 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

Sumário

1. OBJETIVO	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3. DEFINIÇÕES	1
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	3
6. REGRAS BÁSICAS	4
7. CONTROLE DE REGISTROS	10
8. ANEXOS.....	10
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	15

1. OBJETIVO

Definir os procedimentos que envolvem o processo de coleta de informações, processamento, apuração dos indicadores da Qualidade do Atendimento Comercial e aferição por meio dos padrões indicados na Resolução Normativa nº 1000, de dezembro de 2021 / ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.

No **Anexo I** deste documento comercial estão demonstrados os serviços, reclamações e respectivos prazos limites para a conclusão dos atendimentos, bem como os artigos relacionados, conforme os padrões determinados na Resolução Normativa 1000/ANEEL.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

2.2. Área


Gerência de Atendimento Regulado e Digital, Diretoria de Tecnologia da Informação, Regulatório, Gerência de Obras e Manutenção, Gerências de Planejamento Sistema Elétrico, Gerência de Operações, Gerência de Serviços Comerciais, Diretoria Comercial, Gerência de Gestão de Ativos, Gerência de Engenharia, Gerência de Automação e Medição

3. DEFINIÇÕES

3.1. Atividade

É o número da solicitação de serviço ou reclamação associado ao número do protocolo, registrado no final do atendimento no sistema CRM/CCS. Pode gerar uma Nota Interna ou uma Nota de Serviço – NS Externa.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	1 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

3.2. CCS

Customer Care Service – sistema de gestão técnico-comercial.

3.3 CRM

Customer Relationship Management – gerenciamento do relacionamento com os consumidores.

3.4. Nota de Serviço (Nota Externa) – NS

Formulário eletrônico numerado e gerado pelo atendimento indicando o local do serviço a ser executado por uma equipe de serviços externos, registrando informações do serviço, seus horários de início e término dentro do ambiente do sistema LOGOS/WEBLOGOS, CWS ou CWSi (CPFL Workforce System), OFS (Oracle)

3.5. Nota Interna

Formulário eletrônico numerado e gerado para que a solicitação de serviço, registrado pelos canais de atendimento no sistema CCS, seja tratada internamente pelas áreas envolvidas para análise e solução do pedido.

3.6. Ordem de Serviço – OS

Ordens para execução de serviços em campo, associadas às NS (externas) e gerenciada via sistema LOGOS.

3.7. Protocolo

É o número da solicitação de serviço ou reclamação fornecido ao consumidor no início do atendimento.

3.8. Sistema de Indicadores Comerciais


É um sistema de baixa plataforma no qual são armazenadas as informações oriundas dos sistemas LOGOS, CRM/CCS, SAP/ECC, WEB PID, BI PID que são processadas para obtenção dos indicadores e padrões do atendimento comercial;

3.9. Sistemas LOGOS, WEB LOGOS, CWS, CWSi e OFS (Oracle)

Sistemas de gestão e tratamento das NS's originadas por solicitações de clientes externos e internos da CPFL. As NS's são resgatadas pelas equipes de eletricitistas para serem executadas em campo. Após a execução, rejeição ou cancelamento dos serviços, todas as informações do evento, datas e horários de execução e datas de encerramento, são registrados nestes sistemas.

3.10. Sistema WEBPID

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	2 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

Sistema onde são registradas as solicitações referentes ao processo de ressarcimento de danos em equipamentos elétricos dos consumidores, permitindo a gestão de prazos de atendimento, a emissão automática e estruturada das cartas e a extração de relatórios gerenciais para demonstração do andamento de qualquer pedido de ressarcimento de danos.

3.11. Sistema SAP/ECC

É um sistema integrado de gestão empresarial (ERP) transacional, que faz a integração das informações e o gerenciamento integrado dos recursos da CPFL.

3.12. Sistema BI PID

Sistema onde são calculados os prazos das solicitações referentes ao processo de ressarcimento de danos em equipamentos elétricos dos consumidores, permitindo a gestão de prazos com base nos artigos 613, I 613 II 617,I, 617,II e 618 da Resolução 1000 da ANEEL.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução Normativa ANEEL nº 1000 de 07/12/2021
- ABNT NBR ISO 9001 (Sistemas de gestão da qualidade).
- Documento 14766 – Tratamento de Reclamações de Consumidores
- Documento 16763 – Política de Backup

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerências envolvidas no processo

São responsáveis pelo atendimento das solicitações de serviços e ou reclamações afetas às suas áreas, dentro dos prazos limites, bem como, por preencherem e encerrarem as NS, nos respectivos sistemas, para que estes possam registrar, contabilizar e armazenar os dados e informações necessárias.


5.1.1 Gerência de Atendimento Regulado e Digital

Mensalmente apurará e enviará ao regulatório que encaminhará para ANEEL, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração o extrato consolidado da apuração dos padrões dos indicadores comerciais de todas as unidades consumidoras, conforme na REN 1000/ANEEL.

A forma de apuração e quantificação do número de serviços realizados, prazo médio dos serviços realizados, quantidade de serviços realizados com descumprimento de prazos, prazo médio dos serviços executados com descumprimento do prazo, quantidade de serviços solicitados, quantidade de serviços ainda não realizados, quantidade de serviços suspensos, quantidade de serviços pendentes de atendimento e com descumprimento de prazo, atraso de serviços pendentes de atendimento e com descumprimento de prazo e montante pago em compensações, encontram-se detalhados no item 7.2 Processamento e Apuração dos Indicadores/Padrões.

