	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria

## 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.....	6
8. ANEXOS .....	7
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES .....	8

## 1. OBJETIVO

Esse documento visa estabelecer os procedimentos a serem adotados para o ingresso e tratamento de reclamações, sugestões, denúncias e elogios, apresentadas junto à Ouvidoria das empresas do Grupo CPFL Energia.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresas

Este documento aplica-se às distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

### 2.2. Área

Todas as áreas da CPFL Energia incluídas no escopo deste documento.

## 3. DEFINIÇÕES

### 3.1. Atendente


Colaborador de empresa contratada, ou da própria empresa, responsável pelo recebimento das ligações telefônicas dos clientes e atendimento das mesmas.

### 3.2. Cliente (de energia elétrica)

Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar a concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento, de uso e de conexão ou de adesão, conforme cada caso.

### 3.3. Reclamações

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 1 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria

Insatisfação demonstrada pelos clientes, através de contato com a distribuidora, sobre a prestação do serviço realizado.

### 3.4. Sugestões

Proposta apresentada pelos clientes, através de contato com a distribuidora, para a mudança de procedimentos e/ou melhoria de processos.

### 3.5. Denúncias

Denúncias de clientes, através de contato com a distribuidora, sobre ligação clandestina (gato), desvio de energia, etc.

### 3.6. Elogios

Elogio de clientes, através de contato com a distribuidora, sobre o atendimento prestado por colaboradores da CPFL (eletricistas, atendentes, analistas, etc.).

### 3.7. Sistema de Ouvidoria

SAP CRM/CCS - Sistema eletrônico para gerenciamento das reclamações de clientes ingressadas na Ouvidoria.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021– Resolução Normativa que estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica.
- Resolução 470/2011, de 13/12/2011 – Resolução Normativa que estabelece as disposições relativas às Ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica.
- MÓDULOS PRODIST, notadamente o Módulo 9 - Procedimento de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – Ressarcimento de Danos Elétricos.


## 5. RESPONSABILIDADES

Compete à Ouvidoria, entre outras, as seguintes atribuições: receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações relativas à prestação do serviço que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, bem como aquelas em que o cliente manifesta discordância da tratativa realizada na análise de 1ª instância, e, quando for o caso, encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando sua apreciação.

Compete ainda à Ouvidoria:

- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes, em caráter objetivo e não protelatório, acerca dos prazos e do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Fornecer resposta conclusiva às manifestações com a máxima brevidade possível, observando o prazo regulamentar, a qual deve ser escrita, sempre que solicitado;

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 2 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria

- Caso haja necessidade de dilatação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, manter contato com o manifestante, dentro do prazo inicial de resposta, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta.
- Observar as normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres do consumidor, exercendo a função de representante dos direitos do consumidor junto à distribuidora e responder às manifestações registradas e encaminhadas à distribuidora pela ANEEL e Agências Estaduais Conveniadas.

As atividades de responsabilidade das outras áreas estão relacionadas no item 6.2, deste documento.

## 6. REGRAS BÁSICAS

A Ouvidoria é um canal de relacionamento para você registrar suas sugestões, denúncias, elogios e reclamações de clientes que não foram solucionadas pelos canais de atendimento da CPFL.

As manifestações serão respondidas de forma conclusiva, respeitando o prazo de 10 dias úteis a partir do registro, conforme estabelece o artigo 421, da Resolução nº 1000, de 07 de dezembro de 2021, da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. Caso haja necessidade de dilatação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o manifestante, dentro do prazo inicial de resposta, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta, conforme previsto no § 2º do Artigo 421º da Resolução nº 1000, de 07 de dezembro de 2021, da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica


O cliente pode registrar sua manifestação na Ouvidoria, sendo necessário informar o número do protocolo de atendimento registrado em um dos Canais de Atendimento.

### 6.1. Ingresso do pedido do cliente

- O atendimento ao cliente é realizado através do atendimento telefônico, por meio do qual informa sua reclamação, sugestão de melhoria, elogio ou denúncia;
- O atendente, ao receber a ligação, identifica o cliente no sistema, para poder atendê-lo;
- O atendente questiona ao cliente se já entrou em contato com a Canais de Atendimento da CPFL, e se possui um protocolo de atendimento;
- Caso o cliente não tenha entrado em contato com os Canais de Atendimento da CPFL, o atendente de Ouvidoria solicita que entre em contato com a Central de Atendimento;
- Caso o cliente já tenha entrado em contato com nos Canais de Atendimento da CPFL, A Ouvidoria registra a solicitação no sistema de Ouvidoria (CCS/CRM), podendo ser uma reclamação, sugestão de melhoria, elogio ou denúncia.
- Além do atendimento Telefônico, as reclamações também podem ser registradas pelos canais: Formulário Web através do endereço eletrônico da CPFL e/ou RGE, Presencial, Correspondência, Consumidor.Gov e via caminho do entendimento da ANEEL.

