

Sistema Integrado de Gestão e Suporte ao Atendimento de Solicitações dos Consumidores – SIACON

F. Amorim, COELBA, R. Manzan, COELBA e C. A. M. Bomfim, UNIFACS, R. Pinho, UNIFACS

RESUMO

O presente artigo tem por escopo fazer um breve relato sobre o Sistema Integrado de Gestão e Suporte ao Atendimento de Solicitações dos Consumidores – SIACON. Este projeto integra o Programa Anual de P&D - Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor Elétrico Brasileiro, instituído pela ANEEL, desenvolvido pela COELBA no ciclo 2001 – 2002, através de convênio firmado entre a COELBA e a UNIFACS - Universidade de Salvador. O modelo permite à empresa reorientar suas estratégias, realinhando seus métodos de gestão, com o objetivo de atender as necessidades de seus consumidores e do Órgão Regulador, num cenário que exige a disseminação permanente e eficaz dos aspectos regulatórios, prevenindo a Empresa sobre os riscos regulatórios, inclusive as penalidades previstas em caso de descumprimento da regulamentação. O tratamento estatístico das reclamações de consumidores é um elemento adicional a ser utilizado no treinamento direcionado às áreas com maior incidência de reclamações, deixando claro aos técnicos envolvidos os impactos inerentes ao processo e a postura adequada para não comprometer a Concessionária.

Com isto, espera-se reduzir as sanções aplicadas à concessionária, uma vez que o modelo funciona como instrumento estratégico para a tomada de decisões que previnam a ocorrência de penalidades que lhe sejam desfavoráveis a exemplo de Notificações, Advertências e Autos de Infração.

PALAVRAS - CHAVE

Consumidores, Reclamações, Regulação.

I. INTRODUÇÃO

A crescente difusão e aplicação do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11/09/1990 e a atuação dos Conselhos de Consumidores e Agências Reguladoras, ANEEL e Agências estaduais determinaram uma nova forma de relacionamento entre as concessionárias distribuidoras de energia elétrica e seus consumidores.

A divulgação de canais de atendimento de Ouvidorias das citadas Agências, além da atuação dos Órgãos de Defesa do Consumidor, estimularam o aumento do número de solicitações que os consumidores dirigem às concessionárias. Por outro lado, o incremento da ação fiscalizadora das Agências Reguladoras passou a exigir das concessionárias um maior cuidado na aplicação do disposto nos Contratos de Concessão e em todos os documentos que compõem o arcabouço regulatório, destacando-se, neste contexto, o atendimento às diversas demandas dos consumidores, incluindo o encaminhamento, dentro dos prazos

regulamentados, de respostas às solicitações registradas.

Ao redefinir o seu papel de investidor para o de regulador e fiscalizador da atividade, a responsabilidade do Estado, em assegurar a qualidade do serviço prestado, aumenta, fazendo com que incremente as ações de caráter fiscalizador. Este contexto exigia a disseminação imediata e eficaz dos aspectos regulatórios envolvidos, inclusive as penalidades previstas em caso de descumprimento de qualquer deles.

A mudança cultural que vinha desenvolvendo-se, gradativamente, desde a reestruturação do setor elétrico, na segunda metade dos anos 1990, no caso específico da COELBA, foi intensificada com a ação pró-ativa que a Agência local passou a desenvolver a partir de junho de 2000, quando celebrou um convênio com Agência Nacional, que lhe delegou a fiscalização dos serviços de distribuição e comercialização de energia elétrica em todo o território da Bahia.

O equacionamento deste cenário, à primeira vista adverso, exarcebado pelos riscos regulatórios, exigiu uma tomada de posição rápida e bem focada, principalmente, dos setores envolvidos com o atendimento direto ao consumidor.

Outro aspecto que deve ser considerado, pois dificulta o gerenciamento dessas solicitações pelos métodos tradicionais, são as constantes alterações na regulamentação, uma vez que a ANEEL vem atualizando a existente e regulamentando novos temas. Estas mudanças tornam necessária a constante difusão na concessionária do marco legal que deve orientar o relacionamento com os consumidores e com a própria ANEEL e as Agências estaduais.

