



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL			
Processo:	E-12/003/97	/2016	
Data:	28	/01	/2016 Fls. 57
Rubrica:	Tiago da Silva Marra		
	Assessor Especial		
	ID nº 4422664-0		

**Processo nº. :** E-12/003/97/2016.  
**Data de autuação:** 28/01/2016.  
**Companhia:** CEDAE.  
**Assunto:** RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO SAC E DA  
OUVIDORIA EM 2015.  
**Sessão Regulatória:** 20/10/2016.

---

## RELATÓRIO

---

Trata-se de processo iniciado através do Requerimento AGENERSA/SECEX n.º 89/2016, tendo em vista determinação do Conselheiro Presidente, para tratar da análise do Relatório de Atividades do SAC e Ouvidoria da CEDAE no ano de 2015.

Consta às fls. 05, Ofício AGENERSA/PRESI/SECEX n.º 010/2016, meio pelo qual a Companhia CEDAE foi informada da autuação do processo e recebeu prazo de 15 (quinze) dias para envio do relatório de atividades.

Através do Ofício GAB/DP n.º 214/2016, a CEDAE encaminhou Relatório de Atendimentos do SAC e Ouvidoria para o ano de 2015, presente às fls. 11/14.

Em análise do relatório juntado pela Companhia, a Ouvidoria desta AGENERSA assim se manifestou:


*"Conforme solicitado, venho observar que, no Relatório de Atendimento do SAC e Ouvidoria da CEDAE (fls. 10 a 14), podemos verificar apenas o número de atendimentos tratados mensalmente em cada uma das 2 instâncias da Companhia.*

*No entanto, caso o Conselheiro Presidente verifique a necessidade da realização de uma análise quantitativa dos serviços de atendimento prestados pela CEDAE, venho sugerir que seja solicitado à mesma o envio de algumas informações adicionais, que me permitam realizar essa avaliação. Importante registrar que tudo isso deverá ter como base as Instruções Normativas dos Manuais de Procedimento do SAC e*





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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/97 2016
Data:	28/01/2016 Fls. 58
Rubrica:	 Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

*das Ouvidorias da AGENERSA e da CEDAE, que até a presente data ainda não foram publicadas.*

*Dessa forma, e se assim couber, minha sugestão é que, após a publicação das referidas IN's, os relatórios passem a apresentar também, de forma destacada, os atendimentos tratados na Ouvidoria da CEDAE que tiveram como origem a Ouvidoria desta AGENERSA, e que estes contenham informações detalhadas, tais como a quantidade de atendimentos não respondidos/não solucionados, as demandas atendidas fora do prazo, as reclamações reincidentes, e tudo mais de relevante no que se refere ao assunto em questão."*

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 194/2016 (fls. 18/19) a Secretaria Executiva desta AGENERSA informou à Companhia CEDAE, novamente, sobre a instauração do presente regulatório, em atenção aos princípios do contraditório e ampla defesa.

A Procuradoria desta AGENERSA, em sua manifestação, opinou "...pela apresentação do relatório de forma detalhada, observando as recomendações traçadas pela Ouvidoria da AGENERSA (fls. 16)..." acrescentando que "...nada impede a determinação de apresentação de relatórios completos (informações pormenorizadas), contendo, ainda, dados passíveis de confrontação por parte da Ouvidoria desta AGENERSA. Tal sugestão prima pela simetria de informações, segurança jurídica e qualidade do serviço público oferecido."

No que se refere a ausência de publicação, o jurídico desta AGENERSA informou:

*"... embora não tenha sido publicada a instrução normativa citada às fls. 16, não há óbice à instrução adequada e completa do feito, eis que as instruções normativas não inovam no mundo jurídico - disciplinam matérias devidamente tuteladas em lei, no intuito de facilitar a organização administrativa, que no caso*







Govorno 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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003197	/2016
Data 08 / 01 / 2016	Fls. 59
Rubrica	Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

*em tela subsume-se no procedimento da ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e a ouvidoria da companhia estadual de águas e esgotos - CEDAE e dá outras providências."*

Tendo em vista as manifestações da Ouvidoria e da Procuradoria, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 095/2016, a Companhia CEDAE foi intimada a manifestar-se, no prazo de 10 (dez) dias.

