

Resolução nº 02, de 10 de maio de 2018.

**Estabelece as condições gerais para o funcionamento da
Ouvidoria da Agência de Saneamento Básico do Município
de Resende - SANEAR.**

O Diretor Presidente da Agência de Saneamento Básico do Município de Resende - SANEAR, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Nº 3324 de 01 de dezembro de 2018, resolve:

Art. 1º A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela SANEAR, definidos na Lei nº 33324/17 .

As comunicações feitas a este órgão serão assim classificadas:

I – Atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente feito pelo Gerente de Ouvidoria;

II – Processo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer às Diretorias da SANEAR, à Concessionária ou a terceiros.

Art. 2º Esta Resolução estabelece objetivos e responsabilidades, bem como disciplina a abertura do processo de Ouvidoria na Agência de Saneamento Básico do Município de Resende - SANEAR

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria da SANEAR:

I - Garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;

II - Garantir o direito de manifestação a todos os envolvidos nos processos;

III - Mediar conflitos com clareza e justiça;

IV - Atuar na prevenção de conflitos, identificando e propondo medidas ao Poder Público concedente e à SANEAR;

V – Contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade dos serviços;

VI – Elaborar relatórios periódicos de atuação ao Presidente da SANEAR;

VII – Atuar com autonomia e independência;

Art. 4º São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela SANEAR:

I – Os usuários dos serviços;

II – O Poder Público concedente;

III – Os prestadores dos serviços;

IV – Terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor;

Art. 5º O Processo de Ouvidoria poderá ser classificado como:

I – Reclamação;

II – Crítica;

III – Sugestão.

IV - Denúncia

Art. 6º O Processo de Ouvidoria será registrado mediante solicitação do usuário de serviço regulado pela SANEAR, por via telefônica, presencialmente ou por e-mail, após avaliação da Gerência de Ouvidoria;

§ 1º Nos casos de reclamações sobre serviços prestados pela Concessionária, o usuário deverá inicialmente fazer o registro da reclamação, na Concessionária e exigir um nº de Protocolo de atendimento, que deverá ser informado no momento de sua solicitação à Ouvidoria da SANEAR .

Art. 7º Após aberto o Processo de Ouvidoria, o Gerente de Ouvidoria da SANEAR encaminhará o Processo a Diretoria de Regulação e Fiscalização, que deverá notificar a prestadora de serviço, para sua manifestação, no prazo máximo de 10(dez) dias. Após a análise, deverá solicitar parecer da Diretoria responsável, emitir um relatório conclusivo ao usuário, de acordo com o fluxograma apresentado no Anexo 2 desta Resolução.

§ 1º Em caso de descumprimento dos prazos por parte da empresa concessionária, a Ouvidoria deverá dar ciência à Diretoria de Regulação e Fiscalização para tomada de providências.

§ 2º Ficam suspensos os prazos quando houver solicitação a órgãos alheios aos serviços regulados pela SANEAR.

Art. 8º Após aberto o Processo de Ouvidoria, esta Agência tem o prazo de até 30 dias, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário. Caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo por mais 30 dias.

Art. 9º As solicitações de Ouvidoria serão encerradas, com manifestação conclusiva, quando:

