	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

## Sumário

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

## 1. OBJETIVO

Normatizar o processo de envio dos dados relacionados ao atendimento presencial, das agências próprias e rede credenciada Rede Fácil, que compõem os Indicadores Gerenciais da Distribuição, INDGER, enviados a ANEEL.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1 Empresa

Todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

### 2.2 Área


Gerência de Serviços Relacionamento Cliente, Gerência de Atendimento, Gerência de Atendimento Regulado e Digital e, Gerência de Regulação Técnica e Comercial e Gerência de Regulação do Serviço e Estratégia Regulatória.

## 3. DEFINIÇÕES

### 3.1 Agências Próprias

Canal de relacionamento comercial entre o Grupo CPFL Energia e seus clientes, através de estabelecimentos em municípios de sua área de concessão, com atendimento realizado por funcionários primarizados, ou seja, próprios, habilitados para atendimento-técnico e comercial aos clientes da concessionária.

N.Documento: 19456	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 1 de 8
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

### 3.2 Rede Fácil

Canal de relacionamento comercial entre o Grupo CPFL Energia e seus clientes, através do credenciamento e capacitação de parceiros estabelecidos em municípios de sua área de concessão, habilitado para atendimento-técnico e comercial aos clientes da concessionária, denominados Credenciados.

### 3.3 Credenciado

Empresa prestadora de serviços, que através de contrato específico com a concessionária, e a partir de treinamento e capacitação, torna-se uma empresa habilitada a prestar atendimento-técnico e comercial aos clientes da concessionária.

### 3.4 SGA | Sistema de Gerenciamento do Atendimento:

Sistema utilizado no atendimento presencial, seja nas localidades com agências próprias ou terceirizadas sob a denominação de credenciados Rede Fácil, para emissão das senhas de atendimento.

### 3.5 CRM SAP Logon

Sistema utilizado pelas agências próprias para internalização dos atendimentos ao cliente, gerando uma numeração única de atividade, que poderá ser rastreada.

### 3.6 Agência Virtual Agentes Credenciados

Sistema utilizado pelos Agentes Credenciados para internalização dos atendimentos ao cliente. Esses dados são refletidos dentro do CRM SAP LOGON.


### 3.7 Indicadores Gerenciais da Distribuição - INDGER

São os indicadores de performance de atendimento presencial, das agências próprias e credenciado Rede Fácil, que servem de base para a análise e acompanhamento dos serviços de distribuição de energia elétrica.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;
- Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996;
- Subsídio nº 008/2020, ANEEL;
- Anexo VI da Resolução Normativa nº 956/2021 – Módulo 6 do PRODIST;
- Artigo 393 e parágrafo único Código Civil | Lei 10.406/02;
- Resolução Normativa nº 1.000/2021, ANEEL;
- Manual de Envio de Dados dos Indicadores Gerenciais da Distribuição (INDGER), 2023.

N.Documento: 19456	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 2 de 8
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1 Gerências de Serviços e Relacionamento com o Cliente e/ou Gerências de Atendimento dentro das áreas de negócio (respectiva Distribuidora)

- Processamento dos dados necessários para envio;
- Abrir chamado para as áreas responsáveis quanto a funcionalidade das ferramentas necessárias para a internalização das informações, seja da emissão senhas e controle de tempo de fila ou das solicitações de atendimento dos clientes de todas as distribuidoras, quando houver instabilidade ou interrupção dos serviços;
- Enviar os arquivos de dados no modelo solicitado pela Gerência de Regulação do Serviço e Estratégia Regulatória;
- Seguir o cronograma de envio dos dados, conforme tabela abaixo, sujeita a alterações que serão informadas pela Gerência de Regulação do Serviço e Estratégia Regulatória, mensalmente.


### 5.2. Gerência de Regulação do Serviço e Estratégia Regulatória

- Divulgar o cronograma de datas para envio dos dados para as áreas;
- Consolidar e verificar a estrutura dos dados que serão enviados para a ANEEL;
- Solicitar aos pontos focais de cada distribuidora a validação do arquivo consolidado pelo programa de consolidação;
- Consolidar arquivos dentro dos critérios estabelecidos pela ANEEL, sendo 1 arquivo para a tabela COMERCIAL por distribuidora;
- Fazer o envio das informações no sistema ConectaANEEL.

