

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 57, DE 12 DE ABRIL DE 2004

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.

Relatório de 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 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:

existe a necessidade de padronizar os procedimentos referentes ao serviço de teleatendimento prestado pelas concessionárias ou permissionárias de distribuição de energia elétrica aos solicitantes, visando seu aprimoramento, sem prejuízo da obrigação de instalar e manter os postos de atendimento pessoal reconhecidos nas revisões tarifárias periódicas;

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

as sugestões recebidas de diversos agentes e setores da sociedade, no período de 19 de setembro a 20 de outubro de 2003, por ocasião da Audiência Pública nº [27/2003](#), realizada no dia 28 de outubro de 2003, contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

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.

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

DAS DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

V - Chamada Ocupada - CO: ligação telefônica que não pôde ser completada e atendida por falta de capacidade da Central de Teleatendimento;

VI - Chamada Bloqueada - CB: ligação telefônica que não pôde ser completada por falta de capacidade da operadora de serviço telefônico;

VII - Chamada em Espera ou Fila - CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento por atendente;

VIII - Chamada Oferecida - COF: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa o acesso à Central de Teleatendimento;

IX - Chamada Recebida - CR: ligação telefônica que efetivamente teve acesso à Central de Teleatendimento;

X - Chamada Recebida por Atendente - CRA: ligação telefônica que for direcionada ou transferida para atendimento por atendente;

XI - 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;

XII - 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;

XIII - 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;

XIV - Fator K: número limitador da incidência de chamadas ocupadas no cálculo do Índice de Nível de Serviço Básico - INB;

XV - Índice de Abandono - IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas recebidas por atendentes, em termos percentuais (%);

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

XVII - Índice de Nível de Serviço Básico – INB: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) 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 (%);

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

XIX - 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;

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

XXI - 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;

XXII - Tempo de Espera - TE: tempo, em segundos, decorrido entre a entrada do solicitante na fila de espera para o atendimento por atendente, e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico;

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

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

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

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

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 3º A concessionária deverá disponibilizar atendimento telefônico, sem prejuízo da oferta de atendimento pessoal por meio de postos de atendimento, com as seguintes características:

I - sem custo para o solicitante, independente da 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, 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 identificação ao solicitante (protocolo), a ser informado ao mesmo antes do término do atendimento.

§ 1º Os atendimentos serão classificados conforme disposto no Anexo I desta Resolução.

§ 2º 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.

DA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

Art. 4º A implantação de Central de Teleatendimento será opcional para concessionária com até 120 (cento e vinte) mil consumidores e obrigatória para as demais.

Parágrafo único. A concessionária com até 120 (cento e vinte) mil consumidores deverá implantar atendimento telefônico conforme o disposto no art. 3º desta Resolução, independentemente da opção prevista no *caput* deste artigo, até o dia 31 de dezembro de 2004.

Art. 5º A concessionária com mais de 120 (cento e vinte) mil consumidores e que ainda não dispõe de Central de Teleatendimento deverá implantar este serviço até o dia 31 de dezembro de 2004.

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.

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

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

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

III - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento por atendente será de, no máximo, 30 (trinta) segundos;

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; e

V - o menu principal poderá apresentar menus consecutivos ou sub-menus aos solicitantes, à exceção das opções de emergência e de atendimento por atendente.

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

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

II - número telefônico unificado com atendimento prioritário para emergência.

§ 1º 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 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

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

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

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

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:

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

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

III - os índices diários, de um dia selecionado aleatoriamente pelo órgão regulador, serão determinados pelas médias dos índices apurados a cada meia hora, ponderadas pelo volume de chamadas, no período compreendido entre 00:00h e 24:00h.

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

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

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

$$INB = \frac{\text{Total de CA em até 30 segundos}}{\text{Total de CA} + \text{Total de CAb} + (\text{Total de CO} \times K)} \times 100$$

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

$$IAb = \frac{\text{Total de CAb}}{\text{Total de CRA}} \times 100$$

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

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

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

A partir de	Fator K
2005	0,00
2006	0,05

2007	0,10
2008	0,15

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

GRUPO I

A partir de	2005	2006	2007	2008
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

GRUPO II

A partir de	2005	2006	2007	2008	2009
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

GRUPO III

A partir de	2005	2006	2007	2008	2009	2010
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

GRUPO IV

A partir de	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
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

Parágrafo único. Em caso de outorga de novas concessões, eventuais cisões ou fusões das atuais, a concessionária deverá cumprir as metas de atendimento estabelecidas para o grupo em que se inserir, após o período de 90 (noventa) dias.