Em nova manifestação (Ofício CEDAE ASJ-DP n.º 28/2016), a Companhia destacou que está empregando todos os esforços para adequar-se a nova demanda da regulação e acrescentou:

*"Assim, a Cedae, visando adequar à sugestão esposada pela Ouvidora da AGENERSA no despacho de 08/03/2016, fls. 16, incluiu no relatório de agosto a dezembro de 2015, conforme segue em anexo as informações, quantidade de atendimentos realizados, quantidade de atendimentos não respondidos, quantidade de atendimentos não solucionados e quantidade de atendimentos fora do prazo, conforme segue em anexo<sup>1</sup>.*

*Por fim, informa que somente não foi possível a inclusão no relatório das reclamações reincidentes, visto que o sistema de informação da Cedae ainda não disponibiliza esta funcionalidade, considerando que para sua implementação existem custos operacionais, que dependem de consonância com o equilíbrio econômico-financeiro contratual.*

*Não obstante, a Cedae vem envidando todos os esforços para a adequação à regulação dessa Agência."*

A Ouvidora, após análise do novo relatório, informou que o mesmo atende as necessidades da Ouvidoria desta AGENERSA.

O órgão jurídico desta Agência, em nova manifestação, informou:

<sup>1</sup> Relatório de Atividades referente ao ano de 2015 em anexo.





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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003194	/2016
Data 28 / 01 / 2016	Fls. 610
Rubrica	Assessor Especial
ID nº 4422664-0	

"(...)

*É possível verificar que os dados apresentados pela Companhia estão dentro dos parâmetros estabelecidos pela Ouvidoria desta Autarquia especial. Em sua manifestação de fls. 16, a mesma afirmou que 'com a inclusão das sugestões propostas no despacho à fl: 16, o novo Relatório de Atendimento do SAC e Ouvidoria da CEDAE (fls. 34 a 38) atende as necessidades desta Ouvidoria'.*

*Cumprе ressaltar que se verificou apenas um atendimento não solucionado. Considerando que, no período de apuração, os manuais da Ouvidoria e SAC/Call Center não haviam sido publicados, em Diário Oficial, e que esta autarquia, de acordo com o art. 14 do Decreto 45.344/2015, tem o prazo de 18 meses para elaboração das normas a serem cumpridas pela Companhia; não há que se falar, no presente momento, em falha na prestação de serviço. Isso porque há necessidade da CEDAE se enquadrar nos termos dos referidos manuais.*

*Assim, ante as informações apresentadas pela CEDAE e a análise técnica da Ouvidoria, que possui a expertise para análise do referido relatório por força do art. 25 do Decreto n.º 38.618/2005, esta Procuradoria entende pela sua aprovação*

## **2. Conclusão**

*Diante do exposto, esta Procuradoria opina pela aprovação do Relatório de atividades do SAC e da ouvidoria em 2015, uma vez que estão dentro dos parâmetros determinados pela Ouvidoria às fls. 16."*

Conforme Ofício AGENERSA/PRESI n.º 317/2016 a CEDAE foi intimada a apresentar razões finais, o que fez através do ofício CEDAE ACP-DP n.º 131/2016 (fls.






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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003197	/ 2016
Data 28/01/2016	Fls. 61
Rubrica	Tiago da Silva Marra
	Assessor Especial
	ID nº 4422664-0

55/56), reiterando os termos das suas manifestações e requereu o arquivamento do presente processo.

*É o relatório.*

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO SAC E OUVIDORIA

- AGOSTO À DEZEMBRO DE 2015 -

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-12/003197 /2016  
Data 28 / 01 /2016 Fls. 37  
Rubrica Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-12/003197 /2016  
Data 28 / 01 /2016 Fls. 62  
Rubrica Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0





**APRESENTAÇÃO**

Este relatório é um demonstrativo de quantidade de atendimentos, realizados pela CEDAE nos canais de atendimento SAC e Ouvidoria. Informamos que somente o SAC gera ordem de serviço, ainda assim, nem todos os atendimentos geram ordem de serviço, a ouvidoria trabalha em ordens de serviços com o tempo de atendimento expirado, agindo assim como 2ª instância de atendimento.

