

E2 CRM

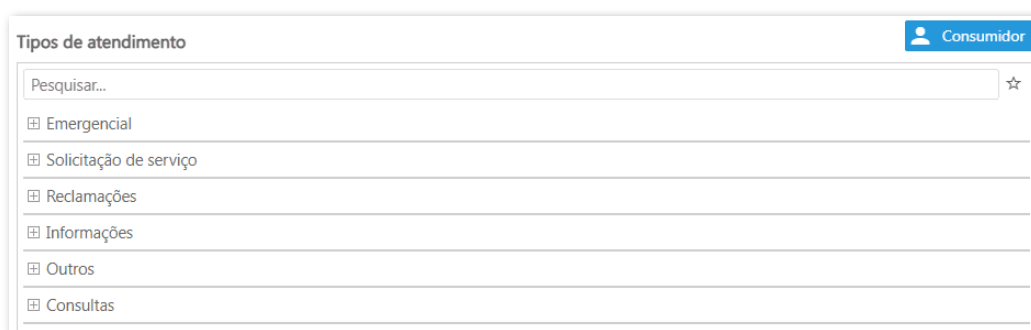
- [Objetivo](#)
- [Mudanças](#)
- [Atendimentos](#)

Objetivo

A [Resolução Homologatória N° 2.992](#) alterou a tipologia de classificação de demandas, impactando diretamente na estrutura de atendimento aos consumidores. Sendo assim foi necessário realizar uma série de alterações para atender as solicitações da resolução.

Mudanças

Anteriormente o CRM, os atendimentos para UCs era subdividido com os seguintes tipos de atendimento, Emergencial, Solicitação de serviço, Reclamações, Informações, Outros e Consulta.



Tipos de atendimento

Consumidor

Pesquisar...

- Emergencial
- Solicitação de serviço
- Reclamações
- Informações
- Outros
- Consultas

Com alterações aplicadas pela resolução homologatória N° 2.992, elas ficaram da seguinte forma: Informação, Reclamação, Solicitação de serviço, Denúncia, Elogio, Sugestão, Cancelamento de serviços, Encerramento Contratual, Outros e Consultas. Como é possível observar não existe mais a subdivisão “Emergencial” e outras subdivisões foram criadas, alterando a distribuição dos atendimentos.

Tipos de atendimento

 Consumidor

Pesquisar...



- > Informação
- > Reclamação
- > Solicitação de serviço
- > Denúncia
- > Elogio
- > Sugestão
- > Cancelamento de serviços
- > Encerramento Contratual
- > Outros
- > Consultas

Nos atendimentos para o consumidor, também houve alterações, anteriormente era composto das seguintes subdivisões: Consumidor, Reclamações, Informações, Associado e Outros.

Tipos de atendimento

 Solicitação de fornecimento

▼ UC

Pesquisar...



- ☒ Consumidor
- ☒ Reclamações
- ☒ Informações
- ☒ Associado
- ☒ Outros

Agora é composto por: Informação, Reclamação, Solicitação de serviço, Denúncia, Elogio, Sugestão, Cancelamento de serviços, Outros e Associado. Como é possível observar não existe mais a subdivisão “Consumidor” e outras subdivisões foram criadas, alterando a distribuição dos atendimentos, assim como nos atendimento para UC.

Tipos de atendimento

 Solicitação de fornecimento

▼ UC

Pesquisar...



- > Informação
- > Reclamação
- > Solicitação de serviço
- > Denúncia
- > Elogio
- > Sugestão
- > Cancelamento de serviços
- > Outros
- > Associado

Outro tipo de atendimento é do tipo “Outros”, anteriormente era composto por: Emergencial, Solicitação de serviço, Reclamações, Informações e Outros.

Matriz Criciúma

☎ (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis

☎ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

☎ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

☎ (15) 99144-9939

Tipos de atendimento

☐ Emergencial☐ Solicitação de serviço☐ Reclamações☐ Informações☐ Outros

Na nova tipologia os atendimentos deste tipo ficaram separados da seguinte forma: Informação, Reclamação, Solicitação de serviço, Denúncia, Elogio, Sugestão e Outros.