### 6.2. Tratamento e resposta ao pedido do cliente

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 3 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria

A área de Ouvidoria analisa o pedido do cliente, e necessitando apoio da área responsável pelo assunto, repassa o pedido com as informações que são necessárias a serem respondidas. Se a Ouvidoria não necessitar de informações da área para poder preparar a resposta, esta é preparada e enviada ao cliente por carta, e-mail, ou, ainda, através de uma ligação telefônica.

Se for necessário apoio da área responsável pelo assunto objeto da reclamação apresentada, a Ouvidoria encaminha a reclamação, sugestão de melhoria, elogio ou denúncia para a respectiva área, e fica no aguardo de um retorno. Quando a área específica retorna à Ouvidoria com as informações sobre o processo, a Ouvidoria faz a análise e, estando de acordo com a regulamentação do setor elétrico, prepara e envia a resposta ao cliente.

### 6.3. Prazo de resposta ao cliente

O prazo de resposta ao cliente é de até 10 dias úteis após o registro, conforme determina a Resolução ANEEL 1000/2021.

O prazo de resposta é acompanhado mensalmente através do controle de todas as respostas enviadas aos pedidos dos clientes.


Caso haja necessidade de dilatação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o manifestante, dentro do prazo inicial de resposta, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta, conforme previsto no § 2º do Artigo 421º da Resolução nº 1000, de 07 de dezembro de 2021, da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

### 6.4. Ingresso do pedido do cliente via ANEEL

O cliente tem a opção de registrar sua reclamação diretamente na ANEEL. Quando isso ocorre, a ANEEL envia o pedido do cliente, seja ela uma reclamação, sugestão de melhoria, elogio ou denúncia, através do próprio sistema online de registro da ANEEL.

Após isso, os colaboradores da Ouvidoria recebem o pedido da ANEEL, via sistema próprio do Órgão Regulador, avalia o caso e pode adotar as seguintes providências:

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 4 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria


Ocorrência	Ações na Distribuidora		Ações na ANEEL		
	Protocolo?	Opção no SGO!	Encerra automático?	Situação?	Natureza?
Sem nenhum prot. na distribuidora	Abrir prot. de 2º nível.	Tratamento Distr – Não tem demanda de 1º nível (exceto serviço cobrável).	Sim	Encerrada Distribuidora	Reclamação
Com prot. de 1º nível NO PRAZO	Informar prot. existente.	Tratamento Distr – Demanda de 1º nível no prazo.	Sim	Encerrada Distribuidora	Reclamação
Com prot. de 1º nível FORA DO PRAZO	Abrir prot. de 2º nível.	Tratamento Distr – Demanda de 1º nível fora do prazo ou finalizada	Sim	Encerrada Distribuidora	Reclamação
Com prot. de 2º nível NO PRAZO	Informar prot. existente.	Tratamento Distr – Demanda de 2º nível no prazo.	Sim	Encerrada Distribuidora	Reclamação
Com prot. de 2º nível FORA DO PRAZO ou FINALIZADA	Tratar em 3º nível	Tratamento pela ANEEL (3º nível).	Não	Caso a caso	Caso a caso
Com prot. de 2º nível prorrogado (Ren. 1.000)	Informar prot. Existente.	Com protocolo de Ouvidoria Prorrogado (Nos termos da Ren 1.000/2021, Art. 421).	Sim	Encerrada Distribuidora	Reclamação
Com prot. de 1º ou 2º nível concluído (sem que o consumidor tenha recebido resposta)	Informar prot. finalizado.	Demanda (exceto serviço) finalizada logo após consumidor reclamar na ANEEL.	Sim	Encerrada Distribuidora	Manter

Ocorrência	Ações na Distribuidora		Ações na ANEEL		
	Protocolo?	Opção no SGO!	Encerra automático?	Situação?	Natureza?
De protocolo de 1º nível NO PRAZO	Informar prot. existente.	Demanda de 1º nível no prazo. <i>Obs.: O SGO trará a opção "Demanda de 2º nível no prazo" já selecionada e as demais opções estarão bloqueadas! Então, utilizar o botão "Tratamento excepcional" e posteriormente a opção: "Demanda de 1º nível no prazo".</i>	Sim	Encerrada Distribuidora	Reclamação
De protocolo de 2º nível NO PRAZO	Informar prot. existente.	Demanda 2º nível no prazo. <i>Obs.: O próprio SGO trata essa opção selecionada e as demais opções bloqueadas!</i>	Sim	Encerrada Distribuidora	Informação
Com protocolo de 1º ou 2º nível FORA DO PRAZO	Tratar em 3º nível	Tratamento pela ANEEL (3º nível).	Não	Encerrada (3º nível)	Reclamação

