



SAAEI

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itápolis
Rua Odilon Negrão, 917 - Centro – Itápolis – SP – 14900-000
CNPJ – 44.490.662/0001-62 - I.E. – 375.088.751.115
Tel. (16) 3263 9494

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO - ATUALIZADA

Ouvidoria do Serviço de Água e Esgoto de Itápolis-SP

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria e as formas de acesso a tais serviços.

➤ SOBRE A OUVIDORIA

A *OUVIDORIA* é um canal de comunicação entre o cidadão e o SAAEI. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, e é regulamentada pela Lei Municipal nº 3.754, de 05/10/2021.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios, que serão encaminhados ao Setor competente pela informação, que responderá no prazo legal.

Segundo a *Lei Municipal*, as manifestações se classificam como:

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Autarquia;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Autarquia;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;



SAAEI

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itápolis

Rua Odilon Negrão, 917 - Centro – Itápolis – SP – 14900-000

CNPJ – 44.490.662/0001-62 - I.E. – 375.088.751.115

Tel. (16) 3263 9494

➤ MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- Pelos seguinte endereço eletrônico:

a) Pela Plataforma de Protocolo Digital do SAAEI (<https://saaeitapolis.1doc.com.br/atendimento>), conforme ilustração abaixo:

Central de Atendimento • Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itápolis-SP

Serviços

- Ofícios**
Consulte a autenticidade e andamento de Ofícios recebidos.
- Protocolos**
Abertura e Consulta de Requerimentos Administrativos.
- Ouvidoria**
Atendimento ao Cidadão: Ouvidoria
Envie sua demanda para o SAAEI

Transparência

Carta de Serviços

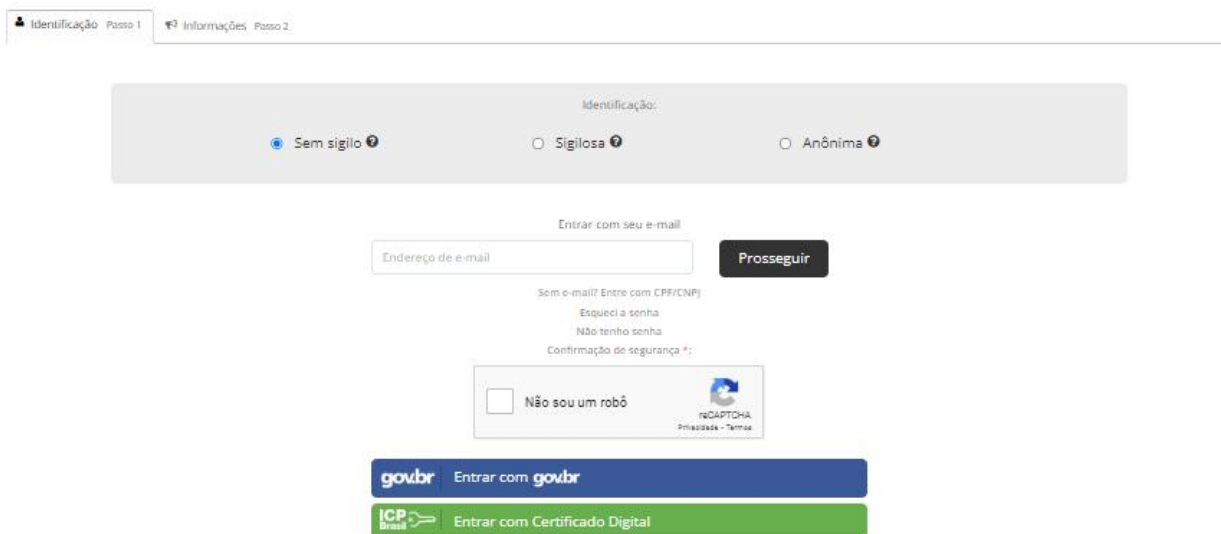
Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itápolis-SP
R. Odilon Negrão, 917 - Centro, Itápolis - SP, 14900-000
Fone: (16)3263-9494

- Por meio de atendimento presencial, junto ao SAAEI, localizado na Rua Odilon Negrão, nº 917, Centro. Neste caso, a manifestação será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;
- Atendimento por telefone, através do (16) 3263-9494 ou (16) 99605-0113.
- Por e-mail: ouvidoria.saaei@gmail.com