Tipos de atendimento



> Informação

> Reclamação

> Solicitação de serviços

> Denúncia

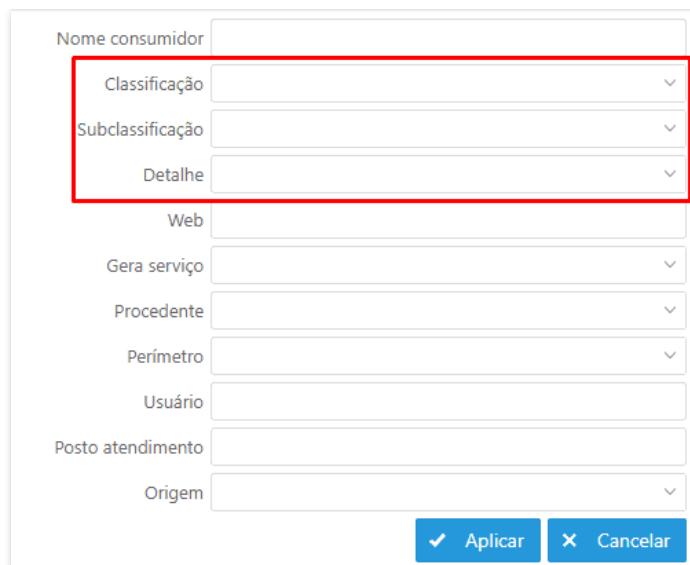
> Elogio

> Sugestão

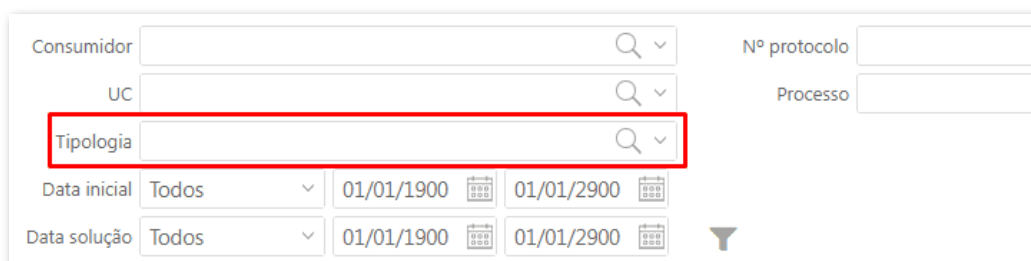
> Outros

Além disso, como é possível observar na resolução, os códigos de classificação também foram alterados. Com isso alguns campos de pesquisa do módulo CRM no sistema E2 Comercial, também sofreram alterações. Anteriormente os atendimentos era classificados por: Classificação, Subclassificação e Detalhe.

Matriz Criciúma (48) 3411-0600**Unidade Florianópolis** (48) 99168-2865**Unidade Caxias do Sul** (54) 99631-8810**Unidade Sorocaba** (15) 99144-9939



Agora os atendimentos são classificados apenas por Tipologia. Por este motivo foi adicionado o campo de pesquisa “Tipologia”.



Esses filtros estão disponíveis no seguinte caminho:

- **Caminho:** E2 COM > Comercial > CRM > Consulta atendimentos / Analisar atendimentos / Ações de reclamações > Investigar reclamações / Encaminhar reclamações > Para acessar a pesquisa antiga, basta clicar no ícone de filtro, já o novo campo já é apresentado na tela principal.

Observação

O filtro antigo ainda estará no sistema durante um período de transição.

Atendimentos

Matriz Criciúma
 (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
 (15) 99144-9939

É importante ressaltar que, desde a [versão 5.3.74/579](#) do sistema E2COM WEB, internamente o sistema já estava respeitando a nova tipologia, realizado a conversão dos atendimentos. Como foi apresentado nas novidades da versão os atendimentos estavam respeitando a seguinte tipologia: [Tipologia dos Atendimentos](#).

Atendimentos UC

Atendimentos realizados para Unidade Consumidora.

Caminho: E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC

101 - Informação

Os atendimentos de informação são subdivididos em:



10101 - Conexão



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Conexão
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Ligação Nova



101102 – Cadastro / Contratos



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Cadastro / Contratos
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Impressão Contrato ANEEL



10103 – Benefícios Tarifários



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Benefícios Tarifários
- **Caminho Antigo:** E2COM > Comercial > Mais opções > Preços > Desconto Tarifário

10104 – Medição / Equipamentos de Medição

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Medição / Equipamentos de Medição
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10105 – Leitura

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Leitura
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Leitura de medidores

10106 - Tarifas / Fatura / Faturamento / Cobrança

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Tarifas / Fatura / Faturamento / Cobrança
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Tarifas

10107 - Serviços Cobráveis

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Serviços Cobráveis
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10108 – Pagamentos

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Pagamentos
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Conferência de pagamento

10109 – Suspensão do Fornecimento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Suspensão do Fornecimento
- **Caminho Antigo:** E2COM > Baixa/Alta Tensão > Faturamento > Reavisos