### 5.3 Gerência de Atendimento Regulado e Digital | RCCP

- Publicar o fluxo estabelecido pela Gerência de Regulação do Serviço e Estratégia Regulatória para que o processo seja padronizado e cumprido pelas distribuidoras;
- Atualizar as diretrizes do processo de envio dos dados do INDGER quando houver alterações por parte do Órgão Regulador ou alteração de fluxo das áreas envolvidas no processo.

N.Documento: 19456	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 3 de 8
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

## 6. REGRAS BÁSICAS

### 6.1. Internalização dos dados nos sistemas de atendimento presencial

#### 6.1.1. SGA | Sistema de Gerenciamento do Atendimento

Todo cliente que busca atendimento humano nos canais presenciais, precisa emitir uma senha para ser atendido e, pela regulamentação, o Tempo Máximo de Espera | TMaxE, deve ser menor ou igual a 30 minutos por senha emitida. O cancelamento de senhas deve ser para casos em que o cliente desistiu do atendimento, antes de ser chamado pelo atendente, seja da própria agência ou do vídeo atendimento. Quando houver travamento sistêmico e a senha ficar presa no sistema ou o atendente ou parceiro credenciado esquecer de finalizar o atendimento, a senha deve ser finalizada normalmente e a distribuidora levantar evidências que comprovem o atendimento dentro do tempo máximo de espera de 30 minutos. Qualquer outra diretriz será formalizada pela Gerência de Atendimento Regulado e Digital | RCCP.

#### 6.1.2. Casos Fortuitos e de Força Maior

Trata-se de um conceito Jurídico:

Caso fortuito é o evento proveniente de ato humano, imprevisível e inevitável, que impede o cumprimento de uma obrigação, tais como: a greve, a guerra, entre outros e força maior é um evento previsível ou imprevisível, porém inevitável, decorrente das forças da natureza, como o raio, a tempestade, entre outros. São, portanto, fatos ou eventos imprevisíveis ou de difícil previsão, que não podem ser evitados, mas que provocam consequências ou efeitos para outras pessoas, porém, não geram responsabilidade nem direito de indenização.

Entende-se como enquadramento nesses casos os eventos abaixo:

##### Ocorrência no posto de atendimento presencial

Desastres naturais de qualquer espécie que afetem o local de atendimento ou o acesso a ele. Devem ser consideradas, inclusive, situações que, apesar de serem recorrentes implicam diretamente nos postos de atendimento das distribuidoras, tal como cheia e vazante de rios

Greves de transporte público ou manifestações coletivas significativas, que limitem a mobilidade dos atendentes

Interrupção inesperada e generalizada no fornecimento de energia (apagão)

Indisponibilidade de atendentes devido a surtos epidêmicos e pandemia

Incêndio nas instalações ou nas proximidades do posto de atendimento que necessite evacuação do prédio.

##### Ocorrência no posto de atendimento presencial

Problemas de segurança pública, assalto, roubo ou vandalismo no posto de atendimento que impeça a continuidade do serviço

##### Razões para enquadramento como dia “caso fortuito e força maior”

Situações imprevisíveis que impedem o funcionamento adequado dos postos de atendimento

A paralisação impede a locomoção e causa a impossibilidade de atendimento por falta de atendentes no local

Impossibilidade de atendimento por falta de energia elétrica


Impossibilidade de atendimento por falta de atendentes por restrições médicas

Condições de segurança, risco a integridade física e patrimonial

##### Razões para enquadramento como dia “caso fortuito e força maior”

Condições de segurança, risco a integridade física e patrimonial

N.Documento: 19456	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 4 de 8
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

Problemas de saúde em maior escala, mesmo em situações não pandêmicas, gerando ausência não prevista e não possível de ser controlada