## 6.6. Monitoramento de desempenho - Indicadores da Ouvidoria

Semestralmente, o Ouvidor encaminha para os executivos das Distribuidoras do Grupo CPFL (Diretores Presidentes das Empresas, Diretor Vice-Presidente de Operações Reguladas, Diretor Comercial) o relatório contendo o acompanhamento dos indicadores da Ouvidoria, para conhecimento e apoio à gestão. O relatório com o monitoramento do desempenho é apresentado presencialmente nos diálogos de performance das Distribuidoras, onde são detalhados os quantitativos, processos ofensores e eventuais diagnósticos para mobilização das áreas, mas também podem ser compartilhadas por e-mail ou outro meio para acompanhamento.

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 5 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria

## 6.7. Canais de Atendimento

### 6.7.1. Correspondência:

- Rua Jorge de Figueiredo Correa, 1632, Jardim Professora Tarcilia, em Campinas/SP, CEP 13087-3797 (CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Santa Cruz).
- Avenida São Borja, 2801, no Bairro Fazenda São Borja, em São Leopoldo/RS, CEP 93032-525 (RGE Sul).

### 6.7.2. Atendimento Presencial:

- Rua Jorge Figueiredo Correa, 1632, Jardim Professora Tarcilia em Campinas/SP (CPFL Paulista).
- Av. General Osório, 1015 - Trujillo, Sorocaba/SP (CPFL Piratininga)
- Rua Osvaldo Tonini, 107 - Nova Jaguariúna, Jaguariúna/SP (CPFL Santa Cruz)
- Av. São Borja, 2801 – Bairro Fazenda São Borja – São Leopoldo/RS (RGE Sul).

Horário de funcionamento: das 8hs às 12hs e das 13hs às 17hs, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

### 6.7.3. Acesso eletrônico:

Atendimento através do site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br), opção “Fale Conosco”, Ouvidoria. (CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Santa Cruz)

Atendimento através do site: [www.rge-rs.com.br](http://www.rge-rs.com.br), opção “Fale Conosco”, Ouvidoria. (RGE)

Mobile: (acesso via Smartphone): [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br), opção Ajuda Online, Ouvidoria.

APP: Aplicativo CPFL Energia, opção Ajuda Online, Ouvidoria.


Atendimento telefônico: O atendimento telefônico da Ouvidoria da CPFL Energia é gratuito e funciona das 8hs às 18hs, em todos os dias úteis, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, sendo:

- 0800 770 2735 (CPFL Paulista)
- 0800 055 7878 (CPFL Piratininga)
- 0800 772 2194 (CPFL Santa Cruz)
- 0800 541 3336 (RGE Sul)

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 6 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria

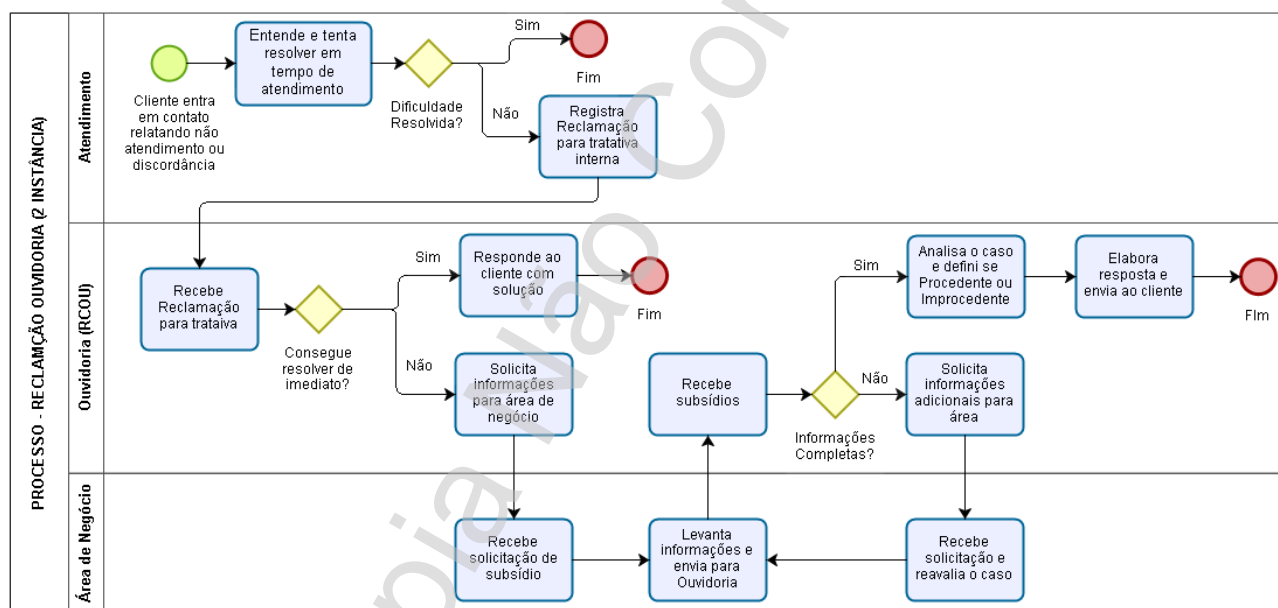
Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Protocolo de Atendimento	Sistema de Ouvidoria - SAP (CRM/CCS)	Backup	Por data	5 anos	Arquivo Morto

