



## **SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO**

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@saearaquari.com.br

### **Apresentação**

Em virtude da promulgação da Lei 162/2020, de 03 de março de 2020, que dispõe sobre a estrutura orgânica da SAE – SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO e competências das unidades administrativas que a integra, a Controladoria Interna da autarquia disponibiliza à população a Carta de Serviços, implantando um novo instrumento que visa a desburocratizar e facilitar o acesso da população aos serviços públicos de saneamento básico (distribuição e tratamento de água, coleta e tratamento de esgotos), atendendo os ditames da lei nº 12.527/2011 e Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Controladoria terá uma aba exclusiva reservada no site oficial do Autarquia, bem como os serviços webservice disponibilizado ao cidadão. Assim, além de acessar de forma fácil e rápida o serviço do qual necessita, o cidadão também poderá verificar os prazos para a execução, documentos necessários para atendimento, mecanismos de consulta do andamento dos procedimentos, entre outras informações. Na Carta, o usuário encontrará, ainda, informações institucionais sobre as unidades administrativas e operacionais, horários, locais de funcionamento, telefones para contato e atribuições. Ao colocar a Carta de Serviços à disposição da população, a Autarquia Municipal demonstra, de forma transparente, os serviços por ela executados, cria bases para melhoria dos atendimentos e estimula a participação da população.

### **O que é a Carta de Serviços?**

É um documento elaborado pela SAE – Superintendência de Água e Esgoto, visando a informar aos cidadãos sobre os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos, sendo possível colaborar com o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo município e também opinar sobre eles.

### **A quem se destina?**

A toda a sociedade. É um compromisso da administração com a população, que acrescenta legitimidade, confiança e busca aumentar a eficácia, eficiência e efetividade nas da Autarquia Municipal.

### **O que o Cidadão Encontra na Carta de Serviços?**

Todos os serviços prestados pela SAE – Superintendência de Água e Esgoto, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. A Carta de Serviços é um instrumento de transparência e informação para que a sociedade possa exercer o seu papel de controle social de forma mais efetiva.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -[wanice@saearaguari.com.br](mailto:wanice@saearaguari.com.br)

### **Finalidade do Serviço**

A finalidade do serviço é facilitar a identificação dos agentes responsáveis pelas unidades administrativas da SAE – Superintendência de Água e Esgoto, informando ao usuário endereço, e-mail e telefone de contato.

### **Requisitos Necessários para os Usuários**

Não existe pré-requisito para ter acesso aos serviços da SAE – Superintendência de Água e Esgoto. A solicitação ou pedido poderá ser realizado pelos meios de contato disponibilizado e posteriormente encaminhado para alguma unidade administrativa da SAE, formalmente ou presencialmente, se as respostas não forem dadas por meio de recursos informatizados.

### **Etapas do Processo**

As solicitações ou pedidos são recebidos via canal de comunicação escolhido pelo usuário e será entregue à autoridade competente para prestar atendimento ou gerar a informação, e encaminhada ao solicitante em tempo hábil.

### **Tempo de Atendimento**

O atendimento é imediato, quando a informação ou documento já estiverem gerados ou compilados. Em caso que dependa de pesquisa ou levantamento de informação o usuário será informado em 48 (*quarenta e oito horas*) da forma e como será disponibilizado a informação.

### **Local de Atendimento**

Os atendimentos, quando virtuais serão buscadas das abas específicas do site oficial da SAE \_ Superintendência de Água e Esgoto [www.saearaguari.com.br](http://www.saearaguari.com.br). Quando for efetivada a solicitação ou pedido de informação em processo formal, será protocolizado na recepção da SAE, gerando número de protocolo. O Atendimento será na sede da SAE – Superintendência de Água e Esgoto, Av. Hugo Alessi, nº 50, Bairro Industrial.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

### ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO E UNIDADES ADMINISTRATIVAS

A estrutura organizacional da SAE – Superintendência de Água e Esgoto de Araguari/MG é definida na Lei 162/20 de 03 de março de 2020, organizada da seguinte forma:

<b>CÓD. 01</b>	<b>ÓRGÃO</b>
1.1	Superintendente
1.2	Superintendente Adjunto
1.3	Controladoria Interna
1.4	Assessoria Jurídica
1.5	ASCOM – Assessoria de Comunicação
1.6	Ouvidoria

