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 NORMATIVA CISAM-REG Nº 02/2016

"Dispõe sobre a divulgação, por parte dos prestadores de serviços, das informações de contato da Ouvidoria."

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

Art. 1º Os prestadores de serviços de saneamento básico, regulados pelo CISAM-REG, com vistas a dar acesso a seus usuários ao canal de informações e mediação de conflitos, devem atender ao abaixo especificado:

a) Manter mecanismos para recebimento de reclamações referentes à qualidade da água para consumo humano e para a adoção das providências pertinentes (exigido no Art. 16 do Anexo ao Decreto nº 5.440/2005);

b) Este mesmo mecanismo deverá ser utilizado para recebimento de reclamações, consultas, denúncias, dúvidas, sugestões e/ou elogios de qualquer cunho e teor (este mecanismo é o controle de protocolo da ouvidoria do prestador);

c) Divulgar as seguintes informações a respeito de sua ouvidoria: telefone para contato, e-mail e endereço;

d) Divulgar as seguintes informações a respeito da ouvidoria do órgão regulador CISAM-REG: telefone para contato, e-mail e site;

e) Utilizar, na divulgação das informações a respeito da ouvidoria do órgão regulador, o seguinte texto:

> Este prestador de serviços é regulado pelo CISAM-REG.
> www.cisam.sc.gov.br/cisam-reg
> ouvidoria@cisam.sc.gov.br
> (49) 3555-6972

f) Divulgar as informações a respeito da ouvidoria do prestador e as informações a respeito da ouvidoria do órgão regulador nos seguintes meios:

– em todas as faturas enviadas aos usuários;

– no relatório anual mencionado no inciso II, do Art. 5º, do Anexo ao Decreto nº 5.440/2005;

– no site do prestador;

– cartazes, fornecidos pelo CISAM-REG, a serem fixados em locais de fácil visualização, no escritório de atendimento do prestador, na prefeitura e no PROCON.

As informações divulgadas nas faturas e no relatório anual deverão ser inseridas com fonte que ofereça facilidade na visualização/localização.

Capinzal/SC, 13 de dezembro de 2016.

Nasser Ibrahim – Presidente da CREFISBA

Andevir Isganzella – Presidente do CISAM

Aluir Flemming
Diretor Técnico Operacional do CISAM

Sidnei Penzo
Diretor Admin. e Financeiro do CISAM

Bruno Cesar Schmitt
Engenheiro Sanitarista do CISAM

Leomar Eggers
Contador do CISAM