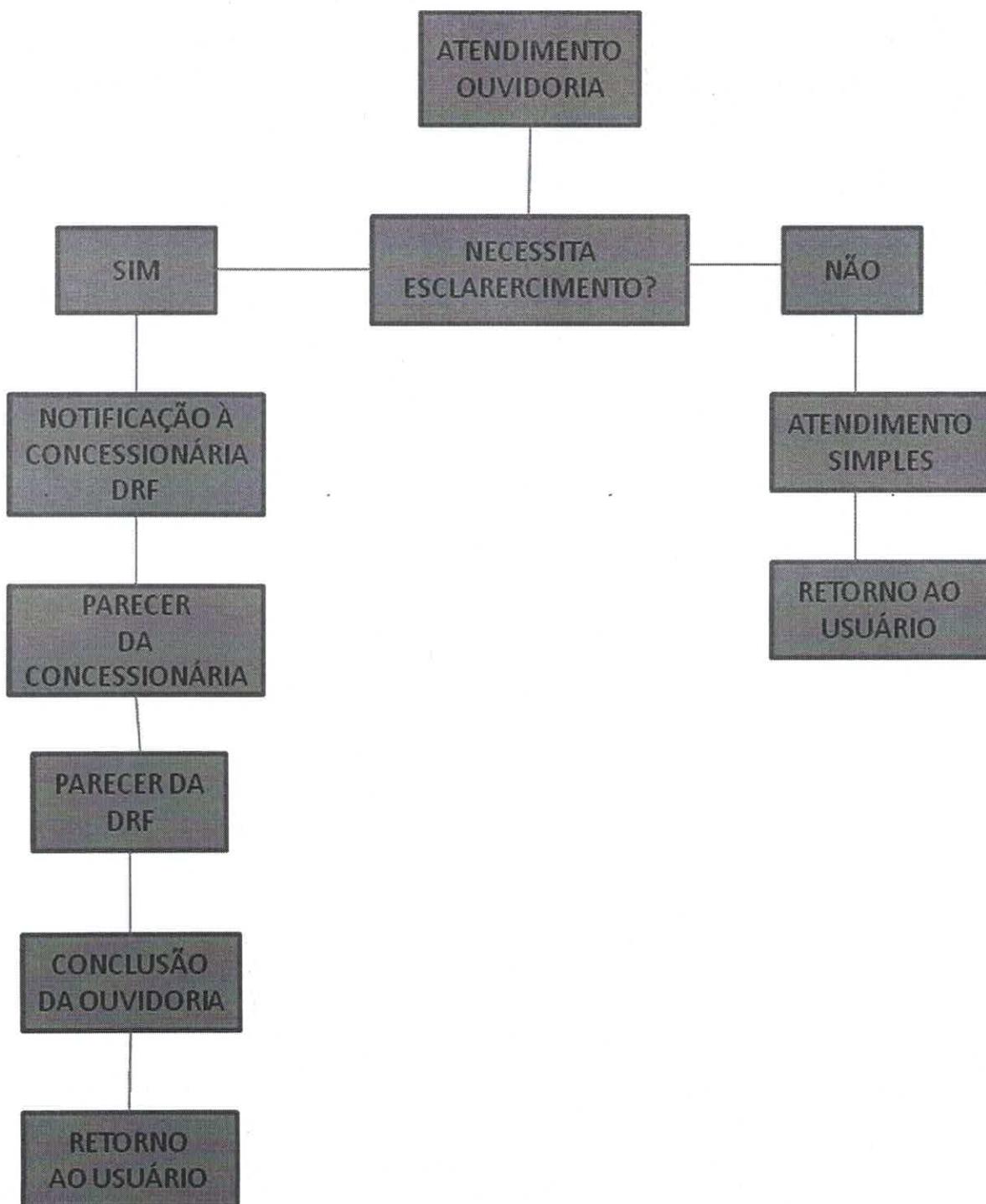
- I. Houver resposta conclusiva ao usuário;
- II. Após três tentativas de contato, o usuário não for localizado;
- III. O solicitante não atender, no prazo estipulado pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

Art. 10 A Ouvidoria da SANEAR, elaborará relatório estatístico contendo tipos de solicitação, período e avaliação qualitativa dos resultados, bem como oferecerá sugestões que visem melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Art. 11 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Resende, RJ, 10 de maio de 2018.

José Renato Bruno Carvalho
Presidente



*** DRF - Diretoria de Regulação e Fiscalização da SANEAR**

-TOTAL DOS PROVENTOS INTEGRAIS.....R\$ 1.769,27
A presente fixação de proventos deverá ser revista em seus valores na mesma proporção dos aumentos concedidos aos servidores em atividade. Caso necessário, fica assegurado a complementação ao Salário Mínimo Nacional.

