

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 363, DE 22 DE ABRIL DE 2009

Estabelece as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento - CTA das concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica.

Relatório

Voto

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 art. 4º, inciso III, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, o que consta do Processo nº 48500.005363/2006-31 e considerando que:

as sugestões recebidas de diversos agentes do setor de energia elétrica e da sociedade em geral, no âmbito da Audiência Pública nº 065/2008, contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

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

Parágrafo único. As concessionárias e permissionárias são, para efeitos desta Resolução, denominadas genericamente pelo termo “distribuidora”.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I - Central de Teleatendimento - CTA: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora;

II - Chamada Abandonada - CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;

III - Chamada Atendida - CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

IV - Chamada Ocupada - CO: ligação telefônica que não pôde ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;

V - Chamada em Espera ou Fila - CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano;

VI - Chamada Oferecida - COF: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA;

VII - Chamada Recebida - CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de Chamada Atendida (CA) e Chamada Abandonada (CAb);

VIII - Dia Atípico: dia que não se configurar como dia típico;

IX - Dia Típico: dia que apresentar volume de chamadas recebidas dentro do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão. A média e o desvio-padrão a serem usados serão relativos aos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores;

X - Índice de Abandono - IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;

XI - Índice de Chamadas Ocupadas - ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais;

XII - Índice de Nível de Serviço - INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais;

XIII - Interrupção de Fornecimento de Caráter Sistêmico: interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico, conforme definições estabelecidas nos incisos VIII e XIV deste artigo;

XIV - Período Atípico: intervalo de 30 (trinta) minutos não considerado típico;

XV - Período Típico: intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II, que apresentar volume de chamadas recebidas dentro do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão. A média e o desvio-padrão a serem usados serão relativos aos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores;

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

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

XVIII - Tempo de Abandono - TAB: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica;

XIX - 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;

XX - Tempo de Espera - TE: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico;

XXI - Tempo Médio de Abandono - TMAb: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período;

XXII - Tempo Médio de Atendimento - TMA: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas;

XXIII - Tempo Médio de Espera - TME: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período; e

XXIV - Unidade de Resposta Audível - URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o auto-atendimento.

Art. 3º A implantação da CTA é opcional para distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras e obrigatória para as demais.

Parágrafo único. Independente da opção prevista no *caput*, a distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras deve dispor de atendimento telefônico conforme o disposto no art. 4º.

Art. 4º A distribuidora, sem prejuízo da oferta de atendimento pessoal por meio de postos de atendimento, deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

I - gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

II - atendimento até o segundo toque de chamada;

III - acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação;

IV - estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia; e

V - todo atendimento deverá gerar um número de protocolo, a ser informado no início do atendimento.

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar meios para que o solicitante acompanhe o atendimento prestado, que compreende o acesso a todos os dados registrados sob o número de protocolo informado, mediante consulta telefônica, ou por escrito, desde que solicitado.

§ 2º Na ocorrência de dia ou período atípico, conforme incisos VIII e XIV do art. 2º, a distribuidora não está obrigada a atender a totalidade das chamadas direcionadas para o atendimento humano em até 60 (sessenta) segundos, em conformidade ao disposto no § 2º do art. 1º da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

§ 3º Para as distribuidoras com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras, o horário de funcionamento do atendimento telefônico comercial pode ser igual ao praticado em seu horário comercial, independente da opção prevista no art. 3º.

Art. 5º É permitida à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

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

II - o menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

III - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

IV - deve 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;

V - o menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

Art. 6º A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

I - números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou

II - número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.

§ 1º Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

§ 2º O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela distribuidora, garantida posição privilegiada em filas de espera para atendimento frente aos demais tipos de contatos.

Art. 7º A distribuidora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

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

Art. 8º Para fins de cumprimento das metas de atendimento devem ser calculados os seguintes índices:

I - Índice de Nível de Serviço - INS: apuração a cada meia hora, diária e mensal, de acordo com a seguinte fórmula:

$$INS = \frac{\text{Total de CA em até 30 s}}{\text{Total de CR}} \times 100$$

II - Índice de Abandono - IAb: apuração a cada meia hora, diária e mensal, de acordo com a seguinte fórmula:

$$IAb = \frac{\text{Total de CA} > 30s}{\text{Total de CA} + \text{Total de CA} > 30s} \times 100$$

III - Índice de Chamadas Ocupadas - ICO: apuração a cada meia hora, diária e mensal, de acordo com a seguinte fórmula:

$$ICO = \frac{\text{Total de CO}}{\text{Total de COf}} \times 100$$

Art. 9º A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II desta Resolução.

§ 1º O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada meia hora, utilizando-se como fator de ponderação o volume de chamadas recebidas, no período compreendido entre 00h e 23h59min59segundos do dia em análise.

§ 2º O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, utilizando-se como fator de ponderação o volume de chamadas recebidas, no período compreendido entre 00h do primeiro dia e 23h59min59seg do último dia do mês em análise.

§ 3º Na ocorrência de dia atípico, conforme inciso VIII do art. 2º, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no art. 8º.

§ 4º Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

Art. 10. A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

I - Índice de Nível de Serviço - INS \geq 85% (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

II - Índice de Abandono - IAb \leq 4% (menor ou igual a quatro por cento); e

III - Índice de Chamadas Ocupadas - ICO \leq 4% (menor ou igual a quatro por cento).

§ 1º A distribuidora que apresentar mercado superior a 120 (cento e vinte) mil até 500 (quinhentas) mil unidades consumidoras pode, durante o ano de 2009, apresentar Índice de Abandono - IAb e Índice de Chamadas Ocupadas - ICO de até 6% (seis por cento) e 7% (sete por cento), respectivamente.

