



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ANÁLISE DE CONTRIBUIÇÕES DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 027/2003

Estabelece as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento (CTA) das concessionárias ou permissionárias, critérios de classificação de serviços e metas de atendimento.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
GRUPO EDP	Estabelece as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento (CTA) das concessionárias ou permissionárias, da ANEEL e de suas agências conveniadas, critérios de classificação de serviços e metas de atendimento.	Sugestão não aproveitada.	O objeto da Resolução são as centrais de teleatendimento das concessionárias ou permissionárias. Quanto ao acompanhamento de sua própria central, este já ocorre, sendo que os índices verificados são superiores aos propostos na minuta de Resolução.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no art. 25 da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, no art. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no inciso III do art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.004244/02-83, e considerando que:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição.	-----x-----	-----x-----	-----x-----

existe a necessidade de padronizar os procedimentos referentes ao serviço de teleatendimento prestado pelas concessionárias ou permissionárias de distribuição de energia elétrica aos consumidores, visando seu aprimoramento;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

compete à ANEEL regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor, bem como estimular a melhoria do serviço prestado e zelar, direta ou indiretamente, pela sua boa qualidade, observado, no que couber, o disposto na legislação de proteção e defesa do consumidor; e



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

em função da Audiência Pública nº 27, realizada em 28 de outubro de 2003, foram recebidas sugestões de consumidores, de associações representativas dos distribuidores de energia elétrica, assim como de concessionárias ou permissionárias, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

Art. 1º Estabelecer as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento das concessionárias ou permissionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
GRUPO EDP	<p>Art. 1º Estabelecer as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento das concessionárias ou permissionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica, da ANEEL e de suas Agências conveniadas.</p> <p>Justificativa: Considerando que um dos objetivos deste regulamento é padronizar os procedimentos referentes ao serviço de teleatendimento visando seu aprimoramento, seria recomendável que fosse aplicado também às centrais da ANEEL e de suas agências conveniadas. Assim, o grande beneficiado desta inclusão seria o consumidor que teria uma melhor qualidade de atendimento telefônico tanto na concessionária e quanto nas agências do regulador/fiscalizador.</p>	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.

Parágrafo único. As concessionárias ou permissionárias são, doravante, denominadas genericamente pelo termo concessionária.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições mais usuais:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

I – Central de Teletendimento: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, que tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente às posições de atendimento, possibilitando o acesso do consumidor à empresa;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

II – Chamada Abandonada: ligação telefônica que, após ter sido recebida, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente ou é interrompida antes do término do atendimento automático por meio da Unidade de Resposta Audível – URA;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	II - Chamada Abandonada: ligação telefônica recebida e encaminhada para o atendimento humano que foi desligada na fila de espera pelo cliente; Justificativa: a árvore de URA de cada empresa é específica e tem critérios próprios para definir o que é abandonado ou não; a desistência do cliente pode ocorrer inclusive após ter sido atendido, conforme o item III;	Sugestão aproveitada parcialmente.	II – Chamada Abandonada: ligação telefônica que, após ter sido recebida e encaminhada à fila de espera, é desligada pelo solicitante antes do atendimento por atendente. Excluído o abandono verificado durante o atendimento por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, que poderia distorcer o indicador de Chamadas Abandonadas.
ABRADEE	II - Chamada Abandonada: ligação telefônica recebida e encaminhada para o atendimento humano que foi desligada na fila de espera pelo cliente; Justificativa: Não é possível saber se houve abandono na URA ou se o cliente simplesmente desligou após receber a informação considerada suficiente. Por isto a sugestão é que o abandono seja considerado apenas enquanto a chamada estiver na fila de espera.	Sugestão aproveitada parcialmente.	



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

III – Chamada Atendida Eletronicamente: ligação telefônica recebida por Unidade de Resposta Audível (URA), com determinado tempo de duração de atendimento, que será considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Chamada Atendida Eletronicamente: ligação telefônica recebida por Unidade de Resposta Audível (URA), com determinado tempo de duração de atendimento, que será considerada atendida após a desconexão, por parte do solicitante mediante a efetivação da informação ou serviço solicitado ou após transferência da chamada para o atendimento humano;	Sugestão não aproveitada.	A desconexão do atendimento eletrônico pelo solicitante pode significar tanto o final do atendimento como a transferência para o atendimento por atendente. Quanto à efetivação da informação ou serviço solicitado não há como assegurar que isto realmente ocorreu.
ABRADEE	III - Chamada Atendida Eletronicamente: ligação telefônica recebida por Unidade de Resposta Audível (URA), que será considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante. Justificativa: O cliente poderá desistir ou considerar-se atendido a qualquer momento e não há como mensurar este tempo.	Sugestão não aproveitada.	O termo “determinado tempo de atendimento” significa que será o tempo necessário dentro dos limites estabelecidos nesta minuta de Resolução.

IV – Chamada Atendida: ligação telefônica recebida por atendente, com determinado tempo de duração de atendimento, que será considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Alterar “Chamada Atendida: Atendida após a desconexão <u>da</u> <u>ligação do solicitante</u> ”.	Não aproveitado	A iniciativa do desligamento é prerrogativa do solicitante.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

V – Chamada Bloqueada ou Ocupada: ligação telefônica que não pôde ser completada por falta de capacidade da Central de Teleatendimento ou do sistema telefônico;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	<p>Chamada Ocupada: ligação telefônica que não pôde ser completada por falta de capacidade ou deficiência da Central de Teleatendimento;</p> <p>Chamada Bloqueada: ligação telefônica que não pode ser completada por falta de capacidade da concessionária de telefonia pública.</p> <p>Justificativa: o problema de deficiência no fornecimento das ligações pela operadora deve ser fiscalizado e acompanhado pela Anatel;</p>	Sugestão aproveitada.	A sugestão é pertinente no sentido de evitar que a concessionária seja penalizada em seus índices por deficiência alheia, neste caso, as operadoras telefônicas. Desta forma ficam separados os conceitos de Chamada Bloqueada e Chamada Ocupada.
ABRADEE	<p>V – Chamada Ocupada: ligação telefônica que não pôde ser completada por falta de capacidade ou deficiência momentânea da Central de Teleatendimento;</p> <p>Justificativa: A definição em separado é necessária para delimitar responsabilidades da distribuidora de energia e da operadora de telefonia.</p> <p>Va - Chamada Bloqueada: ligação telefônica que não pode ser completada por falta de capacidade da concessionária de telefonia pública.</p>	Sugestão aproveitada.	

VI – Chamada em Espera ou Fila: ligação telefônica atendida eletronicamente e mantida em espera até o atendimento pessoal;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Chamada em Espera ou Fila: ligação telefônica <u>repcionada</u> e mantida em espera até o atendimento pessoal;	Sugestão não aproveitada.	O texto original está mais coerente com a nomenclatura utilizada na minuta de Resolução.
ABRADEE	VI - Chamada em Espera ou Fila: ligação telefônica repcionada e mantida em espera até o atendimento pessoal;	Sugestão não aproveitada.	



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

VII – Chamada Oferecida: toda ligação telefônica, não bloqueada pela operadora de serviço telefônico, que tenta alcançar a Central de Teleatendimento;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Chamadas Oferecidas: todas as tentativas telefônicas, <u>não bloqueadas na operadora telefônica</u> , que são efetuadas para alcançar a Central de Teleatendimento;	Sugestão aproveitada.	Distinguir claramente as responsabilidades da concessionária de energia e da concessionária de serviço telefônico.
ABRADEE	Chamadas Oferecidas: todas as tentativas telefônicas, <u>não bloqueadas na operadora de telefonia</u> , que são efetuadas para alcançar a Central de Teleatendimento;	Sugestão aproveitada.	

VIII – Chamada Recebida: ligação telefônica que efetivamente teve acesso à Central de Teleatendimento;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Chamada Recebida: ligação telefônica que efetivamente <u>obteve</u> acesso à Central de Teleatendimento.	Sugestão não aproveitada.	Os termos são sinônimos.
ABRADEE	VIII – Chamada Recebida: ligação telefônica que efetivamente <u>obteve</u> acesso à Central de Teleatendimento;	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.

Sugestão de inclusão da definição: Chamada Direcionada para o Atendimento Pessoal.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
GRUPO EDP	Chamada Direcionada para o Atendimento Pessoal: ligação telefônica direcionada para o atendimento pessoal inclusive aquela que, após ter sido recebida, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente. Justificativa: Vide artigo 10	Sugestão aproveitada parcialmente.	A sugestão tem seu foco sobre o Índice de Nível de Serviço Básico, apesar de estar parcialmente relacionado a ele. Esta idéia tem maior correlação com o Índice de Abandono. De qualquer forma a sugestão foi aproveitada, criando-se o termo “Chamada Recebida por Atendente”, fixando assim a idéia de que apenas as ligações direcionadas ao atendimento por atendente é que serão consideradas para efeito deste indicador, estando excluídos



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

			os abandonos verificados no atendimento via Unidade de Resposta Audível – URA.
--	--	--	--

IX – Dia Atípico: o dia que apresentar volume de chamadas recebidas superior a 20% (vinte por cento) em relação à média dos últimos 4 (quatro) dias típicos correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por dia da semana;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, ENERGIPE E CENF	Dia Atípico: o dia que apresentar volume de chamadas recebidas superior a <u>10% (dez por cento)</u> em relação à média diária dos últimos 4 (quatro) dias <u>típicos</u> correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por dia da semana. Também será considerado atípico quando ocorrer em um intervalo de 30 minutos uma quantidade de chamadas que ultrapasse os 20% típicos para aquele horário;	Sugestão aproveitada parcialmente.	A alteração do limite de 20% para 10% não será aproveitada em virtude de estar em desacordo com os estudos efetuados sobre diversas planilhas fornecidas pelas concessionárias e exposto na Nota Técnica disponibilizada para esta Audiência Pública. O termo “Atípico” é auto explicativo. O limite proposto de 10% configura um dia quase normal e não atípico. Nesta proposta, foi acatada a inclusão do termo “típicos”, conforme segue: “... em relação à média diária dos últimos 4 (quatro) dias <u>típicos</u> correspondentes em semanas anteriores,...”, tornando mais claro o entendimento.
CELB E SAELPA	Dia Atípico: o dia que apresentar volume de chamadas OFERECIDAS superior a <u>10% (dez por cento)</u> em relação à média diária dos últimos 4 (quatro) dias <u>típicos</u> correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por dia da semana. Também será considerado atípico quando ocorrer em um intervalo de 30 minutos uma quantidade de chamadas que ultrapasse os 20% típicos para aquele horário;	Sugestão aproveitada parcialmente.	O termo “Chamadas Oferecidas”, neste item, não está de acordo com a proposta da minuta. Para caracterizar a tipicidade ou não do dia em análise serão consideradas as chamadas que efetivamente tiveram acesso à Central de Teleatendimento. A definição de Chamadas Oferecidas inclui também as bloqueadas e ocupadas, isto é, aquelas que não tiveram acesso à Central. A sugestão de incluir o termo “típico” para os 4 períodos correspondentes em semanas



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

			anteriores, esta será aceita por tornar mais claro o entendimento. As demais sugestões propostas estão justificadas no item anterior.
ABRADEE	IX - Período Atípico: o período que apresentar volume de chamadas oferecidas superior a 20% (vinte por cento) em relação à média do mesmo período dos últimos 4 (quatro) períodos típicos correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por período da semana;	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.

