

Em 17 de setembro de 2003.

Assunto: Processo de regulamentação das condições de atendimento por meio de Central de Teatendimento (CTA) das concessionárias ou permissionárias, critérios de classificação de serviços e metas de atendimento.

## 1. DO OBJETIVO

Esta Nota Técnica tem como objetivo estabelecer as condições de atendimento por meio de central de teatendimento das concessionárias ou permissionárias distribuidoras de energia elétrica.

## 2. DOS FATOS

2. Tendo em vista a necessidade de padronizar os procedimentos referentes ao serviço de teatendimento prestado pelas concessionárias ou permissionárias de distribuição de energia elétrica, foi solicitada, pela SRC – Superintendência de Regulação da Comercialização da Eletricidade, a contratação de consultoria externa por meio do processo nº 48500.002491/01-09, de 24/05/2001.

3. Após processo seletivo simplificado no âmbito do Projeto BRA/98/019 PNUD-ANEEL, foi contratado o consultor Luiz Augusto Gago Franzese por meio do Contrato nº 2001/003135, assinado em 06 de julho de 2001, para elaboração de estudo técnico a fim de subsidiar a respectiva minuta de resolução.

4. Em decorrência da apresentação da proposta de minuta pelo consultor, foram realizadas reuniões conjuntas envolvendo as seguintes Superintendências: SRC, SMA, SRD e SFE. Contribuíram ainda com sugestões: AIN e PGE. O processo de interação culminou com a reunião técnica ocorrida em 07 de fevereiro de 2003, no auditório principal da ANEEL, permitindo a discussão da matéria com o público interno da Agência.

5. Em reunião realizada na Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, em São Paulo, esta disponibilizou as planilhas de diversas fiscalizações realizadas junto às centrais de teatendimento das concessionárias paulistas, possibilitando o intercâmbio de informações entre a Agência Estadual e ANEEL.

### 3. DA ANÁLISE

6. Atualmente todas as concessionárias distribuidoras de energia elétrica possuem atendimento por meio do prefixo 0800, ou seja, atendimento gratuito. É fato que todas as concessionárias de médio e grande porte e algumas de pequeno porte possuem centrais de teleatendimento, enquanto que as demais, com características de atendimento local possuem apenas o prefixo 0800. Entretanto, não raro se encontram situações que refletem um atendimento telefônico de baixa qualidade. As principais causas para o atendimento inadequado são: dimensionamento incorreto do número de posições de atendimento; linhas telefônicas insuficientes; atendentes despreparados para o exercício da função e mal remunerados. Por outro lado, a ausência de regulamentação específica inibe ações fiscalizatórias específicas.

7. A primeira providência diz respeito à padronização de linguagem. Devido a variedade de termos utilizados, houve a necessidade de estabelecer-se um capítulo específico contendo as principais definições referentes ao ambiente de centrais de teleatendimento. Estas definições são importantes para evitar desvios de interpretação que podem comprometer o entendimento e conseqüentemente a aplicação da Resolução.

8. Considerando que existem atualmente empresas que atendem grandes mercados e outras que vivem uma realidade diametralmente oposta, isto é, provêem atendimento a pequenos mercados e considerando também o volume de ligações atendidas no sistema 0800 de cada concessionária, após analisar as diversas configurações conclui-se que a partir de determinado porte de mercado, este canal de atendimento torna-se indispensável, desde que bem estruturado, constituindo-se numa relação onde concessionárias e consumidores ganham.

09. Analisando não apenas as características de concessionárias locais, mas considerando também que mesmo empresas locais atendem médios e grandes municípios, concluiu-se que empresas com até 70 mil consumidores devem prestar atendimento telefônico gratuito, porém sem a obrigatoriedade de que seja implantada uma central de teleatendimento. Em situação inversa encontram-se as empresas com mais de 70 mil consumidores. Estas já possuem central de teleatendimento, cuja complexidade aumenta, em função do mercado atendido e conseqüentemente do volume de ligações telefônicas recebidas.

10. O atendimento telefônico a ser disponibilizado ao solicitante deve ter características bem definidas: Custo "zero", mesmo que a ligação seja originada pelo sistema de telefonia móvel (celular). Esta determinação justifica-se pela possibilidade de situações emergenciais. Outra característica refere-se ao atendimento até o segundo toque de chamada. Pode-se programar o atendimento até o *e-nésimo* toque e a definição pelo segundo assegura rapidez e excelência no atendimento. O acesso por meio do 0800 deve contemplar toda a área de concessão e ser extensivo aos municípios atendidos a título precário, previsto no art. 112 da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000. Deve também estar disponível todos os dias, 24 horas por dia, seja para atendimento emergencial ou comercial, sendo que todo atendimento deve gerar um número de identificação, comumente chamado de protocolo, por meio do qual o solicitante terá como comprovar e acompanhar suas solicitações.