10110 – Procedimento Irregular

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Procedimento Irregular
- **Caminho Antigo:** E2COM > Comercial > Irregularidade > Encerrar > Situação: Todos

10111 - Atendimento / Estrutura de Atendimento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Atendimento / Estrutura de Atendimento
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10112 - Qualidade da Prestação do Serviço

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Qualidade da Prestação do Serviço
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10113 – Ressarcimento de Danos Elétricos

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Ressarcimento de Danos Elétricos
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informações > Danos e Ressarcimentos

10114 - Rede / Manutenção

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Rede / Manutenção
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10115 - Geração Distribuída

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Geração Distribuída
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10116 - Prazos / acompanhamento de solicitação

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Prazos / acompanhamento de solicitação
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Prazos

10117 - Instalação Interna

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Instalação Interna
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10118 - Iluminação Pública

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Iluminação Pública
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Iluminação Pública

10119 - Legislação do Setor Elétrico ou correlata

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Legislação do Setor Elétrico ou correlata
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10120 - Normas e Padrões Técnicos da distribuidora

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Normas e Padrões Técnicos da distribuidora
- **Caminho Antigo:** EE2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Normas Técnicas

10121 - Eficiência Energética / Racionalização do consumo

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Eficiência Energética / Racionalização do consumo
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10122 - Caminho do entendimento (orientação para contato em outro nível)

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Caminho do entendimento (orientação para contato em outro nível)
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

10123 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

102 - Reclamação

Os atendimentos de reclamação são subdivididos em:

- **10201 – Conexão**

Os atendimentos relacionados a conexão, seguiram como base a tela anterior de reclamação de prazos.

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Prazos

Reclamações sobre prazos

Atendimentos

Processos

Solicitações

Histórico

Histórico processos

Restrição de crédito

Calendário

SMS

Corres

P	1	2	3	4	I	E	Protocolo	Classificação	Descrição	Protocolo
1							00000	070 - 27 - 0		
1							00000	200 - 01 - 0		
1							00000	010 - 07 - 0		
1							00000	030 - 05 - 0		
1							00000	010 - 07 - 0		
1							00000	030 - 05 - 0		
1							00000	030 - 05 - 0		
1							00000	010 - 07 - 0		
1							00000	010 - 07 - 0		
1							00000	030 - 05 - 0		
1							00000	030 - 05 - 1		
1							00000	010 - 07 - 0		
1							00000	010 - 07 - 0		
1							00000	030 - 05 - 1		
1							00000	070 - 02 - 0		

Nº de registros: 20

Imprimir

Fechar

Após a realizar a consulta utilizando a tela de prazos será possível realizar o cadastro da reclamação normalmente.

1020101 - Solicitação não atendida ou atrasada (Conexão)

Contato via:

Prazo: Conclusão estimada:

Conforme:

Observação:

 Salvar  Cancelar

 1020101 - Solicitação não atendida ou atrasada

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Conexão > Solicitação não atendida ou atrasada
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Prazos – Detalhe 3 (Solicitação de Conexão de Geração Distribuída.)

 1020102 - Orçamento - Participação Financeira / Universalização

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Conexão > Orçamento - Participação Financeira / Universalização

 1020103 - Restituição de antecipação

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Conexão > Restituição de antecipação

 1020104 - Prazos (ligação com obras)

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Conexão > Prazos (ligação com obras)

 1020105 - Prazos (ligação sem obras)

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Conexão > Prazos (ligação com obras)

 1020199 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Conexão > Outros

- **10202 - Cadastro / Contratos**

Os atendimentos relacionados a Cadastro / Contratos, também seguiram como base a tela anterior de reclamação de prazos.

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Prazos

**1020201 - Cadastro**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cadastro / Contratos > Cadastro

**1020202 - Uso não autorizado de dados cadastrais**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cadastro / Contratos > Uso não autorizado de dados cadastrais

**1020203 - Contratos / Encerramento contratual**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cadastro / Contratos > Contratos / Encerramento contratual

**1020204 - Troca de titularidade**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cadastro / Contratos > Troca de titularidade

**1020299 - Outros**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Conexão > Outros

- **10203 – Medição**

Os atendimentos relacionados a Medição, também seguiram como base a tela anterior de reclamação de prazos.

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Prazos

**1020301 - Ausência do medidor/sistema de medição**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Medição > Ausência do medidor/sistema de medição

**1020302 - Avaria/Defeito medidor/sistema de medição**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Medição > Avaria/Defeito medidor/sistema de medição

**1020303 – Lacre**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Medição > Lacre

**1020399 – Outros**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Medição > Outros

- **10204 - Leitura / Faturamento / Fatura**

Os atendimentos relacionados a Leitura / Faturamento / Fatura, seguiram como base a tela anterior de reclamação de Erro de leitura.

