

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 103 DE 23 DE JUNHO DE 2023.

APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DOS CONTRATOS DE CONCESSÃO, APLICÁVEL A TODAS AS CONCESSIONÁRIAS REGULADAS, INCLUINDO A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - CEDAE E REVOGA AS INSTRUÇÕES NORMATIVAS N^{OS} 19, 41, 42, 44, 57, 61, 62, 68, 75, 77, 85, 89 DA AGENERSA 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 SEI-220007/003864/2022;

CONSIDERANDO:

-o disposto na Lei Estadual nº 4.556, de 06 de junho de 2005 e nos demais diplomas legais aplicáveis à atividade de saneamento básico e energia no âmbito do Estado do Rio de Janeiro;

-o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no âmbito do Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.622/2019, na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada no estado pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018 e o Decreto Estadual nº 46.475/2018, e na Lei Federal 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 11.034/2022;

-que a regulação tem como uma de suas principais funções, ao corrigir falhas de mercado setoriais, estabelecer o conceito de “serviço adequado”, bem como endereçar um sistema de incentivos para que as Reguladas possam atender a parâmetros qualitativos na prestação dos serviços que lhe foram delegados;

-que, em decorrência das suas atribuições legais, cabe à AGENERSA estabelecer procedimentos internos que contribuam para a prestação de serviços adequados ao pleno atendimento dos usuários, tanto qualitativa quanto quantitativamente;

-que os Contratos de Concessão celebrados com as Concessionárias conferem aos usuários os direitos de receber delas as informações necessárias à utilização dos serviços, bem como de receber respostas da AGENERSA, do Poder Concedente ou das Concessionárias sobre seus requerimentos;

- que os Contratos de Concessão celebrados com as Concessionárias preveem que elas possuem o dever de receber, apurar, responder e solucionar, quando aplicável, as reclamações dos usuários;

- que o disposto no Caderno de Encargos, Anexo IV dos Contratos de Concessão, celebrados com as novas Concessionárias, preceitua que a AGENERSA poderá estabelecer o tempo de resposta das concessionárias às demandas dos usuários;

- a decisão proferida pelo Conselho-Diretor na 11ª Reunião Regulatória, realizada em 23.06.2023;

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o manual de procedimentos a serem adotados no tratamento das reclamações e denúncias feitas pelos usuários dos serviços públicos regulados, na forma do Manual de Procedimentos, contido no Anexo I.

Art. 2º. As normas constantes da presente Instrução Normativa e em seus anexos incidirão sobre todas as Concessionárias reguladas diretamente pela AGENERSA, inclusive a CEDAE, bem como as fiscalizadas por meio de Convênio

Art. 3º. A inobservância das condutas descritas no Manual de Procedimentos ensejará a aplicação das sanções previstas nos instrumentos concessivos e legislação em vigor.

Art. 4º. Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas serão objeto de avaliação e decisão por parte deste Conselho-Diretor, observadas as disposições da Lei Estadual n.º 4.556 de 6 de junho de 2005, do Decreto Estadual n.º 38.618/2005, do Regulamento Interno da AGENERSA, bem como das normas pertinentes à matéria.

Art. 5º. As Concessionárias reguladas pela AGENERSA, inclusive a CEDAE, deverão ater-se aos prazos e prioridades constantes do Anexo II, a depender das especificações de cada serviço prestado.

Art. 6º. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial, revogando-se as disposições em contrário, notadamente, as Instruções Normativas n.ºs 19, 41, 42, 44, 57, 61, 62, 68, 75, 77, 85 e 89.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2023

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal de Macedo
Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 28.06.2023

ANEXO I
MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO E GÁS NATURAL CANALIZADO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SUMÁRIO

TÍTULO I – DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO PELA AGENERSA E REGULADAS

TÍTULO II – DA OUVIDORIA DA AGENERSA

Capítulo I – Conceitos e Objetivos

Capítulo II – Situação (Status) do Atendimento e Procedimento

Capítulo III – Da Divulgação de Informações pela AGENERSA

TÍTULO III – CANAIS DE ATENDIMENTO FORNECIDOS PELAS REGULADAS XX

Capítulo I – Considerações Iniciais

Capítulo II – Do Procedimento Geral de Atendimento pelas Reguladas

Capítulo III – Do SAC (Call Center)

Capítulo IV – Dos Postos de Atendimento Fixos ou Móveis

Capítulo V – Das Ouvidorias das Reguladas

TÍTULO IV - DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS DOS USUÁRIOS PELA AGENERSA

TÍTULO I
DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO PELA AGENERSA E REGULADAS

Art. 1º. O atendimento ao usuário consiste em um canal de comunicação entre os usuários, as Reguladas e o Poder Público, que possibilite a participação da população no controle e avaliação dos serviços públicos.

Parágrafo único - A relação entre os usuários e o Poder Público deve ser sólida, presentes expressamente a garantia, a proteção e os deveres correlatos, conforme disposto no art. 37, § 3º da CRFB/88 e na Lei 13.460/2017.

Art. 2º. O presente Manual foi desenvolvido com o fito de facilitar o acesso à Ouvidoria da AGENERSA e aos canais de atendimento das Reguladas aos usuários, constituindo um importante instrumento na sistematização do procedimento para atendimento das manifestações dos usuários.

Parágrafo único - Com alicerce na Lei 12.527/2011, o presente manual visa a facilitar o acesso de informações de interesse coletivo ou geral às Reguladas, AGENERSA e Poder Concedente, o que impõe a obrigação da adoção de procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e de fácil acesso à coletividade.

Art. 3º. O atendimento ao público em suas manifestações junto à Ouvidoria da AGENERSA e aos canais de atendimento das Reguladas deve ser pautado por diversos critérios que garantam a sua qualidade, tais como urbanidade, diligência, zelo, respeito, cortesia e eficiência.