11. Ademais, outra possibilidade é o atendimento automatizado via URA (Unidade de Resposta Audível), com oferta de menu de opções de direcionamento ao cliente. Neste caso foram estabelecidas também características de funcionamento. Nesta modalidade de atendimento também está previsto que o atendimento deve ser efetuado até o segundo toque de chamada. Para fins de padronização com o teleatendimento da

ANEEL, a última opção do menu principal deve ser a de espera por atendimento pessoal, sendo esta a de nº 9 (nove).

12. A fim de evitar longas esperas, oportunidade em que a concessionária normalmente coloca mensagens institucionais, entre outras, foi definido que em até 40 segundos o solicitante deverá estar alocado em fila de espera, aguardando o atendimento pessoal. Uma vez alocado em fila de espera, começa a contar o tempo atribuído ao Nível de Serviço Básico (INB), métrica de desempenho descrita no item 18 desta Nota Técnica. Outra característica do atendimento automatizado é a possibilidade de o solicitante acionar a opção desejada, a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis.

13. Com o propósito de evitar que o solicitante permaneça por um tempo maior do que o necessário, será dada preferência àquele que optou inicialmente pelo auto-atendimento, porém transferido para o atendimento pessoal, em relação ao solicitante que optou prioritariamente pelo atendimento pessoal direto.

14. O acesso aos serviços comercial e emergencial poderá ocorrer por meio de números telefônicos diferenciados para cada natureza de serviço ou número unificado com atendimento prioritário para emergência. Caso a opção adotada pela concessionária seja esta última, isto é, com redirecionamento da chamada, a opção referente a emergência deverá ser obrigatoriamente a de nº 1 (um), e o tempo máximo para notificação desta opção é de 20 (vinte) segundos.

15. Outro aspecto relevante em atendimento telefônico diz respeito à gravação dos atendimentos. Este procedimento é praticado por várias centrais de teleatendimento e tem por objetivos o aprimoramento do atendimento, subsidiar eventuais fiscalizações e contribuir para a solução de situações de conflito auxiliando possíveis mediações. É importante ressaltar que as gravações somente podem ser realizadas com o prévio conhecimento dos interlocutores.

16. Tendo em vista mais uma vez a padronização, foram estabelecidas duas classificações de serviços a serem utilizadas no teleatendimento. A classificação comercial e emergencial. Esta padronização foi considerada necessária visto que cada concessionária apresenta uma formatação específica, dificultando uma análise comparativa entre os serviços prestados pelas empresas. A presente classificação uniformiza e facilita o acompanhamento dos serviços pelo órgão regulador.

17. A definição dos indicadores previstos na minuta proposta partiu do princípio de que a performance de uma Central de Teleatendimento, para que seja considerada ótima, deve estar apoiada em três premissas básicas: rápido atendimento, baixo índice de abandono e baixo índice de sinal ocupado. Há outras questões subjetivas que envolvem a qualidade dos serviços que dependem do elemento humano. Dentre elas podemos citar grau de conhecimento, treinamento, motivação para o trabalho, etc. Esta proposta está direcionada para as questões objetivas, isto é, estabelece parâmetros que garantam as premissas básicas citadas. O cumprimento de métricas que garantam estas premissas consistirá em grande avanço para a obtenção de melhores resultados subjetivos, pois serão necessárias competências pessoais para que se atinjam as metas objetivas.

18. Portanto foram definidos os seguintes índices (métricas):

- Índice de Nível de Serviço Básico (INB):

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

19. Consiste na razão entre o total de chamadas atendidas dentro de um tempo especificado, neste caso, 20 (vinte) segundos, e o total de chamadas oferecidas durante este período, em termos percentuais, incluindo as chamadas abandonadas e bloqueadas. As informações serão apuradas a cada meia hora, diária e mensalmente. Entende-se por chamada bloqueada a ligação telefônica que não pode ser completada por falta de capacidade da Central de Teleatendimento ou do sistema telefônico. Chamadas Recebidas são aquelas que efetivamente tiveram acesso à Central.