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Erro de leitura

Cancelar
Início: 18:19 Tempo: 00:00:43 Protocolo: 002.786.665
Posto: Agência Virtual (39)

Atendimento
Atender UC
Histórico consumo

UC

Listar Últimos 24 me 04/2021 08/2023 ☐ Apenas do consumidor atual

Expandir quadro de informações

Pesquisar Reclamar Dívidas Imprimir Comp. de recebimento/visualização
Total dívida: 0,00 Média: (0) 0

Simplificado Detalhado

I	Competência	TC	Ref.	Data leitura	Vencimento	Pagamento	R	LP	Nº Fiscal	kWh faturado	Ocorrência leit.
---	-------------	----	------	--------------	------------	-----------	---	----	-----------	--------------	------------------

1020401 - Impedimento de acesso

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Impedimento de acesso

1020402 - Erro de leitura

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Erro de leitura

1020403 - Variação de consumo

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Variação de consumo

1020404 - Demais grandezas faturadas

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Demais grandezas faturadas

 1020405 - Tarifas aplicadas

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Tarifas aplicadas

 1020406 - Classificação / Subsídios tarifários

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Subsídios tarifários

 1020407 - Faturamento por estimativa / média

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Faturamento por estimativa / média

 1020408 - Faturamento pelo custo de disponibilidade

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Faturamento pelo custo de disponibilidade

 1020409 - Compensação / Devolução não realizada / incorreta

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Compensação / Devolução não realizada / incorreta

 1020410 - Bandeiras Tarifárias

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Bandeiras Tarifárias

**1020411 - Tributos**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Tributos

**1020412 - Contribuição para o Custeio dos Serviços de Iluminação Pública - COSIP**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Contribuição para o Custeio dos Serviços de Iluminação Pública - COSIP

**1020413 - Apresentação / Entrega da fatura**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Apresentação / Entrega da fatura

**1020414 - Qualidade da impressão da fatura**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Qualidade da impressão da fatura

**1020499 - Outros**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Leitura / Faturamento / Fatura > Outros

- **10205 – Cobranças**

Os atendimentos relacionados a Cobranças, seguiram como base a tela anterior de reclamação de Faturas

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Faturas

Cancelar
Início: 08:52 Tempo: 00:02:54 Protocolo: 002.786.669
Posto: Agência Virtual (39)

Atendimento
Atender UC
Histórico consumo

UC
Listar
Todo histórico
01/1900
01/2900
☐ Apenas do consumidor atual

Expandir quadro de informações
Pesquisar
Reclamar
Dívidas
Imprimir
Comp. de recebimento/visualização
Total dívida: 0,00
Média: (0) 0

Simplificado
Detalhado

I	Competência	TC	Ref.	Data leitura	Vencimento	Pagamento	R	LP	Nº Fiscal	kWh faturado	Ocorrência leit.	Nome Ocorrência Leit.
---	-------------	----	------	--------------	------------	-----------	---	----	-----------	--------------	------------------	-----------------------

1020501 - Acréscimos moratórios - Multas e juros

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cobranças > Acréscimos moratórios - Multas e juros

1020502 - Cobranças de períodos anteriores

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cobranças > Cobranças de períodos anteriores

1020503 - Parcelamento de débito

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cobranças > Parcelamento de débito

1020504 - Serviços cobráveis

- Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cobranças > Serviços cobráveis

1020505 - Atividades acessórias

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cobranças > Atividades acessórias