X – Dia Típico: o dia que apresentar volume de chamadas recebidas que não ultrapasse a 20% (vinte por cento) em relação à média dos últimos 4 (quatro) dias correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por dia da semana;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, ENERGIPE E CENF	Dia Típico: o dia que apresentar volume de chamadas recebidas que não ultrapasse a 10% (dez por cento) em relação à média diária dos últimos 4 (quatro) dias típicos correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por dia da semana;	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.
CELB E SAELPA	Dia Típico: o dia que apresentar volume de chamadas OFERECIDAS que não ultrapasse a 10% (dez por cento) em relação à média diária dos últimos 4 (quatro) dias típicos correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por dia da semana;	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.
ABRADEE	X - Período Típico: o período que apresentar volume de chamadas oferecidas que não ultrapasse a 20% (vinte por cento) em relação à média do mesmo período dos últimos 4 (quatro) períodos típicos correspondentes em semanas anteriores, com apuração realizada individualmente por período da semana; Justificativa: A ocorrência de uma interrupção, mesmo que de curta duração, pode levar a uma ocorrência de grande número de chamadas, que podem deteriorar o indicador do serviço. Por outro lado, não é necessário dispensar o restante dos períodos de atendimento daquele dia, caso a situação tenha voltado ao normal. O entendimento é de que a utilização de PERÍODO ATÍPICO ao invés de DIA ATÍPICO, possibilita uma melhor	Sugestão não aproveitada.	A avaliação diária será aleatória e não constante. Ademais, a mudança conceitual de dia atípico para período atípico não é significativa, face aos motivos que podem gerar a atipicidade.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	definição para o indicador de qualidade do serviço. No Anexo I é apresentado um caso concreto, relatando o impacto no indicador de um curto período de congestionamento.		
--	---	--	--

XI – Distribuidor Automático de Chamadas - DAC: sistema telefônico programável que atende chamadas automaticamente, as coloca em fila em fila de espera, as distribui para os atendentes, coloca mensagens para os solicitantes e elabora relatórios históricos em tempo real destas atividades;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): sistema telefônico programável que <u>recebe</u> chamadas automaticamente ou <u>as encaminha para a Unidade de Resposta Audível ou as coloca em fila de espera</u> ou as distribui para os atendentes, coloca mensagens para os solicitantes e elabora relatórios técnicos e em tempo real destas atividades;	Sugestão aproveitada parcialmente.	Melhoria na definição: Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): sistema telefônico programável que recebe chamadas e as encaminha automaticamente para a Unidade de Resposta Audível – URA ou as coloca em fila de espera ou as distribui para os atendentes, coloca mensagens para os solicitantes e elabora relatórios técnicos em tempo real destas atividades.
ABRADEE	Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): sistema telefônico programável que recebe chamadas automaticamente, as encaminha para a Unidade de Resposta Audível, as coloca em fila de espera, as distribui para os atendentes, coloca mensagens para os solicitantes e elabora relatórios históricos e em tempo real destas atividades;	Sugestão aproveitada parcialmente.	

XII – Fator K: número limitador da incidência de ligações bloqueadas no cálculo do Índice de Nível de Serviço Básico - INB;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Eliminar este fator	Sugestão não aproveitada.	O Fator K consiste em mecanismo que visa estimular a melhoria do desempenho



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ABRADEE	Eliminar este fator Justificativa: Vide art.10.	Sugestão não aproveitada.	de uma Central de Teletendimento. Incide sobre as Chamadas Ocupadas, para cálculo do Índice de Nível de Serviço Básico. Na hipótese de termos uma situação ideal, isto é, chamadas ocupadas = 0, a influência do fator K cessa. A eliminação do Fator K desconfigura o indicador citado, que além das chamadas ocupadas, considera também as chamadas abandonadas e atendidas, em relação às chamadas atendidas por atendente em até 30 segundos (tempo em fila de espera).
---------	--	---------------------------	---

XIII – Índice de Abandono - IAB: razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais (%);

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

XIV – Índice de Chamadas Bloqueadas - ICB: razão entre o total de chamadas que receberam sinal de ocupado, assim não acessando a Central de Teletendimento, e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais (%);

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Índice de Chamadas Ocupadas (ICO): razão entre o total de chamadas que receberam sinal de ocupado, assim não acessando a Central de Teletendimento, e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais (%). Nota: Este índice mede a capacidade de atendimento da Central de Teletendimento da concessionária de energia. Ao se considerar as chamadas que foram bloqueadas está se inserindo um fator que depende da concessionária de telefonia .	Sugestão aproveitada.	Esta alteração é necessária em função da redefinição ocorrida no item V. O Índice a ser apurado é o de chamadas ocupadas, isto é, aquele sobre o qual a concessionária pode atuar na busca da melhoria do atendimento.



ABRADEE	<p>Índice de Chamadas Ocupadas (ICO): razão entre o total de chamadas que receberam sinal de ocupado, assim não acessando a Central de Teleatendimento, e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais (%);</p> <p>Justificativa: Este índice mede a capacidade de atendimento da central de Teleatendimento da concessionária de energia. Ao se considerar as chamadas que foram bloqueadas estará sendo inserido um fator que depende exclusivamente da concessionária de telefonia e não da distribuidora de energia.</p>	Sugestão aproveitada.	
---------	--	-----------------------	--

XV – Índice de Nível de Serviço Básico - INB: razão entre o total de chamadas atendidas dentro de um tempo especificado e o total de chamadas oferecidas durante este período, em termos percentuais (%), incluindo as chamadas abandonadas e bloqueadas;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	<p>Índice de Nível de Serviço Básico (INB): razão entre o total de chamadas atendidas dentro de um tempo especificado e o total de chamadas recebidas durante este período, em termos percentuais (%);</p> <p>Justificativa: A nota técnica faz referência as práticas do mercado para o nível de serviço, entretanto a metodologia proposta não reflete essa realidade. A metodologia sugerida estará penalizando duas vezes a capacidade de recepção de ligações, assim como misturando um indicador interno à Central de Atendimento com indicadores externos (ocupado/bloqueado). (vide item 17 da nota técnica – mais justificativas).</p>	Sugestão não aproveitada.	<p>O Índice de Nível de Serviço Básico (INB) foi reescrito em função de alterações anteriores. A nova definição estabelece o tempo e detalha os fatores que influenciam o cálculo do índice.</p> <p>Índice de Nível de Serviço Básico – INB: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 segundos e a soma obtida pelo total de chamadas atendidas, o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas ocupadas multiplicado pelo fator K, em termos percentuais (%);</p>
GRUPO EDP	<p>Índice de Nível de Serviço Básico (INB): razão entre o total de chamadas atendidas dentro de um tempo especificado e o total de chamadas direcionadas para o atendimento pessoal durante este período, em termos percentuais (%), incluindo as chamadas abandonadas;</p> <p>Justificativa: Vide artigo 10.</p>	Sugestão aproveitada parcialmente.	
ABRADEE	<p>Índice de Nível de Serviço Básico (INB): razão entre o total de chamadas atendidas dentro de um tempo especificado e o total de chamadas recebidas durante este período, em termos percentuais (%);</p> <p>Justificativa: Vide art. 10</p>	Sugestão não aproveitada.	

XVI – Posição de Atendimento: estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e à base de dados da concessionária, utilizada para a realização dos atendimentos;

CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Posição de Atendimento: estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e às bases de dados da concessionária, utilizadas para a realização dos atendimentos;	Sugestão não aproveitada.	Entende-se por base de dados todo o conjunto de dados disponíveis para o atendimento.
ABRADEE	Posição de Atendimento: estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e às bases de dados da concessionária, utilizadas para a realização dos atendimentos;	Sugestão não aproveitada.	

XVII – Qualidade do Atendimento Telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela concessionária objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficiência e eficácia;

CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

XVIII – Tempo de Atendimento - TA: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a Unidade de Resposta Audível - URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante;

CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

XIX – Tempo de Espera – TE: tempo, em segundos, decorrido entre a entrada do solicitante na fila de atendimento pessoal, e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico;

CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

XX – Tempo Médio de Abandono - TMAB: tempo médio, em segundos, que os solicitantes esperam na fila antes de abandonar a ligação telefônica			
CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Tempo de Abandono (Tab): Tempo, em segundos, que os solicitantes esperam na fila antes de abandonar a ligação telefônica. Incluir o item XXA: “Tempo Médio de Abandono (TMAB): razão entre o total de abandono, em segundos , e o total de chamadas abandonadas no mesmo período”.	Sugestão aproveitada.	Esta sugestão promove a inclusão do termo “Tempo de Abandono” e nova redação para o termo “Tempo Médio de Abandono”, sendo: Tempo de Abandono - TAb: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica; Tempo Médio de Abandono - TMAB: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período;

XXI – Tempo Médio de Atendimento - TMA: razão entre o total de segundos despendidos para o atendimento e a quantidade de ligações atendidas;			
CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----

XXII – Tempo Médio de Espera - TME: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas em espera no mesmo período;			
CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Não houve contribuição	-----x-----	-----x-----	-----x-----



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

XXIII – Unidade de Resposta Audível - URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da concessionária e o sistema de telefonia, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o que se chama de auto-atendimento.

CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Unidade de Resposta Audível (URA): dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da concessionária e o sistema de telefonia, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o que se chama de auto-atendimento.	Sugestão não aproveitada.	Redação idêntica ao original.

XXIV – DDD – Discagem Direta à Distância

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
XANXERÊ	Sugere a inclusão de definição para DDD – Discagem Direta à Distância	Sugestão não aproveitada.	Esta sugestão está relacionada com a proposta do autor para o Art. 3º, inciso I. Por sua vez a proposta para o Art. 3º já está descrita no inciso III do mesmo artigo, não havendo necessidade de repeti-lo.

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 3º A concessionária deverá disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A concessionária deverá <u>dispor</u> atendimento telefônico com as seguintes características:	Sugestão não aproveitada.	Os termos são sinônimos.
PRO TESTE	A concessionária deverá disponibilizar, <u>sem prejuízo da oferta prioritária de atendimento pessoal por meio de agências ou postos físicos das concessionárias</u> , atendimento telefônico com as seguintes características: Justificativa: Entendemos que o atendimento por telefone não pode, de forma alguma, justificar a prática cada vez mais comum de fechamento dos postos físicos das concessionárias de	Sugestão aproveitada parcialmente.	O atendimento telefônico deve ser complementar ao atendimento pessoal e não substitutivo. Art. 3º - A concessionária deverá disponibilizar atendimento telefônico, <u>sem prejuízo da oferta de atendimento</u>



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	<p>atendimento ao público. Nos termos do documento auxiliar à Audiência Pública 027/2003, “este mecanismo não exclui outros canais de atendimento, notadamente o atendimento personalizado por meio de postos ou agências. O atendimento telefônico é um canal complementar e não substitutivo dos demais” (“Fundamentos, Objetivos e Abrangência da Resolução – Central de Teleatendimento (call center)”, item “Fundamentos”.</p> <p>Importante ressaltar que o serviço de energia elétrica está inserido como sendo atribuição das concessionárias de serviços de energia elétrica nos diversos estados, as quais prestam o serviço em regime de exclusividade. Este serviço está atualmente acessível em quase todo território nacional, mesmo nas localidades com menor número de habitantes.</p> <p>Tendo em vista que considerável parte dos municípios do país, notadamente aqueles mais carentes, possui pouca ou nenhuma infra-estrutura telefônica, entendemos que a Resolução não deve deixar de prever a necessidade de se ter os postos de atendimento abertos. Estes, na nossa opinião, se tornam imprescindíveis para atender de forma integral às necessidades dos consumidores.</p>		<p><u>pessoal por meio de postos de atendimento das concessionárias</u>, com as seguintes características:</p>
--	---	--	---

I – sem custo para o solicitante, independente da ligação provir de um sistema de telefonia fixo ou móvel;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	<p>Sem custos para o solicitante para as ligações oriundas de um sistema de telefonia fixo;</p> <p>Justificativas:</p> <p>1) As considerações a respeito desse tópico estão explicitadas no trabalho: “PROPOSTA DE REDUÇÃO DOS CUSTOS COM TELEFONIA MÓVEL NAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA”.</p> <p>2) Os custos relativos à telefonia móvel poderiam ser aceitos desde que os mesmos sejam reconhecidos integralmente pela empresa referência, inclusive retroativamente a última revisão tarifária.</p>	Sugestão não aproveitada.	<p>Trata-se de tecnologia ao alcance de toda a sociedade, se constituindo em uma realidade que não pode ser ignorada. Atualmente a quantidade de telefones móveis supera a telefonia fixa.</p> <p>O atendimento às ligações originadas fora da área de concessão, pelo 0800, não é obrigatório.</p>



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

XANXERÊ (IGUAÇU)	Sem custo para o solicitante, somente se a ligação provir de um sistema de telefonia fixo ou móvel, originados pelos DDD's da sua área de concessão ; Justificativa: Desonerar e evitar a perda de tempo para a concessionária, com ligações que provem de fora da sua área de concessão.	Sugestão não aproveitada.	
ABRADEE	Obrigatoriamente sem custos para o solicitante, quando as ligações forem oriundas de um sistema de telefonia fixo e opcionalmente sem custos para o solicitante quando as ligações forem oriundas de sistema móvel; Justificativa: O impacto dos custos de recebimento de ligações de celulares é muito grande, não se justificando sua adoção. Maiores informações podem ser consultadas no Anexo II .	Sugestão não aproveitada.	

II – atendimento até o segundo toque de chamada;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
XANXERÊ	atendimento até o quarto toque de chamada; Justificativa: O sistema de atendimento necessita de mais tempo para direcionar as ligações telefônicas.	Sugestão não aproveitada.	O atendimento até o segundo toque visa dar agilidade na prestação do serviço. Já é praticado no Brasil.
GRUPO EDP	Excluir este inciso. Justificativa: O inciso II, no nosso entender, obriga para o atendimento manual o mesmo empenho que o determinado para o automatizado, pois a pequena concessionária, cuja Central de teleatendimento é opcional, “deve implantar atendimento telefônico <u>conforme o disposto no art. 3º</u> desta Resolução, independentemente da opção prevista no caput deste artigo” (parágrafo único do artigo 4º). A exclusão desse inciso não altera o critério para as demais concessionárias, pois já estão previsto no artigo 6º, parágrafo único, inciso I, o atendimento até o 2º toque.	Sugestão não aproveitada.	O artigo 6º estabelece critérios de atendimento via Unidade de Resposta Audível. A concessionária com até 120 mil consumidores está desobrigada de implantar Central de Teleatendimento, porém deverá disponibilizar atendimento telefônico gratuito, com padrões mínimos de qualidade, inclusive atender até o segundo toque de chamada. Os padrões mínimos estão estabelecidos para todas as concessionárias, sem exceção.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

III – acesso em toda área de concessão, incluindo os municípios atendidos a título precário, segundo art.112 da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
PROCON/SP	Atendimento, a título precário, de unidades consumidoras localizadas na área de outra concessionária, desde que as condições sejam ajustadas entre as concessionárias, por escrito, com remessa de cópia à ANEEL pela concessionária que efetuar o fornecimento. Sugestão: Incluir no texto que a definição do número de consumidores da concessionária deve contemplar as unidades consumidoras atendidas inclusive a título precário.	Sugestão não aproveitada.	Trata-se de regime de exceção devidamente tratado neste inciso.

IV – estar disponível todos os dias, 24 horas por dia; e

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Estar disponível todos os dias, 24 horas por dia para o atendimento emergencial; e	Sugestão não aproveitada.	O atendimento emergencial em regime integral já está contemplado na Resolução ANEEL 024/2000. Devido a pequena incidência de ligações que visem o atendimento comercial, em horário fora do expediente comercial, esta demanda pode ser facilmente absorvida pela estrutura disponível para atendimento emergencial.
XANXERÊ	estar disponível todos os dias, 24 horas por dia, exclusive atendimento comercial; e Justificativa: Distribuidoras classificadas no grupo IV não dispõem de estrutura para atendimento comercial fora do horário comercial.	Sugestão não aproveitada.	A disponibilidade dos serviços, todos os dias, já está devidamente tratada na minuta proposta. O atendimento telefônico não substitui o atendimento pessoal nos postos de
PRO TESTE	estar disponível todos os 7 dias da semana, incluindo domingos e feriados, 24 horas por dia; e Justificativa: O atendimento telefônico deve ser ininterrupto, incluindo domingos e feriados. Essa garantia ainda maior importância se compreendermos que a energia elétrica é um serviço essencial, submetido ao princípio da continuidade. Portanto, os meios de atendimento para eventuais falhas deste serviço, não podem, da mesma forma, ser interrompidos.	Sugestão não aproveitada.	



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

GRUPO EDP	<p>estar disponível todos os dias, 24 horas por dia, para atendimento de emergência; e</p> <p>Justificativa: A obrigatoriedade de atendimento 24 horas por dia, todos os dias, deve ser restrita ao atendimento de emergência. O atendimento comercial feito pela Central de Teleatendimento substitui o feito pelas agências da concessionária. Dessa maneira, assim como essas não estão abertas durante todo esse período, não há necessidade dessa obrigação para o atendimento telefônico, pois existem prazos contratuais a serem cumpridos que iniciam sua contagem a partir do momento da solicitação do consumidor. Naturalmente, o atendimento comercial pela Central de Teleatendimento pode ser estendido um pouco mais do que o horário adotado nas agências, conforme a política de cada concessionária.</p>	Sugestão não aproveitada.	<p>atendimento, mas o complementa. Desta maneira, assim como os postos não estão abertos 24 horas, o atendimento telefônico supre esta lacuna, complementando o acesso do consumidor aos prestadores de serviço. Com relação aos prazos contratuais citados, os mesmos permanecem conforme legislação em vigor, porque esta situação também ocorreria caso fossem adotados horários estendidos de atendimento.</p> <p>O atendimento emergencial em regime integral já está contemplado na Res ANEEL 024/2000. Devido a pequena incidência de ligações que visem o atendimento comercial, em horário fora do expediente comercial, esta demanda pode ser facilmente absorvida pela estrutura disponível para atendimento emergencial. Atualmente é comum as Centrais de Teleatendimento migrarem o atendimento emergencial para os atendentes comerciais. A alegação de que o inverso não é possível soa estranha; trata-se de simples adaptação independente do porte da concessionária.</p>
ABRADEE	<p>estar disponível todos os dias, 24 horas por dia para o atendimento emergencial; e</p> <p>Justificativa: Não há necessidade de manter uma estrutura de atendimento para a área comercial, onerando os custos da Central de Atendimento.</p>	Sugestão não aproveitada.	

V – todo atendimento deverá gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), a ser informado ao mesmo .

