

Ouvidoria Agência Tocantinense de Saneamento

A Ouvidoria é um instrumento voltado para promover a participação popular, a transparência e a eficiência no serviço público. Este é o canal pelo qual o cidadão pode solicitar informações sobre a ATS, fazer perguntas e se manifestar sobre as ações da Agência por meio de críticas, denúncias, elogios, reclamações ou sugestões.

A Ouvidoria da ATS atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Autarquia, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados à comunidade.

Tendo como foco o direito comunicativo, a Ouvidoria deverá ser procurada quando forem esgotadas as tentativas de solução da demanda junto às unidades e departamentos administrativos competentes da ATS.

Funções da Ouvidoria:

- Recebe as mensagens enviadas pela comunidade;
- Identifica e analisa sua pertinência;
- Promove os encaminhamentos necessários para esclarecimento das questões em análise;
- Solicita resposta das áreas competentes, quando for o caso;
- Encaminha, no âmbito de suas competências, a resposta final ao demandante no menor prazo possível e com objetividade;
- Zela pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- Resguarda o sigilo das informações.

O tempo de resposta será de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias conforme Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A ouvidoria não substitui os outros canais de atendimento ao cliente, ela chega para direcionar, formalizar e agilizar o atendimento ao cidadão.

Contato:

E-mail: ats@secom.to.gov.br

Telefone: (63) 3218-4018

Registro de Manifestação por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Endereço: QD. AA NE 40 Norte, Avenida NS 02, QI 11, Lotes 1 e 2 - Palmas – Tocantins – CEP: 77.006-340

Importante: Os serviços e/ou informações deverão continuar sendo solicitados pelos meios de atendimento já disponibilizados pela agência.

agenciavirtual.ats.gov.br

 **63 99202 6005**
Whatsapp

 **0800 6464 195**
Ligue Água