



Assunto: Fwd: Consulta Pública - Processo nº E-12/003/348/2015**Data:** 28-08-2015 (16:07:03 BRT)**De:** [Presidência CEDAE](#)**Para:** consultapublica@agenera.rj.gov.br **1 Anexo**

O remetente solicitou que seja confirmado o recebimento dessa mensagem.
Clique [AQUI](#) para enviar a mensagem de notificação.

 Text part (3 KB) Imagens foram bloqueadas nesta parte da mensagem.
[Exibir Imagens?](#)



Prezados,

Cumprimento-o respeitosamente, sirvo-me do presente para enviar, conforme arquivo em anexo, as contribuições referentes à Consulta Pública 05/2015, Processo nº E-12/003/348/2015 - ***Proposta de Manual de Procedimentos das Ouvidorias da AGENERSA e da CEDAE nas relações com os consumidores da CEDAE.*** ", como forma de colaboração para a regulação prevista na Lei nº 4.556/2005 e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 45.344/2015.

Informo que as alterações e suas respectivas justificativas estão dispostas em vermelho.

Presidente Jorge Briard

Atenciosamente,

  MINUTA DO MANUAL DA OUVIDORIA PARA ENVIO. docx.docx (50 KB)

SUGESTÕES DA CEDAE PARA CONSULTA PÚBLICA 05/2015 REFERENTE AO PROCESSO nº E-12/003/348/2015.

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

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

(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).

1. DA OUVIDORIA

1.1) DEFINIÇÃO E COMPETÊNCIA

A Ouvidoria pode ser entendida como sendo um canal de comunicação entre **usuário** e o Poder Público, mecanismo interlocutor da sociedade, que, através de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimula a participação do **usuário** 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.

2. DA OUVIDORIA DA AGENERSA

(Justificativa: Acrescentado esse título para separar de forma clara e transparente as atribuições de cada Ouvidoria).

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 **usuários** 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 **usuário** e a prestadora de serviço público, buscando dissipar e minimizar os conflitos, contribuindo para a promoção da eficiência, eficácia e efetividade do serviço prestado.

2.1 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;

2.2 DAS DEFINIÇÕES

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

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

(Justificativa: Apenas alterado a ordem da ordem para melhor entendimento).

- **IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:** 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.

2.2.1 ATENDIMENTO:

O **usuário** 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.

(Justificativa: Esses dois parágrafos estavam no item 3, foi realizada transferência, pois trata-se de texto que discorre sobre atendimento e em tratando-se de forma e procedimento de atendimento entendemos ser mais esta posição mais adequada).

2.2.1.1 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) **Informação** - pedido de informações ou esclarecimentos sobre a atuação da AGENERSA e/ou serviço público prestado pela CEDAE.

d) **Sugestão** - comunicação que proponha ação em prol da melhoria dos serviços públicos prestados pela CEDAE, ou até mesmo estímulos à AGENERSA em relação à sua atividade finalística.

e) **Solicitação** - manifestação que objetiva reivindicar a execução/reparo de um serviço público. A Solicitação necessariamente tem um requerimento de atendimento.

f) **Reclamação** - Comunicação que indica queixa pelo não atendimento à uma solicitação realizada. Objetiva notificar a não prestação de serviço em sentido amplo, consideradas aqui a prestação insatisfatória de um serviço solicitado ou atendimento inaquedado.

(Justificativa: As novas definições acima sugeridas esclarecem de forma mais didática os itens, bem como a ordem foi alterada, para manter a mesma sequência do itematendimento).

2.2.1.2 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 **CEDAE**, sujeitas à análise do Ouvidor da AGENERSA;
- e) Atendimentos com Respostas Incompletas - Manifestações em que há necessidade de reenvio à **CEDAE** 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.

(Justificativa: Mudança do termo para uniformização para mais clareza no texto).

2.2.2 IDENTIFICAÇÃO DO **USUÁRIO**:

Quando a identidade do **usuário** 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 **usuário** 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 **usuário** não se identifica e/ou não informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone e sua identificação).

3 DOS ATENDIMENTOS E PROVIDÊNCIAS

3.1 ATENDIMENTOS NA AGENERSA (OCORRÊNCIAS):

(Justificativa: A transferência do item 3.2 para este espaço ocorreu apenas para agrupar todas as informações que dizem respeito à Ouvidoria da AGENERSA).

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 **usuário**, por meio telefônico, eletrônico (site e e-mail) ou presencial, as quais são registradas, de forma clara e precisa, no seu sistema informatizado, que gera automaticamente um número de protocolo.

3.2 ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS E PROVIDÊNCIAS DA AGENERSA:

A Ouvidoria da AGENERSA, de posse do conteúdo apresentado pelo **usuário**, 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 **usuários** poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos através do Call Center, e-mail 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 reposta à Ouvidoria da AGENERSA dentro dos prazos definidos no item 6;

(Justificativa: Para uma melhora na formatação do texto, esta informação foi transferida para o item 6).

