



INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 39 DE 08 DE ABRIL DE 2013.

REGULAMENTA O SERVIÇO DE TELE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA AO CONSUMIDOR DA CEG E CEG RIO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o decidido na reunião interna realizada em 08/04/2013, por unanimidade,

RESOLVE:

Art. 1º. A implantação da Central de Tele Atendimento – SAC - 0800 024 0197 (atendimento de emergência) disponibilizará atendimento telefônico com as seguintes características:

- I – gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- II – atendimento até o segundo toque de chamada;
- III – acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação; e
- IV – estar disponível todos os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Art. 2º. É permitida às distribuidoras a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

- I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;
- II – o menu principal deve apresentar dentre suas opções ao contato direto com o atendente;
- III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para contato direto com o atendente deve ser de, **no máximo, 60 (sessenta) segundos**;
- IV – será facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis;
- V – o menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção contato direto com o atendente, e
- VI – o tempo máximo para o contato direto com o atendente somente poderá ultrapassar o estabelecido no subitem (III), nos casos de atendimentos emergenciais de abrangência sistêmica, assim considerados aqueles que, por sua própria natureza, impliquem a interrupção do fornecimento do serviço de distribuição de gás canalizado a um grande número de consumidores, ocasionando elevada concentração de chamadas, nos termos de regulação setorial.

Art. 3º. Deverão ser emitidos relatórios trimestrais da qualidade de atendimento do SAC, contendo as seguintes informações:

dia do atendimento, total de chamadas atendidas, número de chamadas atendidas dentro do prazo de 60 (sessenta) segundos estabelecido, número de chamadas atendidas fora do prazo de 60 (sessenta) segundos estabelecido; conforme tabela abaixo:

Relatório da Qualidade de Atendimento do SAC de Emergência

Data	Número de chamadas para SAC - Emergência	Número de Chamadas atendidas dentro do prazo de 60 segundos	Número de Chamadas atendidas fora do prazo de 60 segundos
------	--	---	---

--	--	--	--

Art. 4º. Os relatórios citados no **Art 3º**. devem ser entregues na AGENERSA, no décimo dia útil a contar do fim de cada trimestre.

Art. 5º. Caberá à OUVIDORIA da AGENERSA analisar os dados dos relatórios. Nos trimestres que apresentarem desvio de mais de 2% dos atendimentos fora do prazo estabelecido, deverão ser abertos processos específicos no âmbito da AGENERSA.

Art. 6º. Esta Instrução Normativa entrará em vigor, após a sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2013

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 03.05.2013