	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Norma Básica do Atendimento Descentralizado

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3. DEFINIÇÕES	1
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. REGRAS BÁSICAS.....	2
7. CONTROLE DE REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	6
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	6

1. OBJETIVO

Este Procedimento tem como objetivos estabelecer os procedimentos para o atendimento presencial e os padrões mínimos de infraestrutura nos postos/agências de atendimento das distribuidoras.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Este procedimento é aplicável às distribuidoras do Grupo CPFL.

2.2. Área

Gerências responsáveis pelo atendimento presencial.

3. DEFINIÇÕES


3.1. Posto/Agência de Atendimento

Canal de atendimento descentralizado, onde os consumidores das distribuidoras recebem atendimento presencial.

3.2. Totem ou Agência Eletrônica

Serviço de autoatendimento disponível aos consumidores. Oferece os serviços de emissão de código de barras para pagamento, consulta ao protocolo de atendimento, alteração de data de vencimento, cadastro de fatura digital, cadastro de débito automático e pedido de religação.

N.Documento: 2135	Categoria: Tático	Versão: 29.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 04/12/2023	Página: 1 de 7
----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Norma Básica do Atendimento Descentralizado

3.3. Rede Credenciada – Rede Fácil

É um canal de relacionamento entre a CPFL e seus consumidores, através de uma rede de lojas credenciadas, que prestam serviços de atendimento comercial e emergencial. É equipada para prestar informações, registrar serviços comerciais e outras manifestações, tem como finalidade o atendimento presencial aos consumidores baixa tensão.

3.4. Totem de vídeo atendimento

Serviço de atendimento similar ao presencial oferecendo o mesmo leque de serviços, com a diferença de ser através de vídeo conferência, onde o equipamento está munido de câmera e monofone para contatar um atendente (locado no pool da CPFL atende) que dará andamento na solicitação do cliente. O totem de vídeo respeita o conceito de fila global (considera todas as agências que possuem vídeo atendimento), chamando as próximas senhas que estão com maior tempo de espera para atendimento, desde que exista um totem e um atendente no pool disponíveis.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais regulamentações e documentos relacionados com este Procedimento.

- Resolução Normativa, 1.000 07/12/2021, Capítulo XIV Seções I e II: trata da estrutura de atendimento presencial e da solicitação de informação, serviços, reclamação, sugestão e denúncia.
- Lei Federal 8.078, de 11/09/1990: estabelece o Código de Defesa do Consumidor.
- Credenciamento de Lojas – Rede Fácil – GED 4672: normatiza o sistema de atendimento do Grupo CPFL Energia por meio de parcerias com pessoas jurídicas de direito privado nos municípios de sua área de concessão.

5. RESPONSABILIDADES

As áreas envolvidas responsáveis são as Gerências de Agências de Atendimento.


6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Estrutura do Atendimento Presencial

A distribuidora deve dispor, em todos os municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica, de uma **estrutura de atendimento presencial**. A estrutura pode ser itinerante, desde que sejam observados o horário de atendimento, a regularidade e a praxe de localização.

A estrutura de atendimento presencial deve ser adequada às necessidades de seu mercado e acessível a todos os consumidores da sua área de concessão para a solicitação de serviços, informação, reclamação, sugestão, denúncia, entrada de documentos e outras disposições relacionadas ao atendimento.

N.Documento: 2135	Categoria: Tático	Versão: 29.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 04/12/2023	Página: 2 de 7
----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Norma Básica do Atendimento Descentralizado

Complementarmente, a distribuidora deve garantir que o consumidor tenha meios de pagar a fatura de energia elétrica sem se deslocar de seu município, seja por meio de agentes arrecadadores ou estrutura própria de arrecadação.

No caso do serviço de arrecadação deve ser realizado mensalmente, no mínimo, nos dias referentes as 6 datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento das faturas, observando-se o horário de atendimento.

Fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento, assim como expandir a estrutura de atendimento presencial por meio de rede credenciada com intuito de atendimento exclusivamente às questões relativas à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.