Art. 4º. O atendimento ao usuário é norteado pelos princípios constitucionais aplicáveis à Administração Pública, sendo eles:

- I - Transparência nos procedimentos administrativos;
- II - Agilidade no atendimento às demandas;
- III - Sigilo das informações e fatos;

IV - Imparcialidade no tratamento das demandas;

V - Tratamento isonômico aos usuários.

Art. 5º. Adota-se, no âmbito das questões atinentes às Ouvidorias, o seguinte conjunto de termos, em consonância com as disposições aplicáveis:

I - atendimentos Anônimos: aqueles nos quais o usuário não se identifica e/ou não informa um meio de contato (nome, e-mail, telefone, endereço).

II - atendimentos Cadastrados: manifestações que se encontram no Sistema da Ouvidoria, condicionados à análise prévia de seu conteúdo pelo Ouvidor;

III - atendimentos com Respostas Incompletas: manifestações em que há necessidade de reenvio à Regulada responsável para novas providências, concedendo-lhe um novo prazo e levando-se em consideração a veracidade das informações apresentadas pelo usuário;

IV - atendimentos Concluídos: solicitações devidamente encerradas após a análise das Ouvidorias e confirmação dos usuários;

V - atendimentos Encaminhados: manifestações encaminhadas à Regulada responsável para análise e providências;

VI - atendimentos Identificados: aqueles nos quais o usuário se identifica nas Ouvidorias, permitindo o registro das informações prestadas no cadastro informatizado (nome, e-mail, telefone, endereço);

VII - atendimentos Pendentes: manifestações em aberto, aguardando solução da Regulada;

VIII - atendimentos Respondidos: manifestações respondidas pelas Reguladas, sujeitas à análise do Ouvidor da AGENERSA;

IX - Call Center das Reguladas ou SAC: canal de teleatendimento, por telefone e WhatsApp, com funcionamento de 24 horas por dia, sem custo, para o registro de manifestações dos usuários e da população em geral, objetivando o encaminhamento e a resolução das manifestações recebidas;

X – Denúncia: comunicação realizada por terceiro a respeito de uma irregularidade afeta ao serviço público prestado pelas Reguladas;

XI – Elogio: comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço público prestado pelas Reguladas;

XII - Informação - pedido de informações ou esclarecimentos sobre a atuação da AGENERSA e/ou serviço público prestado pelas Reguladas ou pela AGENERSA;

XIII - Ouvidoria da Regulada: canal de atendimento secundário responsável por solucionar as manifestações que não forem resolvidas pelo Call Center ou pelos Postos de Atendimento, ou que fugirem das instâncias normais de prestação do serviço, atendendo situações excepcionais, de forma estratégica e mediadora;

XIV - Posto de atendimento: canal de atendimento presencial, fixo ou móvel, aos usuários, disponibilizado pelas Reguladas nos municípios fluminenses localizados em suas respectivas áreas de concessão;

XV - Prazo para atendimento: tempo decorrido entre o registro da manifestação, que demanda a execução de algum serviço pelo usuário, e a data de sua efetiva conclusão;

XVI - Prazo para resposta: tempo decorrido entre o registro da manifestação, que demanda a execução de algum serviço pelo usuário, e a data de comunicação ao usuário sobre os procedimentos adotados para solucionar a sua manifestação;

XVII – 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 das Reguladas;

XVIII - Reguladas: sociedades responsáveis pela prestação dos serviços públicos objeto dos Contratos de Concessão dos Serviços Públicos de Gás Canalizado e de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos Municípios do Estado do Rio de Janeiro regulados pela AGENERSA, incluindo a prestação de serviços pela CEDAE nos Municípios em que ainda é responsável pelo fornecimento de água e esgotamento sanitário;

XIX - Sistema virtual de atendimento da Regulada: demais canais de atendimento inicial e de ouvidoria, disponibilizados aos usuários via internet ou por meio de aplicativo de mensagens, que permita o recebimento, o registro e o esclarecimento das manifestações dos usuários;

XX – Solicitação: manifestação que objetiva reivindicar um serviço prestado por alguma das Reguladas ou esclarecimentos acerca da atuação da AGENERSA.

XXI – Sugestão: comunicação que proponha ação em prol da melhoria dos serviços públicos prestados pelas Reguladas ou até mesmo estímulos à AGENERSA em relação à sua atividade finalística.

XXII - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos prestados pelas Reguladas, sendo proprietária, possuidora ou detentora de imóvel atendido e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Art. 6º. As atribuições dos serviços de atendimento aos usuários e as delimitações dessas manifestações referem-se às reclamações, denúncias, sugestões e elogios, conforme definido pela Lei nº 13.460/2017.

Art. 7º. O atendimento de solicitações de acesso à informação deve ser tratado conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Art. 8º. Os canais de atendimento da AGENERSA e das Reguladas deverão disponibilizar e divulgar aos usuários Carta de Serviços, nos termos constantes do art. 7º, da Lei federal nº 13.460/2017.

Art. 9º. A existência dos serviços de atendimento ao usuário deve ser amplamente divulgada pelas Reguladas e pela AGENERSA, mantendo banco de dados contendo o registro das denúncias e reclamações, que ficarão à disposição do Poder Concedente e desta Agência, podendo ser requerido informe estatístico de tais registros.

Art. 10. As Ouvidorias, tanto das Reguladas, quanto da AGENERSA, deverão elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, com base no art. 14º, II, da Lei 13.460/2017, de modo a consolidar as informações encaminhadas pelos usuários, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 1º - O relatório de gestão de que trata o caput deste artigo deverá indicar, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano em referência;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 2º - O relatório de gestão será encaminhado à Presidência e disponibilizado integralmente na internet.

