CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

"Institui minutas de documentos e procedimentos padrão para registro, funcionamento e gestão da Ouvidoria no CISAM-REG".

O Presidente da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, órgão operacionalizador do CISAM-REG, no uso de suas competências e conforme aprovado na Ata CREFISBA Nº 01/2016,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, as minutas dos documentos e procedimentos necessários ao registro, funcionamento e gestão da ouvidoria, de acordo com os anexos a seguir enumerados e que integram esta Resolução:

I – Solicitação à ouvidoria;

II – Convite para audiência de mediação;

III – Termo de acordo em audiência;

IV – Termo de Audiência;

V – Termo de ciência;

VI – Abertura de Processo Administrativo;

VII - Parecer e decisão;

VIII – Convite para audiência pública;

IX – Aviso de consulta pública;

X – Portaria para nomeação de Presidente e Secretário (da audiência pública):

XI – Relatório mensal – ouvidoria;

XII – Relatório anual da ouvidoria;

XIII – Relatório anual de indicadores e

XIV – Sistema de protocolo.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Capinzal/SC, 04 de novembro de 2016.

Nasser Ibrahim
Presidente da CREFISBA

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO I da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

SOLICITAÇÃO À OUVIDORIA

OCORRÊNCIA PROTOCOLADA SOB Nº _____

1. DATA E HORÁRIO DE RECEBIMENTO: ___/___/_____ ____ H _____MIN
2. NOME DO SOLICITANTE: _____
3. CARTEIRA DE IDENTIDADE OU CPF/CNPJ Nº: _____
4. ENDEREÇO:Rua:_____

Bairro:_____Telefone:_____

E-mail:_____

Município/UF:_____

5. PRESTADOR ENVOLVIDO: _____
6. MATRÍCULA DO SOLICITANTE NO PRESTADOR: _____
7. Nº DO PROTOCOLO DA SOLICITAÇÃO NO PRESTADOR: _____
8. FORMA DE CONTATO: _____
9. ESPÉCIE DA SOLICITAÇÃO:
   ( ) CONSULTA ( ) DENÚNCIA ( ) DÚVIDA
   ( ) ELOGIO ( ) RECLAMAÇÃO ( ) SUGESTÃO
10. SITUAÇÃO APRESENTADA/DESCRIÇÃO DO FATO/PRETENSÃO DO RECLAMANTE:

_____

_____

_____

11. ENCAMINHAMENTO/PROVIDÊNCIAS:

_____

_____

_____

12. DATA E HORA DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES OU SOLUÇÃO:
    _____/_____/_____ _____ H _____MIN
13. ATENDENTE: _____

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO II da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

CONVITE PARA AUDIÊNCIA DE MEDIAÇÃO

Capinzal (SC), ___ de_____ de 201___.

A

_____

_____

_____

CEP _____

Prezado (a) Senhor (a),

Ref. Sua solicitação – Protocolo nº_____:

Com referência a solicitação supra mencionada, relacionada ao Prestador: _____ encaminhada a este órgão regulador (CISAM-REG), informamos que foi designada audiência de mediação para o dia ____/_____/_____, às ____h e _____min, para a qual convidamos Vossa Senhoria, com vistas a eventual obtenção de um acordo entre as partes.

Na oportunidade, Vossa Senhoria deverá comparecer, por si ou através de um procurador – devidamente habilitado por procuração com firma reconhecida em Cartório – onde contaremos, também, com a presença de um preposto/representante do Prestador: _____.

Contando com seu comparecimento, subscrevemo-nos

Atenciosamente,

_____
OUVIDOR

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO III da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

TERMO DE ACORDO EM AUDIÊNCIA

SOLICITAÇÃO PROTOCOLO Nº_____

Audiência de mediação realizada aos ____ de _____ de 201___, presidida pelo Sr. _____, Mediador responsável pelo órgão de Regulação; com a presença do Solicitante: _____ e do Sr(a)_____representando o Prestador:_____, todos que assinam o presente Termo. Procedido relatório da Solicitação em comento, o Mediador propôs a formalização de acordo o que foi aceito pelas partes mediante as seguintes condições que as partes aceitam e obrigam-se a cumprir:

1).....
2).....
3).....

