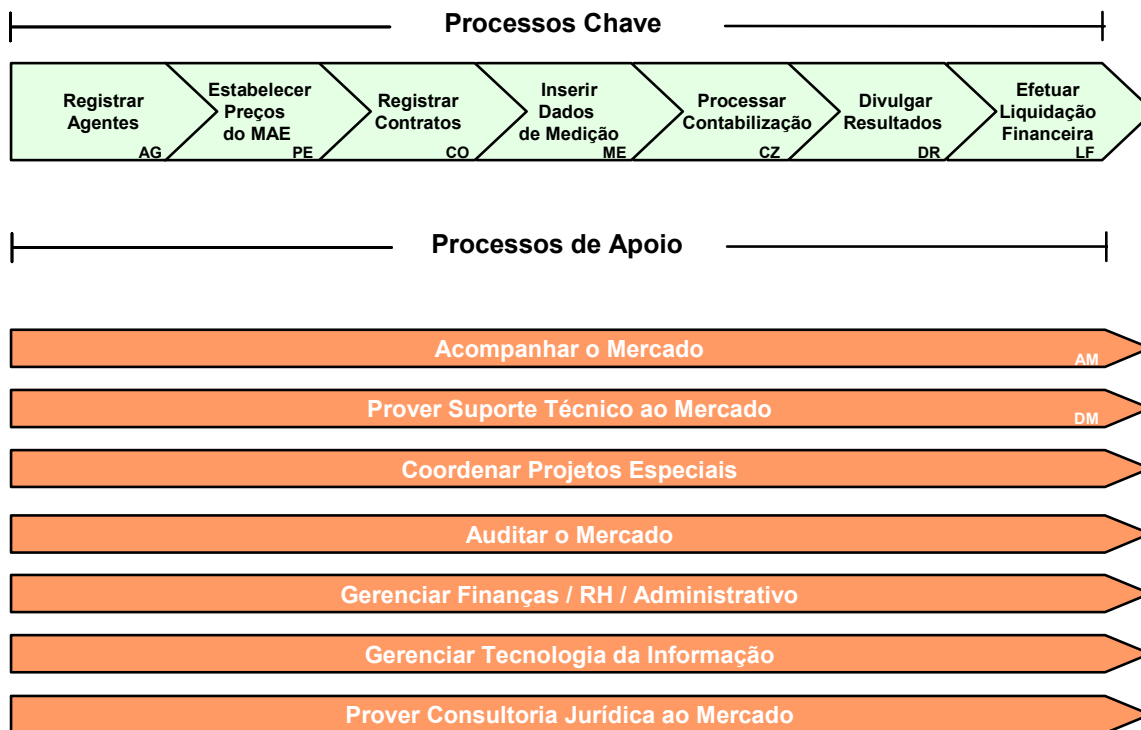


PROCEDIMENTO DE MERCADO – AM.02
Atendimento ao Agente de Mercado

Responsável pelo PM: Acompanhamento do Mercado				
CONTROLE DE ALTERAÇÕES				
Versão	Data	Descrição da Alteração	Elaborada por	Aprovada por

1. PROCESSO ORIGEM

Cadeia de Valor do MAE



Macro Processo: Acompanhar o Mercado

2. NOME E CÓDIGO DO PROCEDIMENTO DE MERCADO

Atendimento ao Agente de Mercado – AM.02

3. PÚBLICO ALVO

- 3.1. Agentes de Mercado
- 3.2. Superintendência do MAE
- 3.3. Público em Geral

4. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos relativos ao Atendimento do Mercado em geral, via Central de Atendimento da Superintendência do MAE, desde a solicitação até a solução final do problema, diferenciando o atendimento aos Agentes de Mercado.

5. ASPECTOS REGULATÓRIOS ENVOLVIDOS

Não aplicável

6. DEFINIÇÕES

- 6.1. **Agente de Mercado:** Qualquer Agente Participante do MAE, conforme previsto no art. 1º do Anexo à Resolução ANEEL nº 102, de 1º de Março de 2002.
- 6.2. **du:** Dias úteis.
- 6.3. **Sistema de Atendimento:** Sistema de Registro e Acompanhamento de Chamados, utilizado pela Superintendência do MAE.