Art. 11. As faturas emitidas pelas Reguladas deverão apresentar os números telefônicos de seu SAC (Call Center) e de sua Ouvidoria, bem como da Ouvidoria da AGENERSA.

TÍTULO II DA OUVIDORIA DA AGENERSA

CAPÍTULO I – DOS CONCEITOS E OBJETIVOS

Art. 12. A Ouvidoria da AGENERSA é um canal de atendimento terciário para os usuários das Reguladas registrarem suas reclamações, solicitações, denúncias e informações, uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto às prestadoras de serviços públicos reguladas e persistindo as questões não solucionadas, sem prejuízo da anotação de elogios e sugestões.

Parágrafo único - A Ouvidoria atua de forma estratégica, de modo a recepcionar situações excepcionais, além daquelas não tratadas pelos atendimentos das Reguladas, também propondo ações corretivas, sendo uma “segunda instância” para a solução administrativa dos conflitos dentro da organização, devendo ser acionada apenas quando esgotados todos os contatos com os canais de acesso aos serviços de atendimento ao usuário (Call Center e Postos de Atendimento), uma vez que é exigido do usuário o número de protocolo recebido no primeiro atendimento, nos termos deste manual.

Art. 13. A Ouvidoria da AGENERSA atua como mediadora nas relações entre os usuários e as prestadoras de serviços públicos, de modo a dissipar e minimizar os conflitos, contribuindo para a promoção da eficiência, eficácia e efetividade dos serviços prestados.

Art. 14. São objetivos da Ouvidoria da AGENERSA as seguintes atividades:

I - Atuar junto aos usuários dos serviços públicos outorgados, 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 do Call Center da Agência;

IV - Encaminhar reclamações dos usuários dos serviços outorgados;

V - Encaminhar ao Conselho Diretor, por meio da Secretaria Executiva, as denúncias e/ou reclamações que não tenham sido resolvidas pela intermediação da Ouvidoria;

VI - Organizar e manter balanço permanente das ligações recebidas, atendidas e resolvidas.

Art. 15. As disposições deste Manual deverão estar em consonância com o Regimento Interno da AGENERSA.

CAPÍTULO II: DA SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO (STATUS) E PROCEDIMENTOS

Art. 16. A identificação do usuário não é obrigatória, mas é importante, sempre que possível, uma vez que as Reguladas necessitam de elementos mínimos descritivos que permitam atender com prestígio as manifestações.

Art. 17. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da lei.

§ 1º - Nos termos do Art. 7º, II da Lei Geral de Proteção de Dados, quando a identidade ou fornecimento de dados for essencial à tomada de providências para a resolução da demanda, o usuário deve ser informado da imprescindibilidade da informação; caso haja recusa da autorização dos dados, será cabível o arquivamento do expediente.

§ 2º - Apenas quando encontrados elementos de verossimilhança, por meio de uma cautelosa apuração preliminar de veracidade, a Ouvidoria da AGENERSA abrirá procedimento, sempre de modo a atender ao interesse público.

Art. 18. As manifestações do público poderão ser enviadas à Ouvidoria da AGENERSA por meio de quaisquer meios válidos, tais como:

I) telefônico (Call Center);

II) eletrônico (site e e-mail);

III) aplicativos para troca de mensagens (como WhatsApp);

IV) aplicativo de sistema operacional (app);

V) presencial. Parágrafo único - As manifestações deverão ser registradas de forma clara e precisa, no Sistema Informatizado, gerando automaticamente um número de Protocolo.

Art. 19. Para registrar uma manifestação junto à Ouvidoria da AGENERSA, é necessário, preferencialmente, o esgotamento das vias de contato com as Reguladas (Call Centers, Postos de Atendimento e Ouvidoria), informando o número do protocolo fornecido pela Ouvidoria das Reguladas, observando-se, ainda, como condição prévia, o esgotamento do prazo de resposta correlato a cada tipo de demanda.

Art. 20. A Ouvidoria da AGENERSA, pretendendo traçar diretrizes para o aperfeiçoamento da ordem normativa, conforme disposto no art. 30 da Lei nº13.655/2018 (LINDB - Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro), na posse do conteúdo apresentado pelo usuário, analisará previamente o atendimento, organizando-o e encaminhando-o aos segmentos responsáveis, para providências necessárias, nos termos do art. 24 da LINDB.

Art. 21. É responsabilidade do usuário acompanhar a respectiva tramitação, bem como avaliar o conteúdo das respostas para fins de conclusão e fornecer a informação devida.

Art. 22. Observando o Princípio da Eficiência, a Ouvidoria da AGENERSA deverá agir com efetividade, economicidade, transparência e moralidade, 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.

Art. 23. Tratando-se de vários atendimentos de conteúdo 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.

Art. 24. Nessa hipótese de duplicidade de atendimento, será considerado o primeiro registro, podendo ser acompanhado o andamento dos seus protocolos pelos usuários por intermédio do Call Center da AGENERSA, email ou qualquer meio disponibilizado para este fim.

Art. 25. São regras que sistematizam os procedimentos referentes às ocorrências no âmbito da Ouvidoria da AGENERSA:

I - A Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à Ouvidoria das Reguladas, por meio do sistema operacional de gestão, as ocorrências para adoção das providências cabíveis e apresentação de resposta dentro dos prazos definidos neste Manual;

II - As Ocorrências serão enviadas pela AGENERSA via sistema, mas serão recebidas pelas Reguladas por e-mail, com aviso de entrega, no qual haverá um link com as informações dos usuários e o conteúdo de suas manifestações;

III - Quando do recebimento da resposta / atendimento das Reguladas, a Ouvidoria da AGENERSA avaliará qualitativamente o seu conteúdo;

IV - Considerando satisfatória a resposta das Reguladas, a Ouvidoria da AGENERSA entrará em contato com o usuário, por meio telefônico ou eletrônico, para informar e/ou confirmar os fatos relatados pelas reguladas;

V - Em caso de insatisfação com a resposta ofertada pelas Reguladas, haverá intermediação junto à Ouvidoria das Reguladas em prol da complementação dos elementos necessários;

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

VII - Quando do recebimento da nova resposta/atendimento, 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;

VIII - Na hipótese de solução satisfatória ou ainda, esgotada todas as providências cabíveis no pleno atendimento à ocorrência, a manifestação será encerrada no sistema interno da Ouvidoria da AGENERSA;

IX - As ocorrências serão analisadas pela Ouvidoria divididas pelo nível de prioridade (alta, média e baixa) e contendo, por exemplo:

- a) número de ocorrências;
- b) se foram atendidas, dentro ou fora do prazo;
- c) percentuais;
- d) comparações com períodos anteriores.