<b>COD. 02</b>	<b>ORGÃO</b>
2.1	<b>Diretoria Administrativa e Financeira</b>
2.1.2	<b>Gerência Administrativa</b>
	<b>Setores</b>
	CPD
	Almoxarifado e Patrimônio
	Transporte
2.1.3	<b>Gerência de Aquisição e Controle</b>
	<b>Setores</b>
	Compras
	Licitações
	Contratos
2.1.4	<b>Gerência Comercial e Atendimento ao Cliente</b>
	<b>Setores</b>
	Atendimento
	Leitura e Distribuição
	Fiscalização
	Cobrança e corte
2.1.5	<b>Gerência Financeira</b>
	<b>Setores</b>
	Tesouraria
	Contabilidade e Custos
2.1.6	<b>Gerência de Recursos Humanos</b>
	<b>Setores</b>
	Recursos Humanos
	Segurança do Trabalho



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
 CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

<b>COD. 03</b>	<b>ORGÃO</b>	
<b>3.1</b>	<b>Diretoria de Desenvolvimento e Expansão</b>	
<b>3.1.2</b>	<b>Gerência Técnica</b>	<b>Setores</b>
		Projetos
		Medição e Cadastro
		Fiscalização de Obras

<b>COD. 04</b>	<b>ORGÃO</b>	
<b>4.1</b>	<b>Diretoria Técnica e Operacional</b>	
<b>4.1.2</b>	<b>Gerência Automação e Telecom</b>	<b>Setores</b>
		Análise Telemetria Operacional
<b>4.1.3</b>	<b>Gerência de Obras e Manutenção</b>	<b>Departamentos</b>
		Depto de água
		<b>Setores</b>
		Manutenção de água
		Pirometria e Hidrometria
		Rede e Ligação de água
		Depto de Esgoto
		<b>Setores</b>
		Manutenção de esgoto
		Rede e Ligação de esgoto
<b>4.1.4</b>	<b>Gerência de Operações</b>	<b>Setores</b>
		Depto de Obras
		Depto de Manutenção
<b>4.1.5</b>	<b>Gerência de Produção</b>	<b>Setores</b>
		Tratamento de Água
		<b>Sub Setores</b>



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@saearaguari.com.br

			Cont. e Operação ETA's
			Setor de Qualidade
		Tratamento de Esgoto	<b>Sub Setores</b>
			Controle de ETE's

### 1 – SUPERINTENDENTE

**Compete ao Superintendente exercer a direção geral da Autarquia e especialmente:**

- Planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades da SAE, fixando políticas de ação e acompanhando seu desenvolvimento, para assegurar o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidas.
- Analisar a situação da Autarquia, verificando os resultados das gestões anteriores e fazendo previsões, para definir objetivos.
- Controlar o cumprimento das funções dos diferentes serviços da Autarquia, acompanhando o desenvolvimento das atividades, para assegurar a realização dos programas em execução.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail [wanice@saearaguari.com.br](mailto:wanice@saearaguari.com.br)

- Participar das negociações com outras empresas ou organizações, atuando como representante legal, para decidir sobre assuntos importantes aos interesses da SAE.
- Estabelecer contatos entre a SAE e outros órgãos municipais e estaduais de forma a conquistar parcerias. Monitorar e vistoriar os departamentos e o trabalho da equipe.
- Participar do Comitê Gestor.
- Desenvolver atividades correlatas.

Responsável: Vitor Carulla Filho

Cargo: Superintendente

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [SAE@araguari.mg.gov.br](mailto:SAE@araguari.mg.gov.br)

Telefone: (61) 98320-0274 (WhatsApp)

Endereço: Av.Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 2- SUPERINTENDENTE ADJUNTO

#### Compete ao Superintendente Adjunto:

- Estabelecer contatos entre a SAE e outros órgãos municipais e estaduais, de forma a conquistar parcerias.
- Substituir o superintendente em casos de ausência.
- Desenvolver projetos que possam contribuir para o desenvolvimento da SAE.
- Supervisionar todo o trabalho realizado pela SAE.
- Monitorar e vistoriar todos os departamentos e o trabalho da equipe.
- Participar do Comitê Gestor.
- Desenvolver atividades correlatas.