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:

para fins de acompanhamento e fiscalização, os dados deverão estar disponíveis até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao período de apuração; e

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

Art. 13. A verificação do cumprimento das metas de atendimento, conforme disposto no art. 11 desta Resolução, terá início a partir de janeiro de 2005.

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.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. A concessionária deverá dar ampla divulgação aos seus consumidores sobre o conteúdo desta Resolução, pelo período mínimo de 90 (noventa) dias, a partir de janeiro de 2005.

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

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

Publicado no D.O de 13.04.2004, seção 1, p. 48, v. 141, n. 70.

Este texto não substitui o publicado no D.O de 13.04.2004.

ANEXO I CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL E EMERGENCIAL

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	Corte indevido
20.4	Do atendimento
20.5	Prazos
20.6	Tensão do fornecimento
20.7	Problemas de instalação interna à unidade consumidora
20.9	Danos Elétricos
20.10	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento
20.11	Alteração Cadastral
20.12	Variação de Consumo

20.13	Erro de Leitura
20.14	Apresentação / Entrega de Conta
20.15	Valores Mínimos Faturáveis
20.16	Cobrança por Irregularidade (Fraude / Desvio)
20.17	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 EMERGENCIAL
200	Emergência
200.1	Falta de Energia
200.2	Fio partido
200.3	Postes
200.4	Transformador
200.5	Outros

ANEXO II

GRUPOS DE CONCESSIONÁRIAS

Grupo I - Acima de 1.150.000 consumidores

<p>Bandeirante Energia S/A – BANDEIRANTE Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A – CELESC Centrais Elétricas do Pará S/A – CELPA Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia – COELBA Companhia de Eletricidade do Rio de Janeiro – CERJ Companhia Energética de Goiás – CELG Companhia Energética de Minas Gerais – CEMIG Companhia Energética de Pernambuco – CELPE Companhia Energética do Ceará – COELCE Companhia Estadual de Energia Elétrica – CEEE Companhia Paranaense de Energia – COPEL Companhia Paulista de Força e Luz – CPFL Paulista Companhia Piratininga de Força e Luz – CPFL Piratininga Elektro Eletricidade e Serviços S/A – ELEKTRO Eletropaulo Metropolitana – Eletricidade de São Paulo S/A – ELETROPAULO</p>
--

Grupo II - Acima de 500.000 até 1.150.000 consumidores

Centrais Elétricas Matogrossenses S/A – CEMAT
Companhia Energética de Alagoas – CEAL
Companhia Energética de Brasília – CEB
Companhia Energética do Maranhão – CEMAR
Companhia Energética do Piauí – CEPISA
Companhia Energética do Rio Grande do Norte – COSERN
Distribuidora Gaúcha de Energia S/A – AES Sul
Empresa Energética de Mato Grosso do Sul – ENERSUL
Espírito Santo Centrais Elétricas S/A – ESCELSA
Rio Grande Energia S/A – RGE
S/A de Eletrificação da Paraíba – SAELPA

Grupo III - Acima de 120.000 até 500.000 consumidores

Caiuá Serviços de Eletricidade S/A – CAIUÁ
Centrais Elétricas de Rondônia S.A. – CERON
Companhia de Eletricidade do Acre – ELETROACRE
Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins – CELTINS
Companhia Energética da Borborema – CELB
Companhia Energética do Amazonas – CEAM
Companhia Força e Luz Cataguazes Leopoldina – CFLCL
Companhia Luz e Força Santa Cruz – CLFSC
Empresa de Eletricidade Vale Paranapanema S/A – EEVP
Empresa Energética de Sergipe – ENERGIPE
Manaus Energia S/A – MANAUS

Grupo IV - Até 120.000 consumidores

Boa Vista Energia S/A – BOA VISTA
Centrais Elétricas do Carazinho – ELETROCAR
Companhia Campolarguense de Energia – COCEL
Companhia de Eletricidade de Nova Friburgo – CENF
Companhia de Eletricidade do Amapá – CEA
Companhia de Luz e Força Mococa – CLFM
Companhia Energética de Roraima – CER
Companhia Força e Luz do Oeste – CFLO
Companhia Hidroelétrica São Patrício – CHESP
Companhia Jaguari de Energia – CJE
Companhia Nacional de Energia Elétrica – NACIONAL
Companhia Paulista de Energia Elétrica – CPEE
Companhia Sul Paulista de Energia – CSPE
Companhia Sul Sergipana de Eletricidade – SULGIPE
Cooperativa Aliança – ALIANÇA
Departamento Municipal de Eletricidade de Poços de Caldas - DMEPC
Departamento Municipal de Energia de Ijuí – DEMEI
Empresa Elétrica Bragantina – EEB