X - As ocorrências que denotem situações excepcionais e graves serão informadas ao Conselho Diretor para apuração da necessidade de abertura de processo regulatório específico.

Art. 26. Observados os princípios da efetividade e da transparência que regem o Poder Público, o usuário deverá ser informado do andamento ou da conclusão acerca de sua ocorrência junto à Ouvidoria da AGENERSA, levando-se em consideração o prazo de resposta e o prazo de atendimento das Reguladas, resguardado um prazo mínimo de 03 (três) dias úteis.

Art. 27. São procedimentos para controle e acompanhamento dos atendimentos:

I - Controle Diário: a Ouvidoria da AGENERSA deverá realizar monitoramento contínuo das ocorrências registradas, observando-se rigorosamente os prazos de resposta aos usuários (tempestividade);

II - Controle Mensal: a Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à Presidência, por meio de correspondência interna, até o 5º dia útil de cada mês, relatório contendo o histórico de todas as ocorrências dos usuários registradas há mais de 30 dias sem respostas pela Ouvidoria das Reguladas, bem como as pendentes de solução ou com solução insatisfatória, objetivando apurar a necessidade de abertura de processo regulatório pelo Conselho Diretor; 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;

III - Controle Semestral: a Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à Presidência, por meio de Correspondência Interna, até o 5º dia útil de cada semestre, relatório contendo o histórico de todas as ocorrências respondidas dentro e fora do prazo, conforme estabelece este Manual, pela Ouvidoria das Reguladas, assim como seus respectivos percentuais, objetivando apurar o cabimento de abertura de processo regulatório.

Art. 28. As Reguladas serão notificadas da intenção de abertura de processo regulatório, para, em 10 dias úteis, se manifestarem sobre a realização de atendimento com solução insatisfatória ou apresentarem justificativa para o não atendimento, seguida de medidas e prazos para sua realização.

§ 1º - Caso as Reguladas comprovem que solucionaram a questão referente ao atendimento, não será cabível a abertura de processo regulatório.

§ 2º - Caso as Reguladas apresentem justificativa cabível para o não solucionamento da questão referente ao atendimento, na forma determinada por este artigo, não será cabível a abertura de processo regulatório baseada unicamente no atraso.

§ 3º - As ocorrências que demandarem conhecimentos de natureza técnica, juntamente com as respostas dadas pelas Reguladas, deverão ser encaminhadas, pela Ouvidoria da

AGENERSA, aos setores competentes internos, para elaboração de parecer técnico, na seguinte forma:

a) Para assuntos que demandem análise técnica, será concedido o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para emissão de parecer.

b) Para assuntos que demandem vistoria técnica, será concedido o prazo de até 10 (cinco) dias úteis para emissão de parecer.

§ 4º - De posse das manifestações mencionadas, a Ouvidoria da AGENERSA encaminhará aos respectivos usuários a conclusão técnica, por meio de manifestação a ser veiculada em linguagem, clara e direta, que possa ser objeto de ampla compreensão.

§ 5º - Caso a solução apresentada seja considerada insatisfatória pelo usuário, será sugerida a instalação de procedimento de conciliação entre ele e a respectiva Regulada.

§ 6º - Caso a conciliação reste infrutífera, o Conselho Diretor decidirá sobre abertura ou não de processo regulatório ou determinará seu arquivamento.

§ 7º - A Ouvidoria da AGENERSA deverá ser informada, pela Secretaria Executiva, sobre as ocorrências que serão tratadas em processo regulatório, com seus respectivos números.

§ 8º - Após ter ciência da abertura do processo regulatório, a Ouvidoria da AGENERSA deverá informar ao usuário e às Reguladas sobre o novo tratamento que será conferido a sua reclamação, bem como o número do respectivo processo.

§ 9º - Após a decisão final do Conselho Diretor, a Ouvidoria da AGENERSA deverá informar o conteúdo desta ao usuário reclamante, cabendo à Secretaria Executiva comunicar à Regulada, observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 29. Para além dos elementos mínimos descritos no art. 10 deste Manual, os Relatórios Gerenciais emitidos trimestralmente pela AGENERSA, acompanhados da devida publicidade em seu site, também deverão abordar as seguintes questões:

I - Quantidade de manifestações registradas e solucionadas (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e solicitações);

II - Relatórios Estatísticos em relação aos assuntos tratados; III - Sugestões e recomendações para a melhoria do serviço prestado, quando assim couber.

Art. 30. A AGENERSA deverá disponibilizar seu sítio eletrônico os meios disponíveis para contatar as Reguladas, por meio do link <http://www.agenersa.rj.gov.br/>, seguindo o seguinte caminho: Página Inicial > Ouvidoria > Fale com as Concessionárias

TÍTULO III – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO FORNECIDOS PELAS REGULADAS

CAPÍTULO I: CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Art. 31. Os canais de atendimento das Reguladas, responsáveis pelas relações com os usuários quanto aos seus respectivos serviços, seguirão as regras constantes desta Instrução Normativa e demais determinações da AGENERSA, dos Contratos de Concessão firmados com o Poder Concedente, seus respectivos Anexos e Regulamentos de Serviços e das normas estaduais e federais.

