



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

**INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº 57/2016 DE 26 DE JANEIRO DE 2016.**  
publicada no DOERJ de 15/06/2016

**APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTO DA OUIDORIA DA AGENERSA NAS  
RELAÇÕES COM OS USUÁRIOS A E OUIDORIA DA COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS  
E ESGOTOS - CEDAE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O CONSELHO DIRETOR DA AGENCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº E-12/003/329/2015;

**CONSIDERANDO** os termos do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015, o qual estabelece as condições gerais para a regulação e fiscalização das atividades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE - pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, na Lei Estadual nº 4.556, de 06 de junho de 2005 e nos demais diplomas legais aplicáveis à atividade de saneamento no âmbito do Estado do Rio de Janeiro;

**CONSIDERANDO** que um dos objetivos da regulação é o estabelecimento de padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para satisfação dos usuários;

**RESOLVE:**

**Art 1º** - Aprovar o **Manual de Procedimentos da Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e ouvidoria da Companhia Estadual de Águas e Esgoto - CEDAE**, em anexo, com vistas à observância dos direitos básicos dos usuários.

**Art 2º** - A inobservância das condutas descritas no Manual, o qual entrará em vigor 30 (trinta) dias após a publicação da presente Instrução Normativa, ensejará aplicação das sanções previstas pelo Decreto nº 45.344 de 17 de agosto de 2015.

**Art 3º** - Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas serão resolvidos pelo Conselho-Diretor da AGENERSA.

**Art 4º** - Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data da sua publicação no Diário Oficial.

Rio de Janeiro, de de 2016

**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
**Sívio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro



Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA  
Avenida Tietze de Maio, 23 - 2º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20031-902  
Tel.: 21-2332-6469 - www.agensa.rj.gov.br - sece@agensa.rj.gov.br

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA DA AGENERSA NAS RELAÇÕES COM OS USUÁRIOS E OUVIDORIA DA CEDAE.

### 1- DA OUVIDORIA

#### 1.1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os usuários e o Poder Público, mecanismo interlocutor da sociedade, que, através de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimula a participação dos usuários no controle e avaliação dos serviços públicos.

O art. 37, § 3º, da CF/88 traduz a base da fundamental na dimensão da participação do usuário na Administração Pública Direta e Indireta.

Em reforço à doção 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.

#### 1.2 PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

Além dos princípios constitucionais aplicáveis à Administração Pública, a Ouvidoria observa os seguintes princípios específicos:

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

### 2- DA OUVIDORIA DA AGENERSA

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, Prdagos e CEDAE registarem suas reclamações, uma vez que todas as instâncias de comunicação junto às prestadoras de serviço e persistindo a insatisfação quanto à qualidade do serviço prestado pelas mesmas. Atua como mediador nas relações entre os usuários 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 DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA AGENERSA

O atendimento é o meio pelo qual a Ouvidoria recebe as manifestações realizadas pelo público, consubstanciadas em informação, solicitação, reclamação, elogio, sugestão ou denúncia.

Ressalta-se que a execução das atividades relacionadas à gestão comercial dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área de planejamento 5 (AP5) é realizado pela Empresa Foz Águas 5, conforme contrato de concessão nº 001/2012 e contrato de interdependência.

##### 2.2.1 NATUREZA DOS ATENDIMENTOS:

- Denúncia** - comunicação realizada por terceiro a respeito de uma irregularidade afeta ao serviço público prestado.
- Elogio** - comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço público prestado.
- Informação** - pedido de informações ou esclarecimentos sobre a atuação da AGENERSA e/ou serviço público prestado pela CEDAE.
- 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.
- Solicitação** - manifestação que objetiva reivindicar um serviço prestado pela CEDAE ou esclarecimentos acerca da atuação da AGENERSA.
- Reclamação** - queixa ou manifestação realizada por usuários, que objetiva noticiar a não prestação de um serviço público em sentido amplo, consideradas aqui a prestação insatisfatória de um serviço solicitado ou o atendimento inadequado por parte da CEDAE.

##### 2.2.2 SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO (STATUS):

- Atendimentos Cadastrados** - Manifestações que se encontram no Sistema da Ouvidoria, condicionados à análise prévia de seu conteúdo pelo Ouvidor;
- Atendimentos Encaminhados** - Manifestações encaminhadas à CEDAE para análise e providências;
- Atendimentos Pendentes** - Manifestações em aberto, aguardando solução da CEDAE;
- Atendimentos Respondidos** - Manifestações respondidas pela CEDAE, sujeitas à análise do Ouvidor da AGENERSA;
- 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;
- Atendimentos Concluídos** - Manifestações devidamente encerradas.