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Todo atendimento deverá gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), <u>exceto quando se tratar de informação.</u>	Sugestão não aproveitada.	Todos os tipos de atendimento deverão ser protocolados, permitindo o devido acompanhamento, se necessário.
PRO TESTE	Todo atendimento deverá gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), a ser informado ao mesmo <u>no momento do registro do atendimento.</u>	Sugestão aproveitada parcialmente.	“Todo atendimento deverá gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), a ser informado ao mesmo



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	<p>Justificativa: Além do que já foi exposto, consideramos importante que a Agência Nacional de Energia Elétrica, e os órgãos reguladores conveniados, disponibilizem serviço de acompanhamento das consultas e reclamações dos usuários e assegurem a rápida solução dos problemas constatados. Assim, a Aneel poderá acompanhar os procedimentos internos realizados no âmbito da concessionária, de forma a garantir o cumprimento do direito do consumidor, que é uma de suas atribuições legais, nos termos da Lei nº 9.427/96:</p> <p><i>“Art. 3º. Além das incumbências prescritas nos artigos 29 e 30 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, aplicáveis aos serviços de energia elétrica, compete especialmente à ANEEL: V – dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores;”</i></p>		antes do término do atendimento.”
GRUPO EDP	<p>todo atendimento que determine solicitação de serviços deverá gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), a ser informado ao mesmo.</p> <p>Justificativa: Os atendimentos são classificados, conforme consta no Anexo I da minuta de Resolução, em informação, reclamação e solicitação de serviços. Entendemos que somente neste último caso justifica-se a emissão de um protocolo.</p>	Sugestão não aproveitada.	O acompanhamento do processo deve ser facultado ao consumidor independente da natureza do mesmo, informação, reclamação ou solicitação de serviço.
PROCON/SP	<p>Desde a entrada em vigor da Resolução 456, de 2000, é obrigação da concessionária informar ao solicitante o número do protocolo - parágrafo único do art. 97.</p> <p>Sugestão: O inciso deve remeter ao parágrafo único do art. 97 da Resolução 456, uma vez que a obrigação já existe.</p>	Sugestão não aproveitada.	Para o tratamento das Centrais de Teletendimento, este inciso está ampliando o disposto no parágrafo único do art. 97 da Resolução 456/00, pois além de solicitações e reclamações, foram incluídas as informações.
ABRADEE	<p>Todo atendimento deverá gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), exceto quando se tratar de simples informação.</p> <p>Justificativa: A obrigatoriedade de informação de protocolo para simples informação é burocrática e não agrega valor ao serviço.</p>	Sugestão não aproveitada.	Todo atendimento deverá ter um número de protocolo que permita o devido acompanhamento.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Parágrafo único. Os atendimentos serão classificados conforme disposto no Anexo I desta Resolução.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A partir de 2006 os atendimentos serão classificados conforme disposto no Anexo I desta Resolução. Justificativa: A implementação não pode ser adotada por todas as empresas imediatamente, uma vez que envolve, em vários casos, uma modificação radical nos sistemas de informação de consumidores, o que com certeza demandará um tempo superior a 3 anos, além dos custos associados.	Sugestão não aproveitada.	Os serviços deverão ser classificados conforme disposto no Anexo I a partir do início da apuração dos dados.
GRUPO EDP	OBSERVAÇÃO: A Resolução ANEEL nº 382/1998 estabelece procedimentos para o envio de informações sobre reclamações de consumidores ao regulador e as classifica da seguinte forma: <i>Art. 2º As reclamações recebidas pelo concessionário deverão ser classificadas por tipo, conforme a seguir:</i> <i>I - interrupção do fornecimento de energia elétrica;</i> <i>II - nível de tensão do fornecimento de energia elétrica;</i> <i>III - serviços fora dos prazos regulamentares ou convencionados contratualmente;</i> <i>IV - valores cobrados na conta;</i> <i>V - contas não entregues;</i> <i>VI - suspensão do fornecimento;</i> <i>VII - danos elétricos;</i> <i>VIII - outros.</i> Considerando as novas classificações estabelecidas pela minuta em Audiência Pública seria conveniente que a Agência avaliasse a vigência simultânea dos dois critérios diferentes estabelecidos na regulamentação para classificação das reclamações que, certamente, representará a duplicação dos esforços.	Sugestão não aproveitada.	A minuta proposta e a resolução citada não se conflitam pois são de natureza distinta. Uma estabelece classificação para o teleatendimento e a outra trata especificamente da classificação das reclamações.
ABRADEE	Os atendimentos serão classificados conforme disposto no Anexo I desta Resolução, após 18 meses a contar da data desta publicação. Justificativa: A implementação da padronização envolve, em vários casos, uma modificação profunda nos sistemas de informação de consumidores utilizados nas centrais de atendimento, o que com certeza demandará um tempo razoável para implementação além da necessidade de alocação de recursos orçamentários para a sua viabilização.	Sugestão não aproveitada.	O prazo será revisto em função da data prevista de publicação da Resolução. Este prazo será suficiente para os ajustes necessários.



<p>ASSOC. PRO TESTE</p>	<p>Propõe as seguintes alterações:</p> <p>Transformar o parágrafo único em § 1º.</p> <p>§ 2º A concessionária deverá disponibilizar ao usuário serviço de acompanhamento da solicitação, que compreende direito de acesso a todos os dados registrados sob o número de protocolo informado, nos seguintes termos:</p> <ul style="list-style-type: none">I – através do atendimento telefônico;II – por escrito, desde que solicitado pelo usuário;III – através de meios eletrônicos, independente de prévia solicitação. <p>§ 3º Ficam as concessionárias obrigadas a manter, no mínimo, o número de postos de atendimento físico existentes quando da edição desta Resolução.</p> <p>Sugere ainda:</p> <p>Art. 3º A – A concessionária deverá disponibilizar ao solicitante acesso diferenciado entre atendimento não-emergencial e emergencial, a partir de números telefônicos distintos para os diferentes tipos de atendimento.</p> <p>Parágrafo único. A concessionária deve apresentar resposta à solicitação do usuário dentro dos seguintes prazos, contados a partir do momento em que foi recebida:</p> <ul style="list-style-type: none">I – para atendimento classificado como emergencial no prazo máximo de 4 (quatro) horas;II – para atendimento classificado como não-emergencial no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;	<p>Sugestão aproveitada parcialmente</p>	<p>O parágrafo único foi convertido em § 1º e o § 2º passou a ter o seguinte texto:</p> <p>“A concessionária deverá disponibilizar condições para que o solicitante acompanhe o atendimento prestado pela mesma, que compreende o acesso a todos os dados registrados sob o número de protocolo informado, mediante consulta telefônica, ou por escrito, desde que solicitado.”</p> <p>O § 3º sugerido não foi aceito, pois os postos de atendimento físico serão objeto de Resolução específica. Atualmente esta matéria é tratada por meio do Anexo I das Notas Técnicas referentes às revisões tarifárias das concessionárias.</p> <p>A definição de números diferenciados entre atendimento emergencial e comercial (designado de não-emergencial) continuará sendo uma opção da concessionária, que poderá optar também por um número único com direcionamento posterior às opções de emergência ou não. Sobre o termo “não-emergência” vir a substituir o termo “comercial” não foi aceito, pois termo “emergência” para o setor elétrico está relacionado com falta de energia, isto é, com o aspecto técnico da questão e por este motivo utiliza-se o termo “comercial” para a diferenciação dos atendimentos, termo este já consagrado na prática pelas concessionárias.</p> <p>Quanto aos prazos de atendimento aos diversos serviços, os mesmos estão previstos na Resolução ANEEL nº</p>
-------------------------	--	--	---



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

456/2000.

DA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

Art. 4º A implantação de Central de Teleatendimento será opcional para concessionária com até 70 mil consumidores e obrigatória para as demais.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
ABRADEE	A implantação de Central de Teleatendimento será opcional para concessionária com até 200 mil consumidores e obrigatória para as demais.	Sugestão não aproveitada.	A proposta não foi aceita por incluir concessionárias com abrangência estadual. No entanto o limite foi ampliado de 70 mil para 120 mil consumidores, incluindo assim todas as concessionárias com característica de atendimento local e duas concessionárias com abrangência estadual, sendo CEA – Companhia de Eletricidade do Amapá e CER – Companhia Energética de Roraima que atendem respectivamente, 16 e 14 municípios.
SULGIPE	Implantação de Central de Teleatendimento será opcional para concessionária com até 200 mil consumidores ou cujos municípios atendidos não tenham população superior a 100.000 habitantes e obrigatória para as demais.	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos acima.
PROCON/SP	Sugestão: Considerando que a Resolução 456 dispõe em seu art. 98 que a estrutura de atendimento deve estar adequada às necessidades de seu mercado, possibilitando ao consumidor ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações, sem a necessidade de se deslocar do município em que reside, e, diante do fato de que as empresas concessionárias têm fechado as agências de atendimento em várias localidades, a Resolução deve assegurar no art. 4º que as concessionárias que já possuam Central de Atendimento, mantenham ou adequem a estrutura existente, ainda que o número de consumidores atendidos seja de até 70 (setenta) mil.	Sugestão não aproveitada.	Este assunto será tratado em Resolução específica sobre a prestação de serviço em postos de atendimento.
SANTA MARIA - ELFSM	A implantação de Central de Teleatendimento será opcional para concessionária com até 200 (duzentos) mil consumidores e obrigatória para as demais	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Parágrafo único. A concessionária com até 70 (setenta) mil consumidores deve implantar atendimento telefônico conforme o disposto no art. 3º desta Resolução, independentemente da opção prevista no *caput* deste artigo.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A concessionária com até 70 (setenta) mil consumidores deve implantar atendimento telefônico conforme disposto no art. 3º desta Resolução, independente da opção prevista no <i>caput</i> deste artigo.	Sugestão não aproveitada.	Os termos “independente” e “independentemente” são sinônimos.
XANXERÊ	A concessionária com até 70 (setenta) mil consumidores deve implantar atendimento telefônico conforme o disposto no art.3º desta Resolução, excluindo-se o inciso V , independentemente da opção prevista no <i>caput</i> deste artigo. Justificativa: Esta função requer grande alocação de recursos financeiros por parte das concessionárias do grupo IV, tornando-a assim inexecutável.	Sugestão não aproveitada.	Os recursos para implantar o procedimento previsto no inciso V (protocolo) não são significativos.
PRO TESTE	A concessionária com até 70 (setenta) mil consumidores deve implantar atendimento telefônico conforme o disposto no art. 3º e 3º A desta Resolução, independentemente da opção prevista no <i>caput</i> deste artigo	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.
SULGIPE	A concessionária com até 200 mil consumidores ou cujos municípios atendidos não tenham população superior a 100.000 habitantes deve implantar atendimento telefônico conforme o disposto no art. 3º desta Resolução, independentemente da opção prevista no <i>caput</i> deste artigo. Observação: Devidas as alterações solicitadas deverão ser altera o Grupo III e Grupo IV do Anexo II à Resolução: Grupo III – Acima de 200.000 até 500.000 consumidores e cujos municípios atendidos não tenham população superior a 100.000 habitantes. No Grupo IV, além de alterar o número de consumidores, incluir as empresas, CAIUÁ, CENF, ELETROACRE, CEA, CELB, CEAM, CLFSC, CNEE, SULGIPE, EEPV E EEB.	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.
SANTA MARIA - ELFSM	A concessionária com até 200 (duzentos) mil consumidores deverá implantar atendimento telefônico, conforme o disposto no art. 3º desta Resolução, independentemente da opção prevista no <i>caput</i> deste artigo.	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.
ABRADEE	A concessionária com até 200 (duzentos) mil consumidores deve	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	implantar atendimento telefônico conforme o disposto no art. 3º desta Resolução, independente da opção prevista no caput deste artigo.		
--	--	--	--

