

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 516, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2012

Aprimora a regulamentação que trata do atendimento telefônico disposta na Seção II do Capítulo XV da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, a qual estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.

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. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Resolução Normativa nº [414](#), de 9 de setembro de 2010, o que consta do Processo nº 48500.004401/2012-76, e considerando que:

no âmbito da Audiência Pública nº [71/2012](#), foram recebidas sugestões que contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

Art. 1º Alterar os incisos XL, XLI e XLII do art. 2º da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passam a vigorar com as seguintes redações:

“Art. 2º

XL – indicador de abandono – IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;

XLI – indicador de chamadas ocupadas – ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais;

XLII – indicador de nível de serviço – INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;”

Art. 2º Alterar os §§ 2º e 3º e inserir o § 4º no art. 183 da Resolução Normativa nº 414/2010, que passam a vigorar com as seguintes redações:

“Art. 183.....

§ 2º A distribuidora deve observar o disposto no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, naquilo que não houver sido estabelecido de forma específica nesta Resolução;

§ 3º Faculta-se à distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras a interrupção do oferecimento de serviços comerciais no período que exceder o horário de 8h às 18h dos dias úteis, quando o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 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 seção, a contar da data de assinatura do contrato de concessão ou permissão, mediante solicitação prévia da distribuidora e aprovação da ANEEL.”

Art. 3º Alterar o art. 184 da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 184. A implantação da Central de Teletendimento – CTA é obrigatória para distribuidora com mais de 60 (sessenta) mil unidades consumidoras.

Parágrafo único. Faculta-se à distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras a implantação da CTA, devendo, neste caso, observar o disposto nos artigos 185 a 191.”

Art. 4º Alterar o art. 185 da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – 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 observadas 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 - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188;

V – 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; e

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

Art. 5º Alterar o caput do art. 187 da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 187. A distribuidora que implantar a CTA deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico ou fornecimento ao consumidor, mediante solicitação.”

Art. 6º Alterar o art. 188 da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 188. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante, para a distribuidora que implantar a CTA, é mensurada por indicadores diários, mensais e anuais, calculados de acordo com as seguintes equações:

I – Indicador de Nível de Serviço – INS:

$$INS = \frac{\sum CA \leq 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

II – Indicador de Abandono – IAb:

$$IAb = \frac{\sum CAb > 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO:

$$ICO = \frac{\sum CO}{\sum COf} \times 100$$

onde:

CA = chamada atendida;

CA ≤ 30s = chamada atendida em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb ≤ 30s = chamada abandonada em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb > 30s = chamada abandonada em tempo maior que 30 (trinta) segundos;

CO = chamada ocupada;

COf = chamada oferecida; e

CR = chamada recebida.

§ 1º O indicador diário é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise.

§ 2º O indicador mensal é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do mês em análise.

§ 3º O indicador anual é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do ano em análise.

§ 4º Caracteriza-se como período típico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II, que apresentar volume de chamadas recebidas inferior aos limites estabelecidos para os períodos de cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos e dias da semana correspondentes do ano anterior e calculados de acordo com a seguinte equação:

$$\text{Limite} = Q3 + 1,5 \times (Q3 - Q1)$$

onde:

Limite = valor limite de chamadas recebidas no período para fins de sua classificação como típico;

Q1 = Primeiro Quartil (Percentil 25); e

Q3 = Terceiro Quartil (Percentil 75).”

Art. 7º Alterar o art. 189 da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 189. A violação dos limites mensais de qualidade do atendimento telefônico estabelecidos no artigo 190 enseja a aplicação de penalidades, enquanto os indicadores anuais e diários destinam-se exclusivamente ao monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.”

Art. 8º Alterar o art. 190 da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 190. As distribuidoras com mais de 60 (sessenta) mil unidades consumidoras devem observar os seguintes limites para os indicadores mensais de qualidade do atendimento telefônico:

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

II – Indicador de Abandono – IAb $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento); e

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento) até 2014 e $\leq 2\%$ (menor ou igual a dois por cento) a partir de 2015.”

Art. 9º Alterar o art. 191 da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 191. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução.

§ 1º Os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 60 (sessenta) meses, em seu formato original.

§ 2º A distribuidora de que trata o caput deve certificar o processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico estabelecidos nesta Seção de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000 até dezembro de 2015.”

Art. 10. Alterar a tabela do “RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO” do Anexo II da Resolução Normativa nº [414/2010](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Dia	Mês/Ano		Chamadas Recebidas				Chamadas Ocupadas	Chamadas Oferecidas	Tempo Médio de Atendimento	Nº de Atendentes
	Período		Chamadas Atendidas em até 30 s	Chamadas Atendidas acima de 30 s	Chamadas Abandonadas em até 30 s	Chamadas Abandonadas acima de 30 s				
	Início	Fim								
	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								

Art. 11. Alterar o inciso VI do art. 6º da Resolução Normativa nº [470/2011](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

“VI – disponibilizar, no mínimo, das 8h às 18h, em dias úteis, canal telefônico exclusivo ao atendimento da Ouvidoria e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel.”

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor em 1º de maio de 2013.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 27.12.2012, seção 1, p. 230, v. 149, n. 249.