Art. 32. Sempre que houver a apresentação de manifestação pelo usuário do serviço, será formalizada uma ocorrência, sendo fornecido número de protocolo para acompanhamento da demanda durante o atendimento.

Art. 33. Os usuários poderão realizar o acompanhamento do andamento dos respectivos protocolos por meio do Call Center, e-mail ou qualquer meio disponibilizado para este fim.

Art. 34. Os canais de atendimento aos usuários voltados à solicitação de procedimento e/ou serviço das Reguladas seguem a seguinte estrutura organizacional básica:

I - SAC (Call Center) e Postos de Atendimento da Regulada, os quais são destinados à recepção e atendimento de situações rotineiras, propondo ações corretivas, correspondendo ao primeiro contato de atendimento ao usuário;

II – Ouvidoria da Regulada, que atua de forma estratégica, recepcionando situações excepcionais, além daquelas não tratadas pelo Call Center/Postos de Atendimento, devendo propor ações corretivas, sendo um segundo contato de atendimento ao usuário para a solução administrativa dos conflitos dentro da Regulada e apenas devem ser acionadas quando esgotados todos os contatos com os canais de acesso inicial aos serviços de atendimento ao usuário, uma vez que lhe é exigido o número de protocolo recebido no primeiro atendimento, nos termos deste manual.

§ 1º - O SAC (Call Center) e os postos de atendimento são os passos iniciais para o registro das manifestações, funcionam 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, tendo como função precípua atender situações rotineiras, exceto para as demandas urgentes.

§ 2º - As situações que não forem resolvidas ou fugirem da competência dos SACs e Postos de Atendimento serão tratadas pela Ouvidoria da Regulada, cuja função é atender situações excepcionais, atuando de forma estratégica.

Art. 35. A Ouvidoria da AGENERSA terá a atribuição de realizar, de forma permanente, o monitoramento das atividades descritas nas normas neste Capítulo, pela via de controle e fiscalização, de modo a aferir o efetivo cumprimento da presente Instrução Normativa, inclusive podendo valer-se do auxílio das Câmaras Técnicas e demais órgãos internos, notadamente no que se refira à atividade de fiscalização.

CAPÍTULO II: DO PROCEDIMENTO GERAL DE ATENDIMENTO PELAS REGULADAS

Art. 36. O atendimento primário é realizado por atendimento presencial em Postos de Atendimento das Reguladas e por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor (Call Center), com implementação de sistema virtual de atendimento aos Usuários, podendo contar com diferentes plataformas, as quais estarão disponíveis no sítio eletrônico da AGENERSA.

Art. 37. Durante o atendimento primário, é essencial que o usuário anote e guarde o número do registro ou protocolo do seu atendimento, que poderá ser utilizado posteriormente para consultar o andamento do procedimento e, eventualmente, para abertura de manifestação nas Ouvidorias.

Art. 38. Decorrido o prazo determinado para resolução da demanda, cabe à Regulada responder ao usuário, de forma transparente, e prestar informações sobre o andamento ou conclusão de sua solicitação, dando-lhe ciência da solução alcançada através do contato informado quando do cadastro da ocorrência.

Art. 39. Na hipótese de solução satisfatória ou, ainda, esgotadas todas as providências cabíveis no pleno atendimento à demanda, esta será encerrada no sistema interno da Central de Atendimento.

§ 1º - Inexistindo resposta ou solução insatisfatória da demanda ofertada pelo SAC (Call Center) ou Posto de Atendimento da Regulada, o usuário deverá entrar em contato com Ouvidoria da Regulada.

§ 2º - Nesse caso, a Regulada deverá fornecer um número de protocolo (formato específico) disponibilizado pelo seu Call Center ou seus Postos de Atendimento, exceto para demandas urgentes, que serão atendidas pela Ouvidoria ainda que sem o número de protocolo fornecido pelo atendimento anterior.

Art. 40. As Reguladas deverão responder ao usuário, de forma transparente, sobre o andamento ou conclusão de sua solicitação.

Parágrafo único - Terminado o atendimento, as Reguladas deverão, em todos os casos, dar ciência ao reclamante via e-mail, SMS, telefone ou outro meio virtual, da solução alcançada.

Art. 41. As Reguladas, visando a amplitude na comunicação dos seus setores, proporcionando maior celeridade no atendimento ao usuário, bem como a economia de recursos, preservação do meio ambiente e o atendimento ao dispositivo legal da Lei de Acesso à Informação, são obrigadas a disponibilizar plataformas digitais para o canal de atendimento para os usuários, via internet ou por meio de aplicativo de mensagens, voz ou textos, inclusive automatizados, que poderá ser baixado por qualquer cidadão que possua Smartphone que utilize o sistema operacional Android ou IOS, sem prejuízo de outros sistemas que possam advir.

Art. 42. O sistema virtual de atendimento deve possibilitar que o usuário realize consultas de faturas e histórico de consumo, como também registre qualquer tipo de reclamação ou comentários quanto à qualidade do atendimento e melhoria nos serviços públicos prestados pelas Reguladas no uso de suas atribuições legais em razão do XIII, art. 5º da Lei 13.460/2017.

§ 1º - O sistema deverá ser interativo entre as Reguladas e usuários, desde o requerimento a decisão da manifestação e remoto entre a AGENERSA.

§ 2º - As informações publicadas no aplicativo, quando correlatas a quaisquer problemas relatados pela população ou melhorias nos serviços prestados, deverão ser encaminhadas imediatamente a AGENERSA, por meio de mensagem automática que será gerada no sistema de sua Ouvidoria, mantendo o Conselho-Diretor informado quanto às informações fornecidas.