Com o cumprimento das condições e obrigações ora assumidas, as partes outorgam uma à outra, plena e integral quitação, declarando que nada mais têm a reclamar em relação aos fatos narrados na Solicitação em questão. Isto posto o Mediador homologou os termos do acordo e julgou extinta definitivamente a reclamação, determinando o seu arquivamento.Partes presentes, declaram-se cientes da presente decisão.

Capinzal/SC, __ de _____de 201__

_____Solicitante. _____Representante do Prestador.

_____Mediador/Ouvidor

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO IV da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

TERMO DE AUDIÊNCIA

Em caso de: 1) Ausência de qualquer das partes;
2) Não obtenção de obtenção de acordo. (utilizar 1) ou 2), conforme o caso)

SOLICITAÇÃO PROTOCOLO Nº_____

Audiência de mediação realizada aos ____ de _____ de 20___, presidida pelo Sr. _____, Mediador responsável pelo órgão de Regulação; com a presença de _____ e do(a) Sr(a)_____, representando o Prestador:_____, que subscrevem o presente Termo:
1) Verificou-se a ausência: .....da parte Solicitante; ..... de representante do Prestador_____ ainda que regularmente informada/intimada da realização da audiência, conforme AR dos Correios constante do processo.
2)Proposto um acordo pelo Mediador, verificou-se a não aceitação pelas partes. Restando inexitosa a tentativa de conciliação o Mediador determinou (utilizar a) ou b), conforme o caso)
a) a abertura de Processo Administrativo a ser enviado à Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, para análise e parecer; b) o encerramento da audiência com a(s) parte(s) presente(s)declarando-se ciente(s) da presente decisão.

Capinzal/SC, __/_____ de 20__

_____Solicitante. _____ _____Representante do Prestador

_____Mediador/Ouvidor

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO V da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

TERMO DE CIÊNCIA

► SOLICITAÇÃO PROTOCOLO Nº_____
►DATA DA REMESSA AO CREFISBA: ____/_____/_____
► AO PRESTADOR:_____

Considerando que na audiência designada para o dia ...../...../201..., às ....h, verificou-se**1)** a ausência ... da parte Solicitante .... de representante do Prestador: .....; **2)** não ter havido acordo entre as partes a Solicitação prosseguirá sob a forma de Processo Administrativo, cuja controvérsia é submetida à Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA para análise e julgamento.
Pretensão/Razões do Solicitante: . . .
Assim sendo, notificamos esse Prestador para: **1)**se for o caso, adotar as providências que julgar oportunas para solucionar o problema apontado pelo Solicitante (Pretensão/Razões, acima), informando a essa CREFISBA e, **2)**prestar a essa CREFISBA todas as informações úteis para subsidiar decisão para a solução do conflito.

No aguardo de suas providências, subscrevemo-nos

Atenciosamente.

_____
Ouvidor CISAM - REG

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO VI da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO

► SOLICITAÇÃO PROTOCOLO Nº_____
► PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº_____
►DATA INSTAURAÇÃO: ____/___/____
►DATA DA REMESSA: ____/___/_____.

Considerando que na audiência designada para o dia ...../...../201..., às ....h,verificou-se**1)**a ausência ... da parte Solicitante .... de representante do Prestador: .....; **2)**não ter havido acordo entre as partes, ... cumpre prosseguir sob a forma de Processo Administrativo submetendo a controvérsia à Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA para análise e parecer.

a) Pretensão/Razões do Solicitante: . . .
b) Razões do Prestador: . . .

_____
Presidente da CREFISBA

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO VII da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

PARECER E DECISÃO

(Obs.: o conteúdo da solicitação, bem como as alegações e decisão desta minuta são ilustrativas. Deve-se relatar e decidir sobre a realidade de cada caso.)

► SOLICITAÇÃO PROTOCOLO Nº_____
► PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº_____

Esta Câmara de Regulação e Fiscalização, por seus integrantes que esta subscrevem, analisa o contido no Termo de Ciência de ...../...../....., que encaminhou o Processo Administrativo nº .....

Trata-se de Solicitação que reclama..... ao argumento de que.... e mais, de que também ..... O Solicitante pretende .... (Ex.:a redução do valor de sua fatura relativa ao consumo de água e esgoto nos meses de ..... e ...../20___). A Solicitação mostra-se consistente/inconsistente e viável/razoável/sem razoabilidade em razão de que .....

