

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5.	RESPONSABILIDADES	2
6.	REGRAS BÁSICAS	3
7.	CONTROLE DE REGISTROS	11
8.	ANEXOS.....	11
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES	12

1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo estabelecer os procedimentos para o atendimento aos clientes nos canais disponibilizados, exceto o atendimento presencial e por correspondência.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável à todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Área Provedora

Área da CPFL responsável pela realização de alguma atividade prevista no processo de atendimento a clientes.

3.2. Direcionador Automático de Chamadas – DAC

Sistema telefônico de distribuição de ligações receptivas, possibilitando o acompanhamento de filas em tempo real.

3.3. DutoNet


Sistema de envio e recebimento de arquivos entre a ANEEL e seus agentes de mercado.

3.4. Indicador de Abandono – IAB

Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 segundos, em termos percentuais.

3.5. Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
352	Tático	41.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	1 de 13

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

Razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais.

3.6. Indicador de Nível de Serviço – INS

Razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 segundos, em termos percentuais.

3.7. Não Conformidade

Não atendimento de um requisito especificado.

3.8. Sistema CRM/CCS

Software que registra as solicitações do cliente e operacionaliza o atendimento dos clientes por meio de Fop's e Medidas.

3.9. Unidade de Resposta Audível - URA

Equipamento eletrônico utilizado por empresas de callcenter (atendimento) para direcionamento automático de chamadas, a partir de opções digitadas pelo cliente no menu eletrônico.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021, Capítulo XIV, Seção III: trata do atendimento telefônico.

- Decreto nº 11.034, de 05/04/2022 (Decreto SAC): regulamenta a Lei no 8.078, de 11/09/1990, Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

- Módulo 8 do PRODIST

5. RESPONSABILIDADES


5.1. Gerência de Atendimento Regulado e Digital

Responsável pela gestão do atendimento aos clientes das distribuidoras da CPFL, com exceção do atendimento presencial e por correspondências. As principais responsabilidades são:

- Gestão do processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico conforme resolução vigente;
- Garantir a performance do atendimento nos canais de atendimento;
- Gestão dos contratos de terceiros responsáveis pelo atendimento por meio do monitoramento de indicadores técnicos e operacionais; verificação do cumprimento de prazos e satisfação do cliente.

5.2. Gerência da Operação de Call Center - CPFL Atende

N.Documento: 352	Categoria: Tático	Versão: 41.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 2 de 13
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

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

Responsável pela gestão da prestação de serviços de atendimento de Call Center das distribuidoras da CPFL, cujas principais responsabilidades são:

- Atender a todas as cláusulas contratuais acordadas entre as distribuidoras e as prestadoras de serviço de teleatendimento;
- Atender aos procedimentos definidos pelas distribuidoras;
- Seguir a RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000/2021 e o Decreto nº 11.034/2022.

5.3. Gerência de Serviços e Infraestrutura e Operações de TI

Responsável pela operação e manutenção da estrutura de tecnologia da informação no Grupo CPFL.

Principais responsabilidades com relação ao atendimento ao cliente:

- Atendimento aos chamados abertos via ramal 8002 e via Portal de Serviços;
- Manutenção de softwares e hardwares do Grupo CPFL;
- Suporte às atividades de manutenção das redes de telefonia e de dados nas instalações da CPFL em todos os municípios da área de concessão;
- Envio de comunicados sobre paradas técnicas que afetem os sistemas de atendimento.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Canais de Atendimento

O atendimento aos clientes das distribuidoras da CPFL é realizado por diversos canais.

As solicitações e informações feitas em todos os canais são registradas no sistema comercial da CPFL (CRM/CCS) e seguem o mesmo fluxo de gestão e monitoramento.

Os principais canais de atendimento são: atendimento telefônico, agência virtual, chat, e-mail, redes sociais e SMS Center.

6.1.1. Atendimento Telefônico - Teleatendimento

O atendimento telefônico é realizado por empresas prestadoras de serviço de teleatendimento, conforme contratos específicos.