Art. 43. Para fins de estabelecer os indicadores de desempenho dos serviços prestados pelo Atendimento ao Usuário das Reguladas, serão considerados, sem prejuízo de outros parâmetros, inicialmente os seguintes:

I - Os Indicadores de Desempenho, tendo como fundamento a universalização dos serviços da Ouvidoria, serão medidos de acordo com a capacidade de atendimento das ligações recebidas por parte das Reguladas.

II - Os Indicadores de Desempenho, relacionados ao atendimento do serviço, considerarão:

- 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.

CAPÍTULO III: DO SAC (CALL CENTER)

Art. 44. Para os fins deste Manual, compreende-se por Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC (Call Center) o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados das Reguladas que tenham como finalidade dar tratamento às demandas dos usuários, tais quais informação, dúvida, sugestão, elogio, reclamação, denúncia, solicitação e suspensão ou cancelamento de serviços em primeiro contato.

Art. 45. Os canais do SAC disponibilizados pelas Reguladas deverão assegurar tempestividade, celeridade, segurança, privacidade e resolutividade da demanda apresentada pelo usuário, priorizando sempre a acessibilidade nos canais de atendimento, que serão ampla e claramente divulgados ao público, garantindo-se o pleno acesso para atendimento.

Art. 46. A acessibilidade aos serviços de SAC (Call Center) prestadas pelas Reguladas obedecerá às disposições constantes da presente Instrução Normativa, preocupando-se em assegurar a acessibilidade e garantir ao máximo a integração dos usuários, de modo a realçar a adequação dos meios para sua concretização, na seguinte forma:

I - As ligações para o Call Center serão gratuitas, quando oriundas de telefone, fixo ou móvel, dentro da respectiva área de concessão;

II – O atendimento das solicitações e demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o usuário;

III – Ao usuário será garantido, já no primeiro menu eletrônico, as opções de apresentar reclamação, de requerer cancelamento de serviços e de contato com o atendente, devendo este último constar em todas as subdivisões dos menus eletrônicos;

IV – O usuário não terá seu atendimento encerrado pelo atendente antes da conclusão da sua manifestação;

V - O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo usuário;

VI - O tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de 01 (um) minuto;

VII - O SAC (Call Center) estará disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas;

VIII - O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC em caráter preferencial, facultado à Regulada atribuir número telefônico específico para este fim.

IX - As informações dos diversos canais de atendimento constarão 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 Regulada na Internet.

Art. 47. O serviço de atendimento realizado pelos canais integrados das Reguladas deverá ser conduzido segundo os preceitos dos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 48. A fim de atingir a satisfação dos usuários segundo as dimensões da qualidade do atendimento prestado, as Reguladas deverão atender aos seguintes requisitos:

I - 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.

II - O SAC (Call Center) garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

III - A transferência dessa ligação deverá ser efetivada imediatamente para o setor responsável que atenderá em até 01 (um) minuto.

IV - O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do usuário, nas hipóteses em que o usuário já tenha aceitado ter seu CPF cadastrado no sistema.

V - Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, conforme lei específica.

VI - É vedado solicitar a repetição da demanda do usuário após seu registro pelo primeiro atendente.

VII - O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao usuário.

VIII - É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do usuário. Parágrafo único - É admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.

Art. 49. Todas as demandas submetidas serão passíveis de acompanhamento pelos usuários, devendo, para tanto, ser fornecido, no início do atendimento, o registro numérico a data, hora e objeto da demanda.

§ 1º - Em caso de solicitação expressa do usuário, o registro numérico será encaminhado por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º - Para fins de controle, será realizada a manutenção da gravação do contato efetuado ao SAC (Call Center), sendo facultado ao usuário e à AGENERSA requerer acesso ao conteúdo pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias e máximo de 02 (dois) anos após a solução da demanda.

§ 3º - É conferido ao usuário o direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 50. As informações para as respostas das solicitações formuladas pelos usuários serão prestadas de imediato, de forma clara e objetiva, de maneira que atenda a todos os aspectos das necessidades do usuário, e as suas reclamações serão resolvidas dentro dos prazos categorizados para cada demanda, dada a sua natureza e complexidade.

Parágrafo único - O usuário deverá ser informado de forma transparente sobre o andamento ou solução do seu pedido e, quando o fizer, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 51. É assegurado ao usuário que o pedido de cancelamento do serviço contratado possa ser realizado em todos os meios anteriormente disponíveis para sua contratação, ficando estabelecido que o SAC (Call Center) deverá realizar o processamento imediato da solicitação de cancelamento de serviço feita pelo usuário após seu recebimento.

§ 1º - 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.

§ 2º - O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.

CAPÍTULO IV: DOS POSTOS DE ATENDIMENTO FIXOS OU MÓVEIS

Art. 52. As Reguladas são obrigadas a manter, no mínimo, um sistema de atendimento presencial ao Usuário em cada município atendido, nos termos da legislação vigente.

Art. 53. As sociedades submetidas à regulação da AGENERSA, bem como as que são fiscalizadas por meio de convênio, ficam obrigadas a manter e ampliar a rede de Postos de Atendimento fixos ou móveis nos municípios em que prestam serviço, com o objetivo de assegurar ao consumidor, o atendimento presencial, de forma eficiente, nas unidades das Reguladas e prestadoras de serviço público, que não poderão se valer, apenas, do atendimento via telefonia ou através da rede mundial de computadores, conforme o disposto na Lei Estadual nº 9.018/2020.

Art. 54. Todos os postos fixos ou móveis de atendimento deverão funcionar em local específico e permanente, no horário comercial, das 9h às 17h, de forma contínua, sem qualquer solução de continuidade, de segunda-feira a sexta-feira, exceto aos feriados, bem como um sábado por mês, conforme legislação específica.

