

# Dicionário de Metadados do Conjunto de Dados

## Conjunto de Dados

### Indicadores de Qualidade do Atendimento Telefônico

## Visão Geral

Este conjunto de dados reúne os **indicadores de qualidade do atendimento telefônico prestados pelas distribuidoras de energia elétrica reguladas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)**. Os dados são utilizados para monitorar o desempenho das Centrais de Teleatendimento (CTA) e verificar a conformidade das distribuidoras com os requisitos regulatórios aplicáveis ao atendimento ao consumidor. Destaca-se que 40 das 103 distribuidoras de energia elétrica têm a obrigação de enviar esses dados, sendo 39 concessionárias e uma permissionária (aquelas que tem mais de 60 mil unidades consumidoras).

O conjunto contempla informações relacionadas aos níveis de serviço do atendimento telefônico, Indicador de Nível de Serviço – INS, Indicador de Abandono – IAb e Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO, assim como de métricas associadas ao **tempo de espera e à eficiência do atendimento**, incluindo também indicadores como **chamadas oferecidas, atendidas, abandonadas, ocupadas e as não atendidas**, permitindo avaliar a qualidade, acessibilidade e capacidade operacional dos canais telefônicos das distribuidoras.

A disponibilização desses dados promove a transparência regulatória e possibilita que cidadãos, pesquisadores, órgãos de controle e agentes do setor elétrico acompanhem o desempenho das concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica no atendimento aos consumidores. Os indicadores também subsidiam atividades de fiscalização e avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras.

Os registros são produzidos a partir das informações encaminhadas pelas distribuidoras à ANEEL, aquelas que tem a obrigação de manter Central de Atendimento Telefônico, em conformidade com os requisitos estabelecidos na regulamentação do setor elétrico, especialmente aqueles relacionados à qualidade do atendimento telefônico e ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Os detalhes da regulação sobre os Indicadores de atendimento telefônico estão descritos no Módulo 8 – Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica – do Prodlist, no tema intitulado Indicadores de atendimento telefônico (artigos de 295 a 303).

## Metadados

Nome do arquivo:

**indicador-atendimento-telefonico**

Resumo descritivo do arquivo:

Este arquivo contém os indicadores de qualidade do atendimento telefônico das distribuidoras de energia elétrica reguladas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), consolidados por unidade da federação, região geográfica e período de referência (Ano e Mês). A base apresenta métricas relacionadas ao nível de serviço (INS), abandono de chamadas (IAb), chamadas ocupadas (ICO), volume de chamadas oferecidas, atendidas, abandonadas, ocupadas e as não atendidas, além das respectivas variações percentuais dos indicadores cheios (sem o expurgo dos períodos atípicos) em relação ao regulado (com expurgo dos períodos atípicos). Os dados são utilizados para acompanhamento, fiscalização e avaliação da qualidade do atendimento prestado aos consumidores do setor elétrico brasileiro. (fonte: <https://portalrelatorios.aneel.gov.br/teleatendimento> )

Catálogo origem

<https://dadosabertos.aneel.gov.br>

Órgão responsável

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

E-mail institucional da área responsável

[sma@aneel.gov.br](mailto:sma@aneel.gov.br)

Categorias no VCGE

Energia elétrica

Palavras-chave do conjunto de dados.

ANEEL, Energia elétrica, Atendimento telefônico, Teleatendimento, Qualidade do atendimento, Indicadores de qualidade, Indicador de Nível de Serviço, INS, Indicador de Abandono, IAb, Indicador de Chamadas Ocupadas, ICO, Distribuidoras de energia

Frequência de atualização

Mensal

Detalhamento dos campos:

