



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

## **MANUAL DE PROCEDIMENTOS SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC REFERENTE À CEDAE.**

### **1. DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1.1. Para os fins deste Manual, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico da CEDAE que tenha como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços em primeira instância.

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 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 garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

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 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, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

2.5. O número do SAC 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.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

2.5.1. No caso de empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

### **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, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

3.3. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

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

3.3.2 Os casos de reclamação e cancelamento de serviço serão prontamente atendidos pelo SAC.

3.3.3. O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

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

3.5 É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor 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 consumidor.

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

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

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



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

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 consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

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

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

4.2. O consumidor 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 consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo classificado para cada demanda, considerando sua natureza e complexidade.

5.1.1 O consumidor 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 consumidor.

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

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

6.1. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

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



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

6.1.2 Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, 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 consumidor.