5.1.2 Diretoria de Tecnologia da Informação

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	3 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

É responsável pelo suporte aos sistemas envolvidos no processo, bem como, pela implementação das demandas apontadas pelas Gerências envolvidas.

6. REGRAS BÁSICAS

Os detalhes das fases do processo estão relacionados nos itens que seguem.

O fluxo-macro do processo de Coleta de Dados e Apuração dos Padrões está ilustrado no **Anexo II** deste documento.

6.1 Coleta de informações

As informações para o Sistema Indicadores Comerciais são originadas no atendimento aos consumidores de BT, MT, AT e Poderes Públicos.

Os serviços e reclamações solicitados pelos consumidores são registrados por meio dos canais de atendimento, identificados por número de protocolo, e internalizados no sistema CRM/CCS para tratativa pelas áreas responsáveis.

6.1.1 Meios disponíveis para as solicitações

Consumidores BT: Solicitam serviços técnico-comerciais nos diversos canais de atendimento (Call Center, agências de atendimento, internet, etc).

Consumidores MT: Solicitam serviços técnico-comerciais nos diversos canais de atendimento (Call Center, contact Center, internet).

Os consumidores com demanda acima de 500 kW são atendidos também pelos Consultores de Negócios.

Consumidores Poderes Públicos: Os clientes Poderes Públicos solicitam serviços comerciais nos diversos canais de atendimento (Contact Center, internet e também pelos Consultores de Negócios).


6.1.2 Registro, processamento e internalização das solicitações pelos sistemas comerciais

No início de cada atendimento é fornecido ao consumidor o número do Protocolo, que é o identificador de comunicação cliente-empresa e, ao término de cada atendimento é gerado o número da respectiva **Atividade**, que é associado ao número do protocolo.

Para as **Atividades** que geram **Notas de Serviços (NS) Externas**, as áreas provedoras utilizam o **sistema LOGOS, CWS, CWSi, WEBLOGOS, OFS (Oracle)** para recuperação, programação, despacho e execução do serviço em campo. Por **interface** entre o **CCS, LOGOS e OFS (Oracle)** a NS é transformada em **NS de campo**, que são atualizadas com os diversos eventos e informações até o encerramento do serviço através dos sistemas Logos, Logos Web, CWS, CWSi e OFC (Oracle).

Para as **Atividades do CCS** que geram **Notas Internas**, as áreas provedoras utilizam o sistema CCS ou/o **sistema SAP ECC**, onde são tratados e atualizados os diversos eventos e informações até o seu encerramento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	4 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

Para as Notas de Ressarcimento de **Danos Elétricos** (PID – Pedido de Indenização de Danos Elétricos), os pedidos são registrados no sistema CCS e tratados no **sistema WEB PID**.

Para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento comercial, diariamente são processadas todos os serviços e reclamações tratadas e encerradas nos sistemas CCS, LOGOS, OFC (Oracle) e através de interface, são enviadas para o Sistema de Indicadores Comerciais que armazena os dados para processamento.

Para apuração dos indicadores relativos a pedidos de ressarcimento de dano elétrico, os dados são extraídos mensalmente do sistema BI PID.

6.2 Processamento e Apuração dos Indicadores/Padrões

Os indicadores e padrões são processados e apurados parcialmente e diariamente no CCS para efetuar o cálculo e crédito ao consumidor, em sua fatura de energia elétrica, em até dois meses após o mês de encerramento da solicitação.

Para os indicadores que a apuração não está sistematizada no CCS, é realizada estratificação e apuração através do fluxo das ferramentas Modeler e HANA de acordo com regras construídas pelo grupo de trabalho .

A consolidação dos padrões da qualidade do atendimento comercial é direcionada ao Órgão Regulador (ANEEL) conforme obrigação regulatória INDGER, enviada através do sistema Conect ANEEL contendo:


- número de serviços realizados no período de apuração;
- prazo médio do serviço;
- número de serviços realizados acima dos prazos regulamentares;
- valores das compensações creditadas ao consumidor ou aos demais usuários, ainda que não tenham sido efetivamente faturados ou que tenha sido necessária a utilização de vários ciclos de faturamento, conforme Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica;
- quantidade de solicitações de serviços recebidos no período de apuração;
- quantidade de serviços ainda não realizados;
- quantidade de serviços ainda não realizados, com suspensão do prazo de execução;
- quantidade de serviços ainda não realizados com descumprimento do prazo; e
- prazo médio dos serviços ainda não realizados com descumprimento do prazo.

Importante ressaltar que o report desse indicador é realizado através do INDGER 2.0, conforme manual de envio de dados dos Indicadores Gerenciais da Distribuição (INDGER2) considerando o mês subsequente. –

Critérios e fórmulas utilizadas para a apuração e cálculos dos dados:

I - Número de serviços realizados no período de apuração

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	5 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

Quantidade total de serviços realizados no mês/ano de referência, contemplando todos os serviços que foram concluídos, independentemente do início da contagem ou da data de solicitação expressa ou tácita do consumidor e demais usuários.