Flexibilização da Estrutura de Atendimento

Se a sede do município não estiver localizada na área de concessão e o município em que preste o serviço de distribuição de energia elétrica tenha menos de 2.000 unidades consumidoras, a distribuidora não é obrigada a disponibilizar atendimento presencial. Independente da flexibilização, a distribuidora deve dispor de pelo menos 1 posto de atendimento em sua área de concessão. Nos casos de conurbação entre municípios, a distribuidora pode manter o posto de atendimento presencial apenas em parte dos municípios conurbados, desde que haja manifestação expressa favorável do Conselho de Consumidores.

6.2. Composição da Estrutura de Atendimento Presencial no Grupo CPFL

Nos municípios onde não há agências/postos de atendimento, o atendimento presencial aos consumidores é feito pela Rede Credenciada (Rede Fácil).

O pagamento das faturas de energia é realizado nos agentes arrecadadores.


A CPFL também disponibiliza a todos os consumidores da área de concessão o atendimento através de outros canais, como: Atendimento Telefônico 0800, Agência Virtual, Chat, E-mail, SMS Torpedo, Atendimento Mobile, atendimento por correspondência.

6.3. Disponibilidade do Atendimento Presencial

A estrutura pessoal destinada ao atendimento presencial deve observar as condições de cortesia e ser dimensionada levando em consideração o tempo máximo de espera do consumidor para ser atendido que é de 30 minutos.

A distribuidora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada consumidor e demais usuários. A distribuição da senha deve ser efetuada no momento da chegada ou ingresso ao local de atendimento presencial, independentemente da adoção de sistema de triagem no local.

N.Documento: 2135	Categoria: Tático	Versão: 29.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 04/12/2023	Página: 3 de 7
----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Norma Básica do Atendimento Descentralizado

6.4. Horário de Atendimento

Os horários de atendimento disponibilizados ao público devem ser regulares e estar afixados à entrada de toda agência/posto de atendimento.

Com exceção aos sábados, domingos, feriados nacionais e locais, o atendimento presencial deve ser disponibilizado conforme tabela abaixo.

Quantidade de Unidades Consumidoras por Município	Horas	Estrutura de Atendimento
Até 2.000	8 horas semanais	Rede Credenciada
Maior que 2.000 e até 10.000	4 horas diárias	Rede Credenciada
Maior que 10.000	8 horas diárias	Será de responsabilidade das Presidências das distribuidoras, em conjunto com a Diretoria Comercial, a determinação da estrutura de atendimento mais adequada a cada município (agência própria ou credenciada)


6.5. Serviços e Itens Disponíveis no Atendimento Presencial

Nas agências/postos de atendimento, os itens a seguir devem estar em local de fácil visualização e acesso para consulta do público:

- Versão atualizada da REN 1.000;
- Normas e padrões da distribuidora;
- Tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver homologado;
- Tabela com as tarifas em vigor homologadas pela ANEEL, informando número e data da Resolução que as houver homologado;
- Formulário padrão para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações;
- Tabela informando e oferecendo no mínimo 6 datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês, para escolha do consumidor;
- Os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento da distribuidora e da ANEEL e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência estadual conveniada;
- Exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Quando solicitado pelo consumidor, deve-se fornecer cópia da REN 1.000, sem qualquer custo.

N.Documento: 2135	Categoria: Tático	Versão: 29.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 04/12/2023	Página: 4 de 7
----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Norma Básica do Atendimento Descentralizado

É obrigatório que o atendente informe ao consumidor, no início do atendimento, o número de protocolo de maneira que permita a identificação, unidade consumidora, quando houver, data, hora, tipo de serviço e o detalhamento da solicitação.

Para os portadores de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo e obesos, a distribuidora deve prestar atendimento prioritário e diferenciado.

Toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos, podem ser protocolados em qualquer agência/posto de atendimento, independente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão de cada distribuidora.

Sempre que possível, a relação dos serviços que podem ser realizados pela internet deve estar disponível em local de fácil visualização e acesso à consulta do público.