O atendimento telefônico se dá pelo atendimento eletrônico (URA) e pelo atendimento humano. O tempo máximo para o contato direto com o atendente é de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos.

Aos portadores de deficiência auditiva e de fala é disponibilizado atendimento especializado por meio de equipamento apropriado e número de telefone específico.

Principais atividades:

- Receber ligações via número 0800;
- Fornecer protocolo de atendimento;

N.Documento: 352	Categoria: Tático	Versão: 41.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 3 de 13
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

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

- Identificar a necessidade do consumidor;
- Prestar o atendimento adequado;
- Registrar a solicitação no sistema comercial para encaminhamento à área provedora.

6.1.2. Agência Virtual (Via Desktop, Aplicativo e Mobile)

A agência virtual, acessada pela internet, disponibiliza serviços online para autoatendimento, rede de credenciados e serviços destinados a segmentos específicos de consumidores.

Principais atividades:

- Os consumidores geram os serviços no site, ou via mobile, das respectivas empresas;
- A solicitação é internalizada no sistema de atendimento/comercial;
- Essa demanda é direcionada para as áreas provedoras para o tratamento adequado.

6.1.3. Redes Sociais

São atendimentos realizados por meio das redes sociais (Facebook e Twitter).

- O consumidor faz a manifestação na rede social;
- Nos casos que se caracterizam como atendimento, as interações dos clientes são respondidas, com as instruções sobre como proceder. O atendimento é registrado, com fornecimento de protocolo e posterior encaminhamento da demanda para as tratativas necessárias.

6.1.4. Atendimento Digital

São atendimentos realizados por meio dos canais Chat (Atendimento Online), E-mail, ReclameAqui, WhatsApp e Consumidor.gov.

- O consumidor faz a manifestação através do canal específico;
- Nos casos que se caracterizam como atendimento, as interações dos clientes são respondidas com as instruções sobre como proceder. O atendimento é registrado com fornecimento de protocolo e posterior encaminhamento da demanda para as tratativas necessárias.

6.1.5. SMS Center

- O consumidor notifica via SMS a CPFL sobre falta de energia;
- Para consumidores já cadastrados na base do sistema CRM, a CPFL envia aviso de desligamento programado e previsão de restabelecimento da energia em caso de interrupção.


6.1.6. Totem de Atendimento Virtual

- Solução para autoatendimento disponível na recepção das lojas físicas do CONTRATANTE, possibilitando ao cliente a oportunidade de registrar sua necessidade sem precisar falar com um Agente.

6.1.7. Vídeo Atendimento

- Atendimento receptivo humano via vídeo chamada, através de sistema próprio para interação com os totens localizados na loja de atendimento. Os atendentes desta célula necessitam ter experiência em atendimento e treinamento específico, para tratativa de clientes em vídeo, os

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
352	Tático	41.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	4 de 13

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

atendimentos serão realizados a partir de consultas aos sistemas de gestão e corporativos do CONTRATANTE e à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas), bem como a utilização de procedimentos e instruções de serviços conforme determinação do CONTRATANTE.

- Para prestar suporte via vídeo atendimento é necessário um espaço adequado, onde o ambiente não tenha poluição visual e sonora, previamente aprovado pelo CONTRATANTE. E disponibilizar aos funcionários, uniformes, validado de acordo com o manual de identidade do CONTRATANTE, mantendo sempre a boa apresentação do colaborador.

6.2. Identificação e Rastreabilidade do Atendimento

Os procedimentos de identificação e rastreabilidade dos atendimentos são documentados no sistema CRM/CCS, por meio do registro das solicitações dos consumidores.

6.3. Sistematização do Atendimento

As etapas do atendimento são realizadas sob condições controladas por meio de procedimentos documentados e de conhecimento dos atendentes, supervisores, assistentes e analistas, adquirido em treinamento e durante a rotina diária, assim como pela utilização de equipamentos apropriados e pelo controle dos parâmetros do processo.

6.4. Monitoria do Atendimento Telefônico

A gestão de qualidade do atendimento é realizada por meio de análise amostral com periodicidade mensal dos atendimentos realizados.