A melhoria do serviço público de fornecimento de energia elétrica, seguindo os parâmetros regulamentados, passou a ser perseguida sob a perspectiva de uma ação mais rígida e efetiva do Agente Regulador, proporcionando o amadurecimento, mesmo que algumas vezes sob forte coação, na relação fornecedor e consumidor, que termina por beneficiar a sociedade como um todo.

Um dos pontos considerados no direcionamento das ações de conscientização dentro da COELBA foi a utilização de estatísticas de reclamações geradas nas Ouvidorias das Agências Reguladoras como elemento direcionador de ações de correção e melhoria de procedimentos.

A partir do desenvolvimento da árvore de estratificação das solicitações construída por Correia, J. e Pinho, R., durante o desenvolvimento do projeto de estruturação e automação da Ouvidoria da ANEEL, constatou-se que a bibliografia pesquisada não apresentou estudos e implementações de sistemas capazes de integrar de forma padronizada o tratamento das reclamações, no que se refere, tanto ao atendimento aos consumidores das concessionárias, feito através dos seus próprios canais de comunicação, como pontos de atendimentos e números telefônicos de Discagem Direta Gratuita – DDG, como no atendimento de solicitações encaminhadas pelos órgãos reguladores.

O Sistema Integrado de Gestão e Suporte ao Atendimento de Solicitações dos Consumidores – SIACON é uma ferramenta que ajudará a suprir esta lacuna, no sentido de aprimorar os métodos adotados atualmente pelas concessionárias, modernizando o processo de gestão das solicitações, que acarretará na redução das reclamações advindas dos consumidores e no pronto atendimento das exigências do Órgão Regulador.

A identificação das formas de integração dos processos de atendimento de concessionários e reguladores, motivados pelas diferentes origens das manifestações dos consumidores, permitirá a adoção de uma classificação única, que pode ser implementada em qualquer concessionária, e que possa, no entanto, ser adequada às peculiaridades locais. Uma vez que a classificação proposta tem como ponto de partida a mesma estrutura implantada na ANEEL, poderá ser facilmente integrada ao Sistema de Ouvidoria em funcionamento no Órgão Regulador.

A identificação da incidência de determinados tipos de reclamações será útil para a construção de uma matriz que compare esta incidência com os aspectos regulatórios relacionados com a causa das reclamações, os impactos resultantes do seu descumprimento e, por fim, com os setores da empresa que são responsáveis, direta ou indiretamente, pelo atendimento ao consumidor e à regulamentação existente para o setor.

A partir desta matriz, pode ser feita uma análise de custo e benefício que permita identificar quais as equipes internas que devem ser focadas de forma a esclarecer o entendimento da legislação e orientar ações que proporcionem um melhor relacionamento com o Agente Regulador e com o consumidor. Neste momento, pode-se intuir que as reclamações que passam pelo Órgão Regulador, sendo aquelas que não foram resolvidas pelos processos normais de atendimento da concessionária, indicariam com clareza os pontos críticos que devem ser melhorados dentro dos serviços prestados pela empresa.

Com a implementação deste projeto, espera-se viabilizar o acompanhamento das reclamações de forma integrada, corrigir as anomalias encontradas e permitir uma contínua atualização dos procedimentos da empresa à regulamentação pertinente e sua divulgação interna.

Esta ferramenta também permite avaliar os impactos advindos de novos regulamentos, tendo como base às estatísticas que serão geradas conforme a nova estratificação. Desta forma, poderá ser antecipada a proposição de respostas padronizadas às prováveis solicitações resultantes das mudanças na legislação, que devem ser divulgadas através de instrumentos como uma página na Intranet da empresa, palestras, boletins e outras publicações. Com a matriz criada, será possível ainda, avaliar qual o impacto que a regulamentação e as novas solicitações terão sobre as áreas operacionais, evitando desgastes desnecessários com as Agências Reguladoras e os consumidores, assim como perdas de receita por aplicação de multas.