Art. 5º A concessionária com mais de 70 (setenta) mil consumidores e que ainda não dispõe de Central de Teleatendimento deverá implantar este serviço até 31 de março de 2004.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A concessionária com mais de 70 (setenta) mil consumidores e que ainda não dispõe de Central de Teleatendimento deverá implantar este serviço até 31 de dezembro de 2005.	Sugestão não aproveitada.	O prazo sugerido foi considerado excessivo. O novo prazo ficou estabelecido em 31 de dezembro de 2004.
XANXERÊ	A concessionária com mais de 70 (setenta) mil consumidores e que ainda não dispõe de Central de Teleatendimento deverá implantar este serviço até 30 de setembro de 2004. Justificativa: Não há tempo hábil para a montagem do sistema.	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.
PRO TESTE	Todas as concessionárias que ainda não dispõem de atendimento telefônico ou teleatendimento nos termos desta Resolução deverão implantar este serviço até 31 de março de 2004. Justificativa: Dada a importância do atendimento às demandas dos usuários, não seria adequado impor prazo para realização das alterações no atendimento telefônico somente para concessionárias que possuem maior número de consumidores. Não se justifica a imposição de condições desiguais no atendimento ao consumidor, através de exigências diferenciadas por parte da ANEEL. Seria legalizar uma desigualdade que poderá trazer prejuízos a uma parcela de consumidores. Além disso, entendemos não ser cabível a imposição de prazo para o cumprimento das condições de atendimento a algumas concessionárias somente, deixando aquelas com até 70 (setenta) mil consumidores livres para fixarem seus próprios prazos de adequação à nova regra. Por esta razão entendemos que as concessionárias de menor porte devem também ser obrigadas a cumprir com os mesmos prazos para dar resposta ao consumidor, nos moldes do que será estabelecido para as concessionárias de maior porte.	Sugestão aproveitada.	A aplicação das condições previstas no artigo 3º deverão ter o mesmo prazo de aplicação, isto é, até 31 de dezembro de 2004.
SULGIPE	A concessionária com mais de 200 mil consumidores ou cujos	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	municípios atendidos não tenham população superior a 100.000 habitantes e que ainda não dispõe de Central de Teleatendimento deverá implantar este serviço até 31 de março de 2004.		
PROCON/SP	Considerando o exposto no item anterior, entendemos por demais longo o prazo definido na minuta, sugerindo que para as concessionárias que já possuam Central de Atendimento seja estabelecido sessenta dias de prazo, tempo suficiente para procederem as necessárias alterações na estrutura de atendimento, de forma a atender o que dispõe a Resolução.	Sugestão não aproveitada.	O prazo sugerido foi considerado exíguo demais.
SANTA MARIA - ELFSM	A concessionária com mais de 200 (duzentos) mil consumidores, que ainda não dispõe de Central de Teleatendimento, deverá implantar este serviço até 31 de março de 2004.	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.
ABRADEE	A concessionária com mais de 200 (duzentos) mil consumidores e que ainda não dispõe de Central de Teleatendimento deverá implantar este serviço até 31 de março de 2004. Justificativa: A utilização do limite de 200 mil consumidores, possibilita uma melhor divisão dos Grupos de concessionárias. Destaca-se ainda que as empresas com até 200 mil consumidores possuem uma atuação basicamente local (excetuando-se algumas empresas da região Norte).	Sugestão não aproveitada.	Motivos expostos anteriormente.

DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO

Art. 6º É permitido à concessionária a utilização de atendimento automatizado, via URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	É permitido à concessionária a utilização de atendimento automatizado, via URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.	Sugestão não aproveitada	A redação proposta está exatamente igual ao texto da minuta de Resolução.

§ 1º Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, deverão ser respeitadas as seguintes características:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
XANXERÊ	atendimento até o quarto toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada; Justificativa: O sistema de atendimento necessita de mais tempo para direcionar as ligações telefônicas.	Sugestão não aproveitada.	O atendimento até o segundo toque visa dar agilidade na prestação do serviço. Ademais o serviço de atendimento telefônico pressupõe que o atendente esteja de prontidão, não se justificando que o mesmo aguarde até o 4º toque para efetivar o atendimento.

II – a última opção do menu principal deverá ser a de espera por atendimento pessoal e obrigatoriamente disponibilizada como opção de número 9 (nove);

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A opção do menu de espera por atendimento pessoal deverá ser, obrigatoriamente, o número 9 (nove);	Sugestão não aproveitada.	O atendimento pessoal previsto na opção 9 não se refere ao atendimento emergencial.
ABRADEE	a opção do menu de espera por atendimento pessoal deverá ser, obrigatoriamente, o número 9 (nove); Justificativa: A alteração é necessária para permitir a criação de um menu de atendimento mais rápido e que viabilize a priorização do atendimento emergencial.	Sugestão não aproveitada.	Para emergências a opção é a de número 1.

III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera por atendimento pessoal será de, no máximo, 40 (quarenta) segundos; e

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
XANXERÊ	III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera por atendimento pessoal será de, no máximo, 60 (sessenta) segundos; e Justificativa: Ainda não é conhecido o tempo que será gasto com a mensagem da URA.	Sugestão não aproveitada.	Não é a Resolução que deverá se adequar ao tempo da mensagem, e sim, o contrário.

IV – deverá ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

V – Conter proibição textual à existência ou oferecimento de menus consecutivos ou sub-menus aos consumidores solicitantes.

V – o menu principal não deve apresentar menus consecutivos ou sub-menus aos solicitantes.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
IDEC	Justificativa: necessidade de garantia de atendimento ágil, eficaz e não discriminatório, além da perenidade dos registros de solicitações mantidos pelas concessionárias.	Sugestão aproveitada parcialmente.	Foi incluído o inciso V no parágrafo único, permitindo a utilização de menus consecutivos ou sub-menus aos solicitantes, à exceção das opções de emergência e de atendimento por atendente. Sobre a perenidade dos registros, não houve alteração, mantendo-se o texto original, isto é, 24 meses.

§ 2º O sistema telefônico deverá dar preferência ao solicitante que optou inicialmente pelo auto-atendimento e que, posteriormente, foi transferido para o atendimento pessoal, em relação ao solicitante que optou prioritariamente pelo atendimento pessoal direto.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Retirar esse parágrafo, considerando os tempos exigidos para o atendimento, os quais deverão criar filas menores e mais rápidas.	Sugestão aproveitada.	A exclusão deste parágrafo deve-se ao fato de o benefício esperado não ter sido percebido pelos agentes. A idéia principal consistia em possibilitar que o solicitante permanecesse o menor tempo possível em contato com a concessionária, isto é, aquele que já estivesse utilizando a URA que tivesse prioridade em relação àquele que optou por outro caminho (atendimento pessoal). Analisando a relação
IDEC	Supressão deste parágrafo. Justificativa: necessidade de garantia de atendimento ágil, eficaz e não discriminatório, além da perenidade dos registros de solicitações mantidos pelas concessionárias.		
PROCON/SP	Sugestão: Suprimir a preferência estabelecida, uma vez que a utilização do auto-atendimento deve ser uma opção do usuário e não condição imposta pelo sistema que “penaliza” o consumidor que dele não se utilizar.		



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ABRADEE	Retirar esse parágrafo Justificativa: A exigência que está sendo proposta, dificulta o atingimento dos indicadores propostos, acarretando a existência de filas maiores e mais demoradas.		“aceitação/benefício” da proposta, optou-se pela sua retirada.
---------	---	--	--

Art. 7^o A concessionária deverá disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A concessionária deverá disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado, até dez/2005, entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:	Sugestão não aproveitada.	O novo prazo estabelecido para implantação de atendimento conforme previsto na minuta de Resolução é até 31 de dezembro de 2004. O acesso diferenciado já é prática consagrada nas concessionárias.

I – números telefônicos diferenciados para atendimento comercial e de emergência; ou

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

II – número telefônico unificado com atendimento prioritário para emergência.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

§ 1^o Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de emergência deverá ser obrigatoriamente a de número 01 (um), com o tempo máximo para notificação, ao solicitante, de 20 (vinte) segundos após a recepção da chamada.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
-------	-------	----------------------	---------------



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de emergência deverá ser obrigatoriamente a primeira, de número 2 (dois) com o tempo máximo para notificação, ao solicitante, de 20 (vinte) segundos após a recepção da chamada. Justificativa: os fornecedores desse tipo de equipamento não recomendam a utilização da opção número 1 (um) em função da dificuldade de reconhecimento pelo sistema.	Sugestão não aproveitada.	A justificativa apresentada não condiz com as informações obtidas junto aos especialistas da área.
ABRADEE	Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de emergência deverá ser obrigatoriamente a primeira, de número 2 (dois), com o tempo máximo para notificação, ao solicitante, de 20 (vinte) segundos após a recepção da chamada. Justificativa: Os fornecedores desse tipo de equipamento não recomendam a utilização da opção número 1 (um) em função da dificuldade de reconhecimento pelo sistema.		