##### 2.2.3 IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

A 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.

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.

#### **2.2.4 DA CLASSIFICAÇÃO QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS:**

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 NA CEDAE E AGENERSA**

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.

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

#### **3.1 ATENDIMENTOS NA CEDAE**

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

b) Inexistindo solução satisfatória à sua demanda, o usuário deverá entrar em contato com a Ouvidoria da CEDAE (0800 031 6032) ou, pessoalmente, na Av. Presidente Vargas, 2655, térreo, Cidade Nova, ocasião em que deverá fornecer um número de protocolo (formato específico) disponibilizado pelo seu Call Center ou suas Agências de Atendimento.

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 direcionamentos para demandas relativas às solicitações, dúvidas, críticas, reclamações e elogios, 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 empresa, 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, Agências de Atendimento). 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 deverão obter retorno de suas reclamações junto à Ouvidoria da CEDAE dentro dos prazos estabelecidos no item 4. Está compreendida nesse período a obrigatoriedade do envio de resposta à AGENERSA na forma do tópico 3.2.2.

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

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.

Para registrar uma manifestação junto à Ouvidoria da AGENERSA, é necessário, preferencialmente, 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.

##### **3.2.1 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.

Cabeá, ainda, ao usuário, 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 conteúdos similares 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, levar 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, 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 usuários 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 usuário, 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 usuário, a ocorrência será encerrada no sistema da Ouvidoria da AGENERSA;

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

g) Quando do recebimento da nova resposta/solução, a Ouvidoria da AGENERSA entrará novamente em contato com o usuário, 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.

A qualquer tempo, constatada a inobservância de norma legal, a ocorrência será imediatamente comunicada à Secretaria Executiva da AGENERSA, ocasião em que se verificará, junto ao Conselho Diretor, e nos termos do Regimento Interno desta Autarquia e Decreto Estadual nº. 38.618/2005, 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 usuário 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 3 (três) dias úteis.

### **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 usuários (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 úteis;

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 úteis;

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 úteis;

### **5- 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.

### **6- 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 site eletrônico, em atenção à Lei de Acesso à Informação.

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

### **7- DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

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:

#### **7.1 INDICADORES DE DESEMPENHO DA UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA:**

a) Capacidade de atendimento das ligações recebidas.

#### **7.2 INDICADORES DE DESEMPENHO 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.

LISTA DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

SERVIÇOS	PRAZO	OBSERVAÇÃO
Análise de água	B	Para este serviço é feita visita ao imóvel e coleta da água para análise.
Desvio de conduta de funcionário da Nova CEDAE	B	Para este serviço é aberto procedimento interno para apuração dos fatos.
Desvio de conduta de funcionário terceirizado	B	Para este serviço é aberto procedimento interno para apuração dos fatos.
Intervenção no abastecimento por pessoas não autorizadas	B	Para este serviço é feita visita no local para apuração dos fatos e verificação de possível solução para o problema.
Invasão de imóvel sob responsabilidade da Nova CEDAE	B	Para este serviço é feita visita no local para apuração dos fatos e verificação de possível solução para o problema.
Ligação irregular de água	B	Este serviço gera uma vistoria (FR), caso constatada a ligação irregular de água, as medidas legais são tomadas.
Ligação irregular de esgoto	B	Este serviço gera uma vistoria (FR), caso constatada a ligação irregular de água, as medidas legais são tomadas.
Violação de corte	M	Este serviço gera uma vistoria (VM) para que o serviço seja realizado. O fiscal deve ter acesso ao imóvel. Caso seja constatada a violação do corte, as medidas legais são tomadas.
Violação ou manipulação de hidrômetro	M	Este serviço gera uma vistoria (FR) para ser realizado. O Fiscal deve ter acesso ao hidrômetro. Caso seja constatada a violação do medidor, o aparelho será substituído e as medidas legais serão tomadas.
Aferição/verificação de hidrômetro	M	Este serviço demanda a substituição do medidor por um novo. O serviço é pago pelo solicitante. Após a verificação é emitido um laudo para o solicitante.
Furto de hidrômetro	B	O cliente deverá apresentar um Boletim de Ocorrência (B.O.) na agência de atendimento para que um novo hidrômetro seja instalado. O serviço é custeado pelo solicitante.
Hidrômetro avançado	B	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro com elo violado	M	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro danificado	M	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro fora do ramal	M	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro inclinado	B	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro instalado e não tolerado	M	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro invertido	M	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro não localizado	M	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro orvalhado	B	Este serviço gera visita (VM).
Hidrômetro parado	M	Este serviço gera visita (VM).

