



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

## **MINUTA DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DAS OUVIDORIAS DA AGENERSA E DA CEDAE NAS RELAÇÕES COM OS CONSUMIDORES DA CEDAE.**

### **1. DA OUVIDORIA**

#### **1.1) DEFINIÇÃO E COMPETÊNCIA**

A Ouvidoria pode ser entendida como sendo um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, mecanismo interlocutor da sociedade, que, através de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimula a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços públicos.

A Constituição da República Federativa do Brasil traduz a base sólida fundamental na dimensão da participação do cidadão usuário na Administração Pública direta e indireta.

Dispõe o artigo 37, §3º, in verbis:

*Art. 37. A Administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (...)*

*§3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente:*

*I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;*

*II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art.5º, X, e XXXIII;*

*III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego função na administração pública.*

Em reforço à dicção constitucional, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em diversas passagens, ressalta o dever dos órgãos e entidades públicas de facilitar o acesso, no âmbito de suas respectivas competências, de informações de interesse coletivo ou geral, o que impõe a obrigação da adoção de procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e de fácil acesso à coletividade.

Por sua vez, o Regimento Interno da AGENERSA estabelece, como principais objetivos da Ouvidoria, as seguintes atividades: i) atuar junto aos usuários de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório; ii) registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela Agência; iii) acompanhar e coordenar os serviços de atendimento (call-center) da Agência; iv) encaminhar reclamações dos usuários dos serviços outorgados; v) encaminhar ao Conselho-Diretor, através da Secretaria Executiva, as denúncias e/ou reclamações que não tenham sido resolvidas pela intermediação da Ouvidoria, visando à abertura de processo regulatório se o Conselho Diretor assim o entender; v) organizar e manter balanço permanente das ligações recebidas, atendidas e resolvidas.

A Ouvidoria da AGENERSA é um canal direto para os clientes da CEG, CEG Rio, Águas de Juturnaíba, Prolagos e CEDAE registrarem suas reclamações, uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto às prestadoras de serviço e persistindo a insatisfação quanto à qualidade do serviço prestado pelas mesmas.

A Ouvidoria da AGENERSA atua como mediador nas relações entre o cidadão e a prestadora de serviço público, buscando dissipar e minimizar os conflitos, contribuindo para a promoção da eficiência, eficácia e efetividade do serviço prestado.

## 1.2) PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

Em atenção aos princípios constitucionais, da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, diretamente aplicáveis à Administração Pública, a Ouvidoria observa os princípios específicos, tais como:

- transparência nos procedimentos administrativos;
- agilidade no atendimento às demandas;
- sigilo das informações e fatos;
- imparcialidade no tratamento das demandas;
- tratamento isonômico aos interessados;

## 2. DEFINIÇÕES

Para a adequada utilização deste Manual foram criadas definições e classificações, objetivando facilitar a comunicação entre o público-alvo e a Ouvidoria da AGENERSA. As definições foram agrupadas em dois macrogrupos: ATENDIMENTO e IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE.

**ATENDIMENTO:** meio pelo qual a Ouvidoria recebe as manifestações realizadas pelo público, consubstanciadas em informação, solicitação, reclamação, elogio, sugestão ou denúncia.

**IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE:** não é obrigatória, mas é importante, sempre que possível, na medida em que contribui qualitativamente em prol da adequada instrução das manifestações. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da lei.

## 2.1) ATENDIMENTO:

### 2.1.1) Natureza dos Atendimentos:

- a) Denúncia - comunicação que indica alguma irregularidade afeta ao serviço público prestado.
- b) Elogio - comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço público prestado.
- c) Reclamação - queixa ou manifestação que objetiva noticiar a não prestação de um serviço público em sentido amplo, consideradas aqui a prestação insatisfatória de um serviço público solicitado ou o atendimento inadequado por parte das prestadoras de serviço.
- d) Informação - pedido de informações ou esclarecimentos sobre a atuação da AGENERSA e/ou serviço público prestado pelas prestadoras de serviço.
- e) Solicitação - pedido de informações ou esclarecimentos sobre a atuação da AGENERSA e/ou serviço público prestado pelas prestadoras de serviço. Guarda pertinência com assuntos pontuais, sem prejuízo de requerimentos de atendimento que visem ao acesso às ações realizadas pela Autarquia.
- f) Sugestão - comunicação que proponha ação em prol da melhoria dos serviços públicos prestados pelas prestadoras de serviço, ou até mesmo estímulos à AGENERSA em relação à sua atividade finalística.