Luis Flávio de Albuquerque
Diretor Superintendente de Benefícios
RESENPREVI

Antônio Geraldo Dias Peixoto
Presidente do RESENPREVI

PORTARIA Nº 097 DE 21 DE MAIO DE 2018.

O Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Resende – RESENPREVI, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto nº 6659 de 01 de Abril de 2013 e considerando o disposto no Artigo 17, I da Lei Municipal nº 2325/2001 e suas posteriores alterações legais e tendo em vista o que consta no Processo nº 399/RESENPREVI/2018, de 11 de maio de 2018.

RESOLVE:

Art. 1º - Tornar sem efeito, a Portaria nº 1910, de 25 de novembro de 2008, que concede pensão ao beneficiário **RONALDO PEREIRA DA SILVA**, a partir de 10/04/2018, face ao seu falecimento.
Art. 2º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

ANTÔNIO GERALDO DIAS PEIXOTO
Presidente do RESENPREVI

PORTARIA Nº 098, DE 21 DE MAIO DE 2018.

O Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Resende – RESENPREVI, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto nº 6659 de 01 de Abril de 2013 e considerando o disposto no Artigo 40, §7º, I da CRFB/88 e artigo 3º da Emenda Constitucional nº 47/2005, c/c Art. 21, II, “a” da Lei Municipal nº 2325, de 31 de Dezembro de 2001, e suas posteriores alterações legais e tendo em vista o que consta no Processo nº 387/RESENPREVI/2018, de 09 de maio de 2018.

RESOLVE:

Art. 1º - Conceder, a partir de 18 de abril de 2018, pensão aos beneficiários do ex-servidor Daniel de Lima Teixeira, matrícula nº 3981, falecido em 18/04/2018, aposentado em 30/06/2017, conforme Portaria nº 055/2017 no cargo de Operador de Máquinas Pesadas, nível 5-G, do Quadro Permanente da Prefeitura Municipal de Resende, a saber:

VALÉRIA MATIAS TEIXEIRA , esposa, nascida em 30/01/1976, Pensão Vitalícia.....	25%
VITÓRIA KHEREN MATIAS TEIXEIRA , filha, nascida em 03/08/1999, Pensão Temporária até 03/08/2020.....	25%
DEBORAH ELLEN MATIAS TEIXEIRA , filha, nascida em 29/05/2001, Pensão Temporária até 29/05/2022.....	25%
EMANUEL ISAAC MATIAS TEIXEIRA , filho, nascido em 21/09/2007, Pensão Temporária até 21/09/2028.....	25%

Vencimento atribuído ao cargo de Operador de Máquinas Pesadas, nível 5-G (Lei nº 2732/2009), conforme tabela em vigor.....R\$ 1.250,64-
Adicional por tempo de serviço (22,5%), referente a quinze Anuênios (Art. 172 da Lei Municipal nº 2319/2001 e 2335/2002).....R\$ 281,39

-Adicional por tempo de serviço (15%), referente a cinco Triênios (Art. 19 da Lei Municipal nº 1631/1989).....R\$ 187,60

-TOTAL DOS PROVENTOS INTEGRAIS.....R\$ 1.719,63

Art. 2º - Fixar os proventos de pensão por morte no valor de R\$ 1.719,63 (Hum mil, setecentos e noventa e seis reais e sessenta e três centavos).

Art. 3º - Fica assegurado a complementação ao Salário Mínimo Nacional.

Art. 4º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

ANTÔNIO GERALDO DIAS PEIXOTO
Presidente do RESENPREVI

PORTARIA Nº 099 DE 21 DE MAIO DE 2018.

O Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Resende – RESENPREVI, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto nº 6659 de 01 de Abril de 2013 e considerando o disposto no Artigo 17, I da Lei Municipal nº 2325/2001 e suas posteriores alterações legais e tendo em vista o que consta no Processo nº 415/RESENPREVI/2018, de 16 de maio de 2018.