Movimentos políticos locais (parlamentares) ou de associações de bairro (líderes comunitários), reportagens na mídia ou outro fator, relacionados ou não, que geram aglomerações de pessoas nas agências de atendimento para busca de documentos (ex.: 2ª via) ou atualizações de cadastro (ex.: cadastro baixa renda)

Consumidor que discorda dos procedimentos e em surto danifica os equipamentos e o ambiente de trabalho, ou discussões entre consumidores com ocorrência de conflito físico no local do atendimento

Vandalismos, agressões ou demais ações externas que alterem a organização física do espaço de atendimento

Indisponibilidade técnica dos sistemas de atendimento por motivos atribuíveis a terceiros (Ataques cibernéticos/ problemas de comunicação da rede de telecomunicações)

Ausência massiva de atendentes devido condições de saúde

Aglomeração atípica de consumidores nas agências devido eventos externos à empresa

Equipamentos danificados impedindo o ingresso de solicitações em sistema, ou aguardando perícia de autoridade policial. A indisponibilidade poderá ser parcial ou total de acordo com a avaliação no momento

Indisponibilidade no acesso aos sistemas da distribuidora, impossibilitando o atendimento  
A internet é insumo para o trabalho e a lentidão/interrupção momentânea do link impede a correta prestação do serviço. Além do fato que, em muitos locais no interior, só existe disponibilidade de uma operadora de internet

Visando demonstrar a correta caracterização, a exemplo de outras orientações jurídicas em que é previsto o enquadramento de situação de caso fortuito ou força maior e/ou de emergência, entende-se pertinente a elaboração, por parte das distribuidoras, de relatório que reporte informações básicas, por exemplo:


- Código único do evento, definido pela distribuidora;
- Localidade do posto de atendimento;
- Data, hora e minutos do início e do fim do evento;
- Descrição detalhada do fato gerador;
- Descrição dos impactos (ex: atendimento parcial, indisponibilidade total);
- Descrição das ações realizadas pela distribuidora para mitigar os impactos;
- Evidências exemplificativas e não exaustivas (fotos, reportagens, comunicados de órgãos competentes etc.)

Sugere-se que o referido relatório seja armazenado junto às distribuidoras, sem a necessidade de envio com os indicadores mensalmente apurados, para consulta em caso de possível fiscalização ou solicitação do Órgão Regulador.

### 6.1.3. CRM e Agência Virtual Agentes Credenciados

Cada canal possui um perfil próprio para geração dos atendimentos, o que viabiliza a marcação sistêmica e gestão de performance do canal, sendo de responsabilidade das gerências de atendimento ao cliente das distribuidoras, a abertura de chamado para concessão de acessos aos atendentes de agências próprias, concessão de acessos a credenciados Agentes Autorizados e treinamento sobre a utilização das ferramentas.

N.Documento: 19456	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 5 de 8
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

#### 6.1.4. Processamento dos dados necessários para envio

- 1) Inserir as informações de atendimento ao cliente como a emissão de senhas para o atendimento nas localidades onde faz-se necessário o atendimento presencial, para controle do Tempo Máximo de Espera (TMaxE), via SGA (Sistema de Gerenciamento do Atendimento) e o registro de todo o atendimento realizado ao cliente no sistema CRM, via SAP logon, ou Agência Virtual Agentes Autorizados ou em qualquer outro sistema homologados pelo Grupo CPFL Energia para tal fim;
- 2) Tratativa interna dos casos de exceção, por problemas sistêmicos, de não responsabilidade da empresa, mediante a abertura de chamados, quando necessário, ou apresentação de evidências que comprovem a não conformidade dos dados, e que estejam dentro das diretrizes definidas pela Gerência de Atendimento Regulado e Digital (RCCP);
- 3) Extração dos dados e validação das informações a serem enviadas;
- 4) Consolidação dos dados em arquivo Excel, de acordo com a estrutura de documento e informações repassadas pela ANEEL, Anexo I deste documento;
- 5) Input dos arquivos no Sharepoint do processo INDGER, com acesso restrito para maior segurança da informação.
- 6) Após estruturação dos dados pela da Gerência de Regulação do Serviço e Estratégia Regulatória, validar, novamente, os arquivos para garantir que não houve perda de informações.