### 2.1.2) Situação do Atendimento (status):

- a) Atendimentos Cadastrados - Manifestações que se encontram no Sistema da Ouvidoria, condicionados à análise prévia de seu conteúdo pelo Ouvidor;
- b) Atendimentos Encaminhados - Manifestações encaminhadas à CEDAE para análise e providências;
- c) Atendimentos Pendentes - Manifestações em aberto, aguardando solução da CEDAE;
- d) Atendimentos Respondidos - Manifestações respondidas pela Companhia, sujeitas à análise do Ouvidor da AGENERSA;
- e) Atendimentos com Respostas Incompletas - Manifestações em que há necessidade de reenvio à Companhia para novas providências, concedendo-lhe um novo prazo e levando-se em consideração a veracidade das informações apresentadas pelo usuário;
- f) Atendimentos Concluídos - Manifestações devidamente encerradas.

## 2.2) IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE:

Quando a identidade do cliente for essencial à tomada de providências, tal situação deverá ser por ele autorizada. Havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Apenas quando encontrados elementos de verossimilhança, por meio de uma cautelosa apuração preliminar de veracidade, a Ouvidoria abrirá procedimento, quando o interesse público assim recomendar.

Quanto à identificação, os atendimentos são classificados em:

- a) Atendimentos Identificados - Aqueles nos quais o cidadão se identifica na Ouvidoria, permitindo o registro das informações prestadas no cadastro informatizado da Ouvidoria (nome, e-mail, telefone, endereço)
- b) Atendimentos Anônimos - Aqueles nos quais o cidadão não se identifica e/ou não informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone e sua identificação).

### 3. ATENDIMENTOS E PROVIDÊNCIAS

O público deve ser atendido de forma cortês e eficiente em suas manifestações junto às Ouvidorias da AGENERSA e da CEDAE.

Objetivando facilitar o acesso à Ouvidoria da AGENERSA, foi sistematizado o procedimento para atendimento das manifestações dos usuários, nos termos do presente manual, e para fins didáticos.

#### 3.1) ATENDIMENTOS NA CEDAE

- a) O usuário deverá, no primeiro momento, entrar em contato com o Call Center, ir a uma Agência de Atendimento, ou se dirigir a uma Agência de Atendimento Operacional da CEDAE. Em todos os casos deverá aguardar, no prazo determinado, a solução de sua demanda.
- b) Inexistindo solução satisfatória à sua demanda, o interessado deverá entrar em contato com a Ouvidoria da CEDAE, ocasião em que deverá fornecer um número de protocolo (formato específico) disponibilizado pelo seu Call Center ou suas Agências de Atendimento Comercial e Operacional.
- c) A CEDAE deverá responder ao usuário, de forma transparente, sobre o andamento ou conclusão da sua solicitação.
- d) Concluído o atendimento, a CEDAE deverá, em todos os casos, dar ciência ao usuário via e-mail, SMS ou telefone, da solução alcançada.

##### 3.1.1 ATENDIMENTOS DO CALL CENTER E OUVIDORIA DA CEDAE

- a) A Central de Atendimento (Call Center) é o passo inicial para o registro das manifestações. Ela funciona como a "primeira instância" para atender e dar encaminhamentos para demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações e elogios, gerando informações para a melhoria dos processos de trabalho. Sua função é atender situações rotineiras e realizar ações corretivas.
- b) A Ouvidoria é a "segunda instância" para a solução administrativa dos conflitos dentro da organização. As situações que não forem resolvidas, ou fugirem das instâncias normais da

empresa, são tratadas pela Ouvidoria, cuja função é atender situações excepcionais e realizar ações corretivas, atuando de forma estratégica.

c) Para acionar a Ouvidoria, é necessário esgotar os contatos com os canais de acesso aos serviços de atendimento ao cliente (Call Center, Agências de Atendimento Comercial e Operacional). É necessário que a demanda levada à Ouvidoria esteja registrada com um número de protocolo recebido no primeiro atendimento.

### 3.1.2 RESPOSTAS DA OUVIDORIA DA CEDAE:

Os usuários ou qualquer interessado deverão obter, por parte da CEDAE, retorno de suas reclamações junto a Ouvidoria da Companhia dentro dos prazos estabelecidos no item 4. Está compreendida nesse período a obrigatoriedade do envio de resposta a AGENERSA na forma do tópico 3.2.2.