O atendimento telefônico é monitorado por meio de escuta realizado pela empresa contratada para o atendimento telefônico e também por meio da audição das gravações pela equipe de qualidade da CPFL.

A monitoria é realizada a partir de parâmetros qualitativos e quantitativos, de acordo com as especificações técnicas descritas nos contratos de prestação de serviços entre as distribuidoras da CPFL e a empresa contratada para o atendimento telefônico.

Indicadores de Qualidade do Serviço Prestado


A distribuidora acompanha mensalmente a qualidade do serviço de teleatendimento pelos seguintes indicadores:

- Índice de Monitoria de Atendimento - IMA;
- Índice de Deslocamento Indevido – DI

(A) Índice de Monitoria de Atendimento – IMA

O Índice de Monitoria de Atendimento tem o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados pelo Call Center.

N.Documento: 352	Categoria: Tático	Versão: 41.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 5 de 13
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

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

Esse índice terá como base uma amostra de no mínimo 5 monitorias mensais por Agente de cada Operação. Para os Agentes de baixo quartil, a amostra deverá ser 8 monitorias por Agente / mês.

O Call Center deverá garantir no mínimo uma nota média de 86,5 pontos para o total de atendimentos monitorados.

A nota a ser considerada para o cálculo do indicador deverá ser a média de todas as monitorias realizadas no mês aferido.

As notas de serviços de crítica, elogio, serviços gerados incorretamente, assim como as reclamações procedentes por atendente, deverão ser tratadas pela prestadora de serviços de Call Center, pois refletem a qualidade do atendimento.

(B) Índice de Deslocamento Indevido - DI

O índice de deslocamento indevido por atendente tem como objetivo reduzir o número de deslocamentos improcedentes dos serviços Emergenciais.

Os serviços que irão compor esse indicador são as notas de serviços emergenciais encerradas como indevidas pelo Centro de Operação.

Será de responsabilidade da Proponente a gestão do indicador, apontando os casos classificados indevidamente pelo Centro de Operação até o 5º dia útil do mês subsequente à apuração às Distribuidoras para expurgar do indicador, não sendo aceitas justificativas após esse prazo. A gestão deste indicador fica condicionada à disponibilidade de sistema de gestão por parte da Distribuidora.

$$DI = \frac{\text{Razão entre Total de serviços gerados como deslocamento indevido e Total de serviços}}{\text{Total de serviços}}$$

Penalidade Contratuais :

N.Documento: 352	Categoria: Tático	Versão: 41.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 6 de 13
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

Indicadores	META	IMPACTO E PENALIDADE		
		Baixo 1%	Médio 10%	Máximo 15%
INS (mensal)	> 86%	85% a 86%	< 85%	< 80%
ICO (mensal)	< 2%	-	> 2%	> 4%
IAB (mensal)	< 3%	3% a 4%	> 4%	> 6%
Ausência de colaboradores planejados no Forecast, no dia	0	R\$ 100 / por colaborador ao dia		
Serviço gerado errado conforme Res 414 anexo I e III, apurado em fiscalizações ou auditorias internas e/ou externas cuja tipologia tenha sido registrada incorretamente	0	R\$500,00 para cada serviço apontado como não conformidade		
Erros no atendimento de call center realizado para urgência ou emergência, que envolvam situações de acidentes fatais aos consumidores.	0	1% do faturamento mensal do mês apurado		
Reclamações de Ouvidoria/ARSESP/ANEEL/Imprensa/ou Casos críticos Procedente por Postura do Atendente ou erros de procedimentos do call center	0	R\$500,00 para cada serviço apontado como não conformidade		

6.5. Processo de Coleta e Geração dos Dados para Apuração dos Indicadores de Qualidade do Atendimento telefônico

Deve-se encaminhar mensalmente à ANEEL, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório contendo informações sobre as chamadas e funcionamento do atendimento telefônico, conforme instruções da ANEEL.

A central de teleatendimento - CTA deve certificar o processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.

6.5.1. Procedimento para as Distribuidoras

Para a gestão dos indicadores de IAB e INS são utilizados dados históricos de volume de chamadas computados no DAC da plataforma contratada.