20. Este indicador proporciona ao solicitante um atendimento rápido, visto que prevê que o tempo máximo em fila de espera será de 20 (vinte) segundos. Entende-se por tempo de espera aquele decorrido entre a entrada do solicitante na fila de atendimento pessoal e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico. Ressalte-se que os tempos previstos no atendimento eletrônico também estão definidos na minuta de resolução proposta.

21. Ademais, foi inserido nesta fórmula o Fator K, que consiste em número limitador da incidência de ligações telefônicas bloqueadas. A adoção deste fator será gradativa, permitindo a adequação das concessionárias a esta cultura. O valor estipulado para 2004 é zero, com gradativo incremento até 2007, conforme quadro abaixo:

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

- Índice de Abandono (IA)

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

22. Consiste na razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais. A apuração será diária e mensal. Este indicador permite o monitoramento de chamadas abandonadas, isto é, chamadas que após terem sido recebidas, são desligadas 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.

- Índice de Chamadas Bloqueadas (ICB)

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

23. Consiste na razão entre o total de chamadas que receberam sinal de ocupado e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais. Entende-se por chamadas oferecidas todas as tentativas telefônicas efetuadas para alcançar a Central de Teletendimento. A apuração será diária e mensal.

24. Este indicador permite o monitoramento das chamadas bloqueadas, contribuindo para o correto dimensionamento da Central de Teletendimento das concessionárias, o que equivale a dizer que a probabilidade de o solicitante, ao tentar acessar a Central, ouvir um sinal de ocupado será cada vez menor.

### 3.1 Das Metas de Atendimento

25. A qualidade do atendimento será mensurada por indicadores diários e mensais. Exigir o cumprimento diário das metas seria medida ortodoxa e desnecessária. Portanto, 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. Caso o dia selecionado seja classificado como atípico, a concessionária deverá fornecer também o primeiro dia útil posterior.

26. Quanto aos índices mensais, estes 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. Caso o período analisado contenha mais do que 4 (quatro) dias atípicos, a concessionária poderá expurgar os dias excedentes para fins de cálculo dos indicadores.

27. Devido o mercado brasileiro ser extremamente carente de referências, foram realizadas pesquisas sobre indicadores internacionais, bem como análise dos índices fornecidos pelas concessionárias, em pesquisa realizada junto às mesmas. Várias fontes identificam performances excelentes aquelas que apresentam nível de serviço entre 90 e 95% de atendimentos em até 30 segundos (mais comum) ou 20 segundos (tendência mundial).

28. Para possibilitar um desempenho possível e adequado, que respeite as diferenças existentes entre as 64 distribuidoras de energia elétrica, estas foram divididas em 4 (quatro) grupos, de acordo com o mercado atendido, sendo eles:

- Grupo I – Acima de 1.150.000 consumidores;
- Grupo II – Acima de 500.000 até 1.150.000 consumidores;
- Grupo III – Acima de 70.000 até 500.000 mil consumidores;
- Grupo IV – Até 70.000 consumidores.

29. Cada grupo possui metas específicas com variação progressiva para o atingimento dos níveis desejados de qualidade. O quadro a seguir demonstra o ano em que os respectivos grupos atingirão os índices de excelência:

Grupo I	2007
Grupo II	2008
Grupo III	2009
Grupo IV	2010

30. Ressalte-se que o *Grupo I* detêm cerca de 80% do total de consumidores de energia elétrica do país. São concessionárias que possuem as maiores Centrais de Teletendimento e disponibilizam ao solicitante este serviço como principal canal de acesso às mesmas e para as quais foi estabelecido o menor prazo para o atingimento de índices de excelência.