II – Prazo médio do serviço

Prazo médio de conclusão do total de serviços concluídos no mês/ano de referência (em dias).

III – Número de serviços realizados acima dos prazos regulamentares;

Quantidade de serviços concluídos no mês/ano de referência e para os quais foram descumpridos os prazos regulados

IV – Valores das compensações creditadas ao consumidor ou aos demais usuários, ainda que não tenham sido efetivamente faturados ou que tenha sido necessária a utilização de vários ciclos de faturamento, conforme Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica;

Valor total em R\$, pago em compensações, no mês/ano de referência, pelo descumprimento de prazos no atendimento ao serviço

No caso de não cumprimento dos prazos do Anexo IV, a distribuidora deve creditar ao consumidor e demais usuários a seguinte compensação:

$$Compensação = k_1 + k_2 \times VRC \times \log \frac{P_V}{P_R}$$

em que:

P_v = Prazo verificado;


P_R = Prazo regulatório;

VRC = valor monetário base para o cálculo da compensação, da fatura em que for realizado o crédito, que corresponde ao Encargo de Conexão Parcela B – ECCD(PB), para unidades consumidoras pertencentes ao subgrupo A1; ou ao Encargo de Uso do Sistema de Distribuição correspondente à parcela TUSD Fio B – EUSDB, para as unidades consumidoras pertencentes aos demais subgrupos;

k₁ = coeficiente de majoração da parte fixa da compensação: 50% do custo administrativo de inspeção homologado pela ANEEL, conforme o tipo de conexão;

k₂ = coeficiente de majoração da parte variável da compensação, com os seguintes valores:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	6 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

- Grupo B: 15 para prazos do Tipo 1; 20 para prazos do Tipo 2; e 30 para prazos do Tipo 3, conforme Anexo IV;

- Grupo A: 10 para prazos do Tipo 1; 15 para prazos do Tipo 2; e 25 para prazos do Tipo 3, conforme Anexo IV;

§ 1º A compensação ao consumidor e demais usuários devem ser realizada por meio de crédito na fatura em até 2 ciclos de faturamento subsequentes ao mês em que se concluir a contagem do prazo violado.

§ 2º Caso ocorra a violação de mais de um prazo no mês ou em caso de violação do mesmo prazo mais de uma vez, deve ser considerada a soma das compensações calculadas para cada violação individual no mês de apuração.

§ 3º Caso o prazo seja contado em dias úteis:

I - Considera-se que ocorreu violação se o serviço for executado em dia não útil imediatamente subsequente ao término do prazo; e

II - A contabilização do prazo verificado do atendimento comercial "Pv" deve ser realizada pela soma das seguintes parcelas:

a) prazo regulatório; e

b) dias corridos a partir do dia imediatamente subsequente ao do vencimento do prazo até o dia da efetiva execução do atendimento.

V – Quantidade de solicitações de serviços recebidos no período de apuração

Quantidade total de serviços recebidos no mês/ano de referência.

VI – Quantidade de serviços ainda não realizados;

Quantidade total de serviços ainda não realizados, pendentes de atendimento.

VI – Quantidade de serviços ainda não realizados, com suspensão do prazo de execução;

Quantidade total de serviços ainda não realizados e com prazo de execução suspensos.


VII – Quantidade de serviços ainda não realizados com descumprimento do prazo

Quantidade de serviços pendentes de atendimento e em que já ocorreu descumprimento do prazo regulado para atendimento.

VIII – Prazo médio dos serviços ainda não realizados com descumprimento do prazo

Atraso médio (em dias) dos serviços pendentes de atendimento e que já ocorreu descumprimento do prazo regulado para atendimento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	7 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

O report para ANEEL é realizado através do INDGER 2.0 conforme modelo abaixo.