Esses dados são extraídos através de relatórios históricos, onde a distribuidora faz a apuração e validação dos indicadores, conforme caminho abaixo:

-Efetuar o Login na ferramenta de relatórios:


<https://cpfl-qcxi.mutantcloud.com.br/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>

-Exportar relatório ANEXO II conforme parâmetros estabelecidos:

\\pfl-cps-file\DCC\RCCP\03 - Performance de Atendimento\Gestão do Atendimento\01 - Call Center\01 - Indicadores de Atendimento.

- Colar relatório nas Bases de Anexo II, disponível no diretório para aferição dos indicadores por período e consolidado mês.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
352	Tático	41.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	7 de 13

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

Esses indicadores também são acompanhados em tempo real, através de dashboards de acompanhamento, que são carregados automaticamente.

Para o processo de gestão do atendimento são disponibilizados diversos relatórios da plataforma de telefonia.

Para a gestão do call center e demais canais de atendimentos são utilizados relatórios integrados ao CRM/CCS, onde são registrados os atendimentos realizados aos consumidores.

6.5.2. Extração de dados – Chamadas Ocupadas

Definição de LO de acordo com operadora Vivo: LO (Linha Ocupada = Ocupada + Outros Bloqueios) a ligação entra no 0800s e ou DDR e todos os canais disponíveis estão ocupados, assim devolvendo para o número de A o tom de ocupado.

Uma Chamada Ocupada não é registrada DAC, sendo assim é necessário extrair o dado com a ferramenta da operadora no caso da Vivo Ferramenta: Portal Rede Inteligente (<https://gestaocontactcenter.vivo.com.br/auth/login>)

Para acessar o sistema (figura 1), é necessário utilizar o login e senha informados pelo nosso departamento de Boas Vindas da vivo.