### 3.2) ATENDIMENTOS NA AGENERSA (OCORRÊNCIAS):

Para registrar uma manifestação junto à Ouvidoria da AGENERSA, é necessário o esgotamento das vias de contato com a CEDAE (Call Center e Ouvidoria), informando o número do protocolo fornecido pela Ouvidoria da CEDAE (formato próprio), observando-se, ainda, como condição prévia, o esgotamento do prazo de resposta correlato a cada tipo de demanda.

A Ouvidoria da AGENERSA é quem recebe as manifestações do público, por meio telefônico, eletrônico (site e email) ou presencial, as quais são registradas, de forma clara e precisa, no seu sistema informatizado, que gera automaticamente um número de protocolo.

#### 3.2.1) ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS E PROVIDÊNCIAS DA AGENERSA:

A Ouvidoria da AGENERSA, de posse do conteúdo apresentado pelo interessado, analisará previamente o atendimento, organizando-o e encaminhando-o aos segmentos responsáveis, para providências necessárias, nos termos das letras (“a”, “b”, “c”, “d”, “e”, “f”, “g” e “h”) abaixo. Caberá, ainda, ao interessado, acompanhar a respectiva tramitação e avaliar o conteúdo das respostas para fins de conclusão e informação devida.

Em homenagem ao Princípio da Eficiência, a Ouvidoria da AGENERSA deverá realizar pesquisas das manifestações já existentes e levantar os atendimentos já realizados ou pendentes de solução, de conteúdo similar àquele que foi registrado e está sob análise.

Para os casos de vários atendimentos tratando de conteúdo idêntico ou similar, deve-se formalizar nova ocorrência, exceto se a identificação do manifestante, data de registro no sistema informatizado ou outra informação, levarem à conclusão de que se trata, na verdade, de duplicidade de atendimento. Nessa última hipótese, será considerado o primeiro registro.

Os interessados poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos através do Call Center, email ou qualquer meio disponibilizado para este fim.

Seguem abaixo as regras rotineiras que sistematizam este procedimento:

a) A Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à Ouvidoria da CEDAE, por meio do sistema operacional de gestão, as ocorrências, para adoção das providências cabíveis e apresentação de resposta à Ouvidoria da AGENERSA dentro dos prazos definidos no item 4;

b) As Ocorrências serão enviadas pela AGENERSA via sistema, mas serão recebidas pela CEDAE através de e-mail, com aviso de entrega, onde haverá um link com as informações dos interessados e o conteúdo de suas manifestações;

c) Quando do recebimento da resposta/solução da CEDAE, a Ouvidoria da AGENERSA avaliará qualitativamente o seu conteúdo;

d) Considerado satisfatório o conteúdo, a Ouvidoria da AGENERSA entrará em contato com o interessado, por meio telefônico ou eletrônico, para informar e/ou confirmar os fatos relatados pela CEDAE. Em caso de insatisfação, haverá intermediação junto à Ouvidoria da CEDAE em prol da complementação dos elementos necessários;

e) Na hipótese de solução concluída, ou na impossibilidade de contato com o interessado, a ocorrência será encerrada no sistema da Ouvidoria da AGENERSA;

f) Na hipótese de solução insatisfatória, constatado dado novo apresentado pelo interessado e/ou cabendo providências complementares, a ocorrência será reenviada à Ouvidoria da CEDAE para nova avaliação;

g) Quando do recebimento da nova resposta/solução, a Ouvidoria da AGENERSA entrará novamente em contato com o interessado, por meio telefônico ou eletrônico, para informar e/ou confirmar se a nova solução apresentada é satisfatória;

h) Na hipótese de solução satisfatória, nos termos da letra anterior, ou, ainda, esgotadas todas as providências cabíveis no pleno atendimento à ocorrência, a manifestação será encerrada no sistema interno da Ouvidoria da AGENERSA.

A qualquer tempo, constatada a inobservância de norma legal, a ocorrência será imediatamente comunicada à Secretaria Executiva da AGENERSA, ocasião em que verificará, junto com o Conselho Diretor, a necessidade de abertura de processo regulatório, aferição esta que deverá se apoiar nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem prejuízo da consideração em relação aos casos solucionados a partir da intermediação da Ouvidoria da AGENERSA, os quais deverão ser analisados à luz dos citados princípios e sob a consideração da lesão ao interesse público.

### 3.2.2) RESPOSTAS DA OUVIDORIA DA AGENERSA

O interessado poderá ser informado, de forma transparente, do andamento ou conclusão acerca de sua ocorrência junto à Ouvidoria da AGENERSA, levando-se em consideração o prazo de resposta da CEDAE a esta Autarquia, resguardado um prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas.

