

~~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:~~

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

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

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

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

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

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.

([Revogada, a partir de 15.09.2011, pela REN ANEEL 414, de 09.09.2010.](#))

**ANEXO I – Resolução Normativa nº 363/2009**

<b>CÓD</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL</b>
<b>10</b>	<b>Informação</b>
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
<b>20</b>	<b>Reclamação</b>
20.1	— Tarifas
20.2	— Faturas
20.3	— Suspensão indevida
20.4	— Atendimento
20.5	— Prazos
20.6	— Tensão de 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
<b>30</b>	<b>Solicitação de Serviços</b>
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
<b>40</b>	<b>Iluminação pública</b>
<b>50</b>	<b>Elogios</b>
<b>60</b>	<b>Improcedente</b>
<b>70</b>	<b>Outros</b>

<b>CÓD</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA</b>
<b>200</b>	<b>Urgência/Emergência</b>
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 Nível 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						-	-			