## 8. ANEXOS

### ANEXO I – Fluxos do Processo


#### ANEXO I – Fluxos do Processo

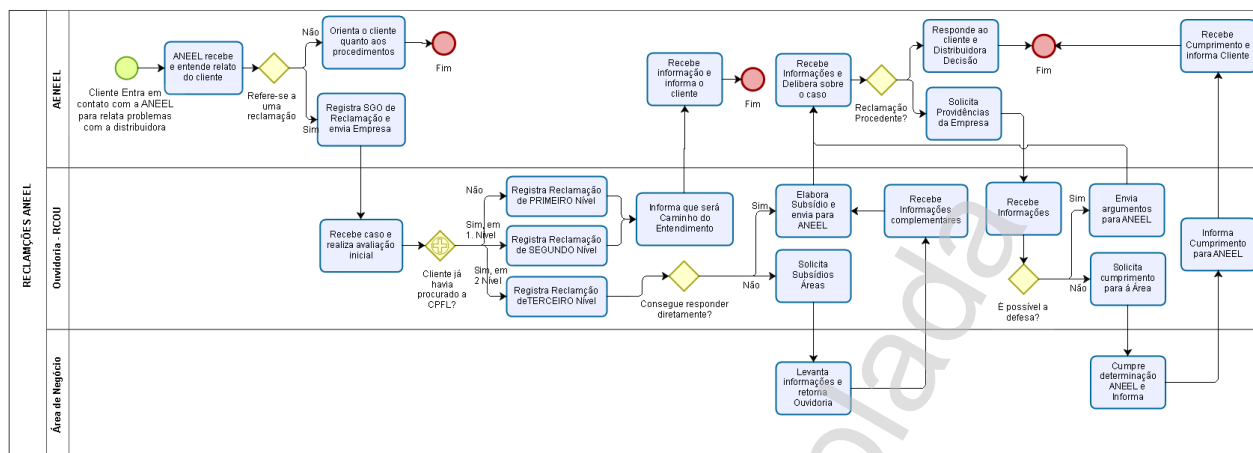
#### MACRO FLUXO – RECLAMAÇÕES OUVIDORIA (2ª INSTÂNCIA)



#### MACRO FLUXO – RECLAMAÇÕES ANEEL

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 7 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

 <p><b>CPFL</b> ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria



## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores


Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	RCOU - Ouvidoria	Marcelo da Silva Gongra Oliveira
CPFL Piratininga	RCOU - Ouvidoria	Danillo Jose Barboza Bocoli

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
N/A	N/A	Documento em versão inicial.
1.0	23/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantação de novos canais de atendimento</li> <li>Substitui o GED 17281</li> <li>Inclusão do Aplicativo da CPFL em 'Canais de Atendimento'</li> </ul>
1.1	28/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisão periódica do documento.</li> <li>Adequação à Norma</li> <li>Alteração do Controle de Registros</li> <li>Atualização dos números para atendimento telefônico</li> </ul>
1.3	18/12/2019	<p>Adequação à Norma</p> <p>Esta revisão alterou os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.7. Sistema de Ouvidoria</li> <li>4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA</li> <li>5. RESPONSABILIDADES</li> <li>6. REGRAS BÁSICAS</li> <li>8. ANEXOS</li> </ul>

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 8 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------



 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCOU-GERENCIA DE OUVIDORIA
	Título do Documento: Tratamento Reclamações de Ouvidoria

1.4	10/12/2021	Adequação à Norma REN 1000/21
1.5	29/07/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequação à Norma REN 1000/21</li> <li>• Esta revisão alterou os seguintes itens:</li> <li>• 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA</li> <li>• 6. REGRAS BÁSICAS</li> <li>• 6.7. Canais de Atendimento</li> </ul>

Cópia Não Controlada

N.Documento: 17360	Categoria: Tático	Versão: 7.0	Aprovado por: Marcelo Da Silva Gongra Oliveira	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 9 de 9
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------