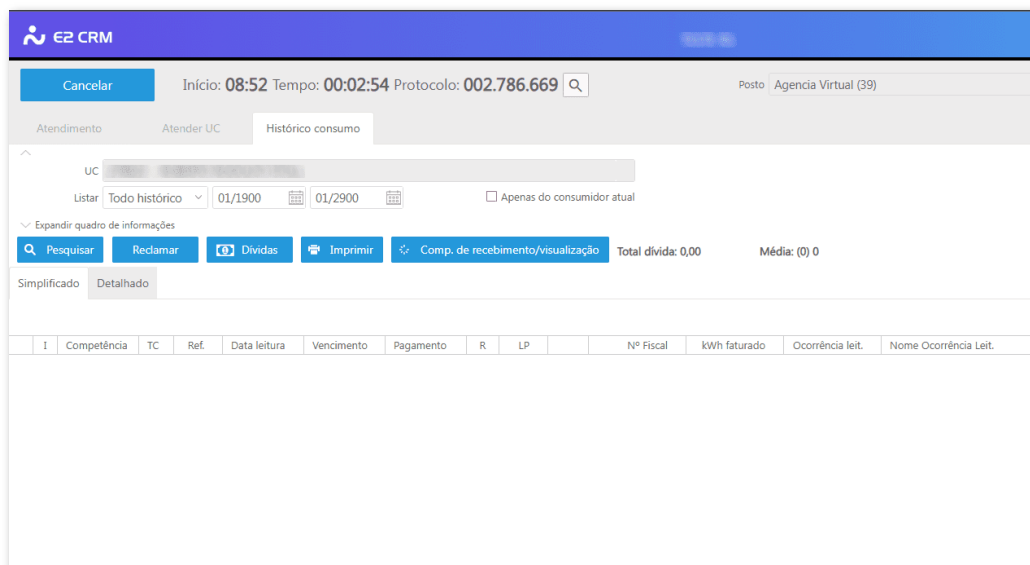
1020501 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Cobranças > Outros

10206 - Pagamento / Inadimplência / Suspensão

Os atendimentos relacionados a Pagamento / Inadimplência / Suspensão, seguiram como base a tela anterior de reclamação de Faturas.

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Faturas



1020601 - Fatura paga e não baixada

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Pagamento / Inadimplência / Suspensão > Fatura paga e não baixada

 1020602 - Indisponibilidade / Inexistência de posto de arrecadação no Município

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Pagamento / Inadimplência / Suspensão > Indisponibilidade / Inexistência de posto de arrecadação no Município

 1020603 - Suspensão indevida

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Pagamento / Inadimplência / Suspensão > Suspensão indevidao

 1020604 - Religação não realizada / fora do prazo

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Pagamento / Inadimplência / Suspensão > Religação não realizada / fora do prazo

 1020605 - Inscrição em Cadastro de Negativação

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Pagamento / Inadimplência / Suspensão > Inscrição em Cadastro de Negativação

 1020606 - Atuação de empresa de cobrança

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Pagamento / Inadimplência / Suspensão > Atuação de empresa de cobrança

 1020699 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Pagamento / Inadimplência / Suspensão > Outros

- **10207 - Procedimento Irregular**

Os atendimentos relacionados a Procedimento Irregular, também seguiram como base a tela anterior de reclamação de prazos.

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Prazos

**1020701 - Valores cobrados**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Procedimento Irregular > Valores cobrados

**1020702 - Deficiência na caracterização da irregularidade**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Procedimento Irregular > Deficiência na caracterização da irregularidade

**1020703 - Não recebimento do TOI - Termo de Ocorrência e Inspeção**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Procedimento Irregular > Não recebimento do TOI - Termo de Ocorrência e Inspeção

**1020704 - Responsabilidade sobre a Irregularidade**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Procedimento Irregular > Responsabilidade sobre a Irregularidade

**1020705 - Cobrança decorrente de religação à revelia**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Procedimento Irregular > Cobrança decorrente de religação à revelia

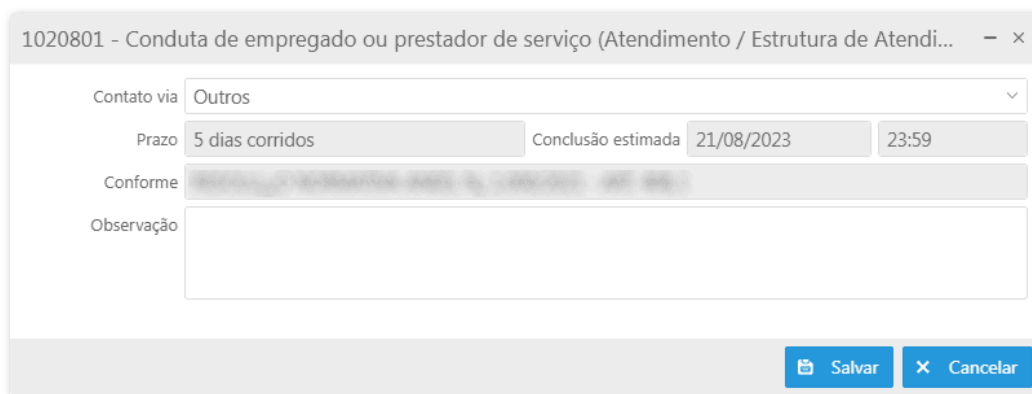
 1020799 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Procedimento Irregular > Outros

- **10208 - Atendimento / Estrutura de Atendimento**

Os atendimentos relacionados a Atendimento / Estrutura de Atendimento, na sua maioria seguiram como base a tela anterior de reclamação "Outros". Com exceção do atendimento 1020802.