<b>Dia 1</b> Início do processo	<b>Dia 15</b> Prazo final para envio dos dados	<b>Dia 16-23</b> Período de consolidação e validação dos indicadores enviados. Nesse período o programa é executado diariamente	<b>Dia 24</b> Arquivo final disponível para validação	<b>Dia 27</b> Arquivo validado disponível para envio	<b>Dia 28</b> Envio Aneel	<b>Dia 30</b> Limite para Ajustes e reenvio
------------------------------------	---	--	--	---	------------------------------	--


#### Macro Visão de Gestão do Processo



#### 6.1.5. Segmento de mercado atendido

Clientes da distribuidora que necessitem do atendimento presencial.

N.Documento: 19456	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 6 de 8
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

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

## 8. ANEXOS

### ANEXO I – Definição dos Campos do Relatório de Indicadores


Código do Campo	Nome do Campo	Descrição do Campo
COM_042	Quantidade de postos de atendimentos presenciais disponibilizados	Quantidade de postos de atendimento presenciais disponibilizados aos consumidores para o mês de referência, nos termos dos artigos 376 a 379 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_043	Quantidade de dias classificados como "normais" para os postos de atendimento presenciais	Quantidade de dias classificados como "normais" para o mês de referência, nos termos do artigo 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_044	Quantidade de dias classificados como "caso fortuito e força maior" para os postos de atendimento presenciais	Quantidade de dias classificados como "caso fortuito e força maior" para o mês de referência, nos termos do artigo 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_045	Quantidade de atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais nos dias "normais". (tema Estrutura de Atendimento)	Quantidade total de atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais para o mês de referência, dias "normais", nos termos dos artigos 376 a 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_046	Quantidade de atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais nos dias "caso fortuito e força maior". (tema Estrutura de Atendimento)	Quantidade total de atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais para o mês de referência, dias "caso fortuito e força maior", nos termos dos artigos 376 a 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_047	Tempo médio de atendimento em postos de atendimento presenciais nos dias "normais"	Média, em minutos, do tempo dos atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais, dias "normais", nos termos do artigo 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_048	Tempo médio de atendimento em postos de atendimento presenciais nos dias "caso fortuito e força maior"	Média, em minutos, do tempo dos atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais, dias "caso fortuito e força maior", nos termos do artigo 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_049	Quantidade de atendimentos superiores a 30 minutos realizados nos postos de atendimento presenciais nos dias "normais"	Quantidade total de atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais para o mês de referência, cujo tempo de espera para atendimento pelo consumidor superou 30 minutos nos dias "normais", nos termos do artigo 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.
COM_050	Quantidade de atendimentos superiores a 30 minutos realizados nos postos de atendimento presenciais nos dias "caso fortuito e força maior"	Quantidade total de atendimentos realizados nos postos de atendimento presenciais para o mês de referência, cujo tempo de espera para atendimento pelo consumidor superou 30 minutos nos dias "caso fortuito e força maior", nos termos do artigo 380 da Resolução Normativa nº 1.000/2021.

### ANEXO II – Modelo de relatório estruturado pela ANEEL

COM_042	COM_043	COM_044	COM_045	COM_046	COM_047	COM_048	COM_049	COM_050
Numérico Inteiro	Numérico Inteiro	Numérico Inteiro	Numérico Inteiro	Numérico Inteiro	Numérico Decimal (com vírgula para as casas decimais)	Numérico Inteiro	Numérico Inteiro	Numérico Inteiro

N.Documento: 19456	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 7 de 8
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: INDGER Canais Presenciais

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1 Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência de Serviços Relacionamento Cliente	Gellika de Melo Vaz
RGE	Gerência de Atendimento	Amanda Tegner Pereira
CPFL Piratininga e Santa Cruz	Gerência de Serviços Relacionamento Cliente	Vanessa Carine Basílio Teodoro
CPFL Energia	Gerência Gestão Comercial	Cristiane Gomes Andrade Ferreira

### 9.2 Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	30/03/2023	Inclusão do item que trata de Casos Fortuitos e de Força Maior