### 3.2 Dia Típico e Dia Atípico

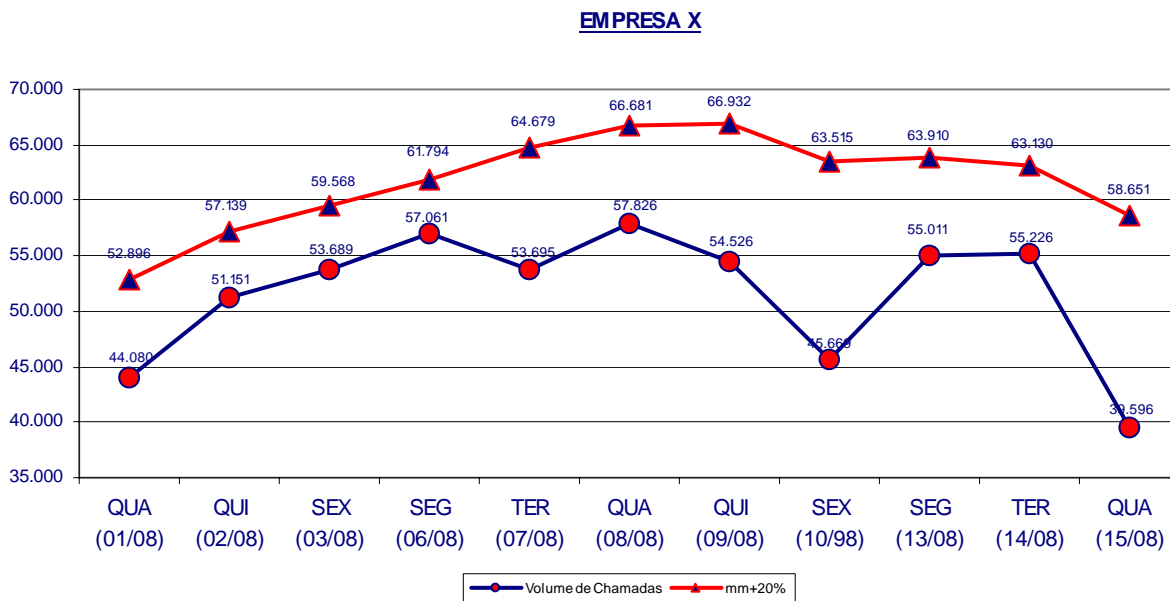
31. Questão relevante para as concessionárias está no fato de que os índices de performance possam vir a ser descumpridos em situações de contingência, exemplificando, chuvas, acidentes, catástrofes, comunicações governamentais na mídia, etc.

32. Um dia é considerado típico quando apresentar volume de chamadas recebidas superior até 20% (vinte por cento) em relação à média diária dos últimos 4 (quatro) períodos equivalentes, com apuração realizada individualmente por dia da semana. Para fins de cálculo e a título de exemplo, para sabermos se o dia 21 de julho de 2003 (segunda-feira) é um dia típico, devemos calcular a média das 4 (quatro) últimas segundas-feiras. Comparamos o volume de chamadas do dia 21/07 com o resultado obtido anteriormente e estando dentro do limite estipulado de 20% (vinte por cento) da média, será considerado um dia típico.

33. Conseqüentemente será considerado atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas superior a 20% (vinte por cento) em relação à média diária dos últimos 4 (quatro) períodos equivalentes, com apuração realizada individualmente por dia da semana.

34. A adoção das médias móveis é necessária devido a sazonalidade em centrais de teletendimento ser um fator característico, com maior volume de chamadas no início de semana útil (segundas, terças e quartas-feiras), com decréscimo na sexta-feira, e baixo índice de chamadas no final de semana. Esta sazonalidade pode ser facilmente observada em centrais de teletendimento dimensionadas corretamente. Entretanto, em centrais que apresentam sub dimensionamento, devido à falta de capacidade de recebimento das chamadas, ocorre um "achatamento" ou horizontalização do volume recebido, mascarando o efeito e criando a falsa impressão de que os dias úteis da semana são semelhantes em volume recebido.

35. O limite de 20% (vinte por cento) foi calculado após análise de dados de diversas centrais de teletendimento das concessionárias, sendo analisadas graficamente e matematicamente comportamentos de volume de ligações por dia da semana. Este limite mostrou-se adequado, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



### 3.3 Relatórios para apuração dos dados

36. Os anexos III e IV da minuta estabelecem o formato dos relatórios que deverão ser preenchidos pelas concessionárias e mantidos em disponibilidade para eventuais fiscalizações do órgão regulador. Também está previsto o arquivamento de relatórios originais de onde são extraídas as informações para a composição do relatório padrão, durante 24 meses, que estarão sujeitos à fiscalização.

37. A verificação do cumprimento das metas de atendimento terá início em abril de 2004.

### 4.DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

38. Finalizando, está prevista a aplicação de penalidades pelo não cumprimento das disposições apresentadas, por meio da Resolução ANEEL nº 318, de 6 de outubro de 1998, ou por outro ato que venha a substituí-la.

**MARCOS BRAGATTO**

De acordo:

**GILBERTO MORAIS PIMENTA**  
Superintendente de Regulação da Comercialização da Eletricidade