➤ DAS ETAPAS DE PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

DOS DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao realizar a manifestação no site pela primeira vez, o sistema exigirá que o cidadão informe os seguintes dados para realizar seu cadastro: E-mail ou CPF (também é possível realizar a solicitação com Certificado Digital ou Login Único do Governo Federal):



DA TRAMITAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO:

1. RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação e/ou solicitação de outras informações ao Usuário;
2. ENTREGA DE PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao Usuário, quando o usuário comparecer pessoalmente para registrar sua solicitação.
3. ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
4. ENVIO DA RESPOSTA da decisão da Autarquia ao cidadão ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
5. ARQUIVAMENTO, após conclusão das manifestações.



SAAEI

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itápolis
Rua Odilon Negrão, 917 - Centro - Itápolis - SP - 14900-000
CNPJ - 44.490.662/0001-62 - I.E. - 375.088.751.115
Tel. (16) 3263 9494

➤ DA RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES:

O prazo para resposta é de até 30 (trinta dias) contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento, o Ouvidor solicitará a complementação de informações, que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

➤ CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no link disponibilizado no site do SAAEI (<https://saaeitapolis.1doc.com.br/atendimento>), por ele poderá acompanhá-la, informando o CPF/e-mail e senha utilizados durante o registro da sua manifestação ou inserindo o “código de acesso externo”.



SAAEI

Busca por código



Acesso externo

Entrar Cadastro



Central de Atendimento • Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itápolis-SP

Se você realizou sua manifestação pessoalmente, por e-mail ou por telefone, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria pelo telefone (16) 3263-9494 ou aguardar o prazo para resposta.

➤ ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para obter informações sobre dados e arquivos de licitações, execução orçamentária e servidores, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link: <http://45.167.185.27:3000/>

Tal link também pode ser acessado pela página inicial do site do SAAEI (www.saaeitapolis.sp.gov.br), conforme ilustração a seguir:

BEM-VINDO AO PORTAL DE INFORMAÇÕES E SERVIÇOS DO SAAE DE ITÁPOLIS

O SAAE de Itápolis está disponibilizando a você cidadão, o seu portal eletrônico. Com ele, você poderá acessar de qualquer lugar e a qualquer hora um infinidade de serviços on-line, tudo isso na comodidade de seu computador, tablet ou smarphone.

Você poderá requerer e imprimir a 2ª via da conta de água, solicitar reparos e consertos diretamente através de um canal exclusivo, poderá tirar suas dúvidas, aprender sobre a qualidade da água que chega até à sua residência ou empresa.

Você ainda ficará informado sobre as notícias da nossa cidade, terá acesso ao Portal Transparência Pública onde ficará informado sobre como são investidos os subsídios, terá dicas importantes de como economizar a água e utilizá-la de forma consciente, enfim. Você terá tudo isso apenas com um clique! É o SAAE de Itápolis trabalhando com tecnologia para melhorar ainda mais a sua qualidade de vida.

| ÚLTIMAS NOTÍCIAS | SERVIÇOS ON-LINE |
|--|---|
| 06/04/2020 CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2019 EDITAL DE HOMOLOGAÇÃO FINAL – Nº 011/2020 | ❖ 2ª VIA DA CONTA DE ÁGUA ACESSE AQUI |
| 06/04/2020 CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2019 EDITAL DE CLASSIFICAÇÃO FINAL – Nº 010/2020 | ❖ HOLERITE ELETRÔNICO ACESSE AQUI |
| 27/03/2020 Concurso Público 01/2019 EDITAL DE CLASSIFICAÇÃO PRELIMINAR – Nº 009/2020 | ❖ ASSISTÊNCIA TÉCNICA - ABERTURA DE CHAMADOS ACESSE AQUI |
| | ❖ PORTAL TRANSPARÊNCIA - INFORMAÇÕES ACESSE AQUI |



SAAEI

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itápolis

Rua Odilon Negrão, 917 - Centro – Itápolis – SP – 14900-000

CNPJ – 44.490.662/0001-62 - I.E. – 375.088.751.115

Tel. (16) 3263 9494

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº12.527/2011.

EM CASO DE DÚVIDAS, ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (16) 3263-9494

Whatsapp: (16) 99605-0113

E-mail: ouvidoria.saaei@gmail.com