Instalação de hidrômetro	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante.
Substituição de hidrômetro	M	Para realização deste serviço o aparelho medidor deve estar danificado ou ter mais de 05 (cinco) anos de uso.
Informações (movimento CYAN)		
Informações (cópia de cadastro predial de esgoto)		
Informações (plantas cadastrais de água e /ou esgoto)		
Informações (vistoria de recadastramento /levantamento censitário)		
Informações (PDBG)		
Instalação de água e esgoto (Campanha Ser Legal Não Custa Nada)		Campanha suspensa por tempo indeterminado.
Instalação de Água e Esgoto (CPAE Eletrônica)	B	
Instalação de água e esgoto (hidrante)	B	O hidrante é solicitado nas agências de atendimento mediante apresentação de documento do Corpo de Bombeiros.
Instalação de água e esgoto (água definitiva)	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
Instalação de água e esgoto (água para obra)	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
Instalação de água e esgoto (água temporária)	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
Instalação de água e esgoto (instalação de esgoto)	M	
Instalação de água e esgoto (vistoria para verificar ligação de esgoto)	M	
2ª via de conta	A	Pode ser realizada no site da Companhia, nas agências de atendimento e na Ouvidoria Geral quando o cadastro estiver atualizado. A atualização de cadastro é realizada somente nas agências de atendimento.
Alteração de categoria ou subcategoria	M	
Alteração de CEP	A	
Alteração de vencimento	A	
Alteração de nome de logradouro	M	
Alteração do número de economias	M	
Alteração de nome	M	
Anistia de multa	A	Não existe anistia de multa.
Aviso de débito	A	
Cancelamento de cobrança	B	
Carta de ocorrência de infração	B	

Cobrança de recursos hídricos	A	
Consulta de débitos	A	
Consumo	A	
Conta em duplicidade	A	
Conta não emitida / conta não entregue	A	
Conta recebida após o vencimento	A	
Conta retilida	A	
Contestação de código de ocorrência de leitura	A	
Credenciamento de carro-pipa	A	O credenciamento é realizado nas gerências.
Débito automático	A	O serviço é solicitado junto à instituição financeira.
Declaração de quitação anual de débito	A	
Deslocamento de ramal	M	
Nada consta	A	Retido nos site, agências de atendimento ou Ouvidoria Geral.
Parcelamento	A	Realizado nas agências de atendimento ou recebíveis após apresentação da documentação pessoal e do imóvel.
Religação	A	Realizada após o pagamento ou parcelamento do débito.
Remanejamento da conta	A	
Reparcelamento	A	Realizado nas agências de atendimento ou recebíveis após apresentação da documentação pessoal e do imóvel.
Restituição de valores - SR	B	Procedimento aberto somente nas agências de atendimento.
Revisão de contas	M	Procedimento aberto somente nas agências de atendimento.
Separação de abastecimento	B	Solicitação aberta nas agências de atendimento mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
SE RASA	A	
Supressão de ramal	B	
Taxa	A	
Falta de água (bomba parada)	A	
Falta de água (geral)	A	
Falta de água (ocal)	A	
Falta de água (serviço em execução)	M	
Reposição de pavimento (asfalto)	M	
Reposição de pavimento (cimento)	M	
Reposição de pavimento (especial)	M	
Reposição de pavimento (paralelos)	M	
Reposição de pavimento (pedras portuguesas)	M	
Reposição de tampão	M	
Retirada de entulho	M	
Solicitação de carro-pipa	A	
Vazamento de água (após o corte)	A	

Vazamento de água (após religação)	A	
Vazamento de água (cavalete)	A	
Vazamento de água (hidrômetro)	A	
Vazamento de água (passelo)	A	
Vazamento de água (registro)	A	
Vazamento de água (ua)	A	
Vazamento de esgoto	A	
Unificação de ramal	B	
Abastecimento precário	M	
Inclusão na tarifa social	B	
Inclusão como entidades em fins lucrativos	B	