Ordem	Código do Campo	Nome do Campo	Descrição do Campo	Tipo	Chave primária
1	SERV_001	CNPJ da Distribuidora	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) da distribuidora. Deve ser preenchido em formato numérico, sem os caracteres "/" e "-".	Numérico inteiro	Sim
2	SERV_002	Código IBGE do Município	Código IBGE do Município, que deve ser preenchido considerando os Códigos de Municípios do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (https://www.ibge.gov.br/explica/codigos-dos-municipios.php).	Texto (máximo 7 caracteres)	Sim
3	SERV_003	Mês	Mês de referência da informação, no formato MM. Mês civil sobre o qual deve se prestar as informações relativas aos indicadores.	Numérico inteiro	Sim
4	SERV_004	Ano	Ano de referência da informação, no formato AAAA. Ano civil sobre o qual deve se prestar as informações relativas aos indicadores.	Numérico inteiro	Sim
5	SERV_005	Tipo de serviço	Código numérico para o tipo de serviço, conforme TABELA 2.1 – Tabela Auxiliar dos Códigos de Serviços. Deve ser inserido o "Código" correspondente ao serviço para os quais os dados estão sendo fornecidos	Numérico inteiro	Sim
6	SERV_006	Qtd de serviços realizados	Quantidade total de serviços realizados no mês/ano de referência, contemplando todos os serviços que foram concluídos, independentemente do início da contagem ou da data de solicitação expressa ou tácita do consumidor e demais usuários.	Numérico inteiro	Não
7	SERV_007	Prazo médio dos serviços realizados	Prazo médio de conclusão do total de serviços concluídos no mês/ano de referência (em dias)	Numérico decimal (com vírgula para as casas decimais)	Não
8	SERV_008	Qtd serviços realizados com descumprimento do prazo	Quantidade de serviços concluídos no mês/ano de referência e para os quais foram descumpridos os prazos regulados	Numérico inteiro	Não
9	SERV_009	Prazo médio dos serviços executados com descumprimento do prazo	Prazo médio de realização dos serviços concluídos no mês/ano de referência e para os que ocorreu o descumprimento dos prazos regulados (em dias)	Numérico decimal (com vírgula para as casas decimais)	Não
10	SERV_010	Qtd de serviços solicitados	Quantidade total de serviços recebidos no mês/ano de referência	Numérico inteiro	Não
11	SERV_011	Qtd de serviços ainda não realizados	Quantidade total de serviços ainda não realizados, pendentes de atendimento	Numérico inteiro	Não
12	SERV_012	Qtd de serviços suspensos	Quantidade total de serviços ainda não realizados e com prazo de execução suspensos.	Numérico inteiro	Não
13	SERV_013	Qtd de serv pendentes de atend e com descumprimento do prazo	Quantidade de serviços pendentes de atendimento e em que já ocorreu descumprimento do prazo regulado para atendimento	Numérico inteiro	Não
14	SERV_014	Atraso serv pendentes de atend e com descumprimento do prazo	Atraso médio (em dias) dos serviços pendentes de atendimento e que já ocorreu descumprimento do prazo regulado para atendimento	Numérico decimal (com vírgula para as casas decimais)	Não
15	SERV_015	Montante pago em compensações	Valor total em R\$, pago em compensações, no mês/ano de referência, pelo descumprimento de prazos no atendimento ao serviço	Numérico decimal (com vírgula para as casas decimais)	Não

6.3 Identificação dos clientes (internos e externos) do processo

6.3.1 Clientes Externos


I - ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

Resolução nº 1000, de 07/12/2021 Estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica.

II – Agências estaduais de regulação dos serviços públicos de energia elétrica

- ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo
- AGERGS - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande Sul

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	8 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

Fiscalizam os serviços prestados pelas distribuidoras, com base nas legislações que regulam o setor elétrico.

6.3.2 Clientes Internos

- Diretoria Comercial
- Diretoria de Operações da Distribuição
- Diretoria de Engenharia
- Diretoria da Tecnologia de Informação
- Gerências de Serviços de Distribuição
- Gerencia de Normas e Padrões
- Gerências de Serviços Comerciais
- Presidências
- Diretoria de Assuntos Regulatórios

6.3.3 Comunicação com o Cliente

6.3.3.1. Cliente Externo

A comunicação é feita através de ofícios para os clientes de Poder Público, cartas ou, e-mail para os demais clientes, e envio eletrônico dos indicadores apurados para a ANEEL.

6.3.3.2. Cliente interno

O fornecimento do produto ao cliente interno é feito através de consultas “on-line” da base de dados do sistema Indicadores Comerciais e sistema WebPid.

6.4 Fornecimento de Serviço

6.4.1 Controle do Fornecimento do Serviço

Toda e qualquer solicitação de serviço é efetuada pelo consumidor nos diversos canais de atendimento: CPFL Atende, Agências de Atendimento e Consultores de Negócios e Internet. No início do atendimento é gerado no sistema comercial nº de protocolo, que será utilizado pelo consumidor nas consultas de informações futuras.


Diariamente é realizado um “upload” das OS e NS externas encerradas, nos sistemas LOGOS e CRM/CCS para o Sistema de Indicadores Comerciais.

Diariamente é processado o Sistema de Indicadores Comerciais, utilizando as informações das notas internas e externas, resultando na atualização do banco de dados, o qual é disponibilizado para consulta on-line.

6.4.2 Validação do Processo

Tratado de forma corporativa através do procedimento “Metodologia de Manutenção de Sistemas”. As alterações efetuadas nas versões de softwares, conforme previamente especificadas, antes de colocá-

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	9 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

las em operação, deverão ser validadas em conjunto com as áreas e provedores de solução de tecnologia envolvidos e Divisão de Sistemas. Novos Softwares são validados, antes de colocados em uso, seguindo o mesmo critério.

Nota: A apuração dos dados só será realizada após a validação da nova versão, mesmo que as datas preferenciais de fechamento não sejam atendidas.

6.4.3 Identificação e Rastreabilidade

O processo de apuração dos indicadores e padrões comerciais possui a sua identificação e rastreabilidade feitas através de relatórios específicos de consulta:

- Consulta ao banco de dados dos indicadores e padrões comerciais;
- Consulta ao banco de dados dos sistemas LOGOS / CCS/CRM /CWS/CWSi;
- Consulta ao banco de dados do sistema SAP/ECC;
- Consulta ao banco de dados do sistema WEB PID e BI PID;
- Consulta ao banco de dados do sistema Duto ANEEL e Indicadores da Distribuição – ANEE
- Fluxo em estruturação nas ferramentas Modeler e Hana

6.4.4 Preservação do Produto

Aplicação da política de Backup conforme GED 16763.