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Outros



 1020801 - Conduta de empregado ou prestador de serviço

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Atendimento / Estrutura de Atendimento > Conduta de empregado ou prestador de serviço

 1020802 - Atendimento Presencial / Falta de agência / posto de atendimento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Atendimento / Estrutura de Atendimento > Atendimento Presencial / Falta de agência / posto de atendimento
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Falta de ag ou Posto

 1020803 - Atendimento Telefônico

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Atendimento / Estrutura de Atendimento > Atendimento Telefônico

 1020804 - Atendimento Internet

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Atendimento / Estrutura de Atendimento > Atendimento Telefônico

 1020805 – Demais canais de acesso

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Atendimento / Estrutura de Atendimento > Demais canais de acesso

 1020899 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Atendimento / Estrutura de Atendimento > Outros

- **10209 – Qualidade**

 1020901 - Interrupção no Fornecimento - Falta de energia

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Qualidade > Interrupção no Fornecimento - Falta de energia
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Falta de Energia

 1020902 - Interrupção Frequente do Fornecimento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Qualidade > Interrupção Frequente do Fornecimento
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Outros

 1020903 - Interrupção Programada

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Qualidade > Interrupção Programada
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

 1020904 - Tensão de Fornecimento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Qualidade > Interrupção no Fornecimento - Falta de energia
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Tensão de Fornecimento

 1020999 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Qualidade > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Outros

- **10210 - Ressarcimento de Danos Elétricos**

Os atendimentos relacionados a Ressarcimento de Danos Elétricos, também seguiram como base a tela anterior de reclamação de Danos Elétricos

- **Caminho:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Danos Elétricos

 1021001 - Danos em equipamentos

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Danos em equipamentos

 1021002 - Vistoria dos Equipamentos

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Vistoria dos Equipamentos

 1021003 - Laudo/orçamento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Laudo/orçamento

 1021004 - Ressarcimento inferior ao devido

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Ressarcimento inferior ao devido

 1021005 - Indeferimento total / parcial

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Indeferimento total / parcial

 1021099 - Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Outros

- **Outros Danos (não elétricos)**

 10211 - Outros Danos (não elétricos)

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Outros Danos (não elétricos) > Outros Danos (não elétricos)
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamações > Outros

• **10212 - Rede / Manutenção**

 1021201 - Cabo partido

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Rede / Manutenção > Cabo partido
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Fio Partido

 1021202 - Poste

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Rede / Manutenção > Poste
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Poste

 1021203 - Transformador

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Rede / Manutenção > Transformador
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Transformador

 1021204 - Objeto na rede

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Rede / Manutenção > Objeto na rede
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Outros

**1021205 - Poda de árvore**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Rede / Manutenção > Poda de árvore
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Outros

**1021206 - Entulhos / Galhos de árvores não recolhidos**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Rede / Manutenção > Entulhos / Galhos de árvores não recolhidos
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Outros

**1021299 - Outros**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Rede / Manutenção > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Emergencial > Outros

- **10213 - Geração Distribuída**

**1021301 – Conexão**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Geração Distribuída > Conexão
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Prazos

**1021302 – Faturamento**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Geração Distribuída > Faturamento
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Faturas

1021303 – Variação de Consumo

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Geração Distribuída > Variação de Consumo
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Faturas

1021304 – Apresentação / Entrega de Fatura

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Geração Distribuída > Apresentação / Entrega de Fatura
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Faturas

1021399 – Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Geração Distribuída > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Reclamação > Prazos

103 - Solicitação de serviço

2ª via de fatura

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > 2ª via de fatura
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Aferição de medidor

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Aferição de medidor
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Alterar modalidade tarifária

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Alterar modalidade tarifária
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Analisar sazonalidade

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Analisar sazonalidade
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Cópia da gravação telefônica

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Cópia da gravação telefônica
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Declaração de quitação anual de débitos

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Declaração de quitação anual de débitos
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Desligamento Programado

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Desligamento Programado
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Fornecer cópia do processo de irregularidade

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Fornecer cópia do processo de irregularidade
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Indicadores individuais

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Indicadores individuais
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Ligação de Geração Distribuída

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Ligação de Geração Distribuída
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Outros
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Religação

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Religação
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Solicitação de fornecimento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Solicitação de fornecimento
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Solicitar memória de massa

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Solicitar memória de massa
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Troca classe