RESOLVE:

Art. 1º - Tornar sem efeito, a Portaria nº 004, de 03 de Janeiro de 2011, que concede aposentadoria para a ex-servidora **MARIZE CARVALHO ALMEIDA LIMA**, a partir de 11/05/2018, face ao seu falecimento.

Art. 2º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

ANTÔNIO GERALDO DIAS PEIXOTO
Presidente do RESENPREVI



SANEAR

AGÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE RESENDE

PORTARIA Nº 014/2018

O Presidente da Agência de Saneamento Básico do Município de Resende - SANEAR, no uso de suas atribuições, que lhe são conferidas pela Lei Municipal nº 3324 de 01 de dezembro de 2017,

RESOLVE:

Art. 1º. Conceder, prorrogação de prazo de 30 (trinta) dias, para Comissão de Levantamento e Avaliação dos Bens Inservíveis, para conclusão dos trabalhos relacionados ao processo nº 034/2018, conforme Portaria nº 013/2018.

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

Art. 3º. Revogam-se as disposições em contrário.

Resende, 22 de maio de 2018.

José Renato Bruno Carvalho
Presidente

RESOLUÇÃO Nº 02, DE 10 DE MAIO DE 2018.

Estabelece as condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência de Saneamento Básico do Município de Resende - SANEAR.

O Diretor Presidente da Agência de Saneamento Básico do Município de Resende - SANEAR, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Nº 3324 de 01 de dezembro de 2017, resolve:

Art. 1º A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela SANEAR, definidos na Lei nº 3324/17.

Os procedimentos de Ouvidoria serão assim classificadas:

I – Atendimento Simples, quando o esclarecimento for prontamente feito pelo Assessor de Ouvidoria;

II – Processo Administrativo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer às Diretorias da SANEAR, à Concessionária ou a terceiros.

Art. 2º Esta Resolução estabelece objetivos e responsabilidades, bem como disciplina a abertura do processo de Ouvidoria na Agência de Saneamento Básico do Município de Resende - SANEAR

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria da SANEAR:

I - Garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;

II - Garantir o direito de manifestação a todos os envolvidos nos processos;

III - Mediar conflitos com clareza e justiça;

IV - Atuar na prevenção de conflitos, identificando e propondo medidas ao Poder Público concedente e à SANEAR;

V – Contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade dos serviços;

VI – Elaborar relatórios periódicos de atuação ao Presidente da SANEAR;

VII – Atuar com autonomia e independência;

Art. 4º São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela SANEAR:

I – Os usuários dos serviços;

II – O Poder Público concedente;

III – Os prestadores dos serviços;

IV – Terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor;

Art. 5º As comunicações recebidas dos usuários serão classificadas como:

I – Reclamação;

II – Crítica;

III – Sugestão.

IV – Denúncia

Art. 6º As comunicações recebidas serão registradas mediante solicitação do usuário de serviço regulado pela SANEAR, por via telefônica, presencialmente ou por e-mail, após avaliação da Assessoria de Ouvidoria, ;

§ 1º Nos casos de reclamações sobre serviços prestados pela Concessionária, o usuário deverá inicialmente fazer o registro da reclamação, na Concessionária e exigir um nº de Protocolo de atendimento, que deverá ser informado no momento de sua solicitação à Ouvidoria da SANEAR

§ 2º Toda solicitação registrada na Ouvidoria da SANEAR, gerará um nº de protocolo, que será informado ao usuário, para o acompanhamento da solicitação apresentada.

Art. 7º Após aberto o Processo Administrativo de Ouvidoria, o Assessor de Ouvidoria da SANEAR encaminhará o Processo à Diretoria de Regulação e Fiscalização, que deverá adotar as

medidas necessárias, e dar retorno a Ouvidoria, no prazo máximo de 10(dez) dias.

§ 1º A Ouvidoria deverá emitir um relatório conclusivo ao usuário, de acordo com o fluxograma apresentado no Anexo 2 desta Resolução.