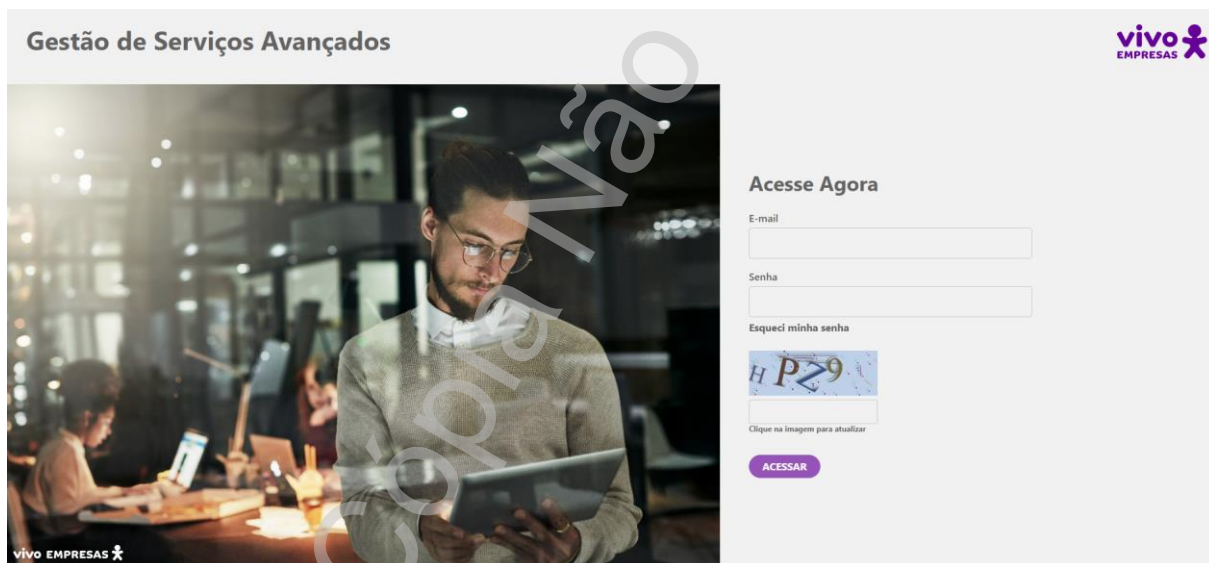

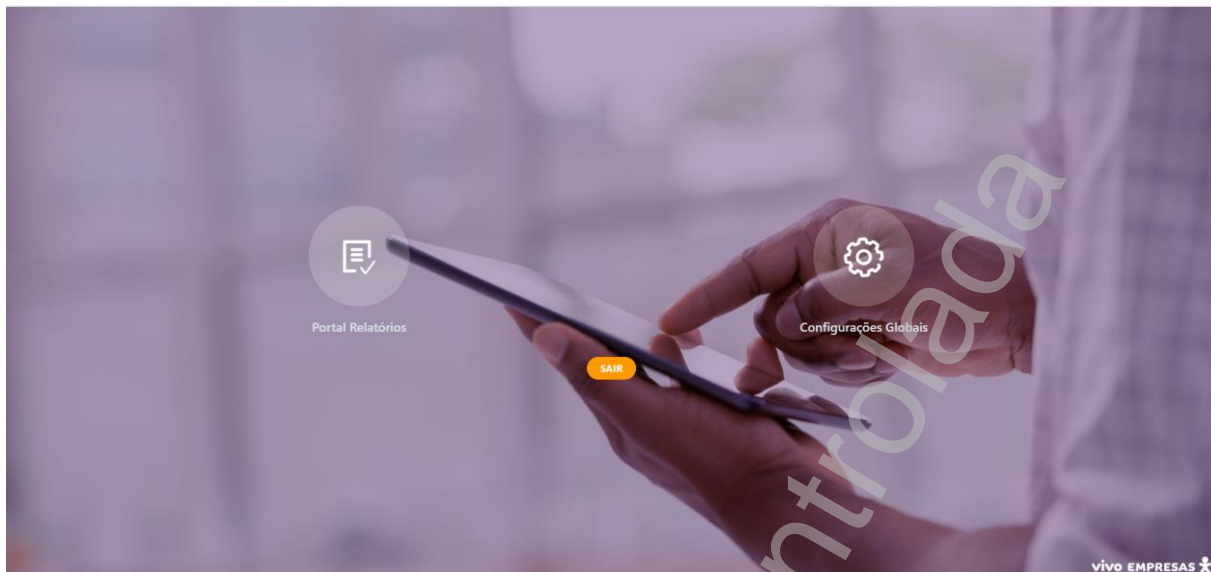


Figura 1: página inicial (acesso)

N.Documento: 352	Categoria: Tático	Versão: 41.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 8 de 13
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

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



Seleção de relatórios: O sistema apresenta as diferentes consultas habilitadas para o usuário, selecionar o relatório desejado (figura 2) para obter as consultas.

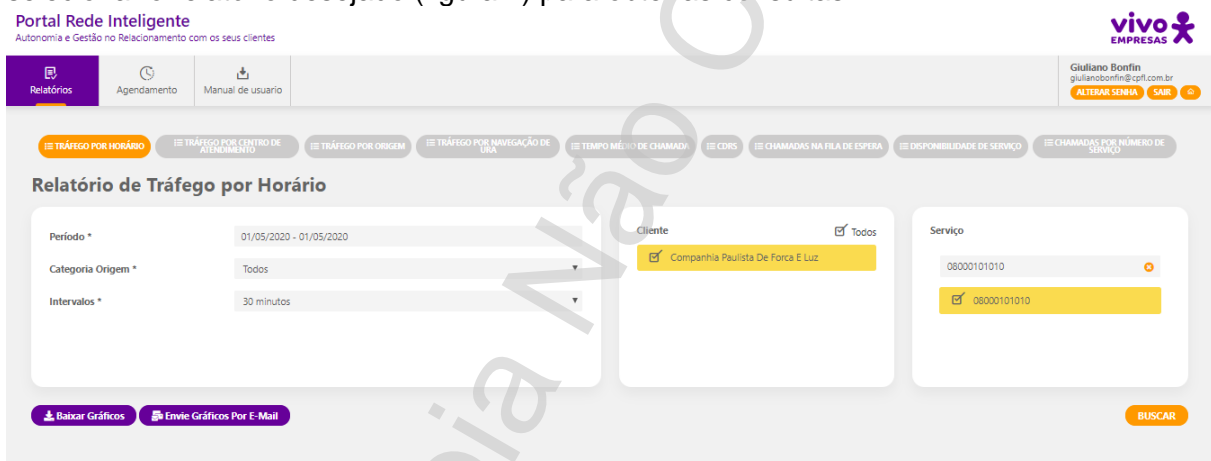


Figura 2: Menu superior (relatórios disponíveis)

