

Procedimento de Comercialização

PdC AM.02

ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE

Versão: 1

Início de Vigência: 14.10.2005

Instrumento de Aprovação: Despacho ANEEL nº 1.578, de 14 de outubro de 2005



ccee

Câmara de Comercialização
de Energia Elétrica



CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

ÍNDICE

1. APROVAÇÃO	3
2. HISTÓRICO DE REVISÕES	3
3. PROCESSO ORIGEM	4
4. NOME E CÓDIGO DO PROCEDIMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO	4
5. PÚBLICO ALVO	4
6. OBJETIVO	4
7. ASPECTOS LEGAIS E REGULATÓRIOS	5
8. DEFINIÇÕES	5
9. FERRAMENTAS DE SUPORTE	5
10. PREMISSAS	6
11. FLUXOGRAMA	7
12. MATRIZ DE OPERACIONALIZAÇÃO	9
13. CRONOGRAMA GERAL	13
14. ANEXOS	15

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

1. APROVAÇÃO

Início de Vigência do Procedimento de Comercialização: 14.10.2005.

Aprovado pelo Despacho ANEEL nº 1.578, de 14 de outubro de 2005.

2. HISTÓRICO DE REVISÕES

- **Versão 1**

Elaborada versão inicial do documento.

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

3. PROCESSO ORIGEM

Cadeia de Valor da CCEE



Macro Processo: Acompanhar o Mercado

4. NOME E CÓDIGO DO PROCEDIMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO

Atendimento ao Agente da CCEE – AM.02

5. PÚBLICO ALVO

- 5.1. Agente da CCEE
- 5.2. Superintendência da CCEE
- 5.3. Público em geral

6. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos relativos ao atendimento do público em geral, via Central de Atendimento da CCEE, desde a solicitação até a solução final do problema, diferenciando o atendimento aos Agentes da CCEE.

7. ASPECTOS LEGAIS E REGULATÓRIOS

Não aplicável.

8. DEFINIÇÕES

- 8.1. **Agente da CCEE ou Agente:** concessionário, permissionário, autorizado de serviços e instalações de energia elétrica e Consumidores Livres integrantes da CCEE.
- 8.2. **Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE):** pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que atua sob autorização do Poder Concedente e regulação e fiscalização da ANEEL, segundo a Convenção de Comercialização, com a finalidade de viabilizar as operações de compra e venda de energia elétrica entre os Agentes da CCEE, restritas ao Sistema Interligado Nacional (SIN), cuja criação foi autorizada nos termos do artigo 4º da Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, e do Decreto nº 5.177, de 12 de agosto de 2004.
- 8.3. **Central de Atendimento da CCEE:** é o canal de contato dos Agentes ou público em geral com a Superintendência da CCEE. Sua responsabilidade é promover o atendimento, registrando, esclarecendo, direcionando e/ou acompanhando as solicitações/dúvidas dos Agentes ou público em geral junto à CCEE.
- 8.4. **Chamado:** registro das solicitações efetuado no Sistema de Atendimento para o qual é atribuído um código para acompanhamento do processo tanto pela Superintendência da CCEE quanto pelo Agente solicitante.
- 8.5. **Consumidor Livre:** aquele que, atendido em qualquer tensão, tenha exercido a opção de compra de energia elétrica, conforme definida nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995.
- 8.6. **N:** data de ocorrência da atividade inicial do processo em questão.
- 8.7. **Representante CCEE:** até duas pessoas indicadas pelo(s) Representante(s) Legal(is), com o objetivo de facilitar a comunicação entre a CCEE e o Agente. Trata-se do contato entre o Agente e a Superintendência da CCEE.
- 8.8. **Senha de Atendimento:** senha disponibilizada pela Superintendência da CCEE ao Agente, com o objetivo de garantir a confiabilidade e a segurança na prestação da informação através da Central de Atendimento da CCEE.
- 8.9. **Sistema de Atendimento:** sistema de registro e acompanhamento de Chamados, utilizado pela equipe da Superintendência da CCEE.
- 8.10. **Superintendência da CCEE:** é o órgão executivo da CCEE.

9. FERRAMENTAS DE SUPORTE

FERRAMENTA	DESCRIÇÃO
Sistema de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> Sistema onde são registradas as dúvidas, os esclarecimentos e as solicitações feitas para a Superintendência da CCEE, assim como todo o histórico do processo de resolução das mesmas.

