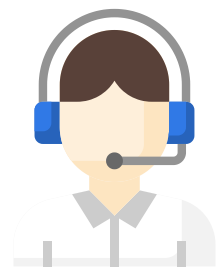


Ouvidoria da ARIS

Qual seu papel?



A Ouvidoria da ARIS realiza a **intermediação** nas divergências entre **usuário** e **prestador** nos serviços relacionados ao saneamento.

Registra e encaminha **manifestações** após o não atendimento do prestador de serviços, exigindo uma solução e decide em segunda instância sobre pendências entre prestador e usuário.

Esse canal é um meio de comunicação **diferente** do atendimento do prestador.

Isso significa que **as solicitações de serviço devem ser feitas diretamente ao prestador (CAJ)**, ex. pedido de ligação, religação, questões relacionadas a faturas. Portanto, não é adequado para urgências.

A ARIS somente recebe reclamações que já foram submetidas a pedido antecipado ao prestador (exigir protocolo de atendimento).

Quando o usuário entender que a resposta do prestador ou o serviço não estão de acordo, pode registrar reclamação na Ouvidoria da ARIS com objetivo de analisar se o prestador está cumprindo corretamente as regras.

Manifestações

são reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Pedido prévio ao prestador

com protocolo de atendimento.

Solicitações de serviço

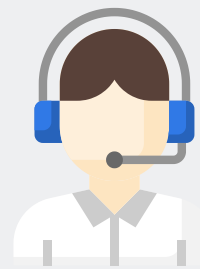
religação e faturas por exemplo, devem ser feitas diretamente ao prestador (CAJ).

Análise das manifestações

com base na Resolução Normativa nº 19/2019 da ARIS, normativas internas do prestador e demais legislações.

Ouvidoria da ARIS

Informações necessárias



Para efetuar uma manifestação na ARIS, o usuário deve:

- I) Ter um protocolo de atendimento com o prestador (CAJ);
- II) Ter uma resposta do seu pedido e não concordar com ela;
- III) Ter feito o pedido e não recebido nenhuma resposta, ou não ter recebido o atendimento depois do prazo estabelecido para aquele serviço;
- IV) Matrícula da unidade consumidora.

As denúncias de ilegalidade podem ser formalizadas de maneira anônima.



Fluxograma de Atividades da Ouvidoria

Prazo total do processo previamente definido



Cliente Cidadão



Ouvidor



Área Responsável



Ouvidoria da ARIS

Como registrar manifestação



O usuário pode registrar manifestação, preferencialmente, por meio digital no site da agência:



www.aris.sc.gov.br -> **Ouvidoria** (<https://www.aris.sc.gov.br/pagina/view/18>).

ou por telefone: **0800 648 9191**



As manifestações são virtuais e permitem o acompanhamento da tramitação (andamento), com o protocolo da ARIS tanto no site, como pelo e-mail fornecido no momento do registro.

O que acontece depois do registro?

Sendo o assunto de competência da Ouvidoria da ARIS, a manifestação é encaminhada ao prestador ou para área responsável para informações e providências sobre a demanda.

O prestador apresenta um parecer em até 15 dias, que será apreciado pelo Ouvidor da Agência.

Podem ser solicitadas informações adicionais, ou, se for o caso, será emitida a Decisão de Ouvidoria.