6.5 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento

São realizados constantemente pelo software. A confiabilidade é garantida pela validação do software.

6.6 Medição e Monitoramento do Produto

A medição e monitoramento do produto são garantidos através do monitoramento do processo.

6.7 Medição e Monitoramento do Processo


A medição e monitoramento do processo são feitos pela Gerência Atendimento Regulado e Digital e, por meio da consulta on-line e planilhas eletrônicas geradas pelo sistema ou ferramentas Modeler e Hana, que permitem a realização de análises de consistência.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Indicadores e padrões comerciais	Diretório na rede	Restrição de acesso (diretório na rede)	Cronológica (mês/ano)	Permanente	Backup

8. ANEXOS

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	10 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial


ANEXO I – Relatório da Qualidade do Atendimento Comercial

ANEXO II – Fluxo macro do processo

ANEXO I - RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL


Tipo	Código	REN 1000/2021	Prazo regulado	Descrição
1	1	art. 6º	5 dias úteis	Alterar cadastro, sem necessidade de visita técnica
1	2	art. 6º	10 dias úteis	Alterar cadastro, com necessidade de visita técnica
3	3	art. 49, § 4º	10 dias úteis	Instalar padrão de entrada gratuito
2	4	art. 51, I	30 dias	Informar o resultado de análise de projeto
2	5	art. 51, II	10 dias úteis	Informar o resultado da reanálise de projeto quando não informado os motivos de reprovação na análise anterior
1	6	art. 56	30 dias	Elaborar e fornecer gratuitamente ao consumidor e demais usuários o orçamento estimado para conexão ao sistema de distribuição
3	7	art. 64, I	15 dias	Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição de unidades consumidoras em tensão menor que 69kV, quando não houver necessidade obras e não houver geração distribuída
3	8	art. 64, I	15 dias	Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição de unidades consumidoras em tensão menor que 69kV, quando não houver necessidade obras e houver geração distribuída
3	9	art. 64, II	30 dias	Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição de unidades consumidoras em tensão menor que 69kV, quando não houver necessidade obras e houver geração distribuída
3	10	art. 64, II	30 dias	Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição de unidades consumidoras em tensão menor que 69kV, quando não houver necessidade de obras e houver geração distribuída
3	11	art. 64, III	45 dias	Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para demais conexões ao sistema de distribuição de unidades consumidoras, quando não houver geração distribuída.
3	12	art. 64, III	45 dias	Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para demais conexões ao sistema de distribuição de unidades consumidoras, quando houver geração distribuída.
1	13	art. 78	10 dias úteis	Disponibilizar os estudos que fundamentaram a alternativa escolhida no orçamento estimado ou no orçamento prévio.
3	14	art. 84	5 dias úteis	Entregar os contratos e, caso aplicável, o documento ou meio de pagamento, ao consumidor e demais usuários, após a aprovação do orçamento de conexão.
2	15	art. 86, §2º, I	10 dias úteis	Disponibilizar, em caso de execução da obra pelo consumidor, projeto elaborado na etapa de orçamento, normas, padrões técnicos, especificações de materiais e equipamentos.
3	16	art. 88, I	60 dias	Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área urbana, quando não houver geração distribuída
3	17	art. 88, I	60 dias	Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área rural, quando não houver geração distribuída.
3	18	art. 88, I	60 dias	Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área urbana, quando houver geração distribuída.
3	19	art. 88, I	60 dias	Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área rural, quando houver geração distribuída
3	20	art. 88, II	120 dias	Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área urbana, quando não houver geração distribuída
3	21	art. 88, II	120 dias	Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área rural, quando não houver geração distribuída
3	22	art. 88, II	120 dias	Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área urbana, quando houver geração distribuída
3	23	art. 88, II	120 dias	Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área rural, quando houver geração distribuída
3	24	art. 88, III	365 dias	Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área urbana, quando não houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	11 de 16