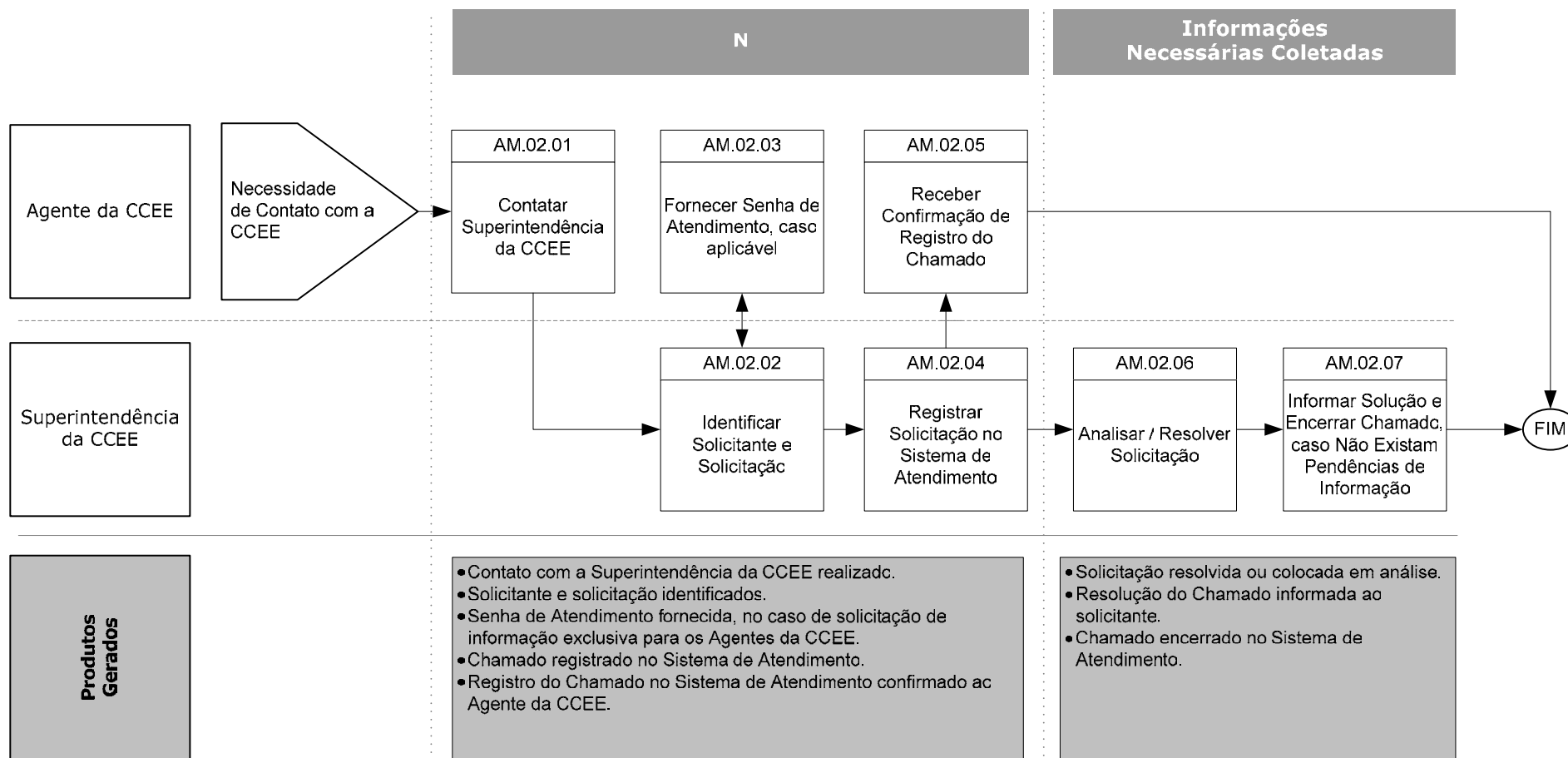
CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