§ 2º O atendimento emergencial deverá ser priorizado pela concessionária, garantida posição privilegiada em filas de espera para atendimento frente aos demais tipos de contatos.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

Art. 8º A concessionária deverá gravar eletronicamente, diariamente e por amostragem, chamadas atendidas pessoalmente para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Mantém com a seguinte ressalva: As concessionárias que não possuem tal recurso, têm até dezembro de 2005 para atendê-lo. Considerações: A implantação desse procedimento vai requer a aquisição de equipamentos/sistemas especialistas e sua integração aos sistemas de teleatendimento existentes nas Empresas. Deverá existir mensagem de fila de espera e não	Sugestão não aproveitada.	A implantação será a partir de janeiro de 2005, prazo considerado suficiente para as adaptações necessárias.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	durante o atendimento, pois isto implica no aumento do tempo de atendimento.		
ABRADEE	A partir de 2005, concessionária deverá gravar eletronicamente, diariamente e por amostragem, chamadas atendidas pessoalmente para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico. Justificativa: As concessionárias que ainda não possuem os recursos para gravação, necessitarão de um maior prazo para a especificação e alocação de recursos orçamentários para a sua aquisição.	Sugestão aproveitada	A implantação será a partir de janeiro de 2005, prazo considerado suficiente para as adaptações necessárias.

Parágrafo único. As gravações deverão ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
ENERGIPE	Não está bem colocado, pois <u>o atendimento deverá informar que as ligações poderão ser gravadas. Quando realizadas, as gravações deverão ser armazenadas por um período mínimo de 90 dias.</u>	Sugestão não aproveitada.	O que deve ser feito está claro. A forma como será feito é atribuição da concessionária.
XANXERÊ	As gravações deverão ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 30 dias. Justificativa: O prazo estipulado de 90 dias vai exigir muita memória de massa.	Sugestão não aproveitada.	O tempo está adequado, sendo exeqüível para a concessionária e possibilitará uma fiscalização que avalie a evolução ou não da qualidade dos atendimentos.
IDEC	As gravações deverão ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas. Justificativa: necessidade de garantia de atendimento ágil, eficaz e não discriminatório, além da perenidade dos registros de solicitações mantidos pelas concessionárias.	Sugestão não aproveitada.	Deve haver limites para a gravação. Se esta fosse ilimitada, o custo/benefício desta operação não seria razoável.

DAS METAS DE ATENDIMENTO

Art. 9º A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante será mensurada por indicadores, tendo em vista padrões estabelecidos para períodos mensais e diários, conforme especificações a seguir:



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A qualidade do atendimento telefônico ao consumidor será mensurada por indicadores, tendo em vista padrões estabelecidos para períodos mensais, conforme especificações a seguir:	Sugestão não aproveitada.	O índice diário é necessário para avaliação mais precisa das centrais de teleatendimento.
PRO TESTE	Consideração: Nenhum dos artigos seguintes faz referência à verificação de solução do problema apresentado pelo consumidor. Entendemos que a verificação do número de chamadas atendidas é importante, mas também a constatação a respeito da efetiva solução do problema apontado pelo usuário é também um importante indicador da eficiência do teleatendimento. O serviço de teleatendimento não se restringe ao registro da queixa do consumidor, mas compreende também uma boa comunicação com os departamentos técnicos da concessionária, de modo que a solução dos problemas se dê de forma rápida.	Sugestão não aproveitada.	A efetiva solução do problema está vinculada ao eficiente atendimento e o cumprimento dos prazos já estabelecidos na Resolução 456/2000.
ABRADEE	A qualidade do atendimento telefônico ao consumidor será mensurada por indicadores, tendo em vista padrões estabelecidos para períodos mensais, conforme especificações a seguir: Justificativa: Devido às características do serviço prestado a verificação deve ser mensal, a exemplo do que ocorre com outros indicadores de atendimento (como por exemplo DEC/FEC e para avaliação da qualidade do serviço das empresas de telefonia pela ANATEL).	Sugestão não aproveitada.	O índice diário é necessário para avaliação mais precisa das centrais de teleatendimento. A comparação com outros indicadores não é plausível. É preciso atentar para certos paradigmas.

I – os índices mensais serão determinados pela média dos índices diários, ponderada pelo volume de chamadas, no período compreendido entre a 00:00h do primeiro dia às 24:00h do último dia do mês;

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
PRO TESTE	I – os índices mensais serão determinados pela média dos índices diários, ponderada pelo volume de chamadas <u>e problemas resolvidos em até 48 horas contadas a partir da chamada</u> , no período compreendido entre a 00:00h do primeiro dia às 24:00h do último dia do mês;	Sugestão não aproveitada	O acompanhamento por parte do solicitante está assegurado no art.3º em seu parágrafo segundo, e os prazos de atendimento para as diversas solicitações estão previstas na Resolução n° 456/2000.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

II – a concessionária poderá expurgar todos os dias atípicos para fins de cálculo dos indicadores; e

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	a concessionária poderá expurgar os dias atípicos para fins de cálculo dos indicadores mensais; e <ul style="list-style-type: none">Dias atípicos a serem excluídos. Na maioria das vezes que acontecem dias atípicos, com quantidade de ligações recebidas acima da normalidade, basta um dia atípico para comprometer o nível de serviço de todo um mês. Sendo assim, sugerimos que seja feita uma escala de nível de serviço em função da quantidade de dias atípicos. Sendo assim, quanto mais dias atípicos menor seria a meta de nível de serviço.	Sugestão aproveitada parcialmente.	Os dias atípicos não serão considerados para efeito de cálculo dos indicadores, porém os indicadores permanecem mensais e diários, conforme explicitado anteriormente.
XANXERÊ	caso o período contenha mais do que 2 (dois) dias atípicos, a concessionária poderá expurgar os dias excedentes para fins de cálculo dos indicadores; e Justificativa: Dias atípicos distorcem demasiadamente os indicadores, portanto, o máximo que deve	Sugestão não aproveitada.	Os dias atípicos serão desconsiderados em sua totalidade.
ABRADEE	a concessionária poderá expurgar os períodos atípicos para fins de cálculo dos indicadores mensais; e Justificativa: Na maioria das vezes que acontecem períodos atípicos, com quantidade de ligações oferecidas acima da normalidade, bastam algumas horas para comprometer o nível de serviço de todo um mês. Veja Anexo I .	Sugestão não aproveitada.	Não serão considerados períodos atípicos, mas sim dias atípicos, pois com o correto dimensionamento das centrais de teleatendimento, o número de chamadas ocupadas tende a diminuir, pois serão convertidas em chamadas atendidas e não ficarão retornando à central, insistentemente. Desta forma será reduzido o impacto das ocorrências pontuais, apresentadas no anexo I, citado.

III – o índice diário será determinado pela média dos índices apurados a cada meia hora, ponderada pelo volume de chamadas, no período compreendido entre 00:00h e 24:00h, de um dia selecionado aleatoriamente pelo órgão regulador.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	O índice <u>mensal dos dias típicos</u> será determinado pela média dos índices apurados diariamente, demonstrados a cada meia hora, ponderada pelo volume de chamadas, selecionado	Sugestão não aproveitada	O índice diário é necessário para avaliação mais precisa das centrais de teleatendimento.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	aleatoriamente pelo órgão regulador. Justificativa: Conforme parágrafo 25 da norma técnica.		
PRO TESTE	o índice diário será determinado pela média dos índices apurados a cada meia hora, ponderada pelo volume de chamadas e problemas resolvidos em até 48 horas contadas a partir da chamada , no período compreendido entre 00:00h e 24:00h, de um dia selecionado aleatoriamente pelo órgão regulador.	Sugestão não aproveitada.	O amplo acompanhamento do processo está assegurado no art. 3º, parágrafo segundo.
ABRADEE	O índice mensal dos períodos típicos será determinado pela média dos índices apurados diariamente, demonstrados a cada meia hora, ponderada pelo volume de chamadas.	Sugestão não aproveitada.	O índice diário é necessário para avaliação mais precisa das centrais de teletendimento.

Parágrafo único. Caso o dia selecionado previsto no inciso III deste artigo seja classificado como atípico, a concessionária deverá fornecer também o primeiro dia útil típico posterior.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
ABRADEE	Excluir este parágrafo Justificativa: Conforme o parágrafo 25 da nota técnica “Exigir o cumprimento diário das metas seria medida ortodoxa e desnecessária”.	Sugestão não aproveitada.	Não está sendo exigido o cumprimento diário das metas, mas haverá monitoramento aleatório. Isto equivale a dizer que o serviço terá que ter regularidade, não havendo espaço para que dias com altos índices de eficiência mascarem dias de baixa performance.

Art. 10. Para fins de cumprimento das metas de atendimento deverão ser calculados os seguintes índices:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
ABRADEE	Art. 10. Para fins de acompanhamento das metas de atendimento deverão ser calculados os seguintes índices:	Sugestão não aproveitada.	A palavra “cumprimento” é mais afeta à regulação e fiscalização, objetivos precípuos da ANEEL.

I – Índice de Nível de Serviço Básico (INB - %): apuração a cada meia hora, diária e mensal, de acordo com a seguinte fórmula:



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

$$INB = \frac{\sum \text{Chamadas Atendidas em até 20 segundos}}{\sum \text{Chamadas Bloqueadas} \times K + \sum \text{Chamadas Recebidas}} * 100$$

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	<p>Índice de Nível de Serviço Básico (INB - %): apuração <u>mensal</u>, de acordo com a seguinte fórmula: No INB deverá ser alterado: 1) Retirar da equação o somatório das chamadas bloqueadas multiplicado pelo fator “k”; 2) modificar de 20 para 30 segundos o tempo de equação; Justificativa: que a apuração seja feita conforme critérios conhecidos e utilizados no mercado para índice de nível de serviço.</p>	1) Sugestão não aproveitada. 2) Sugestão aproveitada.	1) A retirada da expressão desconfigura o indicador. 2) O tempo de 30 segundos representa medida prudente em função das adaptações a serem realizadas pelas concessionárias com a aplicação desta Resolução.
GRUPO EDP BRASIL	$INB = \frac{\sum \text{Chamadas Atendidas em até 20 segundos}}{\sum \text{Chamadas Direcionadas para o Atendimento Pessoal}}$ <p>Justificativa: O item 18 da Na NT nº 58/2003-SRC/ANEEL define o indicador INB (Índice de Nível de Serviço Básico) como:</p> $INB = \frac{\sum \text{Chamadas Atendidas Pessoalmente em até 20 segundos}}{\sum \text{Chamadas Bloqueadas} \times K + \sum \text{Chamadas Recebidas}} * 100$ <p>Segundo a Nota Técnica, o indicador procura mensurar o atendimento pessoal, pois “prevê que o tempo máximo em fila de espera será de 20 (vinte) segundos”, tempo este decorrido entre a entrada do solicitante na fila de atendimento pessoal e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico. A formula apresentada na minuta de resolução, em relação à NT, exclui o termo atendimento pessoal possibilitando uma interpretação preliminar de que o índice INB incluiria tanto o atendimento pessoal e quanto o eletrônico. No entanto, uma análise mais atenta da definição de Chamada</p>	Sugestão não aproveitada.	Este indicador não se restringe apenas ao tempo de espera pelo atendimento por atendente, mas inclui ainda as chamadas abandonadas e as ocupadas. A fórmula foi reescrita em função de alterações efetuadas com o objetivo de melhorar o entendimento.