- 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, **sendo renovado o prazo para resposta;**
- (Justificativa: Inclusão, apenas para dar evidência que novo prazo será adotado a CEDAE e deverá ser cumprido).**
- g) Quando do recebimento da nova resposta, 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, **ou ainda**, esgotadas todas as providências cabíveis no pleno atendimento à ocorrência, a manifestação será encerrada no sistema interno da Ouvidoria da AGENERSA.

(Justificativa: Retirada a expressão “nos termos da letra anterior”, porque a letra anterior não versa exatamente sobre essa hipótese).

(Justificativa: Retirado parágrafo seguinte, para que iniciasse a regulação pelo cumprimento de metas e não pela consideração de casos pontuais).

3.3 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 7 dias (sete dias) úteis.

(Justificativa:O prazo foi alterado para que a Ouvidoria da AGENERSA tenha tempo hábil de enviar suas respostas aos usuários).

3.4 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 Item6, 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 DA 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.

5 DA OUVIDORIA DA CEDAE

5.1 ATENDIMENTOS NA CEDAE

- a) O **usuário** deverá, no primeiro momento, entrar em contato com o Call Center,**cujo número de telefone é 0800 28 21 195 ou se dirigir a uma Agência de Atendimento da CEDAE.**Em todos os casos deverá aguardar, no prazo determinado pela CEDAE, a solução de sua demanda;

(Justificativa:Foi incluído número do telefone do Call Center para dar mais acessibilidade ao usuário).

- b) Inexistindo solução à sua demanda, **usuário** deverá entrar em contato com a Ouvidoria da CEDAE**através do número de telefone 0800 031 6032, ou**

pessoalmente na Av. Presidente Vargas, 2.655 – térreo – Cidade Nova, ocasião em que deverá fornecer um número de protocolo (formato específico) disponibilizado pelo Call Center da CEDAE ou suas Agências de Atendimento;

(Justificativa: Foi incluído número do telefone e o endereço da Ouvidoria para dar mais acessibilidade ao usuário).

- c) Concluído o atendimento, quando a prestação do serviço não estiver evidenciada, a Ouvidoria da CEDAE deverá dar ciência ao usuário via email, SMS ou telefone, da solução alcançada.

(Justificativa: A modificação do texto é para melhor entendimento do serviço que será informado pela Ouvidoria ao usuário.)

5.2 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 encaminhamento às demandas relativas às denúncias, elogio, informação, solicitação e reclamação, gerando informações para a melhoria dos processos de trabalho. Sua função é atender situações rotineiras e **propor** 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 Companhia, são tratadas pela Ouvidoria, cuja função é atender situações excepcionais e **propor** 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 usuário (Call Center e Agências de Atendimento). É necessário que a demanda levada à Ouvidoria esteja registrada com um número de protocolo recebido no primeiro atendimento.

(Justificativa: Foi alterado o texto nos itens "a" e "b" tendo em vista a função do Call Center, que não se dispõe a realizar as ações corretivas).

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

(Justificativa:Foram considerados dias úteis tendo em vista que os setores administrativos da CEDAE, como a Ouvidoria, não funcionam nos finais de semana, nem feriados).

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, ~~oriundos da AGENERSA~~, 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.

(Justificativa:A sugestão de inclusão no texto se deu para maior clareza).

8 DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

(Justificativa:A alteração do texto de deu para utilização de termo técnico.)

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

Falta de resposta de no máximo 40% de todas as demandas enviadas pela Ouvidoria da AGENERSA.

(Justificativa:A alteração dos indicadores foi sugerida por se tratar da fase de adaptação da CEDAE.Dessa forma entende-se que o percentual aqui sugerido atende ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade).

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 no prazo de 90 (noventa) dias após a aprovação e publicação do presente Manual.

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

As etapas de adaptação e aplicação descritas acima, 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 indicadores fixados no item 8e constatada a inobservância da norma legal vigente, poderá ensejar comunicação imediata à Secretaria Executiva da AGENERSA, ocasião em que verificará, junto com o Conselho Diretor, a necessidade de abertura de processo regulatório específico, que deverá se apoiar nos princípios da razoabilidade, proporcionalidade, contraditório e ampla defesa, observado o interesse público.

Instaurado o processo regulatório pela Secretaria Executiva da AGENERSA, o Protocolo da Agência deverá comunicar o número no respectivo processo à Ouvidoria da AGENERSA, que viabilizará o repasse da informação aos interessados.

Após decisão final exarada pelo Conselho Diretor da AGENERSA, a Ouvidoria da AGENERSA deverá informar o conteúdo da deliberação às partes interessadas.

As etapas de adaptação, aplicação das normas acima descritas serão definidas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, por meio de Instrução Normativa, respeitando o descrito no Decreto nº 45.344/15.

(Justificativa: Considerando a generalidade da redação sugerida pela AGENERSA e da necessidade de adequação ao disposto no Decreto 45.344/15, a CEDAE apresenta sugestão de cláusula, com o atendimento ao princípio da confiança legítima).