Parágrafo único - As Reguladas poderão firmar parcerias ou convênios para disponibilizar os Postos de Atendimento aos usuários por meio de instalações compartilhadas, respeitando os horários e dias de funcionamento estabelecidos.

Art. 55. Nos casos de parcerias ou convênios firmados pelas Reguladas com estabelecimentos comerciais para instalação de Postos de Autoatendimento, tipo totem, excepcionalmente será permitido que o horário de operação dos equipamentos seja o horário de funcionamento do estabelecimento comercial parceiro ou conveniado, desde que respeitado o período mínimo de 08 (oito) horas contínuas de operação.

Art. 56. Todos os Postos de Atendimento deverão dispor de instalações adequadas, pessoal treinado, com atendimento por distribuição de senha, obedecida a ordem cronológica, bem como respeitadas as prioridades legais.

Art. 57. Todos os Postos de Atendimento deverão disponibilizar, por meio de placa ou outro meio eficiente de divulgação, o logotipo, endereço eletrônico e telefones da AGENERSA.

Art. 58. Tratando-se da região metropolitana do Rio de Janeiro, as Reguladas devem atentar-se às seguintes regras:

I - Existindo, pelo menos, 4.500 (quatro mil e quinhentas) ligações em municípios atendidos pelas empresas reguladas pela AGENERSA, deverão ser disponibilizados, prioritariamente, Agências de Atendimento aos usuários dos serviços delegados.

II – Existindo de 2.000 (duas mil) a 4.499 (quatro mil quatrocentos e noventa e nove) ligações em municípios atendidos pelas empresas reguladas pela AGENERSA, deverá ser estabelecido atendimento móvel, na periodicidade de 02 (duas) vezes ao mês, aos usuários dos serviços delegados.

III - Existindo de 500 (quinhentas) até 2.000 (duas mil) ligações em município atendido pelas empresas reguladas pela AGENERSA, deverá ser estabelecido atendimento móvel, na periodicidade de 01 (uma) vez ao mês, para tratar dos serviços

§ 1º - O atendimento móvel deverá ser viabilizado em localidade e dia do mês específico, no horário comercial, das 09:00h às 17:00h, de forma contínua e sem qualquer solução de continuidade, respeitada a periodicidade do referido atendimento.

§ 2º - Quando houver atingimento do número de ligações estipulada no inciso I deste item, a AGENERSA poderá determinar a abertura de uma nova Agência de Atendimento, por parte da Regulada, considerando-se as peculiaridades, características e extensão territorial do município que não esteja corretamente atendido, ainda que localizado na região metropolitana do Rio de Janeiro, mirando-se permanentemente no aperfeiçoamento e eficiência do Sistema de Atendimento ao usuário.

§ 3º - No caso dos Postos de Atendimento móvel em periodicidade de 01 (uma) vez ao mês, o atendimento aos usuários se dará preferencialmente em um sábado de cada mês, salvo se recair em feriado, o que implicará em atendimento transferido para o próximo sábado subsequente, precedido da necessária, ampla e prévia divulgação.

§ 4º - No caso dos Postos de Atendimento móvel em periodicidade de 02 (duas) vezes ao mês, o atendimento aos usuários se dará sempre na primeira terça-feira e na segunda quinta-feira do mês em curso, salvo se recair em feriado, o que implicará seja o atendimento transferido para o primeiro dia útil subsequente, precedido da necessária, ampla e prévia divulgação.

§ 5º - No caso do §§ 3º e 4º, as Reguladas poderão disponibilizar mais dias de atendimento, desde que seja feito de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial, das 09:00h às 17:00h, sendo tal informação previamente divulgada através de seu sítio eletrônico e da AGENERSA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

Art. 59. A AGENERSA e as Reguladas deverão disponibilizar, de forma pública e ampla, em seus respectivos sítios eletrônicos e mídias sociais, todas as informações acerca da localização, horários e periodicidade dos meios de atendimento presencial aos usuários.

Art. 60. As Reguladas deverão veicular nas contas mensais de serviço o caminho de endereço eletrônico (link), para a consulta das informações acerca de todos os meios de atendimento presencial e móvel disponível aos usuários dos serviços delegados.

Art. 61. Quanto à divulgação da AGENERSA nos Postos de Atendimento, deverá ser disponibilizada, por meio de placa ou outro meio eficiente, o logotipo, endereço eletrônico e telefones da Agência.

Art. 62. A cada trimestre as Reguladas deverão enviar à Ouvidoria da AGENERSA relatório estatístico detalhado com aponte do número de usuários atendidos, regiões geográficas, municípios e bairros, número e percentual de casos solucionados e espécies de demandas recebidas, sem prejuízo do Relatório de Gestão, da seguinte forma:

I - Até o dia 05 de abril de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março do ano corrente;

II - Até o dia 05 de julho de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de abril, maio e junho do ano corrente;

III - Até o dia 05 de outubro de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de julho, agosto e setembro do ano corrente;

IV - Até o dia 05 de janeiro de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro do ano anterior.

CAPÍTULO V: DA OUVIDORIA DAS REGULADAS

Art. 63. A Ouvidoria exerce, dentre outras, atribuições inerentes à mediação entre os usuários e as Reguladas, de modo a exercer a função de segundo contato, intervindo nos eventuais casos nos quais a manifestação não é solucionada pelo SAC (Call Center).

Art. 64. No caso de reclamações, antes do registro da manifestação, deve, preferencialmente, solicitar o número de protocolo junto ao SAC (Call Center) e Postos de Atendimento disponibilizados pelas Reguladas, uma vez que atua como unidade secundária de atendimento.

Art. 65. Dentre as funções das Ouvidorias das Reguladas, destacam-se, ainda, as de receber, registrar, instruir, analisar, arquivar, gerenciar informações e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos usuários de serviços que não forem solucionados pelo SAC (Call Center), bem como fornecer resposta conclusiva para todas as manifestações.

