

## PROJETO DE LEI N° 413/2013

**ESTABELECE NORMAS GERAIS DE ATENDIMENTO DO SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta:

Art. 1º - Esta Lei fixa normas gerais sobre os serviços de atendimento do Saae - Serviço Autônomo de Água e Esgoto;

Parágrafo único: Para os fins desta Lei, compreende-se por serviço de atendimento por meio telefônico, e-mail e pessoal, que tenham como objetivo resolver as demandas como solicitação, informação, dúvida, reclamação, suspensão, cancelamento e outros serviços.

Art. 2º - No atendimento feito por telefone, o Saae garantirá ao munícipe, no primeiro menu eletrônico, a opção de contato com o atendente;

Art. 3º - O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo Saae, em caráter preferencial;

Art. 4º - O número do Saae constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao munícipe, bem como na página eletrônica na INTERNET.

Art. 5º - O Saae obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 6º - Ressalvados os casos de ligações ou cancelamento de serviços, o Saae garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

Art. 7º - Será permitido o acompanhamento pelo munícipe de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º - Para fins do disposto no **caput**, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º - O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao munícipe e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do munícipe.

§ 3º - É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o Saae, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o munícipe poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º - O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do munícipe e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 8º - O munícipe terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 9º - Os serviços e informações solicitadas pelo munícipe serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º - O munícipe será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º - A resposta do Saae será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do munícipe.

§ 3º - Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o Saae indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

§ 4º - Os serviços de ligações de água e esgoto deverão ser realizados no prazo máximo de 15 dias.

Art. 10 - O Saae receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo munícipe.

§ 1º - Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do munícipe, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 2º - O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do munícipe.

Art. 11 - Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de regulamentações, desde que mais benéficos para o munícipe.

Art. 12 - As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta de verba orçamentária própria.

Art. 13 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

S/S., 18 de outubro de 2013.

**FRANCISCO FRANÇA DA SILVA**

**VEREADOR**

## **Justificativa**

A morosidade no atendimento aos pedidos formulados por cidadãos em face do Município fere o princípio constitucional da eficiência previsto no artigo 37 da Constituição Federal.

O objetivo deste projeto é dar celeridade nas respostas aos pedidos administrativos. Há processos administrativos que tramita durante anos e ao final a resposta não é satisfatória, gerando grave dano aos administrados.

Dessa forma, o aludido Projeto trará mais segurança aos cidadãos nas solicitações junto à Autarquia, gerenciando o atendimento através de protocolos e estabelecendo prazo para resolução dos problemas.

Diante do exposto, requeiro aos nobres pares o apoio para aprovação deste Projeto.

**S/S., 18 de outubro 2013**

**FRANCISCO FRANÇA DA SILVA**

**VEREADOR**