



PRÊMIO ANEEL DE OUVIDORIA

REGULAMENTO

DO PRÊMIO

Art. 1º A ANEEL institui o Prêmio ANEEL de Ouvidoria com o objetivo de estimular a contínua melhoria de atuação das distribuidoras, assim como as boas práticas no tratamento de reclamações no âmbito de suas Ouvidorias.

Art. 2º Concorrem ao prêmio as Ouvidorias das distribuidoras de energia elétrica de todo o Brasil, elegíveis segundo as disposições do art. 5º e agrupadas nas categorias definidas no art. 6º deste Regulamento.

Art. 3º O prêmio consiste na entrega de um troféu para as Ouvidorias que obtiverem a maior pontuação ao longo do ano civil anterior, conforme a apuração dos critérios definidos neste Regulamento.

Parágrafo único. Adicionalmente à entrega dos troféus, as distribuidoras com maior pontuação poderão utilizar o Selo do Prêmio ANEEL de Ouvidoria, conforme disposto no art. 7º deste Regulamento.

Art. 4º Para os fins e efeitos deste Regulamento, são adotadas as seguintes definições:

I - Devolução: ação realizada no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) para devolver uma resposta da distribuidora na qual faltam informações já solicitadas pela ANEEL ou na qual as informações não estão claras o suficiente para que a ANEEL dê prosseguimento na análise.

II - Reclamação procedente: toda reclamação na qual for constatado que o procedimento da Ouvidoria não foi em conformidade com a legislação setorial ou que ensejar a atuação da ANEEL alterando-se o parecer dado inicialmente pela Ouvidoria da distribuidora.

III - Reiteração: status que passa a ter uma Solicitação de Ouvidoria (SO) uma vez vencido o prazo para que a distribuidora encaminhe uma resposta à ANEEL.

IV - Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO): sistema informatizado por meio do qual ocorre o tratamento das Solicitações de Ouvidoria (SO's) entre a ANEEL e as distribuidoras.

V - Solicitações de Ouvidoria (SO's): são todas as demandas e manifestações do consumidor registradas junto à ANEEL no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO).

DOS CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

Art. 5º Serão elegíveis a concorrer ao Prêmio ANEEL de Ouvidoria as distribuidoras que comprovarem o atendimento integral das disposições contidas na Resolução Normativa nº 470, de 13 de dezembro de 2011.

Parágrafo único. A comprovação de que trata o *caput* poderá ser solicitada pela ANEEL a qualquer tempo.



DAS CATEGORIAS

Art. 6º São definidas as seguintes categorias de premiação:

I- Distribuidoras de Pequeno Porte: com até 100 mil unidades consumidoras;

II- Distribuidoras de Médio Porte: acima de 100 mil e até 1 milhão de unidades consumidoras; e

III- Distribuidoras de Grande Porte: acima de 1 milhão de unidades consumidoras.

DA PREMIAÇÃO E APURAÇÃO DOS PONTOS

Art. 7º Serão premiadas, em cada categoria, as três distribuidoras que apresentarem a maior pontuação segundo a metodologia prevista neste artigo, desde que a pontuação obtida seja superior a 70 pontos.

Art. 8º A pontuação do Prêmio ANEEL de Ouvidoria será composta pelos seguintes itens de avaliação:

I- Tratamento das Reclamações, compreendendo no máximo 60 pontos distribuídos pelos seguintes indicadores:

a) Devoluções no SGO, no máximo 15 pontos: obtido pela razão entre a quantidade de SO's que foram devolvidas às distribuidoras e a quantidade de SO's que tiveram algum tratamento no mesmo período.

b) SO's reiteradas, no máximo 15 pontos: obtido pela razão entre a quantidade de SO's que foram em algum momento reiteradas pelo SGO e a quantidade de SO's que tiveram algum tratamento no mesmo período.

c) Prazo de resposta no SGO, no máximo 15 pontos: obtido pela média do tempo de análise das SO's pelas distribuidoras no SGO.

d) Reclamações procedentes, no máximo 7,5 pontos: obtido pela razão entre a quantidade de reclamações caracterizadas como procedentes e a quantidade de reclamações encerradas no mesmo período.

e) Quantidade Relativa de Reclamações Procedentes (QRP), no máximo 7,5 pontos: obtido pela razão entre a quantidade de reclamações caracterizadas como procedentes e a quantidade de unidades consumidoras da distribuidora.

II- Estrutura Adequada, compreendendo no máximo 40 pontos distribuídos pelos seguintes indicadores:

a) Descumprimento de prazo de Ouvidoria (DPO), no máximo 10 pontos: obtido pela relação entre a quantidade de SO's marcadas com a opção "Caminho Entendimento – Descumprimento de prazo no 2º Nível" e a soma de todas as SO's recebidas no período.

b) Quantidade de canais de acesso adicionais ao atendimento telefônico obrigatório, no máximo 7,5 pontos.

c) Existência de normas e procedimentos internos definindo a atuação da Ouvidoria na distribuidora, no máximo 5 pontos.

d) Vinculação da Ouvidoria à autoridade máxima executiva da distribuidora, no máximo 10 pontos.

e) Existência de Certificação ISO 9001 especificando os procedimentos da Ouvidoria, no máximo 7,5 pontos.