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Troca classe
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Troca de medidor

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Troca de medidor
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

Troca de titularidade

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Troca de titularidade
- **Caminho Antigo:** Não houve alteração no caminho utilizado

104 – Denúncia

 10401 - Ligação Clandestina

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Denúncia > Ligação Clandestina
- Neste caso será utilizado a tela de abertura de um processo de irregularidade: E2COM > Comercial > Irregularidade > Abertura > Novo

 10402 - Fraude/Desvio de Energia Elétrica

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Denúncia > Fraude/Desvio de Energia Elétrica
- Neste caso será utilizado a tela de abertura de um processo de irregularidade: E2COM > Comercial > Irregularidade > Abertura > Novo

 10403 - Contra empregado ou prestador de serviço da distribuidora

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Denúncia > Contra empregado ou prestador de serviço da distribuidora
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informações > Informações Adicionais

 10404 - Danos Ambientais

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Denúncia > Contra empregado ou prestador de serviço da distribuidora
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informações > Informações Adicionais



10405 – Furtos de cabos e fiações elétricas



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Denúncia > Furtos de cabos e fiações elétricas
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informações > Informações Adicionais



10406 - Outros



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Denúncia > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informações > Informações Adicionais

105 – Elogios



Elogios



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Elogio > Elogios
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Elogios

106 – Sugestão



Sugestão



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Sugestão > Sugestão
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Elogios

107 - Cancelamento de serviços



Cancelamento de serviços



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Cancelamento de serviços > Cancelamento de serviços
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Informação > Outros

108 – Encerramento Contratual



Encerramento Contratual



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Encerramento contratual > Encerramento contratual
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Desligamento

Outros



Alteração de carga



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Alteração de carga
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Alteração de carga



Autorizar download do XML da NF3e



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Autorizar download do XML da NF3e

Bloqueio de suspensão/restrição de crédito

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Bloqueio de suspensão/restrição de crédito
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Bloqueio de suspensão/restrição de crédito

Conferência pagto

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Conferência pagto
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Conferência pagto

Convênios

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Convênios
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Convênios

Débito automático

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Débito automático
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Débito automático

Envio por e-mail

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Envio por e-mail
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Envio por e-mail

Histórico de ligações

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Histórico de ligações
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Histórico de ligações

Iluminação pública

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Iluminação pública
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Iluminação pública

Impressão contrato ANEEL

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Impressão contrato ANEEL
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > S Outros > Impressão contrato ANEEL

Improcedente

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Improcedente
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Improcedente

Inativos

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Inativos
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Inativos

 Informa auto-leitura

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Informa auto-leitura
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Informa auto-leitura

 Iniciar Workflow

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Iniciar Workflow
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Iniciar Workflow

 Ligação provisória

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Ligação provisória
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Ligação provisória

 Local de entrega de fatura - EFI

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Local de entrega de fatura - EFI
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Local de entrega de fatura - EFI

 Mudança de padrão de medição

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Mudança de padrão de medição
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Mudança de padrão de medição

 Não religar automático

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Não religar automático
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Não religar automático

 Outras cobranças

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Outras cobranças
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Outras cobranças

 Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Outros

 Pagamentos em duplicidade

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Pagamentos em duplicidade
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Pagamentos em duplicidade

 Parcelar dívidas

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Parcelar dívidas
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Parcelar dívidas

Reagendar data de vistora para impedimento de acesso

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Reagendar data de vistora para impedimento de acesso
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Reagendar data de vistora para impedimento de acesso

Reaviso / Prorrogar

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Reaviso / Prorrogar
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Reaviso / Prorrogar

Religação (Cortado)

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Religação (Cortado)
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Religação (Cortado)

Retificar fatura

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Retificar fatura
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Retificar fatura

Rompimento do Elo fusível/Disjuntor

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Rompimento do Elo fusível/Disjuntor
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Rompimento do Elo fusível/Disjuntor

Solicitação de cancelamento de atividade acessória



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Solicitação de cancelamento de atividade acessória
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Solicitação de cancelamento de atividade acessória

Solicitar baixa renda



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Solicitar baixa renda
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Solicitar baixa renda

Troca iluminação pública



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Troca iluminação pública
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Troca iluminação pública

Trocar local de entrega



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Trocar local de entrega
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Trocar local de entrega

Trocar tributado e nº produtor rural



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Trocar tributado e nº produtor rural
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Trocar tributado e nº produtor rural

**Trocar vencimento**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Trocar vencimento
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Trocar vencimento

**Verificação de leitura do medidor**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Verificação de leitura do medidor
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Verificação de leitura do medidor

**Vistoria da UC**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Vistoria da UC
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Vistoria da UC

**Vistoria de padrão de medição**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Outros > Vistoria de padrão de medição
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > UC > Solicitação de serviço > Vistoria de padrão de medição

Observação: Os atendimentos do tipo “Consultas” continuam da mesma forma que a versão anterior.

