

RESOLUÇÃO N° (...)

Aprova o modelo padrão da Carta de Serviços ao Usuário.

O PRESIDENTE DO (...) Faço saber que a Assembleia Geral aprova e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Considerando que a compete ao ente regulador garantir o cumprimento das condições dos serviços em relação a cada município consorciado, salientando-se que é obrigação do prestador, nos termos do art. 7º, **caput** da Lei Federal nº 13.460/17, divulgar a “Carta de Serviços ao Usuário”, fica aprovado, conforme anexo, o modelo padrão da Carta de Serviços ao Usuário a ser utilizado pelos prestadores de serviços de saneamento regulados pelo (...).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**CARTA DE
SERVIÇOS DO
(COLOCAR O
NOME DO
PRESTADOR) DE
(COLOCAR O
MUNICÍPIO)**

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para dar comodidade e agilidade ao processo de atendimento ao cliente, o SAAE disponibiliza os seguintes canais de contato:

• **Atendimento Telefônico:**

Por este canal, é possível solicitar alguns serviços, entre eles os de **(colocar os serviços)**, bem como consultar o andamento das ordens de serviços, reclamar, perguntar e elogiar.

O telefone é o **(colocar)**.

As reclamações e manifestações dos usuários feitas por telefone serão processadas e respondidas da seguinte forma: **(colocar)**.

• **Atendimento Presencial:**

É o canal de atendimento responsável por recepcionar pessoalmente as demandas dos usuários, bem como esclarecer dúvidas, protocolar solicitações, consultar o andamento das ordens de serviços e prestar informações relativas aos serviços executados pelo SAAE.

Nosso escritório funciona na **(colocar endereço)**, e funciona de segunda a sexta, no horário das **(...)h às (...)h**.

No atendimento presencial, o tempo máximo de espera será de até **(...)** minutos, tendo preferência no atendimento as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

As reclamações e manifestações dos usuários feitas presencialmente serão processadas e respondidas da seguinte forma: **(colocar)**.

- **Atendimento Virtual:**

O usuário pode solicitar alguns serviços, entre eles os de (colocar os serviços), bem como consultar o andamento das ordens de serviços, reclamar, perguntar e elogiar de forma totalmente confortável e confiável.

O nosso **site** é o (...), e o **e-mail** de atendimento ao usuário é o (...).

As reclamações e manifestações dos usuários feitas por **e-mail** serão processadas e respondidas da seguinte forma: (colocar).

E QUAIS SÃO OS NOSSOS SERVIÇOS?

Aqui, o prestador deverá colocar cada um dos serviços oferecidos e os requisitos e demais informações; não há como estabelecer um padrão total de texto pois os serviços, requisitos e demais informações podem variar conforme cada prestador e seu respectivo regulamento.

A título de exemplo, segue abaixo um tipo de serviço e suas especificações.

Aferição de Hidrômetro

O que é: é o processo de conferência do sistema do hidrômetro, para verificação de erro de indicação/medição em relação aos limites estabelecidos pelos órgãos competentes.

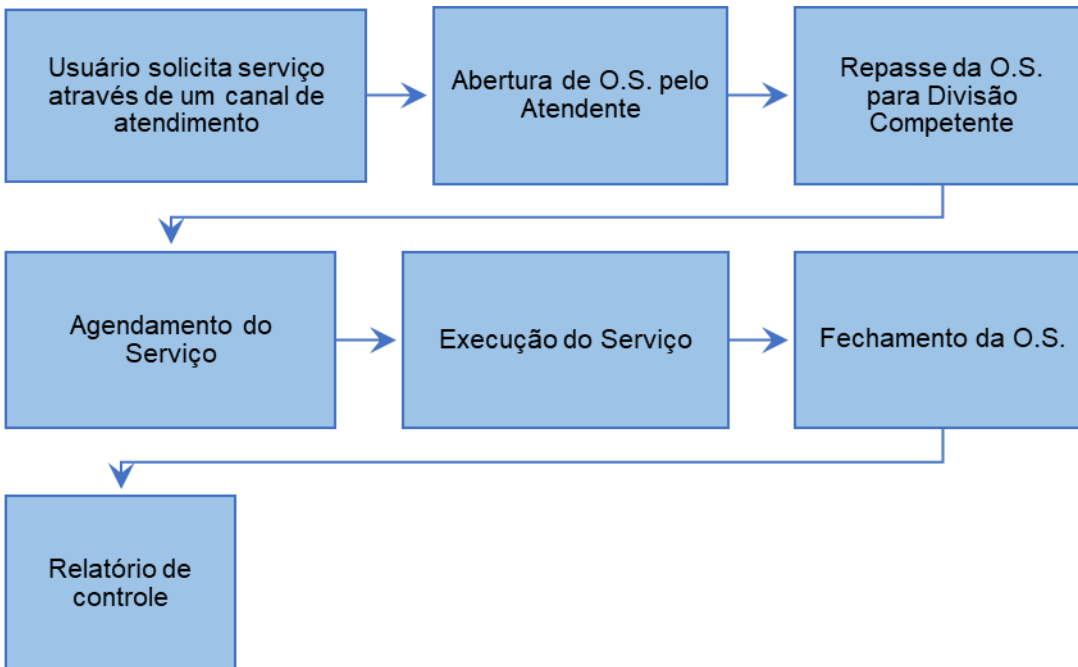
Como solicitar: através de um dos canais de atendimento (telefone, **e-mail** ou presencial), para a emissão de ordem de serviço.

Documentos necessários: fatura de água, ou endereço e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: 5 dias úteis.

Valor: o serviço gera cobrança de acordo com a tabela de preços.

Como é realizado:



E LEMBRE-SE, SEMPRE:

O cidadão pode contar sempre com todos os canais de comunicação para denúncias, manifestações, sugestões e elogios e pode também entrar em contato com:

1 – Ouvidoria, pelos seguintes meios: (colocar)

2 - (colocar a entidade reguladora), pelos seguintes meios: (colocar)