

## **Auto Atendimento nas Agências de Atendimento da CEMIG**

### **CEMIG – Companhia Energética de Minas Gerais**

**Autores**      **Balsamão, AA**      <mailto:aab@cemig.com.br>  
**Costa, GM**      <mailto:geilton@cemig.com.br>  
**Leite, MP**      <mailto:maurilio@cemig.com.br>

#### **I. RESUMO**

A implantação do auto-atendimento surgiu da necessidade de elevar o grau de satisfação dos clientes através da otimização dos recursos existentes e gerenciamento do processo mediante dados obtidos no Software de Gerenciamento de Agência de Atendimento - GAA.

##### ***I.I. CONSCIENTIZAÇÃO***

A primeira etapa do trabalho é marcada pela conscientização de todos empregados sobre a necessidade de divulgar o canal de interação Central de Atendimento ao Cliente – CAC (Call Center).

##### ***I.II. INSTALAÇÃO DE LINHAS HOT LINE***

A CAC possui uma Unidade de Resposta Audível – URA, que permite ao cliente fazer a escolha do tipo de serviço pretendido, ao ligar para a CAC e, então, entra na fila de espera. Este processo tem uma duração de aproximadamente 01 minuto. Os HOT LINE's são linhas telefônicas ligadas diretamente das Agências com a CAC, e para usá-lo não é necessário discar, evitando que os clientes passem pela triagem eletrônica, tornando o atendimento telefônico instantâneo e mais humano.

##### ***I.III. ADEQUAÇÃO DO LAY OUT***

O Lay Out. da agência foi modificado criando uma sala de recepção onde a Recepcionista faz a triagem das necessidades dos clientes encaminhando-os para o atendimento mais adequado: Hot Line, Máquinas de Auto Atendimento ou Atendimento Físico, microcomputadores com acesso a serviços no site da concessionária e formulário de auto atendimento A grande novidade nesta sala é que o atendimento físico não fica visível ao cliente, favorecendo o direcionamento a outros canais de interação no auto atendimento.

##### ***I.IV RESULTADOS OBTIDOS***

Após a implantação do auto atendimento houve redução significativa do Tempo de Espera, elevação do grau de satisfação dos clientes e empregados com melhoria dos índices relativos a custos.

#### **II. INTRODUÇÃO**

O tempo de espera nas filas é uma preocupação e um problema para todos os clientes que buscam por um atendimento, sejam em bancos, concessionárias de energia, operadoras de telefonia, etc.

A preocupação em reduzir o Tempo de Espera pelo atendimento não é mais simplesmente uma busca de encantamento do cliente e sim um requisito estatutário, como por exemplo a lei que exige que o tempo de espera nas filas de bancos não ultrapasse os 15 minutos, além de ser um requisito não declarado do cliente. Durante entrevista com os nossos clientes da Região Metropolitana de Belo Horizonte, arguiu-se o que é importante para um bom atendimento, e a resposta obtida foi 'não ter de esperar para ser atendido, agilidade no atendimento e solução do problema.'

A fim de monitorar o Tempo Médio de Espera - TMDE, foi desenvolvido o software Gerenciamento de Agência Atendimento – GAA, que fornece relatórios dos tempos de espera: por cliente, agência e gerência; tempo de permanência no atendimento, serviços que mais impactam no tempo de espera, fluxo de cliente por horário, número de atendimentos realizados e outros.

A CEMIG dispõe de estrutura de atendimento formada por 142 Agências, 02 Centrais de Atendimento ao Cliente interligadas e próprias e 01 terceirizada, além de disponibilização de site com 12 serviços. Mesmo tendo todos estes canais de interação, existe uma grande procura pelo atendimento nas Agências que, além de ser o mais demorado, é também o mais caro.

Assim sendo, torna-se necessário buscar alternativas de atendimentos mais rápidos e eficientes.