Responsável: André Gama Corcino

Cargo: Superintendente Adjunto

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [andregamacorcino@yahoo.com.br](mailto:andregamacorcino@yahoo.com.br)



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone OXX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

Telefone: (34) 99970-4281 (WhatsApp)

Endereço: Av. Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 3- CONTROLADORIA INTERNA

#### Compete ao Controlador Interno:

- Apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional, supervisionando e auxiliando as unidades executoras no relacionamento com o Tribunal de Contas do Estado, quanto ao encaminhamento de documentos e informações, atendimento às equipes técnicas, recebimento de diligências, elaboração de respostas, tramitação dos processos e apresentação dos recursos.
- Assessorar os órgãos de gestão da Autarquia nos aspectos relacionados com os controles interno e externo e quanto à formalidade dos atos de gestão, emitindo relatórios e pareceres sobre os mesmos.
- Interpretar e pronunciar-se sobre a forma concernente à execução orçamentária, financeira e patrimonial; exercer o acompanhamento sobre a observância dos limites constitucionais, da Lei de Responsabilidade Fiscal e os estabelecidos nos demais instrumentos legais.
- Estabelecer mecanismos voltados a comprovar a legalidade e a legitimidade dos atos de gestão e avaliar os resultados, quanto à eficácia, eficiência e economicidade na gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional da SAE; supervisionar as medidas adotadas pelo Superintendente da SAE para o retorno da despesa total com pessoal ao respectivo limite, caso necessário, nos termos dos artigos 22 e 23 da Lei Complementar nº 101, 4 de maio de 2000, Responsabilidade Fiscal.
- Acompanhar a divulgação dos instrumentos de transparência da gestão fiscal, nos termos da Lei Complementar nº 101, 4 de maio de 2000, Responsabilidade Fiscal, aferindo a consistência das informações constantes de tais documentos; participar do processo de planejamento e acompanhar a elaboração do Plano Plurianual e da Lei Orçamentária, bem como avaliar o cumprimento dos programas, objetivo e metas espelhadas nessas normas; manifestar-se, quando solicitado pela Diretoria Geral, acerca da regularidade e formalidade de processos licitatórios, sua dispensa ou inexigibilidade e sobre o cumprimento e/ou legalidade de atos, contratos e outros instrumentos congêneres.
- Instituir e manter sistema de informações para o exercício das atividades finalísticas do Controle Interno; manifestar através de relatórios, pareceres e outros pronunciamentos voltados a identificar e sanar possíveis irregularidades.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail [wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

- Alertar formalmente o Superintendente da SAE para que instaure, imediatamente, a tomada de contas, sob pena de responsabilidade solidária, as ações destinadas a apurar os atos ou fatos inquinados de ilegalidade, ilegítimos ou antieconômicos que resultem em prejuízo ao erário, praticados por agentes públicos, ou quando não forem prestadas as contas ou, ainda, quando ocorrer desfalque, desvio de dinheiro, bens ou valores públicos.
- Revisar e emitir parecer sobre os processos de Tomadas de Contas Especiais instauradas pela SAE, determinadas pelo Tribunal de Contas do Estado; representar ao Tribunal de Contas do Estado, sob pena de responsabilidade solidária, sobre as irregularidades e ilegalidades identificadas e as medidas adotadas.
- Emitir parecer conclusivo sobre as contas anuais prestadas pela Administração.
- Realizar outras atividades de manutenção e aperfeiçoamento do Controle Interno; verificar a exatidão dos dados financeiro e contábeis da SAE.
- Acompanhar a execução dos programas orçamentários.
- Constatar a veracidade das operações realizadas e a aplicação dos princípios contábeis; verificar o cumprimento da legislação no tocante aos processos de licitação.
- Identificar situações onde os controles são inadequados, gerando riscos para a entidade.
- Orientar na revisão de processos para reestruturação ou visando ajustes para o seu aperfeiçoamento.
- Proceder à auditoria em folha de pagamento, verificando a exatidão dos dados lançados em conformidade com a legislação que disciplina o assunto.
- Exercer o controle das operações de créditos, dos avais e garantias, bem como dos direitos e dos deveres da Autarquia.

