. Embora tivéssemos nenhuma solicitação de ouvidoria, sabemos 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 2019.

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