

Anexo I

Tabela 1 - Reclamações Devolvidas.





NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	< 20%	<15%	<10%	Bom	
II	> 20 < 30%	> 15 < 23%	> 10 < 15%	Aceitável	
III	> 30 < 40%	> 23 < 30%	> 15 < 20%	Insuficiente	
IV	> 40%	> 30%	> 20%	Crítico	

Tabela 2 - Reclamações com Resposta Fora do Prazo.





NÍVEL	%	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	= 0%	Bom	
II	> 0 < 1%	Aceitável	
III	> 1 < 3%	Insuficiente	
IV	> 3%	Crítico	

Tabela 3 - Reclamações Procedentes.





NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 40%	≤ 20%	≤ 5%	Bom	
II	> 40 ≤ 45%	> 20 ≤ 30%	> 5 ≤ 10%	Aceitável	
III	> 45 ≤ 50%	> 30 ≤ 40%	> 10 ≤ 15%	Insuficiente	
IV	> 50%	> 40%	> 15%	Crítico	

Tabela 4 – Reclamações a cada 10 mil economias / usuários.





NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 1,00	≤ 0,75	≤ 0,50	Bom	
II	> 1,00 ≤ 2,00	> 0,75 ≤ 1,50	> 0,50 ≤ 1,00	Aceitável	
III	> 2,00 ≤ 3,00	> 1,5 ≤ 2,00	> 1,00 ≤ 1,50	Insuficiente	
IV	> 3,00	> 2,00	> 1,50	Crítico	

Tabela 5 - Nota de Referência.








Nota de Referência							
Bom		Aceitável		Insuficiente		Crítico	
100%		90%		70%		50%	

Tabela 6 – Cálculo da Nota Final

Nota Final							
≥ 0 < 75%		≥ 75 < 85%		≥ 85 < 95%		≥ 95%	
Crítico		Insuficiente		Aceitável		Bom	