 CPFL ENERGIA Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial


3	25	art. 88, III	365 dias	Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área rural, quando não houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II
3	26	art. 88, III	365 dias	Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área urbana, quando houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II
3	27	art. 88, III	365 dias	Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área rural, quando houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II
3	28	art. 88, §1º	cronograma	Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área urbana, quando não houver geração distribuída.
3	29	art. 88, §1º	cronograma	Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área rural, quando não houver geração distribuída.
3	30	art. 88, §1º	cronograma	Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área urbana, quando houver geração distribuída.
3	31	art. 88, §1º	cronograma	Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área rural, quando houver geração distribuída.
3	32	art. 90	45 dias	Realização dos procedimentos necessários para a conexão, desde a solicitação até o início do fornecimento, nos casos enquadrados na Lei nº 14.195, de 26 de agosto de 2021.
3	33	art. 91, I	5 dias úteis	Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando não houver geração distribuída, para conexão em tensão menor que 2,3 kV.
3	34	art. 91, I	5 dias úteis	Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando houver geração distribuída, para conexão em tensão menor que 2,3 kV.
3	35	art. 91, II	10 dias úteis	Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando não houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV.
3	36	art. 91, II	10 dias úteis	Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV.
3	37	art. 91, III	15 dias úteis	Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando não houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 69 kV.
3	38	art. 91, III	15 dias úteis	Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 69 kV.
2	39	art. 94	3 dias úteis	Disponibilizar relatório de vistoria em caso de reprovação, com os motivos e as providências corretivas necessárias.
3	40	art. 96, §1º	cronograma	Disponibilizar o cronograma das etapas de projeto, montagem e comissionamento do sistema de medição, caso haja conexão de outra distribuidora ou de unidade consumidora livre ou especial.
3	41	art. 97, II	10 dias úteis	Avaliar projeto de medição e comunicar ao usuário a sua aprovação ou a reprovação e as correções necessárias, em casos de central geradora, importador e exportador de energia.
3	42	art. 97, IV	10 dias úteis	Avaliar relatório de comissionamento e comunicar ao usuário a sua aprovação ou reprovação e as correções necessárias, em casos de central geradora, importador e exportador de energia.
2	43	art. 112, caput	30 dias	Informar ao consumidor e demais usuários o resultado do comissionamento das obras executadas, indicando as eventuais ressalvas e, caso haja reprovação, os motivos e as providências corretivas necessárias.
2	44	art. 112, §1º	10 dias úteis	Informar ao consumidor e demais usuários o resultado do comissionamento, se ficar caracterizado que a distribuidora não informou previamente os motivos de reprovação em comissionamento anterior
1	45	art. 136	30 dias	Informar as condições para a revisão da demanda contratada em projetos de eficiência energética.
3	46	art. 138, §4º	3 dias úteis	Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área urbana, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e existir débito anterior da unidade consumidora.
3	47	art. 138, §4º	3 dias úteis	Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área urbana, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e o débito anterior da unidade consumidora estiver quitado ou parcelado.
3	48	art. 138, §4º	5 dias úteis	Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área rural, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e existir débito anterior da unidade consumidora.
3	49	art. 138, §4º	5 dias úteis	Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área rural, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e o débito anterior da unidade consumidora estiver quitado ou parcelado.
3	50	art. 203	5 dias úteis	Analisar e informar ao consumidor o resultado de solicitação de classificação tarifária, caso não haja necessidade de visita técnica.
3	51	art. 203	10 dias úteis	Analisar e informar ao consumidor o resultado de solicitação de classificação tarifária, caso haja necessidade de visita técnica.
1	52	art. 222, I	30 dias	Atender as solicitações de enquadramento na modalidade tarifária horária branca, no caso de unidade consumidora atendida.
1	53	art. 223	30 dias	Providenciar retorno à modalidade tarifária convencional, a qualquer tempo, em caso de solicitação pelo consumidor que aderiu à modalidade tarifária branca.
1	54	art. 243, § 1º	15 dias	Providenciar o reparo do meio utilizado para o acompanhamento da leitura, internamente na unidade consumidora, de medição instalada externamente.
2	55	art. 250	30 dias	Inspecionar o sistema de medição, a partir da solicitação, e adotar as providências do art. 252.
3	56	art. 252, II	30 dias	Substituir os equipamentos do sistema de medição de sua responsabilidade que apresentem defeito por desempenho inadequado, informando ao solicitante, por meio auditável, as informações das leituras do medidor retirado e do instalado.
1	57	art. 257, §4º	5 dias úteis	Fornecer cópia do processo individualizado do defeito na medição mediante solicitação.
2	58	art. 296	5 dias úteis	Analisar solicitação de reconhecimento da sazonalidade e informar a decisão ao consumidor, caso não haja necessidade de visita técnica.
2	59	art. 296	10 dias úteis	Analisar solicitação de reconhecimento da sazonalidade e informar a decisão ao consumidor, quando houver necessidade de visita técnica à unidade consumidora.
2	60	art. 325, §3º	15 dias	Solucionar reclamação de compensação de faturamento, em razão de diferença a cobrar ou a devolver em situações de defeito na medição, procedimento irregulares ou atualização de iluminação pública, e comunicar ao consumidor.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	12 de 16