§ 2º A distribuidora que apresentar mercado com até 120 (cento e vinte) mil unidades consumidoras pode, durante o ano de 2009, apresentar Índice de Abandono - IAb e Índice de Chamadas Ocupadas - ICO de até 8% (oito por cento) e 12% (doze por cento), respectivamente.

§ 3º A partir de 2010 todas as distribuidoras que dispõem de Central de Teleatendimento devem cumprir com os índices mencionados no *caput*.

§ 4º Em caso de outorga de novas concessões ou permissões, é admitido um período de 90 (noventa) dias para o início do cumprimento do disposto nesta Resolução, a contar da data de assinatura do contrato de concessão ou permissão.

Art. 11. No estabelecimento inicial do histórico de dias e períodos típicos e atípicos, a distribuidora deve adotar os seguintes critérios:

I - caracterizar como típicos todos os dias e períodos referentes ao ano de 2007;

II - a partir de 1º de janeiro de 2008, aplicar os critérios estabelecidos nesta Resolução, definindo os dias e períodos típicos e atípicos.

Art. 12. O relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução deve ser encaminhado à ANEEL, em meio digital, mensalmente, a partir do mês de agosto de 2009, contendo os dados apurados a partir de 1º de julho de 2009.

§ 1º Para fins de fiscalização dos indicadores mencionados no art. 10, devem ser considerados os dados apurados a partir de 1º de setembro de 2009;

§ 2º O envio do relatório mencionado no *caput* deve ocorrer até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao período de apuração;

§ 3º Os relatórios originais dos equipamentos e/ou programas de computador, que dão origem aos dados, devem ser mantidos pela distribuidora por até 24 (vinte e quatro) meses, em seu formato original, para fins de fiscalização.

Art. 13. O não cumprimento das disposições contidas nesta Resolução ensejará a aplicação de penalidades previstas na Resolução Normativa nº [063](#), de 12 de maio de 2004.

Art. 14. Revoga-se a Resolução Normativa nº [057](#), de 12 de abril de 2004.

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

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 12.05.2009, seção 1, p. 181, v. 146, n. 88.

ANEXO I - Resolução Normativa nº 363/2009

CÓD	CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL
10	Informação
10.1	Tarifas
10.2	Ligação Nova
10.3	Religação
10.4	Residencial Baixa Renda
10.5	Leitura de Medidores
10.6	Normas Técnicas
10.7	Faturas
10.8	Prazos
10.9	Iluminação Pública
10.10	Danos e Ressarcimentos
10.11	Horário de Verão
10.12	Outros
20	Reclamação
20.1	Tarifas
20.2	Faturas
20.3	Suspensão indevida
20.4	Atendimento
20.5	Prazos
20.6	Tensão do fornecimento
20.7	Problemas de instalação interna na unidade consumidora
20.8	Danos Elétricos
20.9	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento
20.10	Alteração Cadastral
20.11	Variação de Consumo
20.12	Erro de Leitura
20.13	Apresentação / Entrega de Fatura
20.14	Custo de Disponibilidade
20.15	Cobrança por Irregularidade
20.16	Outros
30	Solicitação de Serviços
30.1	Ligação Nova
30.2	Religação
30.3	Desligamento a pedido
30.4	Alteração Cadastral
30.5	2ª. Via de Fatura
30.6	Verificação de Leitura do Medidor
30.7	Aferição do Medidor
30.8	Alteração de Carga
30.9	Rompimento de Elo Fusível/Disjuntor
30.10	Troca de Medidor
30.11	Outros
40	Iluminação pública
50	Elogios
60	Improcedente
70	Outros

CÓD	CLASSIFICAÇÃO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA
200	Urgência/Emergência
200.1	Falta de Energia
200.2	Fio partido
200.3	Postes
200.4	Transformador
200.5	Outros

ANEXO II - Resolução Normativa nº 363/2009

Mês/Ano:		Chamadas Recebidas				Chamadas Ocupadas	Chamadas Oferecidas	Índice de Nivel de Serviço INS - %	Índice de Abandono IAb - %	Índice de Chamadas Ocupadas ICO - %	Tempo Médio de Atendimento	Nº de Atendentes
Dia	Início Fim	Chamadas Atendidas em até 30s	Chamadas Atendidas acima de 30s	Chamadas Abandonadas em até 30s	Chamadas Abandonadas acima de 30s							
	00:00	00:30										
	00:30	01:00										
	01:00	01:30										
	01:30	02:00										
	02:00	02:30										
	02:30	03:00										
	03:00	03:30										
	03:30	04:00										
	04:00	04:30										
	04:30	05:00										
	05:00	05:30										
	05:30	06:00										
	06:00	06:30										
	06:30	07:00										
	07:00	07:30										
	07:30	08:00										
	08:00	08:30										
	08:30	09:00										
	09:00	09:30										
	09:30	10:00										
	10:00	10:30										
	10:30	11:00										
	11:00	11:30										
	11:30	12:00										
	12:00	12:30										
	12:30	13:00										
	13:00	13:30										
	13:30	14:00										
	14:00	14:30										
	14:30	15:00										
	15:00	15:30										
	15:30	16:00										
	16:00	16:30										
	16:30	17:00										
	17:00	17:30										
	17:30	18:00										
	18:00	18:30										
	18:30	19:00										
	19:00	19:30										
	19:30	20:00										
	20:00	20:30										
	20:30	21:00										
	21:00	21:30										
	21:30	22:00										
	22:00	22:30										
	22:30	23:00										
	23:00	23:30										
	23:30	00:00										
		Total:						INS	IAb	ICO		
								Média ponderada				