### 3.2.3) PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS ATENDIMENTOS (ACOMPANHAMENTO)

a) Controle Diário

A Ouvidoria da AGENERSA deverá realizar monitoramento contínuo das ocorrências registradas, observando-se rigorosamente os prazos de resposta aos interessados (tempestividade).

#### b) Controle Mensal

A Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à Secretaria Executiva, por meio de correspondência interna, até o 5º dia útil de cada mês, relatório contendo o histórico de todas as ocorrências que não foram respondidas pela Ouvidoria da CEDAE dentro dos prazos estabelecidos no Item 4, objetivando apurar o cabimento de abertura de processo regulatório. Nessa mesma ocasião, também será enviado o quantitativo das ocorrências registradas e solucionadas no mês vencido, sem prejuízo do controle contínuo sobre a qualidade do atendimento.

#### 4. DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELA OUVIDORIA DA CEDAE. (DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES)

Em função da característica e complexidade de cada solicitação, a AGENERSA adota, como classificação de prazos, o critério de prioridades: Alta, Média e Baixa.

A Ouvidoria da CEDAE deverá enviar respostas às manifestações nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado, a saber:

- a) Prioridade Alta (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo para resposta: 5 (cinco) dias;
- b) Prioridade Média (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo para resposta: 10 (dez) dias;
- c) Prioridade Baixa (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo para resposta: 15 (quinze) dias;

#### 6. DIVULGAÇÃO

A Ouvidoria da AGENERSA deverá emitir, semestralmente, relatórios gerenciais, acompanhados da devida publicidade em seu site, os quais deverão abordar, sem prejuízo de outras, as seguintes questões:

- a) Quantidade de manifestações registradas e solucionadas (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias, etc.);
- b) Relatórios estatísticos em relação aos assuntos tratados;
- c) Sugestões e recomendações para a melhoria do serviço prestado, quando assim couber.

#### 7. DOS PROCEDIMENTOS DE PUBLICIDADE DA OUVIDORIA DA CEDAE

A Ouvidoria da CEDAE enviará semestralmente à AGENERSA relatório estatístico contendo o número de atendimentos mensais por ela cadastrados, solucionados e pendentes, sem prejuízo da publicação mensal desses dados em seu sítio eletrônico, em atenção à Lei de Acesso à

Informação. Os referidos relatórios também servirão de base para a apuração dos descumprimentos dos Indicadores.

## 8. DOS INDICADORES DE QUALIDADE

Para fins de estabelecer os indicadores de desempenho dos serviços prestados pela Ouvidoria da CEDAE, serão considerados, sem prejuízo de outros parâmetros, inicialmente os seguintes:

### 8.1) INDICADORES DE QUALIDADE DA UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

a) Capacidade de atendimento das ligações recebidas

### 8.2) INDICADORES DE QUALIDADE RELACIONADOS AO ATENDIMENTO DO SERVIÇO, TAIS COMO:

a) Falta de resposta a todos os assuntos abordados na reclamação.

b) Tecnicidade da linguagem utilizada nas respostas.

c) Falta de resposta para as reclamações registradas.

d) Não cumprimento do prazo informado.

Para a efetiva introdução dos indicadores descritos no presente tópico serão obedecidas as etapas de implementação, adaptação e aplicação.

A etapa de implementação se dará após o período de consulta pública e servirá para que esta Autarquia, no prazo de 90 (noventa) dias, estabeleça, de posse das contribuições eventualmente apresentadas em consulta pública e com as informações fornecidas pela CEDAE, os indicadores e seus respectivos índices.

Os índices estabelecidos servirão de parâmetro para a avaliação da prestação dos serviços específicos da ouvidoria da CEDAE.

As etapas de Adaptação e Aplicação serão definidas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, e dentro desse período será elaborada Instrução Normativa dispondo sobre as penalidades por descumprimento dos índices.

## 9. DO PROCEDIMENTO REGULATÓRIO

O descumprimento dos índices fixados no item 8 será avaliado em processo regulatório, assegurando-se a observância ao princípio do devido processo legal.

O processo regulatório será instaurado pela Secretaria Executiva da AGENERSA. Em seguida, o Protocolo deverá comunicar o número do feito à Ouvidoria da AGENERSA, que viabilizará o repasse da informação ao interessado.

Após decisão final exarada pelo Conselho Diretor da AGENERSA, a Ouvidoria deverá informar o conteúdo da deliberação à parte interessada.