 CPFL ENERGIA Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial


3	61	art. 362, I	4 horas	Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de suspensão indevida.
3	62	art. 362, II	4 horas	Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação de urgência de instalações localizadas em área urbana.
3	63	art. 362, III	8 horas	Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação de urgência de instalações localizadas em área rural.
3	64	art. 362, IV	24 horas	Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação normal de instalações localizadas em área urbana.
3	65	art. 362, V	48 horas	Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação normal de instalações localizadas em área rural.
1	66	art. 393, § 3º	5 dias úteis	Disponibilizar cópia da gravação da chamada telefônica para o consumidor, podendo ser disponibilizada, a critério dos usuários, no espaço reservado da internet, por meio eletrônico, por correspondência ou no atendimento presencial.
2	67	art. 408, I	5 dias úteis	Solucionar as reclamações do consumidor e demais usuários, caso não seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora ou demais instalações, exceto as reclamações que possuam prazo próprio.
2	68	art. 408, II	10 dias úteis	Solucionar as reclamações do consumidor e demais usuários nas demais situações, exceto as reclamações que possuam prazo próprio.
2	69	art. 409	30 dias	Atender demais demandas do consumidor e usuários que não dispõem de prazos expressamente estabelecidos na regulação da ANEEL.
1	70	art. 418, p. único	3 dias úteis	Disponibilizar para o consumidor e demais usuários informações do histórico de suas demandas dos últimos 10 (dez) anos, mediante a solicitação.
2	71	art. 421, § 1º, II	10 dias úteis	Comunicação, pela Ouvidoria da distribuidora, das providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas, informando sobre a possibilidade de contatar a agência estadual ou a ANEEL.
2	72	art. 421, § 2º	prazo informado	Comunicação, pela Ouvidoria da distribuidora, das providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas, informando sobre a possibilidade de contatar a agência estadual ou a ANEEL, caso haja necessidade de prorrogação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva.
1	73	art. 435	30 dias	Disponibilizar os indicadores individuais e os limites, os valores das compensações, bem como as datas e os horários de início e fim das interrupções ocorridas nas instalações do consumidor ou de demais usuários.
2	74	art. 438, §1º, I	15 dias	Realizar inspeção técnica, efetuar medição instantânea da tensão, regularizar e comunicar o resultado ao consumidor, em caso de reclamações sobre a tensão de regime permanente.
2	75	art. 438, §1º, II	30 dias	Realizar medição da tensão pelo período de 168 horas e entregar laudo técnico do resultado ao consumidor, quando o problema não tenha sido regularizado anteriormente ou o consumidor solicite a medição.
1	76	art. 463, §8º	5 dias úteis	Fornecer cópia do processo de levantamento cadastral de iluminação pública, mediante solicitação do poder público municipal.
1	77	art. 464	30 dias	Disponibilizar ao poder público municipal as informações contidas em seu sistema de informação geográfica, relacionadas aos pontos de iluminação pública e às unidades consumidoras da classe iluminação pública da área geográfica do solicitante.
2	78	art. 477, §2º	30 dias	Encaminhar ao poder público municipal informações para a gestão tributária e a operacionalização da arrecadação da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública.
2	79	art. 525	30 dias	Disponibilizar avaliação sobre o dimensionamento do sistema do tipo MIGDI ou SIGFI em relação ao atendimento dos valores projetados, em caso de reclamação do consumidor sobre disponibilidade mensal insuficiente.
2	80	art. 525, p. único	60 dias	Adotar as medidas corretivas caso constatare que o sistema do tipo MIGDI ou SIGFI não garante os valores mínimos de disponibilidade mensal.
3	81	art. 527	10 dias úteis	Vistoriar a unidade consumidora em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI, contados do pedido de conexão ou do pedido de nova vistoria, ressalvados os casos de aprovação de projeto.
3	82	art. 528	10 dias úteis	Efetuar a conexão da unidade consumidora em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI, mediante a aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.
3	83	art. 533	120 horas	Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI em casos de suspensão do fornecimento, após a baixa do débito no seu sistema ou após comunicação do consumidor.
3	84	art. 534	72 horas	Reestabelecer o fornecimento de energia elétrica em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI em caso de suspensão indevida, sem custos para o consumidor.
2	85	art. 543, III	60 dias	Regularizar o nível de tensão em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI, após reclamação do consumidor, no caso de registro de valores inadequados de tensão.
1	86	art. 598, §4º	5 dias úteis	Fornecer cópia do processo de irregularidade apurada, mediante solicitação do consumidor.
1	87	art. 604	5 dias úteis	Fornecer cópia do processo individualizado de ressarcimento de danos elétricos, mediante solicitação do consumidor.
2	88	art. 613, I	1 dia útil	Verificar no local ou retirar o equipamento elétrico danificado para análise, caso o equipamento seja utilizado para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos.
2	89	art. 613, II	10 dias	Verificar no local ou retirar o equipamento elétrico danificado para análise, caso o equipamento não seja utilizado para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos.
2	90	art. 617, I	15 dias	Disponibilizar o resultado da análise ao consumidor, caso a solicitação de ressarcimento de danos tenha sido efetuada em até 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico.
2	91	art. 617, II	30 dias	Disponibilizar o resultado da análise ao consumidor, caso a solicitação de ressarcimento de danos tenha sido efetuada após 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico.
2	92	art. 618	20 dias	Efetuar o ressarcimento do dano elétrico em caso de deferimento, após o vencimento do prazo de análise ou após a disponibilização do resultado.
2	93	623, VI e 409	30 dias	Emitir segunda via de fatura mediante a solicitação do consumidor ou usuário.
2	94	623, VII e 409	30 dias	Emitir segunda via da declaração de quitação anual de débitos mediante a solicitação do consumidor ou usuário.
2	95	623, VIII e 409	30 dias	Disponibilizar os dados de medição armazenados em memória de massa mediante a solicitação do consumidor ou usuário.
2	96	623, IX e 409	30 dias	Efetuar desligamento programado mediante a solicitação do consumidor ou usuário.
2	97	623, X e 409	30 dias	Efetuar religação programada, mediante a solicitação do consumidor ou usuário.
2	98	623, XI e 409	30 dias	Fornecer pulsos de potência e sincronismo para unidade consumidora do grupo A, mediante a solicitação do consumidor ou usuário.
0	99	623, XIV, XV	cronograma	Deslocar ou remover poste ou rede, mediante a solicitação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	13 de 16

