



OUVIDORIA E CONTROLE SOCIAL

Controle Social

- É o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações e participações em apoio aos processos decisórios da ARES-PCJ.
- As formas e mecanismos de controle social adotados pela Agência Reguladora PCJ são:
 - Conselho de Regulação e Controle Social (em cada município)
 - Consulta Pública
 - Audiência Pública

Ouvidoria - Protocolo de Intenções

- Ouvidoria é o órgão responsável pelo relacionamento entre a Agência Reguladora PCJ e os usuários, prestadores dos serviços de saneamento básico e a comunidade

ARESP CJ

Objetivo

- Receber as demandas dos usuários quando não atendidas satisfatoriamente pelo prestador



- Buscar as providências para o caso específico, mas também/principalmente mudar processo

Importante

- A Ouvidoria da ARES-PCJ não substitui – e não tem a pretensão de substituir – o atendimento do prestador de serviços
- É condição, portanto, para o registro de reclamação na ARES-PCJ, que o usuário já tenha buscado a solução para aquele problema junto ao prestador
- Esse controle é feito por meio do PROTOCOLO DE ATENDIMENTO
- Por isso é norma que toda demanda atendida seja registrada

Como funciona

- PRESTADORES: buscar junto ao setor envolvido o esclarecimento do caso e encaminhar a resposta
- ARES-PCJ: avaliação da resposta e orientação para mudança ou manutenção de procedimento
- Fundamental: cooperação de todos os setores dentro do prestador na investigação/apuração do fato, busca da resposta, contato com o usuário, avaliação de processos...

Alterações normativas

Demandas surgem do dia a dia

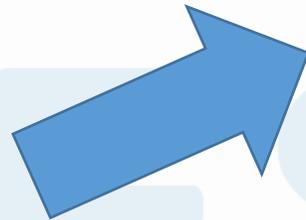
Princípios:

Transparência

Regras claras

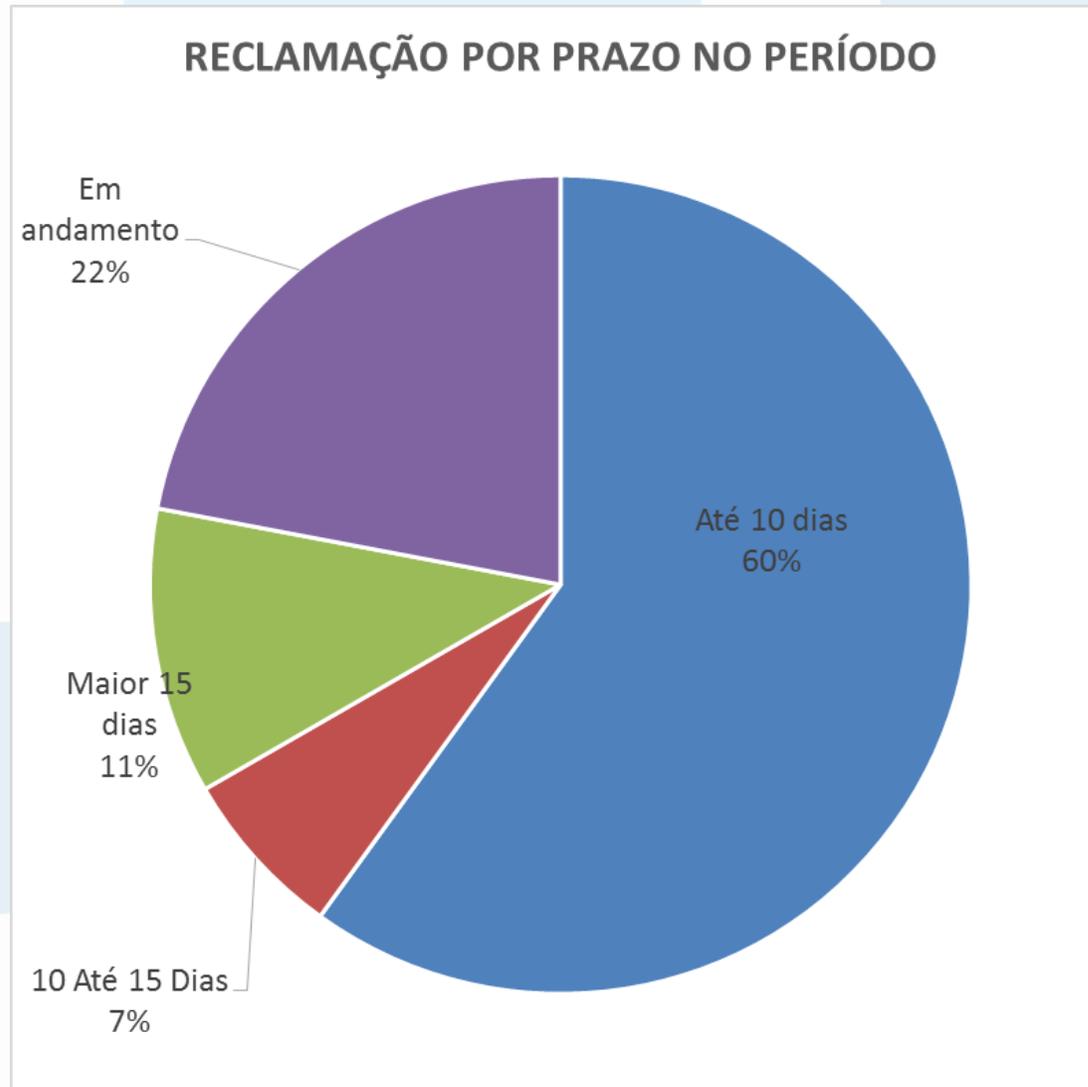
Relação equilibrada entre prestador e usuário