#### **III. A idéia do Auto Atendimento**

O primeiro passo foi verificar quais eram os serviços mais solicitados nas Agências de Atendimento e quais os que mais demandavam no tempo de espera, através do Relatório de Atendimento por Tipo de Serviço, emitido pelo software GAA. Constatamos com isto, que o serviço que mais contribuía para aumentar o tempo de espera na agência é o parcelamento de débitos. Entretanto, existem diversos serviços que podem ser migrados para outros canais de interação. Porém, os clientes que procuram uma Agência preferem o atendimento físico. Foi feita a análise do custo do

processo de atendimento e verificou-se que um atendimento pessoal em agência pode custar até 10 (dez) vezes mais caro que o auto-atendimento. Verificou-se, ainda, que por questão cultural muitos clientes não conseguem se entender no atendimento telefônico e este é um dos motivos que sempre buscam o atendimento em agências. Outro motivo é que alguns serviços que antes somente eram atendidos pelo atendente, com a implantação do Auto Atendimento podem ser resolvidos pela recepcionista, Hot Line, Internet e formulário de auto atendimento. Por outro lado, o cliente ao buscar o atendimento físico em agência, chegava a esperar até 50 min para ser atendido.

A solução para reduzir esse tempo de espera não passa pelo aumento de recursos humanos, já que esses recursos seriam dimensionados pelo pico, porque o cliente procura a Agência, ao longo do horário comercial, de forma sazonal. O deslocamento dos Atendentes para cobrir essas demandas sazonais seria inviável, já que as distâncias entre as Agências exige maior tempo de percurso, o que, na maioria das vezes, as demandas se dizimavam com os próprios recursos ali alocados.

Todas essas questões exigiu que fosse criada uma estrutura de auto-atendimento que consiste no direcionamento do cliente para a Máquina de auto-atendimento, microcomputadores para acesso a site exclusivo da Concessionária e Telefone tipo Hot Line, além de possuir um Formulário específico para que o cliente possa fazer sua solicitação por escrito. Para tanto, é feita uma triagem na recepção para identificar quais os tipos de serviços desejados pelo cliente, esclarecendo-o qual o canal de interação mais adequado para satisfazer suas necessidades junto a Concessionária de Energia Elétrica. Esse trabalho promove a viabilização do Call Center disponibilizado para a maior satisfação do Cliente já que o mesmo não precisaria se deslocar de sua residência, trabalho ou lazer para ser atendido na Empresa.

#### **IV. Treinamento.**

As pessoas nada podem fazer se não estiverem envolvidas com o processo ao qual está atuando. Esse envolvimento requer melhoria contínua do conhecimento de todos os itens que compõem as atividades inerentes ao objetivo proposto. Para atingir esse objetivo, torna-se necessário desenvolvimento dos colaboradores para maior sensibilidade, espírito de equipe, prazer pelo que faz e senso de utilidade.

Portanto, as equipes das Agências que compreendem as Recepcionistas e Atendentes, juntamente com as equipes da Central de Atendimento, passaram por programas de treinamento visando a melhoria do entendimento sobre as tarefas que poderiam ser executadas no auto-atendimento e aquelas que somente poderiam ser realizadas pelo Atendimento

Físico. Foram feitos Seminários, Workshop, visitas a Agência e Central de Atendimento e reuniões de trabalho. Para todos os colaboradores envolvidos, foi objeto de melhoria da realização do trabalho proposto, ênfase nos aspectos comportamentais tanto da Recepção quanto dos Atendentes.

#### **V. Alteração do Lay Out.**

O Lay Out. convencional constitui de sala que contempla uma área para Recepção, Espera e Atendimento Físico, em um mesmo ambiente. Esse padrão de Lay Out. favorece a preferência pelo atendimento físico, já que o Atendente fica visível aos olhos do cliente, além de provocar ruídos, tumultos e fomentar a influência grupal para ser atendido. Isso, traz para o Atendente, desconforto, baixa auto-estima, falta de ambiente de trabalho e stress profissional, o que inibe a produtividade e alarga os tempos de permanência dos clientes na Agência.