O Prestador, por sua vez,..... alega que a Solicitação em apreço não procede e não pode subsistir em virtude de ..... Afirma mais que a Solicitação contraria o disposto no § ...., do art. ...., não encontrando, pois, amparo no Regulamento. Ademais, acrescenta que a comunicação da ocorrência pelo Solicitante foi feita fora do prazo regulamentar.

Analisando-se os documentos trazidos e a argumentação expendida pelas partes esta CREFISBA verifica que a reclamação/Solicitação não procede e a pretensão não merece prosperar. Efetivamente, não encontra amparo no regulamento do Prestador ....., eis que afronta o contido no § ..., do art. ....., do Regulamento. Também a primitiva comunicação do usuário Solicitante ao Prestador, foi feita em ..../...../....., somente ..... dias após a constatação, fora do prazo de ..... previsto na norma regulamentar.

DECISÃO: Isto posto, esta Câmara de Regulação e Fiscalização - CREFISBA julga improcedente a reclação/pretensão formulada na Solicitação que originou o presente Processo Administrativo. Dê-se ciência desta decisão às partes e após, arquive-se.

Capinzal/SC, __de_____de 20__

_____
Presidente da CREFISBA

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO VIII da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

EDITAL N.º ...../20..

CONVITE PARA AUDIÊNCIA PÚBLICA

O Presidente da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, no uso de suas atribuições legais, TORNA PÚBLICO e CONVIDA os munícipes de .... para a Audiência Pública de apresentação e discussão da.....,

(Especificar o objeto da discussão na audiência pública)

a ser realizada no dia .... de..... de 20, (.....-feira), com início às .. horas, no auditório do ....., localizado à Rua , nº - Bairro - ..... (SC).

Atendendo aos princípios da administração pública, consagrados em textos legais, fazemos este chamamento público para se fazerem presentes à audiência.

Capinzal (SC), ..de ..... de 20...

_____.
Presidente da CREFISBA

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO IX da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

AVISO DE CONSULTA PÚBLICA

O Presidente DA CÂMARA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO – CREFISBA, comunica a todos os interessados que, a partir do dia ..de ..... de 20.. até o dia .. de ..... de 20.., a versão preliminar do ....., da região de abrangência do CISAM-REG, estará disponível em seu "site" oficial(www.cisam.sc.gov.br) para CONSULTA PÚBLICA, através da qual poderão ser apresentadas sugestões e contribuições sobre o assunto, EM FORMULÁRIO PRÓPRIO, que poderão ser encaminhadas via internet, através do correio eletrônico _____@cisam.sc.gov.br ou presencialmente na ....., nº – Bairro .....– CAPINZAL (SC), das às horas, preenchendo formulário próprio que estará disponível no referido local.

Capinzal/SC, __de _____de 20__

_____
Presidente da CREFISBA

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO X da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

PORTARIA CISAM –REG Nº 000 /20__ DE __//20__

"Designa Presidente e Secretário para audiência pública/consulta pública da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA designada para ..... ."

O Presidente da Câmara de Regulação e fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, no uso de suas atribuições,

RESOLVE:

Art. 1º- NOMEAR os servidores abaixo para desempenhar as funções de Presidente e Secretário da audiência pública da CREFISBA, a realizar-se na data de ...../...../..... , em ..... (SC):

- ..... – Presidente
- .....– Secretário

Art. 2º - Ao Presidente caberá a direção dos trabalhos e a condução da audiência pública com vistas à consecução do resultado esperado.

Art. 3º - Ao Secretário cabe secretariar os trabalhos e a redigir a ata da audiência pública (ou do resultado da consulta pública).

Art. 4º- Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e Publique-se.

CAPINZAL (SC), __ de _____ de 20__.