Cordialidade (criar soluções e não dificuldades)

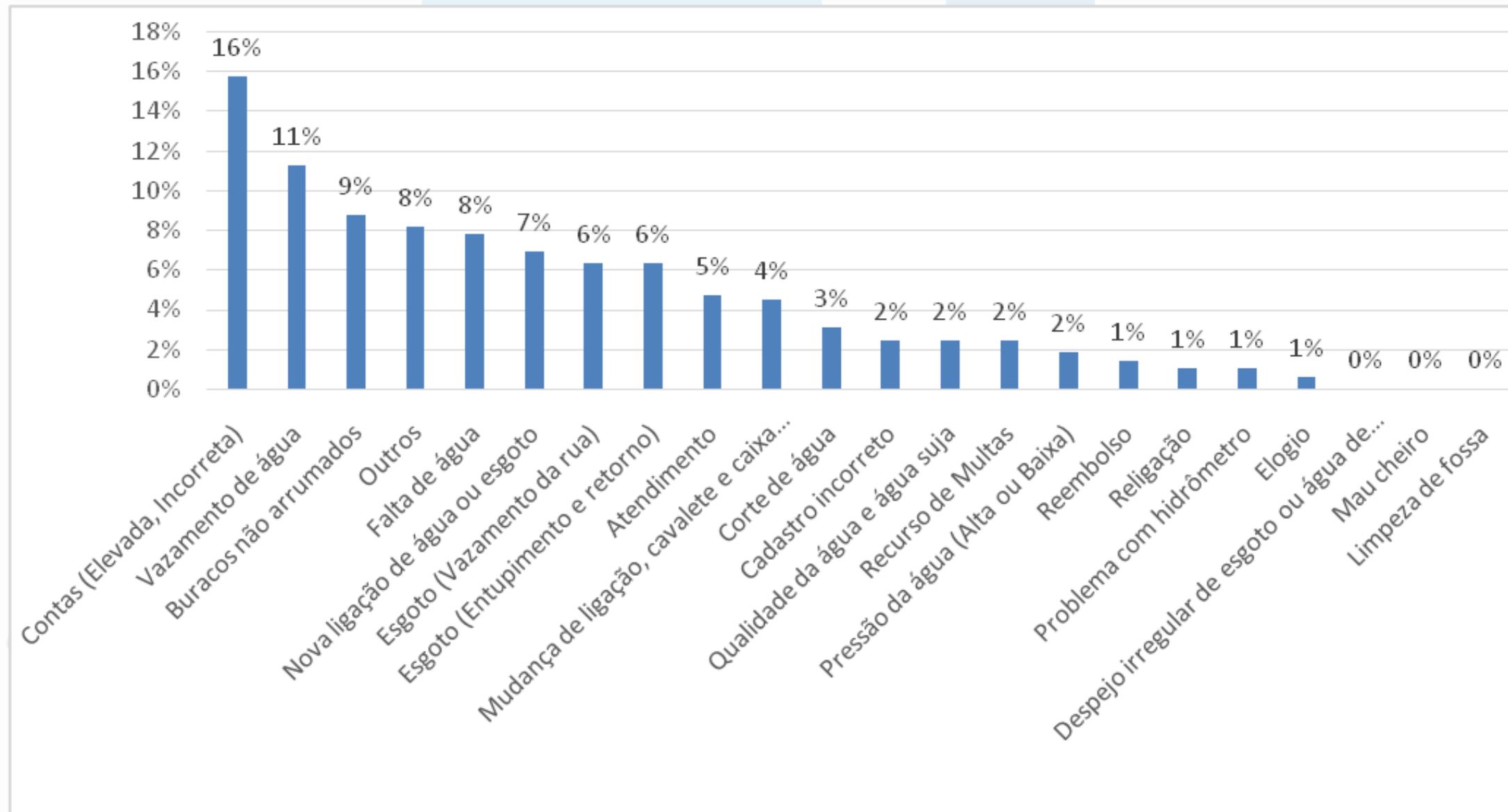


- Aviso de corte
- Aviso de troca do hidrômetro
- Conta em nome do usuário
- Débitos pretéritos
- Intervalo emissão faturas
- Troca compulsória do padrão
- Sem serviço = sem fatura

Solicitações 2018



Solicitações por assunto



OBRIGADO!

Iuri Domarco Botão
ouvidoria@arespcj.com.br
0800 77 11445

ARES PCJ