Responsável: Wanice Teresinha Ferreira Monteiro

Cargo: Controladora Interna

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

Telefone: (34) 98827-1772 (WhatsApp)

Endereço: Av. Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028





## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 4- ASSESSORIA JURÍDICA

#### Compete ao Assessor Jurídico:

Assessorar os ocupantes dos cargos de provimento efetivo de Advogado no exercício de suas atribuições.

São atribuições do cargo de Advogado da Superintendência de Água e Esgoto:

- Representar em juízo ou fora dele a Autarquia nas ações em que esta for autora, ré ou interessada, acompanhando o andamento do processo, prestando assistência jurídica, apresentando peças de defesa e recursos em qualquer instância, comparecendo à audiência e outros atos, para defender direitos ou interesses.
- Estudar a matéria jurídica e de outra natureza, consultando códigos, leis, jurisprudência e outros documentos, para adequar os fatos à legislação aplicável.
- Redigir ou elaborar documentos jurídicos, pronunciamentos, minutas e informações sobre questões de natureza administrativa, fiscal, civil, comercial, trabalhista, penal ou outras, aplicando a legislação, forma e terminologia adequadas ao assunto em questão, para utilizá-las na defesa da SAE.
- Participar das reuniões com a Superintendência da Autarquia e com o Comitê Gestor e desenvolver atividades correlatas.
- Assessoramento técnico-jurídico ao Superintendente.
- Elaborar análise técnica e confeccionar pareceres e atos jurídicos decorrentes em demandas administrativas ou em matéria relacionadas à SAE.
- Elaborar análise técnica e confeccionar atos decorrentes de processos e procedimentos administrativos de qualquer natureza, controlando-os.
- Elaborar análise técnica e confeccionar requerimentos administrativos relacionados às atribuições da SAE.
- Analisar procedimentos licitatórios, contratos administrativos, convênios e documentos afins.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

- Elaborar análise técnica e confeccionar minutas de atos normativos, auditorias técnicas da SAE, entre outros documentos, a critério do Superintendente.
- Elaborar ofícios, portarias e atos decisórios em assuntos de competência do Superintendente e outros a seu critério.
- Cumprir as normas que regulam a atuação da assessoria jurídica na SAE.
- Prestar assessoria jurídica às unidades subordinadas a critério do Superintendente da SAE.
- Elaborar outros documentos a pedido do Superintendente da SAE.
- Parágrafo único. Os honorários advocatícios de sucumbência são devidos aos advogados do quadro permanente da Autarquia em atividade, que serão distribuídos mensal, integral e igualmente.

Responsável: Fabrício Mendonça da Silva

Cargo: Assessor Jurídico

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: fabricio\_seven@yahoo.com.br

Telefone: (34) 99804-5931 (WhatsApp)

Endereço: Av.Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 5- ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO (ASCOM)

#### Compete ao Assessor de Comunicação:

- Assessorar à Superintendência , Direção e Gerência Superior da SAE e às unidades administrativas correlatas, nos assuntos referentes à comunicação interna e externa.
- Promover a coordenação e articulação da comunicação entre a SAE e suas vinculadas e órgãos externos; planejar a coordenação e executar os eventos da SAE.
- Propor e executar a política de comunicação da SAE, incluindo estratégias, programas, projetos e atividades voltados para o público externo e interno da instituição.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail [wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