6.6. Infraestrutura nas Agências/Postos de Atendimento


A infraestrutura mínima a ser observada nos postos/agências de atendimento está relacionada abaixo:

- Quadro de avisos;
- Livro de Manifestação do Consumidor;
- Coletânea da Legislação;
- Assentos preferenciais;
- Equipamento de informática para os atendentes;
- Mesa para atendimento;
- Identificação do posto/agência de atendimento na fachada;
- Placa com horário de funcionamento na fachada.
- Verificar se o item Gerenciador de Filas não deve estar nesta seção

Já infraestrutura complementar pode ser viabilizada conforme as necessidades pontuais avaliadas pelo gestor e/ou em obediências às normas legais, abrangendo:

- Terminal de Autoatendimento – TOTEM;
- Gerenciador de fila com display;
- Sanitário de uso comum (atendente/consumidor);
- Bebedouro;
- Estacionamento;
- Vaga para idosos e portadores de necessidades especiais, onde houver estacionamento
- Totem de vídeo atendimento (virtualização);
- Verificar a questão da acessibilidade (rampas, banheiro etc.)

N.Documento: 2135	Categoria: Tático	Versão: 29.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 04/12/2023	Página: 5 de 7
----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Norma Básica do Atendimento Descentralizado

- Possibilidade de agendamento de serviços específicos para clientes através de um link do site, conforme avaliação da necessidade e estratégia para otimização do fluxo da agência local. Ainda não temos agendamento.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
NA	NA	NA	NA	NA	NA

8. ANEXOS

Não se aplica.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES


9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	Gerência Serviços Relacionamento Cliente - DPCA	Andreia Julia Xavier da Silva
Paulista	Gerência Serviços Relacionamento Cliente - DPCA	Gellika de Melo
Piratininga/Santa Cruz	Gerência de Serviços Comerciais - DJC	Vanessa Carine Basilio Teodoro
Piratininga/Santa Cruz	Gerência Serviços Relacionamento Cliente - DJCA	Marcio J. Barbosa
RGE	Gerência de Atendimento - DRSA	Lidiane Pereira Ribeiro
RGE	Gerência de Atendimento - DRSA	Eloisa Tomiello da Silva
Energia	Gerência Atendimento Regulado e Digital - RCCP	Andre Benincasa

9.2 Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.23	16/09/2016	<p>Este documento incorporou os procedimentos do GED 14047 - Padronização das Agências de Atendimento - Grupo CPFL (Versão: 1.5; Data: 26/04/2017), que foi excluído. O documento passa a apresentar as normas de atendimento presencial e infraestrutura mínima para atendimento às legislações.</p> <p>As principais alterações foram em relação à padronização, com a exclusão dos tipos de agência e da estrutura associada. Também foi excluído o item "Metodologia de Dimensionamento das Agências/Postos de Atendimento".</p> <p>A abrangência contempla todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia, incluindo a RGE Sul.</p>
1.24	17/11/2017	<p>Alteração no item 5.7. Infraestrutura Mínima nas Agências/Postos de Atendimento em relação aos quesitos sanitário, bebedouro e estacionamento, colocando esses pontos como "infraestrutura complementar" condicionada à avaliação de necessidade pelo gestor ou obediência às determinações legais.</p>
1.25	14/03/2018	Padronizado conforme norma 0.

N.Documento: 2135	Categoria: Tático	Versão: 29.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 04/12/2023	Página: 6 de 7
----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Norma Básica do Atendimento Descentralizado

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.26	08/02/2019	Revisão periódica com inclusão das informações sobre Totem de vídeo atendimento nos itens 3.4 Definições e 6.6 Infraestrutura nas Agências/Postos de Atendimento. Adequação a Norma 0.
1.27	26/01/2021	Adequação do documento para atendimentos das práticas atuais de acordo com a REN 1000/ANEEL

Cópia Não Controlada

N.Documento: 2135	Categoria: Tático	Versão: 29.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 04/12/2023	Página: 7 de 7
----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------