	<p>Atendida (artigo 2º, inciso IV), que se restringe à ligação recebida por atendente, permite deduzir que o INB reflete somente o atendimento pessoal. Nesse caso, entendemos que a fórmula apresentada, tanto na NT quanto na minuta de resolução, está incorreta, pois o denominador, formado pela somatória de chamadas bloqueadas e chamadas recebidas, incorpora o atendimento eletrônico (URA) impedindo que o índice convirja para 100%, mesmo que todo o atendimento pessoal seja feito em até 20 segundos. Exemplo, suponhamos os seguintes números, desconsiderando as chamadas bloqueadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- ligações recebidas: 100- ligações atendidas eletronicamente (URA): 25- ligações atendidas (PESSOAL): 70- ligações abandonadas na fila: 5- ligações atendidas (PESSOAL) em até 20 segundos: 60 <p>Pela fórmula estabelecida na resolução o índice de nível de serviço básico seria $INB = 60/100 = 60\%$. O correto, na nossa avaliação, seria $INB = 60/(70+5) = 80\%$. Assim, como demonstrado no exemplo, atingir $INB=95\%$ com a fórmula proposta na resolução implica em não-atendimento pela URA, o que, certamente, não é o objetivo da regulamentação. Resumindo, entendemos que se a intenção era que o INB refletisse todo o atendimento (pessoal e eletrônico) a fórmula estaria correta desde que a definição de chamada atendida não fosse restrita. Por outro lado, caso o INB seja aquele definido na NT será necessário o ajuste da fórmula de maneira a substituir, no denominador, as chamadas recebidas pelas chamadas direcionadas ao atendimento pessoal, conforme sugestão de nova definição (inciso VIII-a) e alteração na fórmula. Finalmente, a inclusão de chamadas bloqueadas nesta fórmula também altera o sentido do indicador, pois incorpora uma quantidade de chamadas que não pode ser imputada exclusivamente ao atendimento pessoal. Não teria sentido calcular a razão entre o número de ligações atendidas pessoalmente em até 20 segundos e o número total de ligações bloqueadas (além das direcionadas para o atendimento pessoal), pois o Índice de Chamadas Bloqueadas (ICB) já mensura este tipo de ligações.</p>		
ABRADEE	Índice de Nível de Serviço Básico (INB - %): apuração mensal,	Sugestão aproveitada parcialmente	O tempo de espera para atendimento por



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	<p>de acordo com a seguinte fórmula: O cálculo do INB deverá ser alterado: 1) retirar da equação o somatório das chamadas bloqueadas multiplicado pelo fator “k”; 2) modificar de 20 para 30 segundos o tempo da equação; Justificativa: A introdução de parte das ligações bloqueadas no cálculo do índice, deforma o conceito utilizado para verificação da qualidade do serviço prestado por uma central de atendimento. A nota técnica faz referência às práticas do mercado para o nível de serviço, entretanto a metodologia proposta não reflete essa realidade. É preciso considerar que não existe nenhum mercado com as características do setor elétrico. Diversas concessionárias tem verificado que o limite de 30 segundos é considerado satisfatório pelo consumidor, não justificando aumentar os custos da Central para a redução deste tempo baseado numa suposição de que o “mercado” apresenta esta tendência. Quanto ao aumento do denominador, através da adição de parte das chamadas bloqueadas, verifica-se que a metodologia estará penalizando duas vezes a capacidade de recepção de ligações, assim como misturando um indicador interno à Central de Atendimento com indicadores externos (ocupado/bloqueado). A introdução do fator K estará na verdade exigindo um índice de atendimento ainda mais severo da Central de Atendimento.</p>		<p>atendente foi alterado de 20 para 30 segundos, e o fator K foi mantido e justifica-se como motivador para a diminuição do número de chamadas ocupadas. Os índices permanecem diários e mensais conforme motivos expostos anteriormente.</p>
--	--	--	--

II – Índice de Abandono (IAB - %): apuração diária e mensal, de acordo com a seguinte fórmula:

$$IAB = \frac{\sum \text{Chamadas Abandonadas}}{\sum \text{Chamadas Recebidas}} * 100$$

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
-------	-------	----------------------	---------------



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Índice de Abandono (IAB - %): apuração <u>mensal</u> , de acordo com a seguinte fórmula; Mantém a fórmula.	Sugestão não aproveitada.	A apuração será diária e mensal conforme motivos expostos anteriormente.
ABRADEE	II - Índice de Abandono (IAB - %): apuração mensal, de acordo com a seguinte fórmula:		

III – Índice de Chamadas Bloqueadas (ICB - %): apuração diária e mensal, de acordo com a seguinte fórmula:

$$ICB = \frac{\sum \text{Chamadas Bloqueadas}}{\sum \text{Chamadas Oferecidas}} * 100$$

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Índice de Chamadas <u>Ocupadas (ICO - %): apuração mensal</u> , de acordo com a seguinte fórmula: Mantém a fórmula, modificando o nome do índice de bloqueadas para ocupadas.	Sugestão aproveitada parcialmente.	Acatada alteração do nome do indicador em função da substituição de bloqueadas por ocupadas. Quanto à apuração diária será mantida por motivos explicitados anteriormente.
ABRADEE	III - Índice de Chamadas Ocupadas (ICO %): apuração mensal, de acordo com a seguinte fórmula:		

Parágrafo único. O fator K, previsto no inciso I deste artigo, será aplicado conforme cronograma estabelecido a seguir:

A partir de	Fator K
2004	0,00
2005	0,05
2006	0,10
2007	0,15

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Retirar conforme exposto no item I, acima.	Sugestão não aproveitada.	O fator K é um sinalizador de que deve haver atuação constante no sentido de diminuir a incidência de chamadas



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

			ocupadas. Este quadro teve sua cronologia alterada, com início em 2005.										
XANXERÊ	<table border="1"> <tr> <td>A partir de</td> <td>Fator K</td> </tr> <tr> <td>2004</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>0,02</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>0,05</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>0,10</td> </tr> </table> <p>Justificativa: Concessionárias do grupo IV necessitam de índices mais amenos de fator K.</p>	A partir de	Fator K	2004	0,00	2005	0,02	2006	0,05	2007	0,10	Sugestão não aproveitada.	Não se aplica.
A partir de	Fator K												
2004	0,00												
2005	0,02												
2006	0,05												
2007	0,10												
GRUPO EDP BRASIL	<p>Excluir este parágrafo.</p> <p>Justificativa: Como apresentado anteriormente, com a alteração da fórmula do Índice de Nível de Serviço Básico não é necessária a definição do fator K.</p>	Sugestão não aproveitada.	Motivos explicitados anteriormente.										
ABRADEE	Excluir este parágrafo.												

Art. 11. As metas de atendimento a serem alcançadas, conforme agrupamento de concessionárias contido no Anexo II desta Resolução, estão descritas a seguir:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Os índices de atendimento <u>serão acompanhados</u> no período que compreende 01/04/2004 até 31/12/2005, para as concessionárias adaptarem-se ao novo método de acompanhamento e formação de histórico.	Sugestão não aproveitada.	Não se justifica a formação de histórico para estes indicadores. As concessionárias devem adequar o atendimento a índices mínimos de qualidade, conforme estabelecidos na Resolução.
PRO TESTE	Observações: Considerando as ponderações feitas com relação ao art. 9º, seria necessário introduzir nas fórmulas propostas acima algum fator que expresse o nível de problemas solucionados, levando-se em conta o período de tempo proposto para tanto (máximo de 4 horas para urgência e de 48 horas para os demais casos).	Sugestão não aproveitada.	Os prazos citados encontram-se estabelecidos na Resolução 456/2000-ANEEL.
ABRADEE	Os índices de atendimento serão acompanhados no período que compreende 01/04/2004 até 31/12/2005, para as Concessionárias	Sugestão não aproveitada.	Não se justifica a formação de histórico para estes indicadores. As concessionárias



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	<p>adaptarem-se ao novo método de acompanhamento e formação de histórico, após o qual a ANEEL avaliará os resultados para então definir os indicadores a serem observados, considerando N as características dos agrupamentos das empresas e as singularidades das regiões onde atuam.</p> <p>Justificativa: As características das Centras de Atendimento das Distribuidoras de energia elétrica permitem concluir que não existe situação similar em outros segmentos, dificultando a simples importância de exemplos de outros setores, que não possuem uma sazonalidade marcante ou não estão sujeitos a variações no número de chamadas tão grandes, como no setor de distribuição de energia elétrica. Vide Anexo III. A Grupo da ABRADEE que vem acompanhando este assunto nos últimos anos já pesquisou o tema à exaustão, não encontrando nenhum modelo já concebido que recomende a sua implementação neste setor. A existência deste Grupo possibilitou que ocorresse um avanço no conhecimento do problema; do mercado de consultoria existente; das tecnologias disponíveis e viabilizou sem dúvida, um aprimoramento na capacitação dos profissionais que atuam nesta área. Com a adoção deste período de acompanhamento ora proposto, será possível obter um retrato mais completo de todas as distribuidoras envolvidas e dos indicadores mais adequados quanto à sua conceituação e seus valores, para serem adotados no setor, considerando ainda a relação custo benefício obtida com os mesmos. Desta forma, será possível identificar com mais precisão os custos envolvidos nesta atividade e de que forma eles serão impactados caso os limites adotados sejam mais exigentes.</p>		<p>devem adequar o atendimento a índices mínimos de qualidade, conforme estabelecidos na Resolução.</p>
--	---	--	---