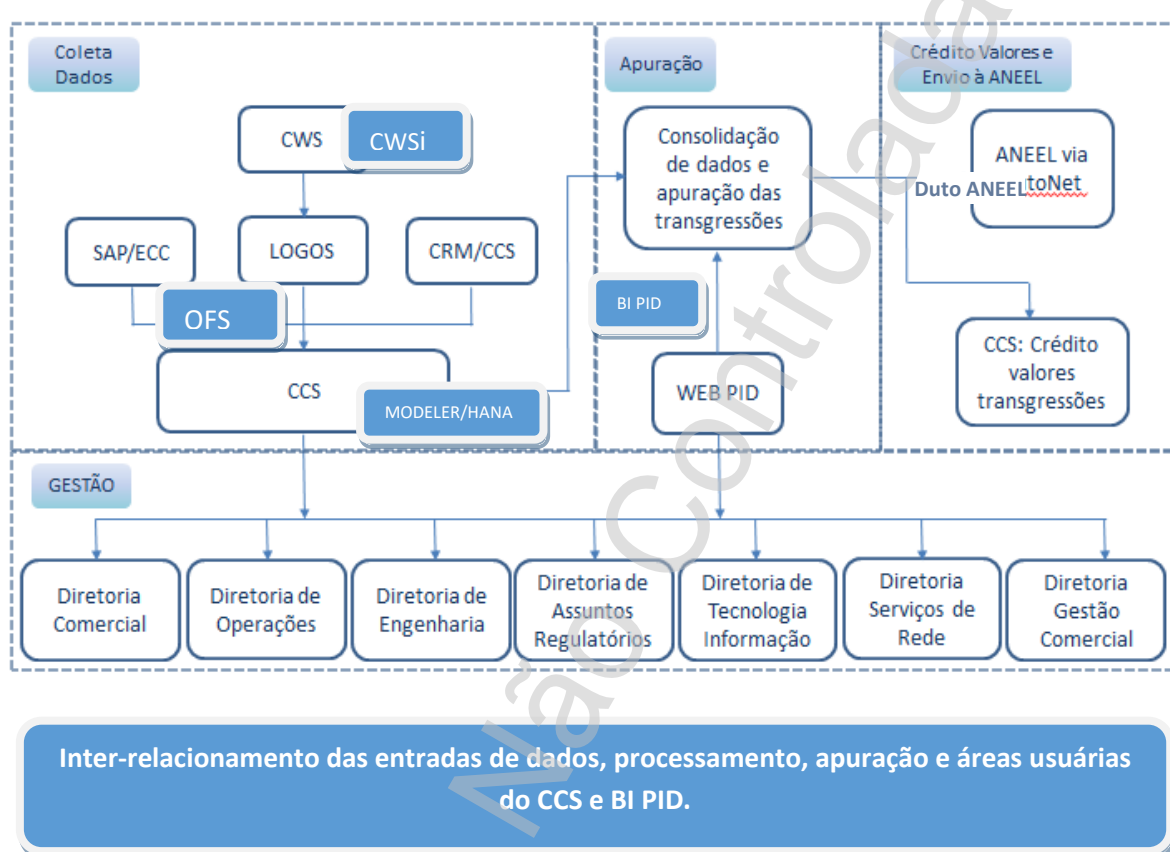
 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

Cópia Não Controlada

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	14 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

ANEXO II – Fluxo macro do processo
Até abril/2023 de acordo com as orientações do Ofício conjunto 0019/2022 ANEEL



9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES


9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Energia	Gerência de Ouvidoria – RCOU	Daniel Geromin
Energia	Gerência de Gestão Comercial – RCC	Paulo Victor Amorim
Energia	Gerência de Gestão Comercial – RCC	Gabriel Leite Franco

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.1	11/12/2013	Adequação geral do documento com vistas às menções do sistema OPEN, pois RGE adotará os mesmos procedimentos das demais distribuidoras em relação ao ambiente CRM_CCS.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	15 de 16

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
		Revisão do Anexo III da REN-414/2010.
1.2	10/03/2016	Atualizado as gerências envolvidas Incluso outros sistemas de indicadores comerciais (WEB PID e BI PID) e Sistema CWSi Atualizado Anexo I: relatório da qualidade do atendimento comercial Atualizado Anexo II: fluxo-macro do processo
1.3	24/01/2018	Excluído OPEN SGC Excluído art. 148 Alterado de Gerentes de relacionamento/negócios para Consultores de Negócios Alterado de DutoNet para Duto ANEEL
1.5	08/02/2019	Alterado de Gerência de Qualidade e Processos Comerciais para Gerência de Atendimento Regulado e Digital Atualização das áreas do âmbito de aplicação Atualização dos documentos de referência Incluído Indicadores da Distribuição – ANEEL no item 6.4.3 Adequação ao layout da Norma Zero
1.6	12/02/2021	Alterações referente a Resolução Normativa 1000
1.7	28/07/2022	Alteração referente ao processamento e apuração dos Indicadores/Padrões Formato de envio e apuração até Abril de 2023 de acordo com orientações do Ofício conjunto 0019/2022 da ANEEL Formato de envio e apuração a partir de Maio de 2023 Alterado a fórmula de compensação de acordo com a Resolução 1000
1.8	30/12/2022	Adequação do documento para atendimentos das práticas atuais de acordo com a REN 1000/ANEEL

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15426	Tático	10.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	16 de 16