- Diligenciar, no sentido de manter atualizadas, as informações dos eventos programado pela SAE, tais como: inaugurações, ordens de serviço e outras de interesse da pasta; participar de discussões e reuniões pertinentes à área de comunicação e de áreas de interesse da SAE, realizadas pelas Gerências e/ou Entidades Vinculadas.
- Promover programas, projetos e outros trabalhos desenvolvidos pelas Diretorias e Gerências da SAE, quando autorizado pela autoridade competente.
- Tornar efetiva as estratégias de comunicação, desenvolvidas pela SAE, junto ao público externo e interno, em consonância com a orientação da autoridade competente.
- Planejar e coordenar a edição e distribuição de publicações institucionais destinadas ao público externo.
- Preparar e divulgar, por intermédio dos meios de comunicação e do Portal da SAE, matérias jornalísticas de interesse da SAE.
- Exercer atividades de relações públicas, divulgando interna e externamente as realizações da SAE.
- Orientar, coordenar e promover o relacionamento entre a SAE e a Imprensa e intermediar as relações de ambos, inclusive na divulgação de informações jornalísticas e no atendimento às solicitações dos profissionais dos veículos de comunicação.
- Acompanhar e avaliar a divulgação da imagem da SAE.
- Elaborar “clipping” diário nos formatos eletrônico e de recorte de jornais.
- Coordenar a política do conteúdo da Intranet e do site da SAE.
- Gerenciar e atualizar as informações da SAE nas redes sociais, no âmbito da rede mundial de computadores.
- Planejar e coordenar a produção de vídeos institucionais; pesquisar e implementar novas tecnologias e instrumentos de comunicação social.
- Divulgar e manter registros fotográficos e videográficos de eventos internos e externos realizados pela SAE ou por ela organizados e que contribuam para a preservação da memória institucional; exercer outras atividades correlatas.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone OXX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -[wanice@saearaguari.com.br](mailto:wanice@saearaguari.com.br)

Responsável: Flávia

Cargo: Assessora de Comunicação

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [fla020@gmail.com](mailto:fla020@gmail.com)

Telefone: (34) 99939-4930 (WhatsApp)

Endereço: Av.Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 6- OUVIDORIA

#### Compete ao ouvidor:

- Receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídica sobre: violação ou qualquer forma de discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais, ilegalidades ou abuso de poder; mau funcionamento dos serviços administrativos e executivos da SAE, assuntos recebidos pelo sistema 0800 e aplicativo de atendimento à população. Propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados.
- Propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da SAE.
- Propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento.
- Responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela SAE sobre os procedimentos questionados em reclamações e solicitações de seu interesse.
- Realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil, dentre outras competências estabelecidas, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhar ao Superintendente e à Comissão de Sindicância da SAE ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos, bem como responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela SAE sobre os procedimentos questionados em reclamações e solicitações de seu interesse.

Responsável: Divina Márcia

Cargo: Superintendente

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [ouvidoria@saearaguari.com.br](mailto:ouvidoria@saearaguari.com.br)



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail [wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

Telefone: (61) 99902-5066 (WhatsApp)

Endereço: Av.Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 7- DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

#### Compete ao Diretor Administrativo e Financeiro

- Assessorar, elaborar o planejamento e administrar a execução orçamentária do SAE.
- Administrar e controlar a receita.
- Administrar os recursos humanos, materiais e financeiros da Autarquia.
- Efetuar aquisições e pagamentos dos compromissos.
- Exercer fiscalização na área de sua competência.
- Planejar, coordenar e controlar as atividades desenvolvidas pelos departamentos e setores subordinados à sua área, segundo as diretrizes da autarquia.
- Executar outras funções inerentes ao seu cargo, de acordo com seu superior imediato.

Responsável: Osmar Manoel de Souza

Cargo: Diretor Administrativo e Financeiro

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [admin.financeiro@sae-araguari.com.br](mailto:admin.financeiro@sae-araguari.com.br)

Telefone: (34) 99226-4068 (WhatsApp)

Endereço: Av.Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 8- DIRETORIA TÉCNICA E OPERACIONAL

#### Compete ao Diretoria Técnico Operacional:

- Assessorar, planejar, coordenar, controlar e administrar as atividades de distribuição de água tratada para todo o Município de Araguari, a extensão e manutenção de redes de água.
- Exercer o controle de perdas, hidrometria e pitometria.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -[wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

- Desenvolver e elaborar projetos de saneamento urbano, bem como as atividades desenvolvidas pelos departamentos e setores subordinados à sua área, segundo as diretrizes da Autarquia.
- Executar outras funções inerentes ao seu cargo, de acordo com seu superior imediato.
- Assessorar, planejar, coordenar, controlar e administrar as atividades de extensão e manutenção de redes de esgoto, e ainda as ações de saneamento urbano, por intermédio dos serviços de drenagem de córregos e canais, e a construção e a manutenção de galerias de águas pluviais e as atividades desenvolvidas pelos departamentos e setores subordinados à sua área, segundo as diretrizes da Autarquia.
- Executar outras funções inerentes ao seu cargo, de acordo com seu superior imediato.