Relatório Tráfego por Horário: nesse item você terá a opção de visualizar as informações das chamadas ocupadas + outros bloqueios e gráficos para consultas, com o detalhamento das quantidades e status de chamadas.

N.Documento: 352	Categoria: Tático	Versão: 41.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 9 de 13
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

Resultado por intervalo

Data	Hora	Total	Bloqueio por Agenda	Bloqueio por Simultâneas	Outros Bloqueios	OK	NR	Ocupado	Número Inexistente	Falha de Conexão	Abandono	Outros	Chamadas simultâneas	Duração (min)
1/5/2020	00:00	21	0	0	0	19	2	0	0	0	0	0	7	118.4
1/5/2020	00:30	13	0	0	0	12	0	0	0	0	1	0	2	98.6
1/5/2020	01:00	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	3	30.43
1/5/2020	01:30	9	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	1	68.2
1/5/2020	02:00	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	1	26.85
1/5/2020	02:30	7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	2	30.42
1/5/2020	03:00	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	52.22
1/5/2020	03:30	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	2	38.38
1/5/2020	04:00	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	13.68
1/5/2020	04:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
1/5/2020	05:00	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	11.32
1/5/2020	05:30	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	1	10.92
1/5/2020	06:00	22	0	0	0	20	0	0	0	0	2	0	4	89.35
1/5/2020	06:30	34	0	0	0	34	0	0	0	0	0	0	5	162.52
1/5/2020	07:00	79	0	0	0	79	0	0	0	0	0	0	12	345.1
1/5/2020	07:30	136	0	0	0	133	0	0	0	0	3	0	18	696.32

Resultado Exportação:

