

**PORTARIA N.º 195/2026, 24 DE JUNHO DE 2026.**

Disciplina o agendamento, comparecimento e atendimento aos clientes presenciais no âmbito da Gerência de Atendimento ao Cliente Externo e estabelece medidas administrativas em caso de não comparecimento injustificado

**CONSIDERANDO** os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência previstos no artigo 37 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** o dever da Administração Pública de assegurar a adequada prestação dos serviços públicos, garantindo acesso equitativo aos munícipes;

**CONSIDERANDO** a necessidade de racionalizar o uso das vagas de atendimento presencial do Semasa, evitando o desperdício da capacidade instalada decorrente do não comparecimento injustificado aos atendimentos previamente agendados;

**CONSIDERANDO** que o não comparecimento reiterado inviabiliza o atendimento de outros munícipes e compromete a eficiência do serviço público;

**CONSIDERANDO** a instituição do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito da administração pública de Santo André, conforme Decreto 18.404 de 2025.

**CONSIDERANDO** a adoção de boas práticas administrativas já consolidadas no âmbito da Administração Pública;

**MARÍLIA FORMOSO CAMARGO**, Secretária de Meio Ambiente e Mudanças Climáticas SMAMC/SEMASA, em substituição, nos termos do artigo 107 da Lei nº 10.819/2024, no uso de suas atribuições legais **RESOLVE**:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Esta Portaria disciplina as regras de agendamento, comparecimento, atendimento e a restrição temporária de novos agendamentos presenciais no âmbito da Gerência de Atendimento ao Cliente Externo vinculada à Coordenadoria de Comunicação Social do Semasa.

Art. 2º. Para fins desta Portaria considera-se:

**I – cliente:** pessoa física que solicita atendimento presencial junto à Gerência de Atendimento ao Cliente Externo;

**II – pessoa idosa:** pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;

**III – pessoa super idosa:** idosos com idade igual ou superior a 80 (oitenta) anos, com preferência sobre as demais pessoas idosas, conforme Lei Federal 13.466/2017;

**IV – atendimento presencial:** prestação de serviço público mediante comparecimento dos clientes nos Postos de Atendimento;

**V – agendamento:** procedimento prévio de reserva de data e horário para atendimento presencial;

**VI – não comparecimento:** ausência do cliente no atendimento presencial agendado, sem o devido cancelamento dentro do prazo estabelecido nesta Portaria.

**VII – processo sei:** plataforma do Sistema Eletrônico de Informações, adotado pelo Semasa para alguns tipos de processos administrativos.

**VIII – armazenamento em nuvem:** tecnologia que permite guardar dados em servidores on-line.

## **CAPÍTULO II**

### **DO AGENDAMENTO E DO COMPARECIMENTO**

Art. 3º. O atendimento presencial na Gerência de Atendimento ao Cliente Externo será realizado, obrigatoriamente, mediante agendamento prévio, conforme os canais e critérios definidos pela autarquia, salvo os casos de exceção.

Art. 4º. O cliente é responsável por comparecer ao atendimento presencial na data e horário previamente agendados.

Art. 5º. Na impossibilidade de comparecimento, o cliente deverá cancelar o agendamento com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, por meio dos canais disponibilizados pela autarquia.

Art. 6º. Os agendamentos e atendimentos são oferecidos e realizados a cada 30 minutos.

§ 1º. No caso de atendimento que demande mais de 30 minutos, especificamente para os casos de atendimento a imobiliárias e/ou construtores – o representante deverá agendar um segundo horário sequencial para que o caso possa ser sanado, sem prejuízo aos demais atendimentos posteriores, utilizando o CNPJ da imobiliária e o CPF do representante.

**Parágrafo único.** Em caso de necessidade de novos horários, o interessado deverá realizar seu agendamento diário, comparecer e, na sequência, realizar novo agendamento – caso necessário. Tal exigência leva em consideração o volume de trabalho que pode ser realizado no período, eventual pausa necessária entre os atendimentos e disponibilização de horários de atendimento para toda a população interessada.

## **CAPÍTULO III**

### **DO ATENDIMENTO A IDOSOS E SUPER IDOSOS**



Art. 7º. Considerando a Lei Federal 10.741/2003, que instituiu o Estatuto da Pessoa Idosa; e considerando a Lei Federal 10.048/2000, que instituiu a prioridade de atendimento; a pessoa idosa com mais de 60 anos tem prioridade no atendimento presencial.

Art. 8º. Entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.

