

Ofício nº 1232/2015.

Rio de Janeiro, 10 de setembro de 2015.

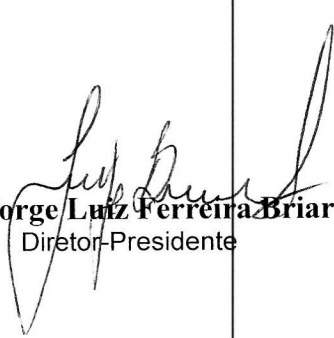
À  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro -  
AGENERSA  
Sr. José Bismarck Vianna de Souza

**Ref.: Processo nº E-12/003/360/2015 - Proposta de Manual de Procedimentos Sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - Sac Referente à Cedae. Consulta Pública nº 06/2015.**

Ilmo. Sr. Presidente.,

Cumprimento-o respeitosamente, sirvo-me do presente para enviar as contribuições referentes à Consulta Pública nº 06/2015, como forma de colaboração para a regulação prevista na Lei nº 4.556/2005 e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 45.344/2015.

Sem mais para o momento, desejo votos de estima e consideração.

  
Engº Jorge Luiz Ferreira Briard  
Diretor-Presidente

AGENERSA - Protocolo	
ID	3433
Data	10 / 09 / 2015
Horário	16 : 11
Rubrica	

Fernanda da Silva  
ID Funcional 4431927-7  
Assistente - SELEX  
AGENERSA

**SUGESTÕES DA CEDAE PARA CONSULTA PÚBLICA 06/2015 REFERENTE AO PROCESSO nº E-12/003/360/2015.**

**(OBS: AS ALTERAÇÕES E SUAS RESPECTIVAS JUSTIFICATIVAS ESTÃO DISPOSTAS EM VERMELHO).**

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR –  
SAC/Call Center REFERENTE À CEDAE.**

**1. DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1.1. Para os fins deste Manual, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico (Call Center) da CEDAE que tenha como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, sugestão, elogio, reclamação, denúncia e solicitação de serviço em primeira instância.

**(Justificativa:** Foi incluído o termo “Call Center” apenas para maior clareza por serem SAC e CALL Center expressões sinônimas).

**(Justificativa:** Foi incluído o termo “denúncia”, pois nesse canal poderá o Usuário fazer denúncias, como de ligação clandestina de água, má conduta de funcionário, entre outras, conforme disposição do Decreto 45.344/15, artigo 3º, V e VII).

**(Justificativa:** Supressão dos termos “suspensão e cancelamento de contratos” pois, tais serviços necessitam de atendimentos nas agências, visto que os proprietários dos imóveis devem estar munidos da documentação de titularidade e haverá pagamento da taxa de supressão de ramal).

**(Justificativa:** Foi incluído o termo “solicitação de serviço” pois, esse é o canal mais cômodo para o Usuário solicitar reparo).

1.1.1. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Manual a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

**2. DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO**

2.1. As ligações para o SAC (Call Center) serão gratuitas quando oriundas de telefones fixos dentro da respectiva área de concessão e o atendimento das solicitações e demandas não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor.

2.2. O SAC (Call Center) garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, e de reclamação.

**(Justificativa:** Supressão do termo “cancelamento de contratos”, pois, esse serviço só pode se solicitado pessoalmente nas agências de atendimento.)

2.2.1. A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

2.2.2 O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

2.2.3 O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

2.2.4 O tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada será de 03 (três) minutos.

2.3. O SAC (Call Center) estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

2.4. O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC (Call Center), em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

2.5. O número do SAC (Call Center) constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

2.5.1. Supressão do item.

**(Justificativa:** O item foi suprimido em razão da necessidade de transparência ao Usuário de qual empresa é responsável pelo serviço ao qual está sendo atendido. Ademais, a ligação transferida ocupará um canal de atendimento nas duas empresas o que geraria custo desnecessário para ambas).

### **3. DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

3.1. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

3.2. O atendente, para exercer suas funções no SAC (Call Center), deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

3.3. O SAC (Call Center) garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

**(Justificativa:** Supressão da ressalva dos casos de reclamação e de cancelamento de serviços, pela necessidade de transferência em qualquer caso ao setor competente, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição).

3.3.1 A transferência dessa ligação deverá ser efetivada imediatamente para o setor responsável que atenderá em até 60 (sessenta) segundos.

(Justificativa: Substituição da palavra “resolverá” por “atenderá” tendo em vista a impossibilidade de resolução de qualquer problema em 60 segundos.)

3.3.2 Os casos de reclamação, denúncia, sugestão, elogio, informação, solicitação e cancelamento de serviço, serão prontamente atendidos pelo SAC (Call Center).

(Justificativa: Substituição dos termos “cancelamento de contrato” por “solicitação de serviço, denúncia, sugestão, elogio, informação” tendo em vista que cancelamento de contrato não é realizado pelo Call Center.)

3.3.3. O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do usuário, nas situações em que o usuário aceitou ter seu CPF cadastrado no sistema.

(Justificativa: Incluída a necessidade de acesso pelo CPF, pois essa é a única maneira de criar um vínculo entre o Usuário solicitante e as suas demandas).

(Justificativa: Uniformização do termo “USUÁRIO” em todo o texto como dispõe o a Constituição Federal art.37,§3º, onde fica claro que o referido termo é tipicamente do direito público).

3.4 Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

3.5 É vedado solicitar a repetição da demanda do usuário após seu registro pelo primeiro atendente.

3.6. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao usuário.

3.7. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do usuário.

#### **4. DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS**

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

4.1.1 Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

4.1.2 O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao usuário e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.

4.1.3 É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC (Call Center), pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o usuário poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

4.1.4 O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do usuário e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

4.2. O usuário 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 úteis, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

## **5. DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS**

5.1. As informações solicitadas pelo usuário serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo classificado para cada demanda, considerando sua natureza e complexidade.

5.1.1 O usuário poderá ser informado, de forma transparente, sobre o andamento ou resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

5.1.2 A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do usuário.

5.1.3 Supressão do item

**(Justificativa:** Esse item foi suprimido em virtude de o SAC (Call Center) não ter a função de cancelamento de cobrança, mas tão somente de orientação ao usuário para realização do procedimento de solicitação de cancelamento de cobrança nas agências de atendimento.)

## **6. DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO**

6.1. O SAC (Call Center) receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo usuário.

6.1.1 O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao usuário por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

6.1.2 Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do usuário, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

6.1.3 O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.

**(Justificativa:** Foi incluído o termo “SOLICITADO” no título apenas para maior clareza do texto).