§ 1º As reclamações finalizadas no SGO como “Caminho do Entendimento 1º Nível”, “Caminho do Entendimento 2º Nível - Ouvidoria” e “Processo Finalizado”, assim como as reclamações das tipologias “Falta de Energia – Interrupção Pontual”, “Interrupções Frequentes” e “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão” não serão consideradas para o cômputo dos indicadores de reclamação procedente.

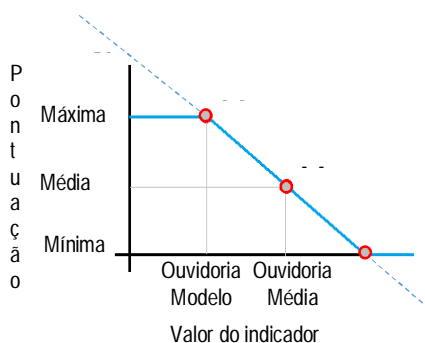
§ 2º Em relação ao item “b” do inciso II deste artigo, não serão considerados os canais que não tiverem uma comprovação mínima da sua existência e divulgação aos consumidores, assim como aqueles que não observem um funcionamento regular e frequente.

§ 3º Em relação ao item “d” do inciso II deste artigo, considerar-se-á como autoridade máxima executiva da distribuidora o seu Presidente, um Vice-Presidente, um Diretor-Geral, uma Diretoria Colegiada, um Diretor-Presidente ou o Conselho de Administração da distribuidora.

§ 4º A comprovação da vinculação da Ouvidoria à autoridade máxima executiva da distribuidora poderá ser feita por meio do organograma oficial da distribuidora ou de seu grupo econômico, pelo seu Estatuto Social ou por meio de suas normas e procedimentos internos.

§ 5º A pontuação dos itens “c”, “d” e “e” do inciso II deste artigo será atribuída pelo valor máximo a partir da comprovação dos mesmos e pelo valor mínimo caso não sejam comprovados.

§ 6º Para cada item do inciso I e dos itens “a” e “b” do inciso II deste artigo serão definidos pela ANEEL valores de referência, a partir dos quais serão atribuídas as notas máximas e mínimas do item em questão.



§ 7º A pontuação de todos os itens do inciso I e dos itens “a” e “b” do inciso II deste artigo será atribuída conforme a equação abaixo.

$$Pontuação = Pt_{máx} - \left(\frac{Pt_{máx}}{2} * \left(\frac{Ouv_{modelo} - Valor}{Ouv_{modelo} - Ouv_{média}} \right) \right)$$

Onde:

$Pt_{máx}$ é a pontuação máxima possível para o item avaliado

$Ouv_{média}$ é o valor de referência atribuído à atuação média em relação ao item avaliado

Ouv_{modelo} é o valor de referência a partir do qual a distribuidora obterá a pontuação máxima

Art. 9º Na ocorrência de duas ou mais distribuidoras apresentarem a mesma pontuação total, o desempate será realizado com base nos resultados da última pesquisa do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) disponível até a data da solenidade de entrega do Prêmio ANEEL de Ouvidoria.

Art. 10. O Prêmio ANEEL de Ouvidoria será entregue em ato solene, em data e local a serem definidos anualmente pela ANEEL.

DO SELO DO PRÊMIO ANEEL DE OUVIDORIA

Art. 11. O Selo do Prêmio ANEEL de Ouvidoria poderá ser utilizado pelas três distribuidoras com maior pontuação, reproduzindo-se a identidade visual criada pela ANEEL para essa finalidade, em suas notas fiscais/faturas de energia elétrica, página eletrônica e peças de propaganda ou publicidade, sendo vedadas quaisquer alterações quanto à sua forma ou desenho.



Parágrafo único. A utilização do Selo do Prêmio ANEEL de Ouvidoria, conforme disposto neste artigo, poderá ser feita até a divulgação dos resultados da próxima edição da premiação.

Art. 12. Os casos omissos serão tratados pela ANEEL.

ANEXO

Valores de Referência dos Itens Avaliados

Item	Ouvidoria Modelo	Ouvidoria Média
Devoluções no SGO	0,1	0,2
SO's reiteradas	1%	10%
Prazo de resposta no SGO	5 dias	10 dias
Reclamações procedentes	10%	40%
Quantidade Relativa de Reclamações Procedentes (QRP)*	0,1	0,8
Descumprimento de prazo de Ouvidoria (DPO)	0%	2%
Quantidade de canais de acesso	6	3

(*) Por 10.000 unidades consumidoras.