Art. 66. Em função da característica e complexidade de cada solicitação, a AGENERSA e as Reguladas adotarão como classificação de prazos o critério de prioridade: ALTA, MÉDIA e BAIXA

Art. 67. As Ouvidorias das Reguladas deverão responder e atender às manifestações nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado, a saber:

I - PRIORIDADE ALTA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis.

II - PRIORIDADE MÉDIA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 10 (dez) dias úteis.

III - PRIORIDADE BAIXA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 15 (quinze) dias úteis.

§ 1º - Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Instrução Normativa excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento e considerar-se-ão os dias úteis.

§ 2º - Quando não estiverem estipulados especificamente nesta Instrução Normativa, os prazos e os procedimentos a serem adotados para as providências aqui estabelecidas serão aqueles fixados nos Contratos de Concessão, seus Anexos e/ou nos Regulamentos de Serviços.

Art. 68. Os usuários deverão obter retorno de suas reclamações junto à Ouvidoria das Reguladas dentro dos prazos estabelecidos neste Manual, estando compreendida nesse período a obrigatoriedade do envio de respostas à AGENERSA, também na forma fixada por este instrumento.

Art. 69. As Ouvidorias das Reguladas, permeando o princípio da publicidade, deverão enviar trimestralmente à AGENERSA, junto do Relatório Operacional previsto nos Contratos de Concessão, um Relatório Estatístico contendo o número de atendimentos mensais por elas cadastrados, solucionados e pendentes, regiões geográficas, municípios e bairros, e assuntos, sem prejuízo da publicação mensal desses dados em seu sítio eletrônico, em atenção à Lei de Acesso à Informação e ao disposto nos Contratos de Concessão.

Parágrafo único - O Relatório também servirá como base para apuração dos descumprimentos dos Indicadores, contendo as estatísticas de atendimento, com análise de pontos críticos e medidas saneadoras implementadas ou a serem implementadas.

TÍTULO VI: DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS DOS USUÁRIOS PELA AGENERSA

Art. 70. Este Manual de Procedimentos seguirá as diretrizes dispostas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.853/2019), no que concerne à proteção e tratamento de dados pessoais, que devem ser observadas pela AGENERSA.

Art. 71. A AGENERSA e sua Ouvidoria devem sempre se guiar pelos princípios elencados pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.853/2019), quais sejam os da finalidade, adequação, necessidade, transparência e livre acesso, sempre lidos em conjunto com os arts. 23 a 30 da referida norma.

Art. 72. Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, as informações sobre a previsão legal, finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a execução das atividades de tratamento de dados devem ser claras e atualizadas.

Art. 73. A coleta de dados de usuários por parte da Ouvidoria da AGENERSA deve sempre atender ao interesse e à finalidade pública.

§ 1º - É assegurado ao titular consulta gratuita e de modo facilitado sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.

§ 2º - A coleta de dados deve ser limitada ao mínimo necessário para a realização de seus objetivos, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

Art. 74. Caso os dados pessoais sejam utilizados em momento posterior, eventual uso secundário apenas tem espaço em finalidade compatível com a original, informadas a esta Agência de acordo com o contexto do tratamento.

Art. 75. A fim de atender aos princípios da transparência e do livre acesso, as seguintes informações devem ser disponibilizadas aos titulares, quais sejam:

- I – Forma, duração e finalidade específica do tratamento;
- II - Identificação e informações de contato do controlador;
- III - Informações sobre o uso compartilhado de dados e a finalidade;
- IV- Responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento;
- V - Direitos do titular, com menção explícita aos contidos no art. 18 da LGPD. Parágrafo único - As referidas informações devem ser constar em endereço eletrônico, da qual podem constar seções específicas relacionadas à “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” e documentos como política de privacidade ou equivalente.

Art. 76. O tratamento de dados preferencialmente deve ser realizado mediante o fornecimento de consentimento pelo titular, sempre visando o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

§ 1º - Nos casos em que o fornecimento de dados seja imprescindível para solução da demanda, caso o usuário se recuse a fornecê-los, a ocorrência será arquivada, na forma dos artigos 15 e 16 deste Manual.

§ 2º - O consentimento do titular deve pressupor manifestação livre, informada e inequívoca pela qual concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

Art. 77. Quando do primeiro contato com o usuário, é recomendável que seja questionada a anuência para o tratamento de seus dados por parte da AGENERSA, de maneira clara e expressa, de preferência sendo registrada por meio de gravação da ligação ou via eletrônica.

Parágrafo único – No início do primeiro atendimento, seja por meio eletrônico ou telefônico, é recomendável que seja feito o seguinte questionamento: “você concorda que a AGENERSA tome decisões referentes aos seus dados pessoais obtidas por meio desta ouvidoria, bem como realize o seu tratamento?”

Art. 78. Deverá ser indicado um Encarregado para realização de tratamento de dados pessoais, na esteira do art. 39 da Lei Geral de Proteção de Dados.

§ 1º - O Encarregado, também conhecido como Data Protection Officer (DPO), possui a função de atuar como canal de comunicação entre instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

§ 2º - São atribuições do Encarregado:

I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;

III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;

IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

§ 3º - A identidade e as informações de contato do Encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, no sítio eletrônico da AGENERSA.

§ 4º O encarregado deverá ser designado por meio de portaria (ato do presidente), cf. art. 12, VI, do Regimento Interno da AGENERSA.

Art. 79. O compartilhamento de dados por parte da AGENERSA às Reguladas poderá ser realizado somente a fim de atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e quando for respaldada em contratos e convênios.

Art. 80. O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá quando da verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada. Parágrafo único - Os dados pessoais poderão ser conservados para atingir a finalidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 28.06.2023