10. PREMISSAS

- 10.1. Para efeito do disposto no presente Procedimento de Comercialização, as referências a "Agente da CCEE" ou "Agente" referem-se tanto aos concessionários, permissionários e autorizados de serviços e instalações de energia elétrica e Consumidores Livres quanto àqueles que adquirem energia elétrica na forma do §5º do art. 26 da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996.
- 10.2. Este Procedimento de Comercialização também se aplica ao público em geral, com exceção das informações e documentos de acesso exclusivo aos Agentes.
- 10.3. Todos os contatos dos Agentes com a Superintendência da CCEE devem ser realizados através da Central de Atendimento da CCEE, pelo telefone 0800-10-00-08, pelo e-mail atendimento@ccee.org.br, pelo fax 11-3175-6636 ou por carta, no endereço Alameda Santos, nº 745 - 9º andar Cerqueira César - São Paulo - SP CEP: 01419-001.
- 10.4. O contato direto entre um Agente e a(s) área(s) envolvida(s) da Superintendência da CCEE só deverá ocorrer no caso de reuniões específicas.
- 10.5. Todos os contatos serão registrados no Sistema de Atendimento e um código será gerado e fornecido ao solicitante, para facilitar o acompanhamento/identificação do Chamado em contatos futuros.
- 10.6. O prazo para resposta/solução de um chamado registrado no Sistema de Atendimento será de 48 horas, exceto quando o grau de complexidade justificar sua ampliação, situação na qual o solicitante será informado.
- 10.7. As Senhas de Atendimento são exclusivas dos Agentes da CCEE. Tais senhas são geradas pela Superintendência da CCEE e enviadas aos Representantes CCEE no momento da adesão do Agente, e deverão ser informadas sempre que solicitadas pela Central de Atendimento da CCEE durante o processo de atendimento.
- 10.8. Caso a Superintendência da CCEE tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos sobre o Chamado registrado, essa entrará em contato com o solicitante via Central de Atendimento da CCEE.
- 10.9. A Superintendência da CCEE poderá entrar em contato com o Agente via Central de Atendimento da CCEE para encaminhamento de informações e/ou para solicitação de envio de informações pelo Agente, em prazo específico a ser estabelecido pela Superintendência da CCEE.
- 10.10. A contagem dos prazos estabelecidos neste Procedimento de Comercialização é realizada observando-se apenas os dias úteis.

