

OUVIDORIA



O que é?

A Ouvidoria do Orcispar é responsável por acolher, processar e mediar conflitos e insatisfações dos usuários dos serviços de saneamento. Seu papel é fundamental para garantir uma comunicação eficiente entre os usuários e os prestadores de serviços, buscando resolver problemas e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

O que fazemos?

A Resolução CRF nº 04 de 2023 (NR - Alterada pela Resolução 41/2026) estabelece os procedimentos, funções e prazos da Ouvidoria do Orcispar, visando aprimorar a comunicação entre usuários e prestadores de serviços de saneamento. Entre suas principais diretrizes, destacam-se:

- **Acolhimento de Manifestações:** A Ouvidoria é o canal para registrar e processar insatisfações, podendo iniciar mediações, mesmo sem solicitação prévia do prestador.
- **Funções da Ouvidoria:** Inclui mediar conflitos, registrar reclamações e sugestões, e elaborar relatórios periódicos sobre a atuação da Ouvidoria.
- **Prazos:** O Orcispar tem até 30 dias para concluir procedimentos de Ouvidoria, com possibilidade de prorrogação. Os prestadores têm prazos definidos para responder a demandas específicas.
- **Classificação das Comunicações:** As manifestações podem ser atendimentos imediatos ou procedimentos formais, dependendo da complexidade da questão.
- **Encerramento de Procedimentos:** Os procedimentos são arquivados quando há resposta definitiva ao requerente ou em casos de não localizações após tentativas de contato.

A resolução visa garantir um atendimento transparente e eficiente, promovendo a qualidade dos serviços de saneamento.

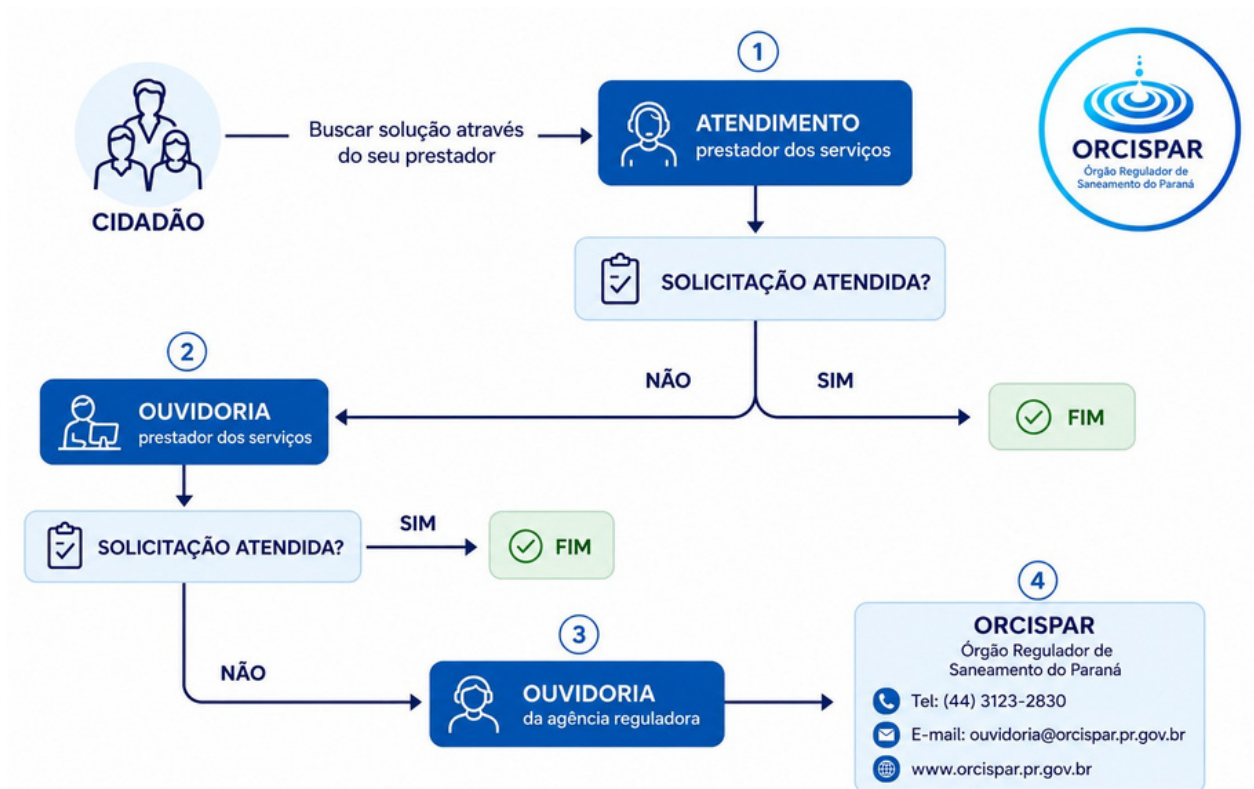


Figura 1 - Fluxo de processo da Ouvidoria

Fonte: Imagem gerada por inteligência artificial

Quem pode se manifestar?