■ II. OBJETIVO

Este projeto tem por objetivo desenvolver um sistema integrado de gestão que contribua para aprimorar a qualidade dos serviços prestados e manter os profissionais da empresa permanentemente atualizados em relação à base legal que orienta as suas respectivas atividades.

■ III. RESULTADOS ESPERADOS

O Projeto prevê a criação de um Sistema Integrado de Gestão e Suporte ao Atendimento de Solicitações dos Consumidores – SIACON, composto por:

Nova estratificação de solicitações mais frequentes dos consumidores às concessionárias e metodologia de atualização;

Ferramentas de disseminação e de capacitação continuada acerca de aspectos regulatórios pertinentes aos empregados da COELBA, incluindo página na INTRANET;

Estruturação de um programa de divulgação composto de palestras, folders e outros;

Dissertação de Mestrado.

Este modelo permite à empresa reorientar suas estratégias, realinhando seus métodos de gestão, com o objetivo de atender as necessidades de seus consumidores e do órgão regulador, partindo do conhecimento dos aspectos que apresentam maior incidência de reclamações, seus impactos e os setores envolvidos no seu tratamento.

Com isto, espera-se a reduzir as sanções aplicadas à concessionária, uma vez que o modelo funciona como instrumento estratégico para a tomada de decisões que podem prevenir a ocorrência de penalidades que lhe sejam desfavoráveis a exemplo de notificações, advertências e autos de infração.

A consolidação deste modelo se dará na área de concessão da COELBA. Posteriormente, será estendido às demais empresas do grupo e disponibilizado para o mercado, uma vez que o problema de atendimento às reclamações é similar na maioria das concessionárias de distribuição de energia elétrica, o que pode ser feito em projetos complementares.

IV. METODOLOGIA UTILIZADA

A metodologia adotada, parte da elaboração de pesquisas, com a finalidade de descobrir conhecimentos novos no domínio da gestão da informação, resultando na produção de Notas Técnicas. Assim, para cada etapa, previamente definida no projeto, é realizada uma pesquisa e produzida uma Nota Técnica correlata. Conforme pode ser visto a seguir:

- Etapa Diagnóstico do Tratamento

Nesta etapa é realizado um estudo dos processos envolvidos no tratamento das reclamações dos consumidores registradas na Coelba e nos agentes reguladores. Resultando na produção da Nota Técnica 01 – LEVANTAMENTO INICIAL. Onde são verificados as formas de entrada das reclamações e efetuado comentário sobre as vantagens da otimização na qualidade deste atendimento.

- Etapa Construção de Nova Estratificação

Nesta etapa é realizado o levantamento das formas atuais de estratificação de solicitações/reclamações, considerando-se as particularidades de classificação por agentes – ANEEL/AGERBA/COELBA e respectivas tabelas. Feita uma proposição de nova estratificação. Resultando na produção da Nota Técnica 02 – LEVANTAMENTO DE CLASSIFICAÇÕES. Onde são identificadas as formas de Classificação das Reclamações adotadas.

- Etapa Desenvolvimento das Ferramentas de Disseminação

Nesta etapa é realizado um “Brain Storm”, no intuito de descrever telas e funcionalidades para construção das páginas intranet de divulgação de aspectos regulatórios e informações do setor elétrico. Resultando na produção da Nota Técnica 03 – DETALHAMENTO DAS PÁGINAS INTRANET. Onde, inicialmente, são definidas ferramentas de disseminação/capacitação continuada acerca de aspectos regulatórios para empregados da COELBA, com página na INTRANET, dividida por áreas:

LEGISLAÇÃO / RELATÓRIO MENSAL ANEEL 382 / RELATÓRIO SEMANAL RECLAMAÇÕES AGERBA / RELATÓRIO MENSAL RDE / POSIÇÃO MENSAL PROCEL / INFORMATIVO PIR.

- Etapa Levantamento do Conhecimento da Equipe

Devido à necessidade da obtenção de dados quantitativos, quanto ao conhecimento da legislação, por parte do corpo técnico da empresa, é agregado a este Projeto, uma “Pesquisa sobre Conhecimento da Legislação Vigente como Suporte ao Atendimento das Reclamações dos Clientes”.