11. FLUXOGRAMA

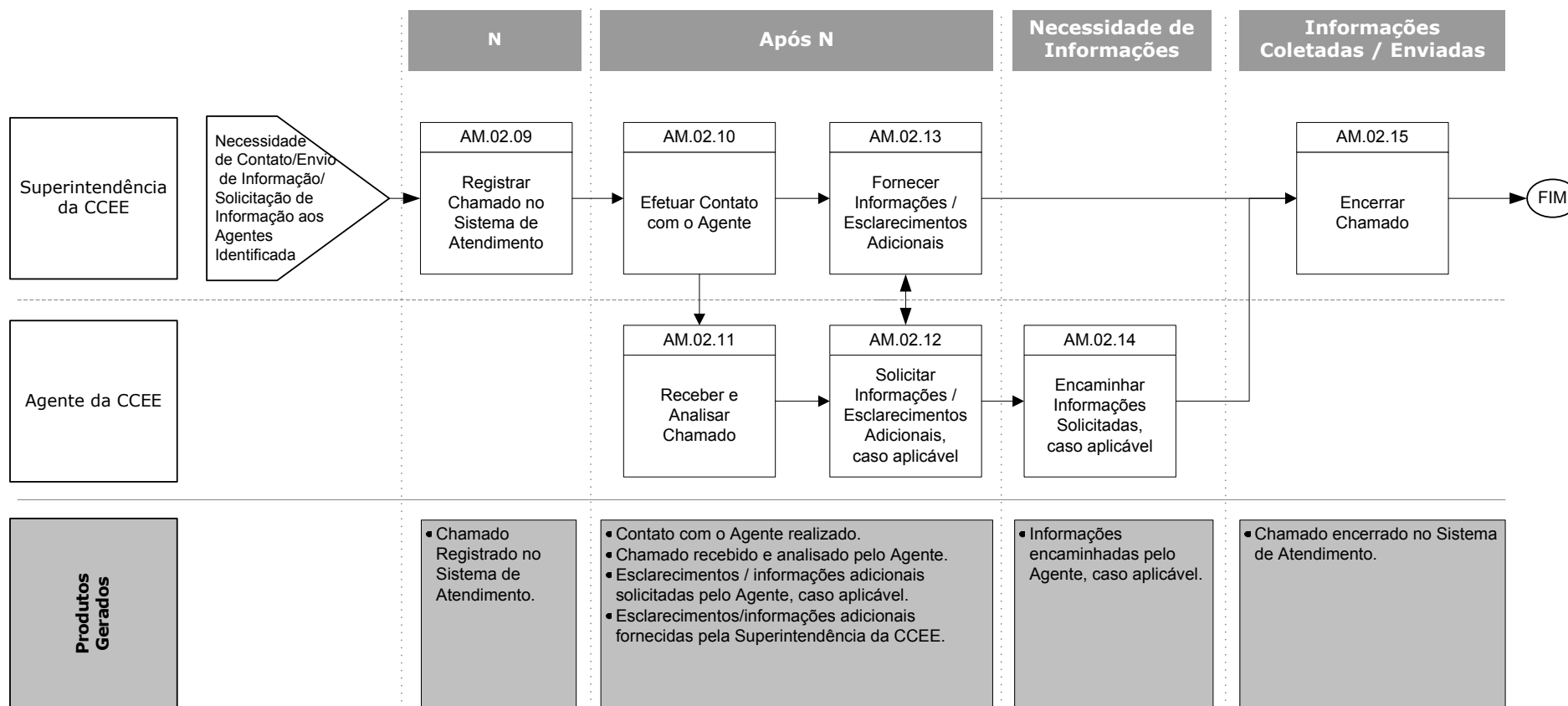
11.1. Contato Realizado pelo Agente



Legenda:

N: data do contato realizado pelo Agente.

11.2. Contato Realizado pela Superintendência da CCEE



Legenda:

N: data do contato realizado pela Superintendência da CCEE.

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

12. MATRIZ DE OPERACIONALIZAÇÃO

12.1. Contato Realizado pelo Agente

ATIVIDADE	CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO	FERRAMENTA	PRODUTOS GERADOS	PRAZO
Contatar Superintendência da CCEE	AM.02.01	Agente da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Entrar em contato com a Superintendência da CCEE via Central de Atendimento da CCEE através de: <ul style="list-style-type: none"> a) Telefone: 0800-10-00-08; b) Fax: 11-3175-6636; c) E-mail: atendimento@ccee.org.br; d) Carta: Alameda Santos, 745 - 9º andar Cerqueira César - São Paulo - SP CEP: 01419-001. 	Telefone, e-mail, fax ou carta	Contato com a Superintendência da CCEE realizado.	N
Identificar Solicitante e Solicitação	AM.02.02	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Identificar o solicitante e o tipo de informação/solicitação. 	Sistema de Atendimento	Solicitante e solicitação identificados.	N
Fornecer Senha de Atendimento, caso aplicável	AM.02.03	Agente da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Fornecer a Senha de Atendimento. <p>Nota: Para informações gerais, não é necessário senha; para informações específicas dos Agentes, é solicitada a Senha de Atendimento.</p>		Senha de Atendimento fornecida, no caso de solicitação de informação exclusiva para os Agentes da CCEE.	N
Registrar Solicitação no Sistema de Atendimento	AM.02.04	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Registrar as solicitações no Sistema de Atendimento. 	Sistema de Atendimento	Chamado registrado no Sistema de Atendimento.	N
Receber Confirmação de Registro do Chamado	AM.02.05	Agente da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Receber da Superintendência da CCEE a confirmação de registro do Chamado, com o código do mesmo. Este código será utilizado para consultas futuras referentes a este Chamado. 	Telefone ou e-mail	Registro do Chamado no Sistema de Atendimento confirmado ao Agente da CCEE.	N

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

ATIVIDADE	CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO	FERRAMENTA	PRODUTOS GERADOS	PRAZO
Analisar / Resolver Solicitação	AM.02.06	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Resolver a solicitação ou buscar maiores informações para a solução do Chamado. <p>Nota: O solicitante será informado periodicamente quanto ao status da solicitação, até que o respectivo chamado seja solucionado.</p>	Sistema de Atendimento	Solicitação resolvida ou colocada em análise.	Informações Necessárias Coletadas
Informar Solução e Encerrar Chamado	AM.02.07	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Informar a solução do Chamado ao solicitante. Encerrar Chamado no Sistema de Atendimento. 	Telefone, e-mail ou fax	<p>Resolução do Chamado informada ao solicitante, caso aplicável.</p> <p>Chamado encerrado no Sistema de Atendimento, caso aplicável.</p>	Informações Necessárias Coletadas

Legenda:

N: data do contato realizado pelo Agente.