§ 2º Ficam suspensos os prazos quando houver solicitação a órgãos alheios aos serviços regulados pela SANEAR.

Art. 8º Após aberto o Processo de Ouvidoria, esta Agência tem o prazo de até 30 dias, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário. Caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo por mais 30 dias.

Art. 9º As solicitações de Ouvidoria serão encerradas, com manifestação conclusiva, quando:

- I. Houver resposta conclusiva ao usuário;
- II. Após três tentativas de contato, o usuário não for localizado;
- III. O solicitante não atender, no prazo estipulado pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

Art. 10 A Ouvidoria da SANEAR, elaborará relatório estatístico contendo tipos de solicitação, período e avaliação qualitativa dos resultados, bem como oferecerá sugestões que visem melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Art. 11 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.
Resende, RJ, 10 de maio de 2018.

José Renato Bruno Carvalho
Presidente

ANEXO 1
MODELO DO FORMULÁRIO DE ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

FORMULÁRIO DE OUVIDORIA

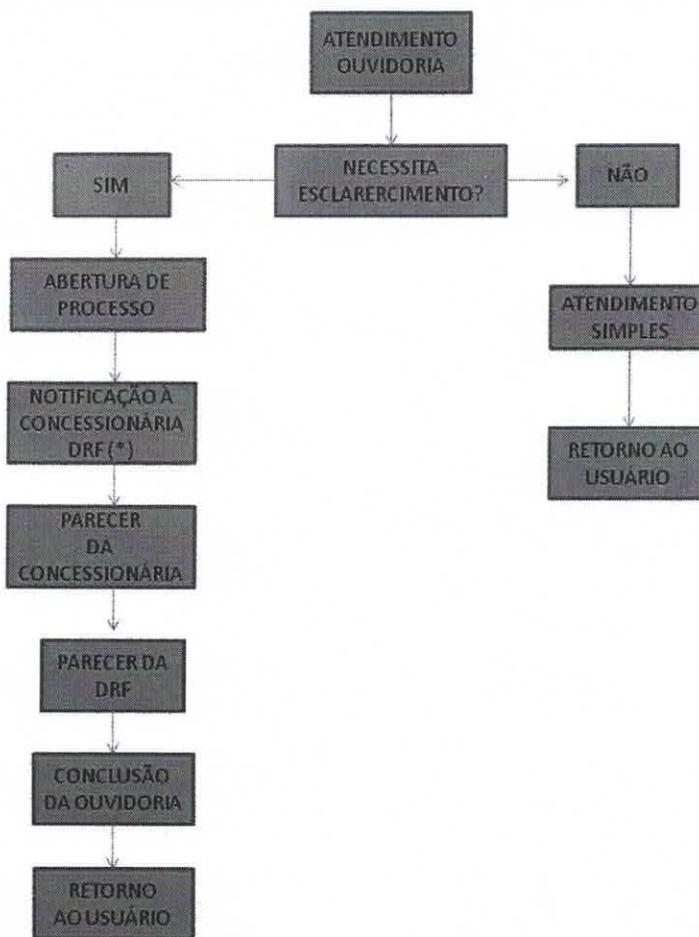
OUVIDORIA n°	2018	Data:
Nome do Proprietário:		
Endereço:		
Nº do Protocolo na CAAN:		Nº da Ligação:
Nome do Reclamante:		
Fone:		Email:
Reclamação	Critica	Sugestão
		Denúncia
		Outros

IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA:

Valor da Fatura	Erro de Leitura	Falta de água
Troca de Hidrômetro	Vazamento na Rede	Qualidade da água
Corte Indevido	Religação /Supressão	Conserto de ramal
Outros		

Ocorrência
Ouvidoria
Prestadora de Serviço
Parecer da fiscalização
Ouvidoria

ANEXO 2 FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE OUVIDORIA



(*) DRF – Diretoria de Regulação e Fiscalização