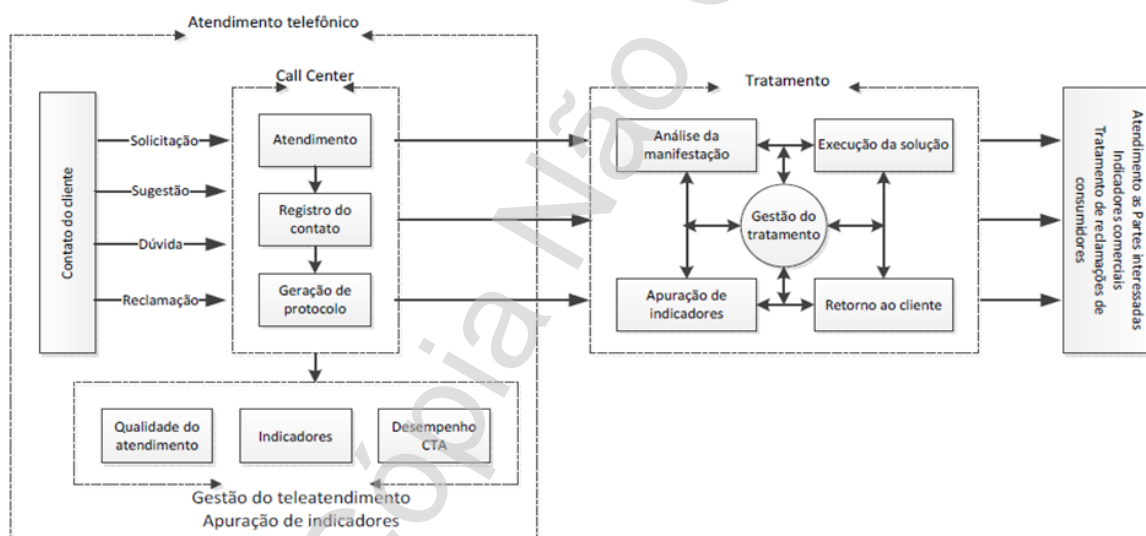
DIA	HORA	TOTAL	OK	NR	LO	FA0	FA2	FA3	CO2	OU3	OU7	DURAÇÃO (Min)
05/05/2020	00:00	237	237	0	0	0	0	0	0	0	0	764.53
05/05/2020	00:30	213	213	0	0	0	0	0	0	0	0	932.42
05/05/2020	01:00	129	128	1	0	0	0	0	0	0	0	679.93
05/05/2020	01:30	111	111	0	0	0	0	0	0	0	0	693.18
05/05/2020	02:00	80	80	0	0	0	0	0	0	0	0	373.98
05/05/2020	02:30	81	81	0	0	0	0	0	0	0	0	414.15
05/05/2020	03:00	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	51.40
05/05/2020	03:30	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	68.47
05/05/2020	04:00	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0	174.73
05/05/2020	04:30	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	110.38
05/05/2020	05:00	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	57.18
05/05/2020	05:30	29	29	0	0	0	0	0	0	0	0	164.45
05/05/2020	06:00	48	48	0	0	0	0	0	0	0	0	195.80
05/05/2020	06:30	31	31	0	0	0	0	0	0	0	0	159.35
05/05/2020	07:00	79	79	0	0	0	0	0	0	0	0	347.22
05/05/2020	07:30	84	84	0	0	0	0	0	0	0	0	312.57
05/05/2020	08:00	116	116	0	0	0	0	0	0	0	0	397.52
05/05/2020	08:30	130	130	0	0	0	0	0	0	0	0	539.08
05/05/2020	09:00	121	121	0	0	0	0	0	0	0	0	616.90
05/05/2020	09:30	94	94	0	146	0	0	0	0	0	0	560.55
05/05/2020	10:00	138	138	0	0	0	0	0	0	0	0	568.53
05/05/2020	10:30	106	106	0	0	0	0	0	0	0	0	430.40
05/05/2020	11:00	153	153	0	0	0	0	0	0	0	0	593.73