Responsável: Sandra Cristina P. S.Montes

Cargo: Diretora Técnica Operacional

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [gerenciatecnica@sae-araguari.com.br](mailto:gerenciatecnica@sae-araguari.com.br)

Telefone: (34) 98841-9775 (WhatsApp)

Endereço: Av.Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 9- DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO E EXPANSÃO

#### Compete ao Diretor de Desenvolvimento e Expansão:

- Assessorar, planejar, coordenar e controlar as atividades desenvolvidas pelos departamentos e setores subordinados à sua área, segundo as diretrizes da Autarquia.
- Planejar e direcionar os planos de abastecimento e esgotamento sanitário municipal.
- Coordenar o cadastro da Autarquia.
- Coordenar os setores envolvidos nos loteamentos e empreendimentos.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -[wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

- Executar outras funções inerentes ao seu cargo, de acordo com seu superior imediato.

Responsável: Yara Teresinha C, Y, Noronha

Cargo: Diretora de Desenvolvimento e Expansão

Contato: (34) 3242-3579

e-mail: [projetos@sae-araguari.com.br](mailto:projetos@sae-araguari.com.br)

Telefone: (34) 98802-6184 ([WhatsApp](#))

Endereço: Av. Hugo Alessi, nº 50 – Industrial – CEP: 38.442-028

Horário de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00 horas

### 10- GERENTES DE DEPARTAMENTOS

- Dirigir, controlar, supervisionar, coordenar e orientar as atividades do Departamento e demais unidades subordinadas, segundo diretrizes superior.
- Coordenar e controlar o cumprimento às normas, rotinas e instruções emitidas e aprovadas pelas autoridades competentes.
- Exercer outras atribuições específicas fixadas em lei, decretos ou atos delegatórios.
- Executar outras funções inerentes ao seu cargo, de acordo com seu superior imediato.

### 11- CHEFE DE SETORES

- Dirigir, controlar, supervisionar, coordenar e orientar as atividades do Setor, segundo diretrizes de seu Departamento e Área.
- Coordenar e controlar o cumprimento das normas, rotinas e instruções emitidas e aprovadas pelas autoridades competentes.
- Executar outras funções inerentes ao seu cargo, de acordo com seu superior imediato.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -[wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

### 12- ASSESSORES

- Assessorar o superior imediato nos assuntos relativos à área de atuação, elaborando e propondo programas de trabalho, desenvolvendo atividades de planejamento, organização, avaliação, controle e orientação.
- Planejar, desenvolver e acompanhar treinamentos, palestras e eventos. Prestar assessoria, orientação e supervisão a outros profissionais em assuntos de sua área de atuação.
- Realizar atividades de consultoria interna, emitir pareceres, informações e outros documentos relativos à sua competência. Manter intercâmbio com outros profissionais, áreas e órgãos.
- Propor definição de diretrizes, bem como de coordenação e supervisão de ações, monitorando resultados e, fomentando políticas de interesse da Instituição. Relação de confiança com o diretor da respectiva pasta.
- Desenvolver atividades correlatas à área de atuação.





## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

### LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do [inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal](#).

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -[wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

peças com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

desligamento, necessariamente durante horário comercial. ([Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020](#))

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. ([Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020](#))

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. [\(Vide Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone OXX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -[wanice@sae-araguari.com.br](mailto:wanice@sae-araguari.com.br)

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º [\(Vide Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 10-A. [\(Vide Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

V - ciência ao usuário.

### CAPÍTULO IV

#### DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:





## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;



## **SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO**

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail [wanice@saearaguari.com.br](mailto:wanice@saearaguari.com.br)

- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

### **CAPÍTULO VI**

#### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e



## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO

Av. Hugo Alessi, 50 - B. Industrial - Cep 38.442.028 - Cx. P. 218 - Fone 0XX 34 3246-6697 R. 213 -  
CNPJ 16.829.475/0001-25 - Insc. Est. 035171341.00-06 - e-mail -wanice@sae-araguari.com.br

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

### CAPÍTULO VII

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

**MICHEL TEMER**