GRUPO I

A partir de	2004	2005	2006	2007
Indicador	Índices (%)			
INB	80,0	85,0	90,0	95,0
IAB	15,0	10,0	7,0	4,0
ICO	20,0	15,0	7,0	4,0



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

GRUPO II

A partir de	2004	2005	2006	2007	2008
Indicador	Índices (%)				
INB	77,0	80,0	85,0	90,0	95,0
IAB	17,0	12,0	8,0	6,0	4,0
ICO	25,0	18,0	12,0	7,0	4,0

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

GRUPO III

A partir de	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Indicador	Índices (%)					
INB	74,0	77,0	80,0	85,0	90,0	95,0
IAB	18,0	15,0	12,0	8,0	6,0	4,0
ICO	28,0	22,0	18,0	12,0	7,0	4,0

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
Nome de quem contribuiu.	Artigo proposto pela ANEEL	Aproveitamento da Área	Justificativa do aproveitamento

GRUPO IV

A partir de	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Indicador	Índices (%)						
INB	70,0	74,0	77,0	80,0	85,0	90,0	95,0
IAB	20,0	18,0	15,0	12,0	8,0	6,0	4,0
ICO	32,0	28,0	24,0	18,0	12,0	7,0	4,0

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
-------	-------	----------------------	---------------



XANXERÊ	GRUPO IV								Sugestão não aproveitada.	As concessionárias do grupo IV, no qual está inserida a Xanxerê (atual IGUAÇU) não estão obrigadas a implantarem Central de Teletendimento. Caso optem pela implantação, deverão seguir os parâmetros estabelecidos na Resolução. Os indicadores foram previstos de forma a proporcionar um atendimento eficaz e não devem, necessariamente, estar adaptados à realidade de atendimento atual das concessionárias, que em alguns casos tem se apresentado de forma insatisfatória.
	A partir de	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010		
	Indicador	Índices (%)								
	INB	60.0	64.0							
	IAB	30.0	25.0							
ICB	35.0	30.0								
<p><u>Para os demais anos deverá ser realizada uma reavaliação dos anos de 2004 e 2005, visando determinar as metas de atendimento.</u></p> <p>Justificativa: As concessionárias do grupo IV dificilmente possuem URA, conseqüentemente não existem registros históricos de atendimento, dessa forma, é mais correto determinar metas de atendimento após a produção deste histórico.</p>										

§ 1º No caso de a concessionária migrar de grupo, devido ao aumento ou redução do número de consumidores, deverá cumprir as metas de atendimento estabelecidas para o novo grupo em que se inserir.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	No caso de, após a formação das tabelas com metas a serem atingidas, a Empresa migrar de faixa ela <u>terá um período de 1 ano para se adaptar as novas metas.</u>	Sugestão aproveitada parcialmente.	Adotado o período de 90 dias para adaptação às novas metas em caso de migração de grupo motivada por cisões ou fusões entre as concessionárias. Em caso de migração motivada por crescimento vegetativo não haverá prazo de adaptação, por tratar-se de evento previsível.

§ 2º Em caso de outorga de novas concessões, eventuais cisões ou fusões das atuais, a concessionária deverá cumprir com o cronograma estabelecido no *caput* deste artigo, conforme o número de consumidores atendidos.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	No caso de, após a formação das tabelas com metas a serem atingidas, a Empresa migrar de faixa ela <u>terá um período de 1 ano para se adaptar as novas metas.</u>	Sugestão aproveitada parcialmente.	Adotado o período de 90 dias para adaptação às novas metas em caso de migração de grupo motivada por cisões ou fusões entre as concessionárias. Em caso de migração motivada por crescimento vegetativo não haverá prazo de adaptação, por tratar-se de evento previsível.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Art. 12. A apuração mensal e diária deverá ser efetuada por meio de relatórios padronizados definidos nos Anexos III e IV, respectivamente, observando-se as seguintes diretrizes:

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Proposta de apuração mensal. (Excluir apuração diária).	Sugestão não aproveitada.	Os indicadores serão diários e mensais conforme motivos explicitados anteriormente.
ABRADEE	A apuração mensal deverá ser efetuada por meio de relatórios padronizados definidos nos Anexos III e IV, respectivamente, observando-se as seguintes diretrizes:	Sugestão não aproveitada.	

I – para fins de acompanhamento e fiscalização, os dados deverão estar disponíveis até o décimo dia útil do mês subsequente ao período de apuração; e

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
XANXERÊ	I – para fins de acompanhamento e fiscalização, os dados deverão estar disponíveis até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração; e Justificativa: prazo mais exequível.	Sugestão não aproveitada.	Não se aplica. São informações automatizadas e o período de 10 dias úteis é muito mais do que o necessário.

II – os relatórios originais dos equipamentos e/ou programas de computador, que dão origem aos dados, deverão ser mantidos pela concessionária por até 24 meses, em seu formato original, para fins de fiscalização.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Os relatórios originais dos equipamentos e/ou programas de computador, que dão origem aos dados, deverão ser mantidos pela concessionária por até 12 meses, para fins de fiscalização. Justificativa: Equipamentos existentes em algumas concessionárias não permitem armazenamento de dados pelo tempo sugerido, nesse caso a alternativa é criar arquivos auxiliares, tratados pelas concessionárias.	Sugestão não aproveitada.	O tempo proposto para o armazenamento dos dados é exequível.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

XANXERÊ	os relatórios originais dos equipamentos e/ou programas de computador, que dão origem aos dados, deverão ser mantidos pela concessionária por até 12 meses, em seu formato original, para fins de fiscalização. Justificativa: Mantendo os registros por 24 meses, exigirá um investimento muito grande por parte das concessionárias do grupo IV em memória de massa.		
ABRADEE	os relatórios originais dos equipamentos e/ou programas de computador, que dão origem aos dados, deverão ser mantidos pela concessionária por até 12 meses, para fins de fiscalização. Justificativa: Vários dos equipamentos existentes nas Concessionárias não permitem armazenamento de dados pelo tempo sugerido.		

Art. 13. A verificação do cumprimento das metas de atendimento, conforme disposto no art. 11 desta Resolução, terá início a partir de abril de 2004.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	A partir de abril de 2004 as Empresas deverão iniciar o acompanhamento dos indicadores para fins de formação de base histórica para definição de metas a serem cumpridas a partir de dez/2005.	Sugestões não aproveitadas.	O novo prazo para início do cumprimento das metas estabelecidas será janeiro de 2005.
XANXERÊ	A verificação do cumprimento das metas de atendimento, conforme disposto no art. 11 desta Resolução, terá início a partir de outubro de 2004. Justificativa: Adequação a proposta de texto do artigo 5º.		
PROCON/SP ABRADEE	Sugestão: Face as considerações constantes dos itens 3 e 4, deve ser acrescentado no texto do artigo data diferenciada no caso das concessionárias que já possuem Central de Atendimento, que entendemos deva iniciar-se a partir de noventa dias, contados da publicação da Resolução. O acompanhamento dos índices de atendimento, conforme disposto no art. 11 desta Resolução, terá início a partir de abril de 2004.		



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Parágrafo único. Os relatórios relativos à verificação do cumprimento das metas de atendimento serão disponibilizados ao público pelo site da Aneel.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
PRO TESTE	Justificativa: A informação à sociedade a respeito do cumprimento de meta pela concessionária é de grande importância, pois facilita o controle social pelas entidades que tenham por finalidade todas as questões atinentes à distribuição de energia elétrica e que poderão atuar frente aos órgãos competentes para a fiscalização e imposição de sanção, no caso de descumprimento dos padrões que vierem a ficar estabelecidos.	Sugestão não aproveitada.	Não se aplica. Os relatórios estarão disponíveis nas concessionárias para fins de fiscalização da ANEEL.

DAS PENALIDADES

Art. 14. O não cumprimento das disposições contidas nesta Resolução ensejará a aplicação de penalidades previstas na Resolução ANEEL nº 318, de 6 de outubro de 1998, ou por outro ato que venha a substituí-la.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Eliminar. Justificativa: As conseqüências e implicações dessas medidas serão analisadas posteriormente ao período de acompanhamento.	Sugestão não aproveitada.	O assunto tratado nesta Resolução é de amplo domínio das concessionárias. A proposição não se justifica.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

CONTRIBUIÇÕES

AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
ABRADEE	Art. 15. Os custos decorrentes da adoção das medidas para pleno atendimento dessa Resolução deverão ser considerados, nos custos da Empresa de Referência, relativos a custeio e investimento. § 1º As Concessionárias que já passaram pelo processo de revisão tarifária, terão esses custos reconhecidos no próximo reajuste tarifário.	Sugestão não aproveitada.	Não é objeto desta Resolução.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

	Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.		
--	---	--	--

ANEXO III			
CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA
CFLCL, CELB e SAELPA, ENERGIPE E CENF	Excluir do Anexo III a coluna “Chamadas Bloqueadas”.	Sugestão aproveitada.	Devido readequação do termo “Chamada Bloqueada” a exclusão solicitada é uma consequência lógica.
ABRADEE	Observação: as planilhas devem ser revistas, com a eliminação da coluna Média em Fila e substituição da coluna “Abandonadas URA” por “Atendimento URA” Justificativa: A coluna Média em Fila não é utilizada em nenhum dos índices a serem apurados e em alguns equipamentos das Concessionárias não são mensurados tais dados. A substituição de Abandonada URA por Atendida URA permitirá inclui-las no cálculo do nível de serviço, uma vez que temos chamadas atendidas eletronicamente em até 30 segundos. Ou seja, todas as chamadas em URA são atendidas, logo não há abandono na URA.	Sugestão aproveitada.	Ajustes necessários em decorrência das sugestões acatadas nos itens anteriores.

ANEXO IV			
CONTRIBUIÇÕES			
AUTOR	TEXTO	TOTAL/APROVEITAMENTO	JUSTIFICATIVA