Para tanto, é feita uma proposta de parceria com os agentes internos da Coelba, responsáveis pelo atendimento do consumidor, a fim de se conhecer as dificuldades existentes e se promover a disponibilização de textos regulatórios que facilitem o trabalho dos mesmos, tornando-o mais eficiente e seguro.

IV. CONCLUSÃO

Considera-se de suma importância os assuntos voltados para a estratégia empresarial que devem ser compreendidos como ferramenta fundamental nas organizações.

Dentre as contribuições decisivas a serem inseridas

nesta estratégia, além das formas, costumeiramente já assimiladas pela empresa como: competir no mercado, posicionar a força de vendas etc. deve ser internalizada a necessidade do “aprofundamento nas questões de esclarecimento ao consumidor quanto aos seus direitos e deveres perante a empresa e a satisfação de suas necessidades”.

Neste contexto, a adoção do SIACON pela concessionária promove a melhoria de processos internos, a otimização do atendimento das solicitações dos consumidores e dos agentes reguladores AGERBA/ANEEL, a redução dos impactos de novos atos regulatórios, tendo como base às estatísticas que serão geradas conforme a nova estratificação e que permite a proposição de respostas padronizadas às prováveis solicitações resultantes destes novos atos.

Além disto, contribui para o desenvolvimento das competências dos profissionais da empresa ao facilitar o acesso dos mesmos às informações relevantes ao seu trabalho, presentes nos atos regulatórios, apresentando-os de forma simplificada, direcionada e dinâmica. O que estimula a consulta e utilização freqüente.

Portanto, este projeto permite à concessionária ter uma visão das suas estratégias de gestão, promovendo a redução dos impactos de novos atos regulatórios e a identificação de pontos críticos a serem corrigidos.

V. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] OLIVEIRA ANDRADE, M. T. et alii. Quando a ouvidoria não ouve. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 2o, 2001, São Paulo, Anais... São Paulo: ABAR, 2001.
- [2] MÄDER, A. V.; SOMMAGGIO, R. A. Política, Requisitos e Indicadores da Qualidade do Setor Elétrico. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 2o, 2001, São Paulo, Anais... São Paulo: ABAR, 2001.
- [3] KAGAN, N. et alii. Análise de pedidos de indenização em queimas de aparelhos: suporte técnico e apoio à decisão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 2o, 2001, São Paulo, Anais... São Paulo: ABAR, 2001.
- [4] BÔA NOVA, A. C. . A quem serve a ouvidoria ?. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 2o, 2001, São Paulo, Anais... São Paulo: ABAR, 2001.
- [5] COELHO, W. et alii. O serviço de ouvidoria da Bandeirante Energia – uma parceria com o cliente. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 2o, 2001, São Paulo, Anais... São Paulo: ABAR, 2001.
- [6] MORI, C. M. A Certificação da Ouvidoria CSPE na ISO 9002. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 2o, 2001, São Paulo, Anais... São Paulo: ABAR, 2001.
- [7] MARIOTONI, C. A.; PASSETO, E. Instrumentos Não-Litigiosos para Solução de Conflitos e o Papel do “Ombudsman” na Relação de Consumo: uma Abordagem Voltada aos Mercados de Energia. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 1o, 2000, Salvador, Anais... Salvador: ABAR, 2000.
- [8] SILVA, A. L. R.; BAJAY, S. V. Ouvidoria : um instrumento moderno de atuação das agências de regulação de serviços públicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 1o, 2000, Salvador, Anais... Salvador: ABAR, 2000.
- [9] LANDINI, L. A. R.; OLIVEIRA ANDRADE, M. T. Uniformização de providências quanto a atendimento de pleitos de consumidores relativos a danos decorrentes da prestação dos serviços concedidos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, 1o, 2000, Salvador, Anais... Salvador: ABAR, 2000.
- [10] HOJMAN, R. Avances en la gestión de reclamos técnicos Información on line - Calidad de la atención telefónica. In: CONGRESO CIER, 2000, Buenos Aires, Anais... Buenos Aires: Comisión de Integración Eléctrica Regional - Comité Nacional Argentino, 2000.