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

12.2. Contato Realizado pela Superintendência da CCEE

ATIVIDADE	CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO	FERRAMENTA	PRODUTOS GERADOS	PRAZO
Registrar Chamado no Sistema de Atendimento	AM.02.09	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Registrar o chamado no Sistema de Atendimento. 	Sistema de Atendimento	Chamado registrado no Sistema de Atendimento.	N
Efetuar Contato com o Agente	AM.02.10	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Efetuar contato com o Agente via Central de Atendimento da CCEE. <p>Nota: O contato com o Agente poderá ser efetuado para encaminhamento de informações (incluindo documentos eletrônicos) e/ou para solicitações de envio de informações pelo Agente à Superintendência da CCEE.</p>	Telefone, e-mail e/ou fax	Contato com o Agente realizado.	Após N
Receber e Analisar Chamado	AM.02.11	Agente da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Receber e analisar o chamado efetuado pela Superintendência da CCEE via Central de Atendimento da CCEE. <p>Nota: Caso necessário, o Agente poderá solicitar à Superintendência da CCEE, maiores esclarecimentos e/ou informações adicionais.</p>	Telefone, e-mail e/ou fax	Chamado recebido e analisado pelo Agente.	Após N
Solicitar Esclarecimentos / Informações Adicionais, caso aplicável	AM.02.12	Agente da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar à Superintendência da CCEE, caso aplicável, maiores esclarecimentos e/ou informações adicionais referente ao chamado recebido. 	Telefone, e-mail e/ou fax	Esclarecimentos / informações adicionais solicitadas pelo Agente, caso aplicável.	Após N

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

ATIVIDADE	CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO	FERRAMENTA	PRODUTOS GERADOS	PRAZO
Fornecer Esclarecimentos / Informações Adicionais	AM.02.13	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Fornecer ao Agente, caso aplicável, maiores esclarecimentos e/ou informações adicionais referente ao chamado efetuado. 	Telefone, e-mail e/ou fax	Esclarecimentos / informações adicionais fornecidas pela Superintendência da CCEE.	Após N
Encaminhar Informações Solicitadas, caso aplicável	AM.02.14	Agente da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhar à Superintendência da CCEE, caso aplicável, as informações solicitadas através do chamado efetuado. 	Telefone, e-mail e/ou fax	Informações encaminhadas pelo Agente, caso aplicável.	Necessidade de Informações
Encerrar Chamado	AM.02.15	Superintendência da CCEE	<ul style="list-style-type: none"> Encerrar o chamado no Sistema de Atendimento. 	Sistema de Atendimento	Chamado encerrado no Sistema de Atendimento.	Informações Necessárias Coletadas

Legenda:

N: data do contato realizado pela Superintendência da CCEE.

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

13. CRONOGRAMA GERAL

13.1. Contato Realizado pelo Agente

PRODUTO GERADO	CRONOGRAMA	
Contato com a Superintendência da CCEE realizado.	N	
Solicitante e solicitação identificados.	N	
Senha de Atendimento fornecida, no caso de solicitação de informação exclusiva para os Agentes da CCEE.	N	
Chamado registrado no Sistema de Atendimento.	N	
Registro do Chamado no Sistema de Atendimento confirmado ao Agente da CCEE.	N	
Solicitação resolvida ou colocada em análise.		Informações Necessárias Coletadas
Resolução do Chamado informada ao solicitante, caso aplicável.		Informações Necessárias Coletadas
Chamado encerrado no Sistema de Atendimento, caso aplicável.		Informações Necessárias Coletadas

Legenda:

N: data do contato realizado pelo Agente.

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

13.2. Contato Realizado pela Superintendência da CCEE

PRODUTO GERADO	CRONOGRAMA			
Chamado registrado no Sistema de Atendimento.	N			
Contato com o Agente realizado.		Após N		
Chamado recebido e analisado pelo Agente.		Após N		
Esclarecimentos / informações adicionais solicitadas pelo Agente, caso aplicável.		Após N		
Esclarecimentos / informações adicionais fornecidas pela Superintendência da CCEE.		Após N		
Informações encaminhadas pelo Agente, caso aplicável.			Necessidade de Informações	
Chamado encerrado no Sistema de Atendimento.				Informações Necessárias Coletadas

Legenda:

N: data do contato realizado pela Superintendência da CCEE

CÂMARA DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		
CÓDIGO PdC AM.02	INÍCIO DE VIGÊNCIA 14.10.2005	Versão 1
NOME ATENDIMENTO AO AGENTE DA CCEE		

14. ANEXOS

Não aplicável.