



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 58/2016 DE 26 DE JANEIRO DE 2016.
publicada no DOERJ de 15/06/2016

APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTO SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO - SAC/CALL CENTER REFERENTE À COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA 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-12/003/360/2015;

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 as contribuições recebidas na Consulta Pública nº. 06/2015 - relacionada à proposta de Manual de Procedimentos sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC referente à CEDAE;

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 - Apoiar o **Manual de Procedimentos sobre o Serviço de Atendimento - SAC/Call Center referente à 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 a 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 Mello, 23 - 2º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20031-902
Tel.: 21-2332-6469 - www.agenersa.rj.gov.br - secex@agenersa.rj.gov.br

MANUAL DE PROCEDIMENTOS SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO 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 ao consumidor por meio telefônico (*Call Center*) da CEDAE que tenha como finalidade resolver as demandas dos usuários sobre informação, dúvida, sugestão, elogio, reclamação, denúncia, solicitação e suspensão ou cancelamento de serviços em primeira instância.

Resalta-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. 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 usuário.

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

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

2.2.2. O usuário não terá 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 usuário.

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 usuário no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

3. DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

3.1. O SAC (*Call Center*) 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 usuário, 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.

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

3.3.2. 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.

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 fiscalizador 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.

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.