**ORIGEM DOS DADOS**

Todas as informações contidas neste relatório foram extraídas dos bancos de dados da CEDAE.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-10/003194 / 2016  
Data 28 / 01 / 2016 Fls. 63  
Rubrica  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-10/003194 / 2016  
Data 28 / 01 / 2016 Fls. 36  
Rubrica  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0





Tabela de atendimentos

2015	Atendimentos CEDAE						Ouvidoria da AGENERSA		
	Call center	Ouvidoria	O.S. Executadas	Atendimentos realizados	Atendimentos não respondidos	Atendimentos não solucionados	Atendimentos fora do prazo		
08 - Agosto	47.236	2.449	45.257	3	0	0	0	Assessor Especial ID nº 4422664-0	
09 - Setembro	49.125	3.195	44.443	15	0	0	0		
10 - Outubro	52.147	3.120	42.946	26	0	0	0		
11 - Novembro	44.250	2.312	40.155	36	0	1	1		
12 - Dezembro	44.183	2.675	39.846	26	0	0	0		
<b>Total</b>	<b>236.941</b>	<b>13.751</b>	<b>212.647</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
 Processo: 5.12/003194 / 2016  
 Data: 28 / 01 / 2016 Fls. 64  
 Rubrica: [assinatura] Tiago da Silva Marra

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
 Processo: 5.12/003194 / 2016  
 Data: 28 / 01 / 2016 Fls. 36  
 Rubrica: [assinatura] Tiago da Silva Marra  
 Assessor Especial ID nº 4422664-0