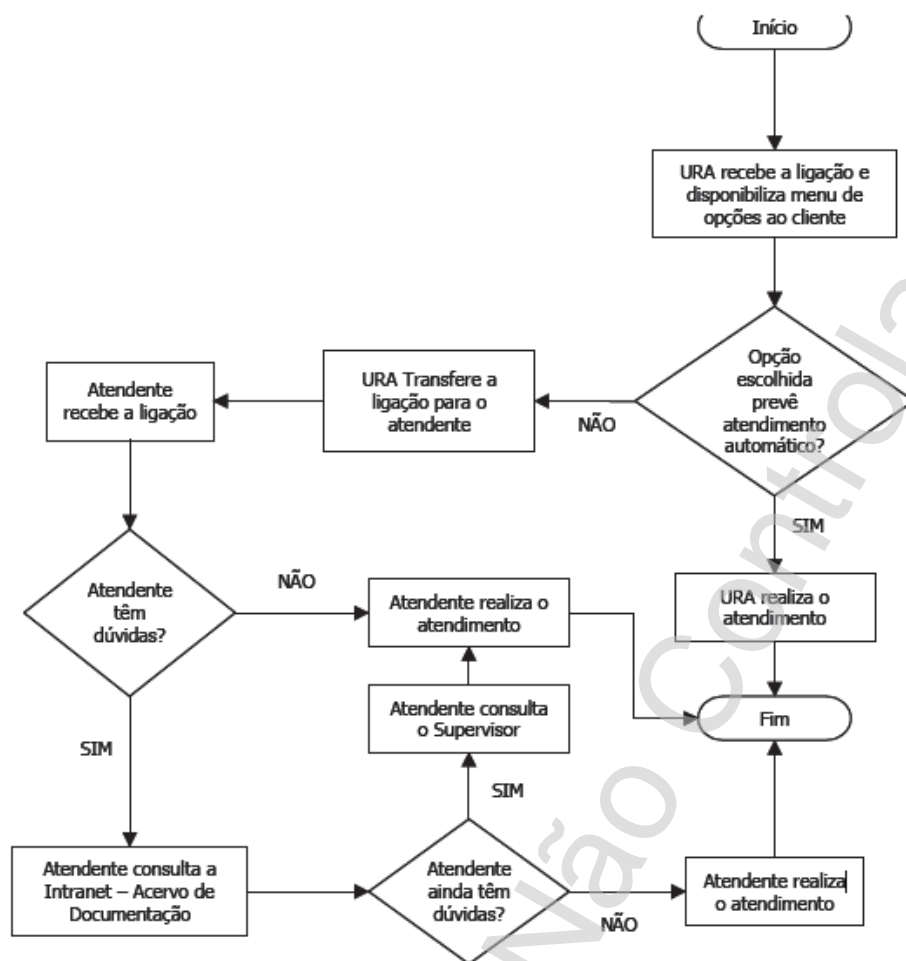
7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Reclamações, Informações e serviços	Sistema CRM/CCS	Restrição de Acesso	Por data Por cliente	60 meses	Descarte
Dados que compõem o indicador INS	Servidor CPFL	Restrição de Acesso	Por data	60 meses	Descarte
Dados que compõem o indicador IAB	Servidor CPFL	Restrição de Acesso	Por data	60 meses	Descarte
Dados que compõem o indicador ICO	Servidor CPFL	Restrição de Acesso	Por data	60 meses	Descarte
Indicador INS – registro do envio dos dados para ANEEL	Servidor CPFL	Restrição de Acesso	Por mês	60 meses	Descarte
Indicador IAB – registro do envio dos dados para ANEEL	Servidor CPFL	Restrição de Acesso	Por mês	60 meses	Descarte
Indicador ICO – registro do envio dos dados para ANEEL	Servidor CPFL	Restrição de Acesso	Por mês	60 meses	Descarte

8. ANEXOS

Anexo I - Fluxogramas do Atendimento Telefônico





9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	Giuliano Aparecido Bonfin
CPFL Energia	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	Andre Benincasa
CPFL Energia	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	Maira Souza da Silva
CPFL Energia	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	Cassia Aparecida Barroso Cunha

9.2. Alterações

N.Documento: 352	Categoria: Tático	Versão: 41.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 12 de 13
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
--	--	Este Procedimento exclui e incorpora o GED 2476 "Norma Básica de Atendimento Telefônico", Versão 1.21, de 31/07/2015
1.34	28/03/2013	Revisão periódica do documento
1.35	30/11/2015	Revisão do documento devido aos ajustes da estrutura da RCCP. Inserção do detalhamento do processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico. Inclusão da RGE Sul ao procedimento.
1.36	04/12/2017	Ampliação no escopo do quadro do item 5.8 – Controle de Registros. Inclusão do indicador IDEIA no item 5.5, alínea d)
1.37	27/03/2018	Revisão do documento devido aos ajustes da plataforma de telefonia e unificação RGE Sul. Inserção do detalhamento do processo de coleta e apuração dos indicadores de atendimento telefônico. Retirada informação SMS Center sobre possibilidade de cadastramento do consumidor via celular (opt-in). Adequado de acordo com norma 0.
1.38	17/04/2019	Corrigidos itens de identificação do controle de registros e caminho correto para localização do Anexo II na rede.
1.39	02/08/2019	Atualização dos nomes das áreas
1.40	01/07/2020	Revisão periódica do documento com inclusão do canal WhatsApp no item 6.1.4 Atendimento Digital Formatado de acordo com a padronização da norma 0.
1.41	07/07/2021	Endereço extração relatório Anexo II Incluído Canais de Atendimento Totem de Atendimento Virtual e Vídeo Atendimento Atualização indicador IMA, nota 85 alterada para 86,5 Atualização Indicador DI – Deslocamento Indevido Retirada dos indicadores IRPA, ISGI não fazem mais parte do contrato Inclusão tabela de penalidades Alteração Figuras: Extração de dados – Chamadas Ocupadas