

ESTRUTURA DA QUALIDADE - EMT

Escopo

Coleta e apuração dos indicadores técnicos, comerciais e de qualidade do atendimento telefônico (INS, IAb e ICO) certificados, conforme exigência do Órgão Regulador;

Gestão dos processos de atendimento de reclamação dos clientes registrada em 1º e 2º nível e de tratamento dessas reclamações.

Política da Qualidade

Garantir por meio da gestão eficaz a coleta de dados e apuração dos indicadores certificados, o tratamento das reclamações registradas pelos clientes em 1º e 2º nível, incluindo seus respectivos atendimentos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

Objetivos Da Qualidade

Garantir as entregas da coleta e apuração dos indicadores técnicos, comerciais e de qualidade do atendimento telefônico (INS, IAb e ICO) certificados para o órgão regulador;

Garantir o gerenciamento dos processos de atendimento de reclamações dos clientes registradas em 1º e 2º nível e de tratamento dessas reclamações.

Garantir a satisfação das partes interessadas

INDICADORES

Prazo Vistoria Urbano
Prazo Vistoria Rural
Prazo Ligação Nova Baixa Tensão Urbano
Prazo Ligação Nova Baixa Tensão Rural
Prazo Ligação Nova Média Tensão
Prazo de execução de obras
Prazo Elaboração estudos, orçamentos e projetos
Prazo Análise de projeto
Prazo Reanálise de projeto reprovado por falta de inf.
Prazo de substituição de medidores e demais equipamentos
Prazo reclamação ref. Discordância à cobrança ou devolução de diferenças apuradas
Prazo de aferição de medidores e demais equipamentos
Prazo Religação Normal área Urbana
Prazo Religação Normal área Rural
Prazo Religação Corte Indevido
Prazo Religação Urgência área Urbana
Prazo Religação Urgência área Rural

Prazo informação de atendimentos comerciais
Prazo verificação de equip. em proc. Ressarcimento de danos
Prazo verificação de equip. acondicionamento em proc. Ressarcimento de danos
INS - Indicador de nível de serviço
IAB - Indicador de Abandono
ICO - Indicador de Chamadas Ocupadas
DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora
FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora
DIC - Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora
FIC - Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora
DMIC - Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora
DICRI - Duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por UC ou ponto de conexão
Prazo para Reclamação de Consumidores com visita técnica
Prazo para Reclamação de Consumidores sem visita técnica
Prazo de Comissionamento de obras

Revisão: janeiro/2017
versão: 03