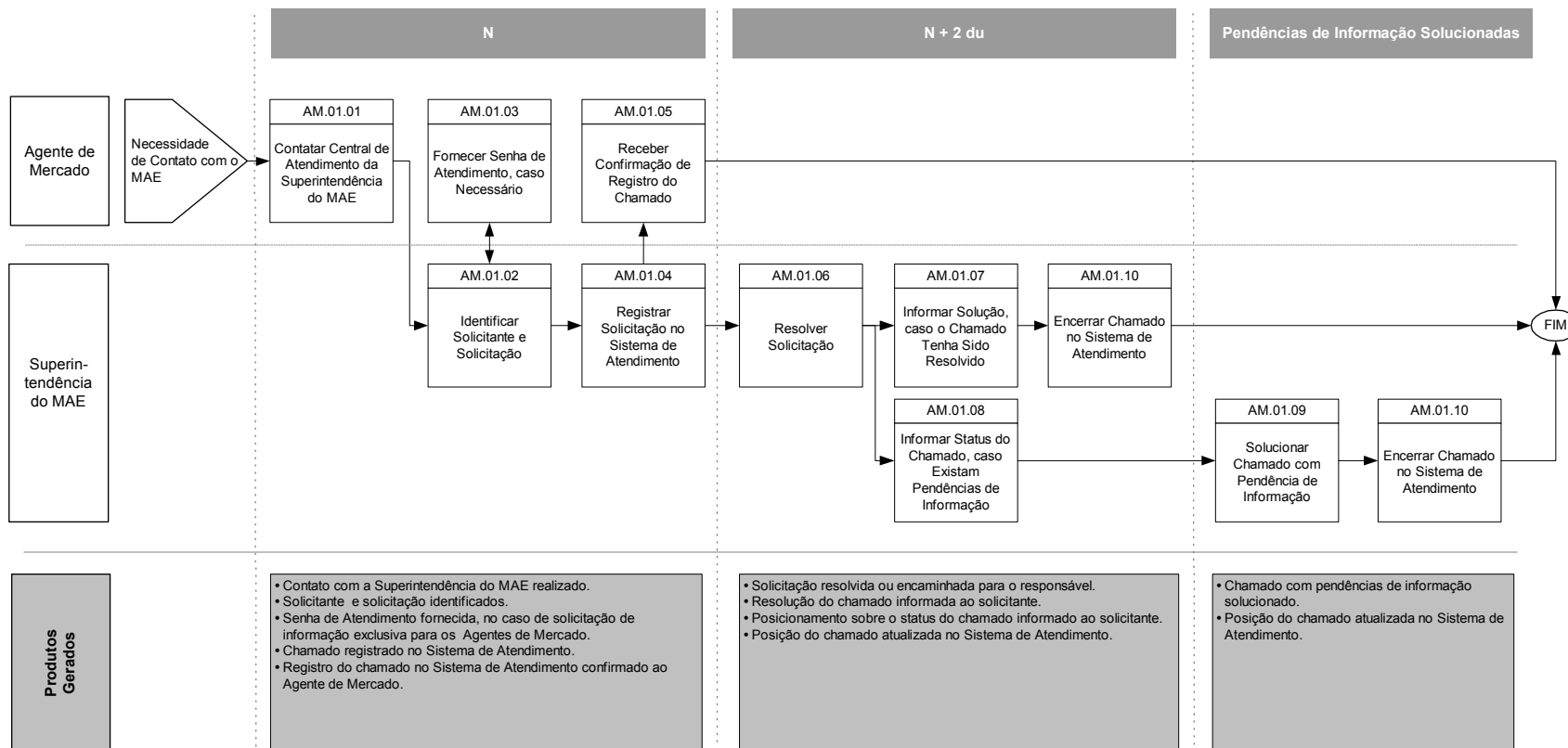
7. FERRAMENTAS DE SUPORTE

FERRAMENTA	DESCRIÇÃO
Sistema de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema onde são registradas as dúvidas e solicitações feitas para a Superintendência do MAE, assim como todo o histórico do processo de resolução das mesmas.

8. PREMISSAS

- 8.1. Os contatos dos Agentes de Mercado com a Superintendência do MAE devem ser realizados através da Central de Atendimento da Superintendência do MAE, pelo telefone 0800-10-00-08, pelo email atendimento@mae.org.br, pelo fax 11-3175-6636 ou carta, no endereço Alameda Santos, 745 - 9º andar Cerqueira César - São Paulo – SP CEP: 01419-001.
- 8.2. Todos os contatos serão registrados no Sistema de Atendimento e um código será gerado e fornecido ao solicitante, para facilitar o acompanhamento / identificação do chamado em contatos futuros.
- 8.3. Caso não seja possível resolver um chamado até N+2 du, a Superintendência do MAE irá contatar o solicitante para informar sobre a situação do chamado, e fornecer a previsão de resolução. Neste caso, o chamado continuará em aberto até que a pendência de informação seja solucionada, e o solicitante será informado sobre a situação do chamado periodicamente, até que o mesmo seja encerrado.
- 8.4. O prazo de 2 dias úteis para encerrar o chamado ou passar uma posição para o solicitante é um prazo máximo, podendo ser antecipado.
- 8.5. As Senhas de Atendimento são exclusivas aos Agentes de Mercados. Tais senhas são geradas pela Superintendência do MAE e enviadas aos Representantes dos Agentes no momento de sua adesão.
- 8.6. Caso o responsável tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos sobre o questionamento feito, esse solicitará à Central de Atendimento da Superintendência do MAE que entre em contato com o solicitante para esclarecer o questionamento.
- 8.7. Os prazos constantes neste Procedimento de Mercado estão apresentados em dias úteis.