_____
Presidente da CREFISBA

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO XI da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

RELATÓRIO MENSAL – OUVIDORIA

MÊS DE _____ ANO DE 20___

1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO : _____

2. SOLICITAÇÕES POR ESPÉCIE:
   A) CONSULTAS: _____
   B) DENÚNCIAS: _____
   C) DÚVIDAS: _____
   D) ELOGIOS: _____
   E) RECLAMAÇÕES: _____
   F) SUGESTÕES: _____

3. ENCAMINHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES:
   A) NÃO ACOLHIDAS: _____
   B) ACOLHIDAS: _____
   C) NOTIFICADAS AO PRESTADOR: _____
   D) EM ANÁLISE: _____
   E) SOLUCIONADAS: _____
   F) EXTINTAS POR ACORDO EM AUDIÊNCIA: _____
   G) ABERTURA DE PROCESSO: _____
   H) ADMINISTRATIVO (CREFISBA): _____
   I) ARQUIVADAS: _____

4. OBSERVAÇÕES E CONSIDERAÇÕES PERTINENTES:

_____
_____
_____
_____
_____

CAPINZAL (SC), ____ de _____ de 20___.

_____
OUVIDOR

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO XII da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO: _____

2. SOLICITAÇÕES POR ESPÉCIE:
   A) CONSULTAS: _____
   B) DENÚNCIAS: _____
   C) DÚVIDAS: _____
   D) ELOGIOS: _____
   E) RECLAMAÇÕES: _____
   F) SUGESTÕES: _____

3. ENCAMINHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES:
   A) NÃO ACOLHIDAS: _____
   B) ACOLHIDAS: _____
   C) NOTIFICADAS AO PRESTADOR: _____
   D) EM ANÁLISE: _____
   E) SOLUCIONADAS: _____
   F) EXTINTAS POR ACORDO EM AUDIÊNCIA: _____
   G) ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (CREFISBA): _____
   H) ARQUIVADAS: _____

4. OBSERVAÇÕES E CONSIDERAÇÕES PERTINENTES:

_____
_____
_____
_____
_____

CAPINZAL (SC), ____ de _____ de 20___.

_____
OUVIDOR

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO XIII da Relolução CISAM-REG Nº 02/2016

RELATÓRIO ANUAL DE INDICADORES

ANO DE 20___

1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO: _____

2. SOLICITAÇÕES POR ESPÉCIE:
( ) A. CONSULTAS ( ) B. DENÚNCIAS ( ) C. DÚVIDAS
( ) D. ELOGIOS ( ) E. RECLAMAÇÕES ( ) F. SUGESTÕES

3. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS, POR PRESTADOR, MÊS A MÊS:

Município	Mês												TOTAL	MÉDIA
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
Abdon Batista													0	
Alto Bela Vista													0	
Brunópolis													0	
Frei Rogério													0	
Monte Carlo													0	
SAMAE Campos Novos													0	
SANEFRAI Fraiburgo													0	
SIMAE CAO													0	
SIMAE JHL													0	
Vargem													0	
Zortéa													0	
TOTAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4. FORMA DE CONTATO DAS SOLICITAÇÕES:
( ) PESSOALMENTE ( ) POR TELEFONE ( ) POR E-MAIL
( ) POR VIA POSTAL ( ) OUTRAS

5. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES: _____ DIAS.

6. OCORRÊNCIAS POR PRESTADOR NO PERÍODO:
( ) ABDON BATISTA ( ) ALTO BELA VISTA ( ) BRUNÓPOLIS
( ) SAMAE-CNO ( ) SIMAE-CAO ( ) SANEFRAI
( ) FREI ROGÉRIO ( ) SIMAE-JHL ( ) MONTE CARLO
( ) VARGEM ( ) ZORTÉA

7. GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SOLICITANTES COM AS RESOLUÇÕES:
( ) INSATISFEITO ( ) PARCIALMENTE SATISFEITO ( ) SATISFEITO

CAPINZAL (SC), ____ de _____ de 20___.

_____
OUVIDOR

CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

ANEXO XIV da Resolução CISAM-REG Nº 02/2016

SISTEMA DE PROTOCOLO

O Sistema de protocolo da ouvidoria registrará inicialmente o ano, depois o mês e o dia e por último o número da ocorrência com quatro dígitos. Obedecerá ordem sequencial anual, conforme exemplo abaixo.

PROTOCOLO Nº 201611010001			
Ano: 4 Dígitos	Mês: 2 dígitos	Dia: 2 dígitos	Sequencial: 4 dígitos
2016	08	12	0001

201608120001

Exemplo: Contempla o protocolo da primeira ocorrência do dia 12 de Agosto de 2016.O sistema permite saber, de pronto, pela visualização de um número de protocolo,o dia, mês e ano da ocorrência e o número sequencial dentro da respectiva data, de 0001 a 1000.