- **Usuários dos Serviços:** Qualquer pessoa que utilize os serviços de saneamento básico nos municípios regulados.
- **Prestadores de Serviços:** Empresas ou entidades que fornecem serviços de saneamento.
- **Titulares dos Serviços:** Órgãos ou entidades responsáveis pela gestão dos serviços de saneamento.
- **Terceiros Interessados:** Inclui órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Requisitos necessários

Para registrar uma reclamação, o usuário deve seguir os seguintes passos:

Obtenção do Número de Protocolo:

Antes de fazer a reclamação na Ouvidoria, o usuário deve entrar em contato com o prestador de serviços de saneamento de seu município e anotar o número do protocolo de atendimento.

Registro da Reclamação:

A manifestação é registrada na Ouvidoria, que a encaminha ao prestador de serviços responsável. O prestador deve responder à solicitação para solucionar a demanda.

Acompanhamento da Reclamação:

O usuário pode acompanhar o andamento da reclamação através do protocolo digital fornecido no momento do registro.

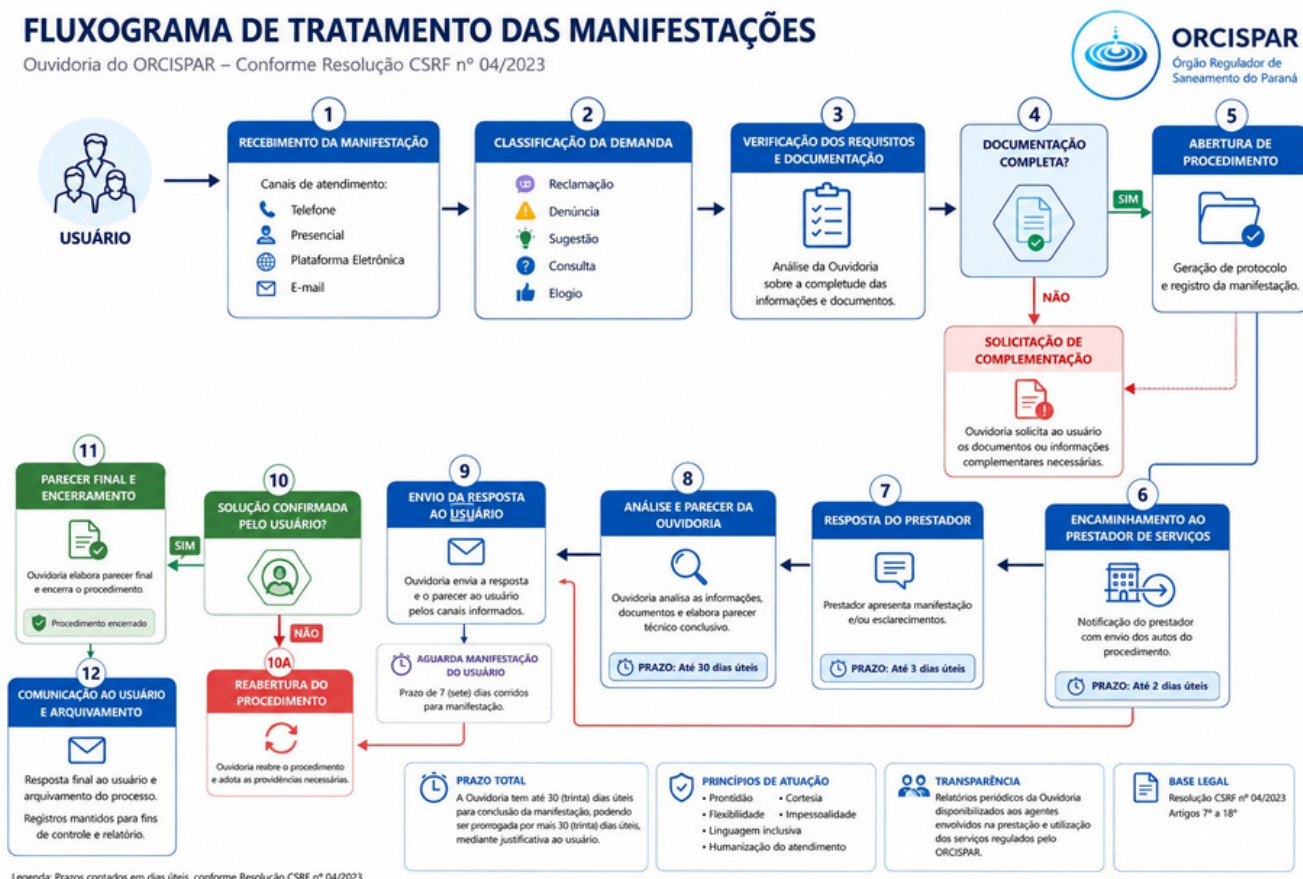


Figura 2 - Fluxo tratamento das manifestações

Fonte: Imagem gerada por inteligência artificial

Canais de contato

Os usuários podem registrar suas solicitações e reclamações através das seguintes opções:

1. Site eletrônico:

Acesse: www.orcisp.par.gov.br

2. Correio eletrônico:

Envie para: ouvidoria@orcisp.par.gov.br

3. Telefone:

Ligue ou mande um Whatsapp para: **(44) 3123-2830**

4. Atendimento Presencial:

Visite a Ouvidoria na seguinte localização:

Endereço: Avenida Colombo, 6460, Zona 07, Maringá - PR

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Prioridade no Atendimento

Terão prioridade no atendimento as seguintes pessoas:

- Pessoas com 60 anos ou mais
- Pessoas com deficiência
- Gestantes e lactantes
- Pessoas com crianças de colo
- Autistas
- Pessoas com doenças graves e emergências médicas