9. FLUXOGRAMA



Legenda:

N – Data do Contato.

du – Dias úteis.

10. MATRIZ DE OPERACIONALIZAÇÃO

ATIVIDADE	CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO	FERRAMENTA	PRODUTOS GERADOS	PRAZO
Contatar Central de Atendimento da Superintendência do MAE	AM.01.01	Agente de Mercado	<ul style="list-style-type: none"> Entrar em contato com a Central de Atendimento da Superintendência do MAE através de: <ul style="list-style-type: none"> Telefone: 0800-10-00-08 Fax: 11-3175-6636 E-mail: atendimento@mae.org.br Carta: Alameda Santos, 745 - 9º andar Cerqueira César - São Paulo – SP CEP: 01419-000 	Telefone, e-mail, fax ou carta	Contato com a Superintendência do MAE realizado.	N
Identificar Solicitante e Solicitação	AM.01.02	Superintendência do MAE	<ul style="list-style-type: none"> Identificar o solicitante, e o atendimento e o tipo de informação. 	Sistema de Atendimento	Solicitante e solicitação identificados.	N
Fornecer Senha de Atendimento, caso Necessário	AM.01.03	Agente de Mercado	<ul style="list-style-type: none"> Fornecer a senha ao atendente da Superintendência do MAE. Para informações gerais, não é necessário senha; para informações específicas dos Agentes de Mercado, é solicitada a senha de atendimento. 		Senha de Atendimento fornecida, no caso de solicitação de informação exclusiva para os Agentes de Mercado.	N
Registrar Solicitação no Sistema de Atendimento	AM.01.04	Superintendência do MAE	<ul style="list-style-type: none"> Registrar as solicitações no sistema 	Sistema de Atendimento	Chamado registrado no Sistema de Atendimento.	N
Receber Confirmação de Registro do Chamado	AM.01.05	Agente de Mercado	<ul style="list-style-type: none"> Receber da Superintendência do MAE a confirmação de registro do chamado, com o código do mesmo. Este código será utilizado para consultas futuras referentes a este chamado. 	e-mail	Registro do chamado no Sistema de Atendimento confirmado ao Agente de Mercado.	N
Resolver Solicitação	AM.01.06	Superintendência do MAE	<ul style="list-style-type: none"> Resolver a solicitação, ou redirecionar os chamados. 		Solicitação resolvida ou encaminhada para o responsável.	N +2 du
Informar Solução, caso o Chamado Tenha Sido Resolvido	AM.01.07	Superintendência do MAE	<ul style="list-style-type: none"> Informar ao solicitante a solução do chamado. 	Telefone, e-mail ou fax	Resolução do chamado informada ao solicitante.	N +2 du

ATIVIDADE	CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO	FERRAMENTA	PRODUTOS GERADOS	PRAZO
Informar Status do Chamado, caso Existam Pendências de Informação	AM.01.08	Superintendência do MAE	<ul style="list-style-type: none"> Informar ao solicitante o status da resolução da solicitação, nos casos onde a solicitação demorar mais de dois dias para ser solucionada. Registrar no Sistema de Atendimento o contato realizado. 	Telefone, e-mail ou fax; Sistema de Atendimento	Posicionamento sobre o status do chamado informado ao solicitante.	N +2 du
Solucionar Chamado com Pendência de Informação	AM.01.09	Superintendência do MAE	<ul style="list-style-type: none"> Resolver chamado, após obtenção das informações que estavam pendentes. 		Chamado com pendências de informação solucionado.	Pendência de Informação Solucionada
Encerrar Chamado no Sistema de Atendimento	AM.01.10	Superintendência do MAE	<ul style="list-style-type: none"> Registrar no Sistema de Atendimento a resolução do chamado, alterando o status do mesmo para Encerrado. 	Sistema de Atendimento	Posição do chamado atualizada no Sistema de Atendimento.	Pendências de Informação Solucionada

Legenda:

N – Data do Contato.

du – Dias úteis.

11. CRONOGRAMA GERAL

PRODUTO GERADO	CRONOGRAMA		
Contato com a Superintendência do MAE realizado.	N		
Solicitante e solicitação identificados.	N		
Senha de Atendimento fornecida, no caso de solicitação de informação exclusiva para os Agentes de Mercado.	N		
Chamado registrado no Sistema de Atendimento.	N		
Registro do chamado no Sistema de Atendimento confirmado ao Agente de Mercado.	N		
Solicitação resolvida ou encaminhada para o responsável.		N +2 du	
Resolução do chamado informado ao solicitante.		N +2 du	
Posicionamento sobre status do chamado informado ao solicitante.		N +2 du	
Posição do chamado atualizada no Sistema de Atendimento.		N +2 du	
Chamado com pendências de informação solucionado.			Pendência de Informação Solucionada
Posição do chamado atualizada no Sistema de Atendimento.			Pendência de Informação Solucionada

Legenda:

N – Data do Contato.

du – Dias úteis.

12. ANEXOS

Não aplicável