Gráfico de atendimentos SAC / Ouvidoria CEDAE

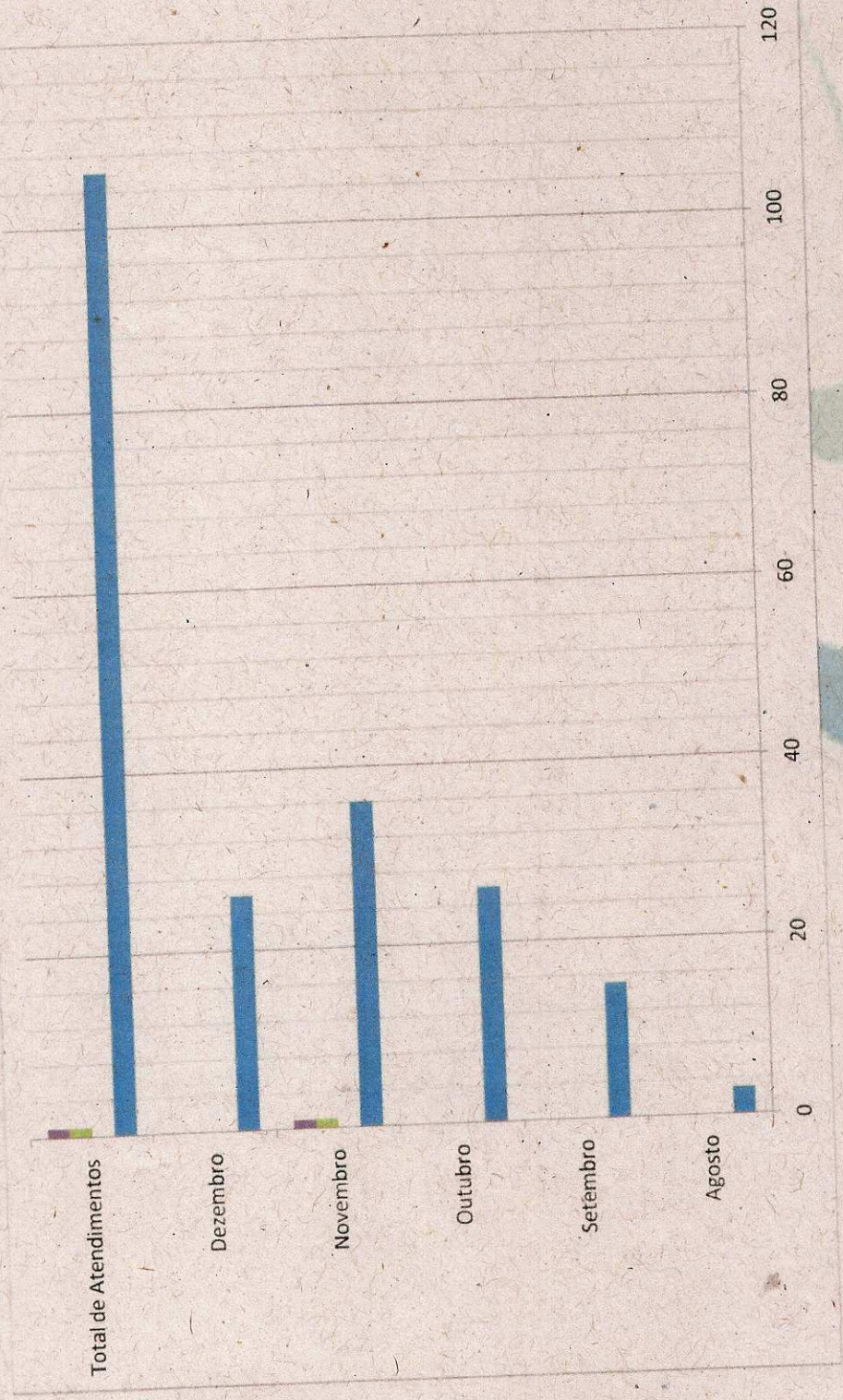


SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
 Processo: E-10/003197 / 2016  
 Data: 28 / 01 / 2016 Fls. 65  
 Rubrica: [assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
 Processo: E-10/003197 / 2016  
 Data: 28 / 01 / 2016 Fls. 37  
 Rubrica: [assinatura]  
 Tiago da Silva Marra  
 Assessor Especial  
 ID nº 4422664-0

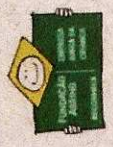


Gráfico de atendimentos Ouvidoria AGENERSA



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: 510/003197 / 2016  
Data 28 / 01 / 2016 Fls. 38  
Rubrica Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-12/003197 / 2016  
Data 28 / 01 / 2016 Fls. 38  
Rubrica Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0







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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/97 / 2016
Data:	28 / 01 / 2016 Fls. 67
Rubrica:	

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**Processo nº.:** E-12/003/97/2016.  
**Data de autuação:** 28/01/2016.  
**Companhia:** CEDAE.  
**Assunto:** RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO SAC E DA  
OUVIDORIA EM 2015.  
**Sessão Regulatória:** 20/10/2016.

### VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado com escopo de analisar o Relatório de Atividades do SAC e da Ouvidoria da Companhia CEDAE desenvolvidas no ano de 2015.

O referido relatório, inserto às fls. 34/38, apontou que foram realizados, de agosto a dezembro, um total de 236.941 (duzentos e trinta e seis mil, novecentos e quarenta e um) atendimentos pelo *call center* e 13.751 (treze mil, setecentos e cinquenta e um) pela Ouvidoria. De tais números, verifiquei que 1 (um) atendimento foi solucionado fora do prazo e 1(um) estava em aberto quando da emissão dos dados.

A Ouvidoria desta AGENERSA, após realizar análise do Relatório de fls. 40, concluiu que o mesmo atende as suas necessidades.

O órgão jurídico, por seu turno, opinou pela aprovação do Relatório, tendo em vista que sua adequação aos parâmetros determinados pela Ouvidoria às fls. 16.

Trazidos tais entendimentos, é de se verificar que a apresentação do relatório de atividades contempla somente parte do ano, por força do início da regulação e fiscalização da CEDAE por esta AGENERSA.

Na análise do seu mérito, tanto a Ouvidoria desta Agência quanto a Procuradoria posicionaram-se no sentido de que o Relatório atendeu a sua finalidade.

Oportuno salientar que o tema aqui tratado, ou seja, os serviços de Ouvidoria e SAC, tem regulamentação nas Instruções Normativas AGENERSA nº 057 e 058/2016, ambas publicadas na imprensa oficial em 15/06/2016.





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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003197	/ 2016
Data 08	/ 09 / 2016 Fls. 60
Rubrica	Tiago da Silva Matra Assessor Especial ID nº 4422664-0

Nessa toada, e levando em conta, sobretudo, as manifestações da Ouvidoria e Procuradoria desta AGENERSA, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aprovar o Relatório de Atividades do SAC e Ouvidoria da Companhia CEDAE referente ao exercício de 2015.
- Encerrar o presente processo

*É como voto.*

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767





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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003197 / 2016
Data:	28 / 10 / 2016 Fls. 69
Rubrica:	Tiago da Silva Marra
	Assessor Especial
	ID nº 4422684-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2990

DE 20 DE OUTUBRO DE 2016.

**COMPANHIA CEDAE – RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES DO SAC E DA OUVIDORIA EM  
2015.**

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.97/2016, por unanimidade,

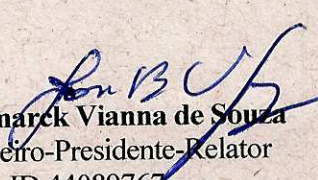
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aprovar o Relatório de Atividades do SAC e Ouvidoria da Companhia CEDAE referente ao exercício de 2015.

**Art. 2º** - Encerrar o presente processo.

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2016.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator

ID 44089767

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 44082940

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 39234738

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 44299605

AUSENTE  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro  
ID 43568076

AUSENTE  
Vogal