Atendimentos Consumidor

Atendimentos realizados para o consumidor.

Caminho: E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor

Matriz Criciúma

☎ (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis

☎ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

☎ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

☎ (15) 99144-9939

As subdivisões de atendimento sobre Informação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão, Cancelamento de serviços são semelhantes aos atendimentos realizados para UC.

103 - Solicitação de serviço



Alteração cadastral



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Alteração cadastral
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Recadastramento



Análise de projeto elétrico



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Análise de projeto elétrico
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Análise de projeto elétrico



Atendimentos prestados



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Atendimentos prestados
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Atendimentos prestados



Cópia da gravação telefônica



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Cópia da gravação telefônica

Declaração de quitação anual de débitos

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Declaração de quitação anual de débitos
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Declaração de quitação anual de débitos

Indicadores individuais

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Indicadores individuais

Lançar pedido de obra

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Lançar pedido de obra
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Lançar pedido de obra

Solicitação de fornecimento

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Solicitação de fornecimento
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Solicitação de fornecimento

Solicitar ligação provisória

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Solicitação de serviço > Solicitar ligação provisória
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Solicitar ligação provisória

Outros



Altera N° produtor rural



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Altera N° produtor rural
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Altera N° produtor rural



Anexos Useall



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Anexos Useall
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Anexos Useall



Consultar inativos



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar inativos
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Consultar inativos



Consultar pedido de ligação



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar pedido de ligação
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Consultar pedido de ligação

Consultar pedido de obra

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar pedido de obra
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Consultar pedido de obra

Consultar projetos GD

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar projetos GD
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar projetos GD

Consultar troca de titularidade

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar troca de titularidade
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Consultar troca de titularidade

Consultar workflow

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar workflow
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consulta workflow

Consultar Desligamentos programados

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar Desligamentos programados
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Desligamentos programados

Consultar Dívidas

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Consultar Dívidas
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Dívidas

Histórico

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Histórico
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Histórico

Histórico de consulta CPF - SEFAZ

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Histórico de consulta CPF – SEFAZ

Iniciar pedido de ligação (Workflow)

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Iniciar pedido de ligação (Workflow)
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Iniciar pedido de ligação (Workflow)

Lançar multifamiliar

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Lançar multifamiliar
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Lançar multifamiliar

Lançar ODS - medição

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Lançar ODS - medição
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Lançar ODS - medição

Lançar subscrição

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Lançar subscrição
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Lançar subscrição

Outras cobranças

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Outras cobranças
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Outras cobranças

**Outras faturas**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Outras faturas
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Outras faturas

**Solicitar serviços**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Solicitar serviços
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Solicitar serviços

**Solicitar fiscalização de obra**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > Solicitar fiscalização de obra
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > Solicitar fiscalização de obra

**UCs**

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Outros > UCs
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Consumidor > Consumidor > UCs

Observação: Os atendimentos do tipo “Associado” continuam da mesma forma que a versão anterior.

Atendimentos Outros

Atendimentos realizados do tipo Outros.

Matriz Criciúma (48) 3411-0600**Unidade Florianópolis** (48) 99168-2865**Unidade Caxias do Sul** (54) 99631-8810**Unidade Sorocaba** (15) 99144-9939

Caminho: E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros

As subdivisões de atendimento sobre Informação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão, são semelhantes aos atendimentos realizados para UC e consumidor.

103 - Solicitação de serviço



Análise de projeto elétrico



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Solicitação de serviço > Análise de projeto elétrico
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Análise de projeto elétrico



Cópia da gravação telefônica



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Solicitação de serviço > Cópia da gravação telefônica



Outros



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Solicitação de serviço > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Solicitação de serviço > Outros

Outros



Consultar Desligamentos programados



- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Consultar Desligamentos programados
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Desligamentos programados

Denúncia de irregularidade

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Denúncia de irregularidade
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Denúncia de irregularidades

Iluminação pública

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Iluminação pública
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Solicitação de serviço > Iluminação pública

Improcedente

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Improcedente
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Improcedente

Outros

- **Caminho Atual:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Outros
- **Caminho Antigo:** E2 COM > CRM > Iniciar Atendimento > Outros > Outros > Outros

[Voltar ao topo](#)