**Parágrafo único.** A pessoa idosa com 80 anos ou mais é dispensada de agendamento prévio, caso compareça aos Postos de Atendimento Presencial sem este procedimento.

#### **CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO**

Art. 9º. Considerando a Lei Federal 14.626/2023, que prevê o atendimento prioritário de pessoas com transtorno do espectro autista, com mobilidade reduzida e doadores de sangue, as pessoas nestas qualidades possuem prioridade no atendimento junto à autarquia.

Art. 10º. Os doadores de sangue terão direito a atendimento prioritário após todos os demais beneficiários indicados no artigo 9, somadas às pessoas obesas, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo – conforme Art. 1º da Lei Federal 14.626/2023 – desde que mediante apresentação de comprovante de doação com validade de 120 dias.

Art. 11º. O atendimento prioritário não está dispensado da necessidade de agendamento prévio.

#### **CAPÍTULO V DA DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Art. 12º. Considerando a utilização da autarquia do Sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informações) para processos e rotinas administrativas dos Postos de Atendimento, faz-se necessária a digitalização de documentos para atendimento presencial e abertura dos respectivos processos administrativos.

Art. 13º. Preferencialmente, o cliente deverá comparecer ao atendimento presencial agendado com os documentos de seu processo de forma on-line, disponibilizados por e-mail ao atendente ou armazenados na nuvem.

**Parágrafo único.** É vedada a utilização de pendrives ou dispositivos de armazenamento móvel dos clientes nos computadores dos atendentes dos Postos de Atendimento, tendo em vista os perigos relacionados a vírus ou malwares na rede de computadores do Semasa e acesso a documentos de terceiros.

§ 1º. O Posto de Atendimento poderá digitalizar a documentação do cliente quando a documentação for compatível com o tempo de atendimento de até 30 minutos.

§ 2º. Caso o volume de documentos seja superior ao compatível com o tempo de atendimento, no uso do Sistema SEI, os Postos de Atendimento poderão realizar a cópia física da documentação apresentada pelo cliente, para posterior digitalização.

§ 3º. Na impossibilidade de abertura do processo via Sistema SEI, em razão do volume de documentos apresentados, cabe aos encarregados dos Postos de Atendimento a avaliação quanto a abertura de processo em meio físico.

## **CAPÍTULO VI DO NÃO COMPARECIMENTO E DA RESTRIÇÃO DE NOVOS AGENDAMENTOS**

Art. 14º. O não comparecimento injustificado ao atendimento presencial agendado será registrado automaticamente no sistema do Banco de Dados Municipal (BDM), plataforma utilizada para agendamento dos clientes.

Art. 15º. O usuário que não comparecer a 2 (dois) atendimentos presenciais agendados no período de 30 (trinta) dias, sem o devido cancelamento prévio, ficará impedido de realizar novos agendamentos presenciais pelo prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data da segunda ausência.

§ 1º. Durante o período de impedimento previsto no caput, o usuário poderá utilizar normalmente os demais canais de atendimento disponibilizados pelo Semasa.

§ 2º. O impedimento previsto neste artigo não se aplica aos atendimentos classificados como prioritários ou urgentes, nos termos da legislação vigente, desde que devidamente comprovados.

§ 3º. Situações excepcionais devidamente justificadas poderão ser analisadas pela Gerência de Atendimento ao Cliente, mediante requerimento formal do munícipe.

## **CAPÍTULO VII DA FINALIDADE E DOS PRINCÍPIOS DA MEDIDA**

Art. 16º. As medidas estabelecidas nesta Portaria possuem caráter administrativo, preventivo e educativo, não se configurando como sanção punitiva, e tem por finalidade:

- I – assegurar a eficiência na prestação do serviço público;
- II – ampliar e democratizar o acesso dos clientes aos atendimentos presenciais;
- III – evitar o desperdício de vagas decorrente do não comparecimento injustificado;
- IV – promover a organização e o equilíbrio da agenda de atendimentos.



## **CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17º. As disposições desta Portaria deverão ser amplamente divulgadas aos clientes, nos canais oficiais físicos e digitais utilizados pela Coordenadoria de Comunicação Social do Semasa.

Art. 18º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Serviço Municipal de Saneamento Ambiental de Santo André, em 24 de Junho de 2026.



**MARÍLIA FORMOSO CAMARGO**  
**SECRETÁRIA DE MEIO AMBIENTE E MUDANÇAS CLIMÁTICAS/SEMASA**  
**EM SUBSTITUIÇÃO**

\*Rbgs