| Nome do Campo           | Tipo do dado         | Tamanho do Campo | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|----------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DatGeracaoConjuntoDados | Data Simples         |                  | Data do processamento de carga automática no momento da geração para publicação do conjunto de dados abertos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SigAgente               | Cadeia de Caracteres | 20               | Sigla que abrevia o nome dos Agentes regulados pela ANEEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| NumCPFCNPJ              | Cadeia de Caracteres | 14               | CNPJ do Agente do setor elétrico conforme cadastro de agentes da ANEEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| SigUF                   | Cadeia de Caracteres | 2                | Sigla da Unidade da Federação (UF) à qual os dados do indicador estão associados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NomRegiao               | Cadeia de Caracteres | 2                | Nome da região geográfica brasileira (Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste ou Sul).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| AnoReferencia           | Numérico             | 4                | Ano de referência dos indicadores de atendimento telefônico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| MesReferencia           | Numérico             | 2                | Mês de referência dos indicadores de atendimento telefônico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| PctINS                  | Numérico             | 38,18            | Percentual do Indicador de Nível de Serviço (INS) apurado para o período de referência. O INS mede a capacidade da central de atendimento em atender as chamadas dentro do padrão regulatório estabelecido (Indicador de Nível de Serviço – INS deve ser maior ou igual a 85%).<br>O INS é a razão entre o total de chamadas atendidas em tempo menor ou igual a 30 segundos, e a diferença entre o total de chamadas recebidas (atendidas mais abandonadas) e o total de chamadas abandonadas em tempo menor ou igual a 30 segundos, em termos percentuais, apenas levando-se em consideração os períodos típicos. |
| PctINSCheio             | Numérico             | 38,18            | Valor do Indicador de Nível de Serviço Cheio (INSCheio) expresso em percentual completo (sem arredondamentos ou agregações aplicadas para divulgação).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------|----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |          |       | O INSCheio é a razão entre o total de chamadas atendidas em tempo menor ou igual a 30 segundos, e a diferença entre o total de chamadas recebidas (atendidas mais abandonadas) e o total de chamadas abandonadas em tempo menor ou igual a 30 segundos, em termos percentuais, levando-se em consideração todos os períodos típicos e atípicos.                                                                                                                                                                                                                       |
| PctVariacaoINS | Numérico | 38,18 | Variação percentual do Indicador de Nível de Serviço Cheio (INSCheio) em relação ao Indicador de Nível de Serviço (INS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PctIAb         | Numérico | 38,18 | <p>Percentual do Indicador de Abandono (IAb) apurado para o período de referência. Representa a proporção de chamadas abandonadas antes da conclusão do atendimento (Indicador de Abandono – IAb deve ser menor ou igual a 4%).</p> <p>O IAb é a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo maior que 30 segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas (atendidas mais abandonadas) e o total de chamadas abandonadas em tempo menor ou igual a 30 segundos, em termos percentuais, apenas levando-se em consideração os períodos típicos.</p> |
| PctIAbCheio    | Numérico | 38,18 | <p>Valor completo do Indicador de Abandono Cheio (IAbCheio), em percentual.</p> <p>O IAbCheio é a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo maior que 30 segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas (atendidas mais abandonadas) e o total de chamadas abandonadas em tempo menor ou igual a 30 segundos, em termos percentuais, levando-se em consideração todos os períodos típicos e atípicos.</p>                                                                                                                                      |
| PctVariacaoIAb | Numérico | 38,18 | Variação percentual do Indicador de Abandono Cheio (IAbCheio) em relação ao Indicador de Abandono (IAb).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PctICO         | Numérico | 38,18 | <p>Percentual do Indicador de Chamadas Ocupadas (ICO) apurado para o período de referência. Representa a proporção de chamadas que não puderam ser completadas devido à indisponibilidade de atendimento (Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO deve ser menor ou igual a 2%).</p> <p>O ICO é a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais, apenas levando-se em consideração os períodos típicos.</p>                                                                                                           |

|                             |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|----------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PctICOCheio                 | Numérico | 38,18 | Valor completo do Indicador de Chamadas Ocupadas Cheio (ICOCheio), em percentual.<br>O ICOCheio é a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais, levando-se em consideração todos os períodos típicos e atípicos. |
| PctVariacaoICO              | Numérico | 38,18 | Variação percentual do Indicador de Chamadas Ocupadas Cheio (ICOCheio) em relação Indicador de Chamadas Ocupadas (ICO).                                                                                                                                                |
| QtdChoc                     | Numérico | 20    | Quantidade de chamadas ocupadas registradas no período (com expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                                                            |
| QtdChocCheio                | Numérico | 20    | Quantidade total de chamadas ocupadas registradas no período (sem expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                                                      |
| PctVariacaoChoc             | Numérico | 38,18 | Variação percentual da Quantidade total de chamadas ocupadas registradas no período (sem expurgo dos períodos atípicos) em relação a Quantidade de chamadas ocupadas registradas no período (com expurgo dos períodos atípicos).                                       |
| QtdChof                     | Numérico | 20    | Quantidade de chamadas oferecidas à central de atendimento telefônico no período de referência (com expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                    |
| QtdChofCheio                | Numérico | 20    | Quantidade total de chamadas oferecidas à central de atendimento no período (sem expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                                       |
| PctVariacaoChof             | Numérico | 38,18 | Variação percentual da Quantidade total de chamadas oferecidas registradas no período (sem expurgo dos períodos atípicos) em relação a Quantidade de chamadas oferecidas registradas no período (com expurgo dos períodos atípicos).                                   |
| QtdChamadasAtendidas        | Numérico | 20    | Quantidade de chamadas atendidas via teleatendimento no período de referência (com expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                                     |
| QtdChamadasAtendidasCheio   | Numérico | 20    | Quantidade total de chamadas atendidas (sem expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                                                                            |
| QtdChamadasAbandonadas      | Numérico | 20    | Quantidade de chamadas abandonadas pelos consumidores antes da conclusão do atendimento (com expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                           |
| QtdChamadasAbandonadasCheio | Numérico | 20    | Quantidade total de chamadas abandonadas pelos consumidores antes da conclusão do atendimento (sem expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                                                     |

|                                 |             |       |                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PctVariacaoChamadasAbandonadas  | Numérico    | 38,18 | Variação percentual da quantidade total de chamadas abandonadas (sem expurgo dos períodos atípicos) em relação a Quantidade total de chamadas abandonadas (com expurgo dos períodos atípicos).                         |
| QtdChamadasNaoAtendidas         | Numérico    | 20    | Quantidade total de chamadas não atendidas pela central de teleatendimento (com expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                        |
| QtdChamadasNaoAtendidasCheio    | Numérico    | 20    | Quantidade total de chamadas não atendidas pela central de teleatendimento (sem expurgo dos períodos atípicos).                                                                                                        |
| PctVariacaoChamadasNaoAtendidas | Numérico    | 38,18 | Variação percentual da quantidade total de chamadas não atendidas (sem expurgo dos períodos atípicos) em relação quantidade de chamadas não atendidas pela central de atendimento (com expurgo dos períodos atípicos). |
| DthCarga                        | Data e hora |       | Data e hora da carga, atualização ou processamento do registro na base de dados da ANEEL.                                                                                                                              |