



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

Portaria nº 037/2024/SAAE-PAS.

Regulamenta as atividades, atribuições e funcionamento da função gratificada de Coordenadoria da Ouvidoria do SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos/MG e dá outras providências.

O Diretor do SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos/MG no uso das atribuições legais que lhe compete o Decreto Municipal que o nomeou como Diretor Geral, nº 016/2022, de 05 de janeiro de 2021, conjugado com o disposto na Lei Municipal nº 3.816/2022, que dispõe sobre a Estrutura Organizacional e Administrativa do SAAE;

Considerando a vigência da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

Considerando a Lei Municipal 3.816/2022 do SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos/MG, que criou a Coordenação de Ouvidoria desta Autarquia;

Considerando que ouvidorias públicas têm como finalidade estimular a participação da população e o controle social, sendo responsáveis pelo recebimento e tratamento de manifestações relativas a políticas públicas, serviços públicos, auxiliando o cidadão a identificar o lugar mais apropriado à resolução de sua demanda e auxiliando no aprimoramento da gestão pública,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Portaria regulamenta, no âmbito do SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos/MG, a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

§1º Essa autarquia assegurará ao usuário de serviços públicos de tratamento de água e esgoto a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa de seus direitos.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, considera-se:

I - Coordenação de Ouvidoria: setor responsável pela participação e controle social, responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

II - Controle interno: função composta por um agente público responsável por, dentre outras, prevenir e detectar fraudes e erros ou situações de desperdícios, práticas administrativas abusivas, antieconômicas ou corruptas e outros atos de caráter ilícito, fiscalizar os serviços prestados pela Autarquia, executar outras tarefas correlatas determinadas pelas leis e decretos municipais inerentes ao cargo;

III - Gerência de relacionamento: função composta por um agente público responsável, dentre outros, por garantir a qualidade dos serviços de atendimento ao consumidor, prestar as informações solicitadas e, por meio da ouvidoria, encaminhar as reclamações aos setores competentes; dar conhecimento ao usuário sobre o Regulamento do SAAE, apresentar, por meio da ouvidoria, as reclamações dos usuários sobre o serviço, tomando as devidas providências quando de sua competência;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos serviços públicos prestados pelo SAAE-Passos;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VIII - Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração;

IX - Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X - Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

XI - Serviços públicos: atividades exercidas pela Autarquia ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

XII - Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo município, ou por outros órgãos e entidades públicas, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

DAS COMPETÊNCIAS.

Art. 3º A Coordenação de Ouvidoria do SAAE/Passos se regerá nos termos desta Portaria e de acordo com as funções estabelecidas pela Lei Municipal que dispõe sobre a estrutura organizacional e administrativa do Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE do Município de Passos, com a finalidade de, dentre outras:

- I - Articular as atividades com outras ouvidorias públicas;
- II - Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III - Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV - Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.
- V - manter atualizado o sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, durante o prazo mínimo de 2 (dois) anos, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos manifestantes, com toda a documentação e as providências adotadas em cada caso.

Art. 4º Os cargos dos componentes da ouvidoria serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos que possuam nível médio de escolaridade e que tenham experiência comprovada de pelo menos 6 (seis) meses em atividades internas do órgão ou externas relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§1º A Coordenação de Ouvidoria está diretamente vinculada à Gerência de Relacionamento do SAAE/Passos.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos titulares da ouvidoria deverá ser submetida à autoridade máxima do SAAE/Passos e terá sua duração definida pela Lei de estrutura organizacional e administrativa do Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE do Município de Passos.

Art. 5º Compete à ouvidoria:

- I - Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhada por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III - Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 desta Portaria recebidas por qualquer canal de comunicação com o



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

usuário de serviços público;

IV - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

V - Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do SAAE/Passos;

VI - Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX - Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos

X - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;

XI - manter atualizado o serviço de perguntas e respostas mais frequentes no site da Câmara;

XII - executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou atribuídas pelo Diretor.

Art. 6º Compete à Gerência de Relacionamento:

I - Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas em Lei;

II - Expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas em Lei;

III - Monitorar a atuação da ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV - buscar promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - Definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

VI - Definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VII - Manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e

VIII - Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 7º Compete ao Controle interno, dentre outras atribuições definidas em Lei:

I – receber e analisar denúncias recolhendo elementos que subsidiarão as decisões do Diretor e servirão de insumo para ações de fiscalização e de correição;

II – ser um agente de controle social, atuando na vigilância e na fiscalização das políticas, serviços e servidores públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações.

Art. 7º A Coordenação de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes os procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, devendo o usuário apresentar declaração, nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta Portaria

§1º O SAAE/Passos poderá manter formas próprias de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pela Autarquia.

§ 2º O SAAE/Passos assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seu Portal na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, o servior responsável deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 4º Outros setores do SAAE/Passos que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para ouvidoria ou para o a Gerência de Relacionamento.

Art. 9º A coordenação de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a coordenação de ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para as devidas providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a coordenação de ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até dez dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

§ 6º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Diretor Geral.

Art. 10 A Coordenação de Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos da Legislação vigente.

Parágrafo único. A preservação da identidade dos manifestantes dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos mesmos que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão.

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias e gerências imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias e gerências imediatas.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade superior que ordenará ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que tome as devidas providências.

Parágrafo único. O responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público encaminhará a resposta conclusiva da reclamação, onde conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado, à Coordenação de Ouvidoria.

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade superior que a encaminhará ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14. A coordenação de ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Avenida José Caetano de Andrade, 760, São Francisco, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37902-325 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Da denúncia.

Art. 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao setor apuratório interno, qual seja, o Controle Interno, ou sobre o seu arquivamento.

§2º O Controle interno encaminhará à Coordenação de ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação junto com a decisão administrativa do Diretor.

§3º Os setores da Autarquia deverão informar à Coordenação de ouvidoria, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agentes públicos do quadro de servidores do SAAE/Passos.

Art. 16. Essa Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Passos, 09 de maio de 2024.

ESMERALDO PEREIRA SANTOS
Diretor-geral SAAE-Passos/MG
Matrícula 823