Para minimizar essas questões, foi feita uma experiência com uma nova concepção de Lay Out., que disponibiliza ambientes distintos para a Recepção, Espera e Atendimento Físico. A área de Recepção compreende a maior parte do espaço físico de toda a Agência e contém balcão com microcomputador e impressora, bancadas para telefones hot line, Máquinas de auto-atendimento e microcomputadores para acesso a site cativo na Concessionária. O espaço destinado à Espera possui cadeiras e TV com programação normal além de gerenciar filas, através do software GAA. Quanto ao Atendimento Físico, os recursos disponíveis são Postos de Trabalho – PA que compreende mesa, microcomputador e impressora.

#### **VI. Resultados Obtidos**

Os resultados obtidos atendem a três itens considerados pilares da constituição da Empresa, compreendendo: Acionistas, Clientes e Empregados.

Hoje, o atendimento de 70% dos clientes que procuram as Agências é feito pelo auto-atendimento com tempo de espera próximo de Zero. Isso propicia o aproveitamento dos Atendentes, permitindo ganhos de tempo de trabalho, possibilitando direcioná-los para treinamento, reciclagens, participação em outras atividades como exercícios físicos, leitura de Normas e Procedimentos, mantendo-os mais atualizados para o desenvolvimento de suas tarefas. Assim, ficam mais satisfeitos em trabalhar na Empresa; os Clientes são melhores atendidos tornando-os mais satisfeitos. Essa parceria Cliente-Empregado contribui para a melhoria dos resultados econômicos, o que traz mais retorno para os Acionistas.

Para ilustrar esses fatos, os dados apresentados a seguir consolidam os resultados obtidos.

Resumo Do Atendimento A Clientes Na Agência Itambé – Belo Horizonte – MG.

RC/CN		MARÇO 2002		ABRIL 2002		MAIO 2002		JUNHO 2002	
		N.º Cliente	%	N.º Cliente	%	N.º Cliente	%	N.º Cliente	%
Auto Atendimento	HOT LINE	946	16,1	1818	21,7	3124	31,3	3496	36,9
	RECEPCIONISTA	2002	34,1	2348	28,0	2494	25,0	2853	30,0
	OUTROS	1177	20,0	1518	18,1	1506	15,1	578	6,1
	<b>TOTAL 1</b>	<b>4125</b>	<b>70,2</b>	<b>5684</b>	<b>67,8</b>	<b>7124</b>	<b>71,4</b>	<b>6927</b>	<b>73,0</b>
PA	PARCELAMENTO	780	13,3	1113	13,3	758	7,6	612	6,5
	RESTITUIÇÃO	375	6,4	387	4,6	334	3,3	286	3,0
	OUTROS	592	10,1	1203	14,3	1759	17,6	1662	17,5
	<b>TOTAL 2</b>	<b>1747</b>	<b>29,8</b>	<b>2703</b>	<b>32,2</b>	<b>2851</b>	<b>28,6</b>	<b>2559</b>	<b>27,0</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>5872</b>	<b>100</b>	<b>8387</b>	<b>100</b>	<b>9975</b>	<b>100</b>	<b>9486</b>	<b>100</b>

BEM VINDO A CEMIG!

Nº(ver nota 1 abaixo)

Caro cliente, agora você não precisa aguardar na fila para ser atendido.

Se você **não possuir débito em seu nome** basta preencher o formulário abaixo indicando o tipo de serviço que você deseja e entregar para nossa recepcionista.

Pronto o seu pedido já esta feito!

SERVIÇOS DISPONÍVEIS			
	AFASTAMENTO DE REDE		AFERIR MEDIDOR
	ALTERAR DATA DE VENCIMENTO Assinalar data de sua preferência: 01, 06, 11, 17, 22 ou 27.		ALTERAR TARIFA
	CORTE PARA CONSERTO		ESTUDO QUEIMA EQUIPAMENTO
	INVERSÃO DE CAIXAS		LIGAÇÃO NOVA 2 FIOS(MONOFASICO)
	MARCAR ENTRADA DE SERVIÇO		MUDANÇA DE LOCAL
	PARA RAIOS QUEIMADOS		PODA DE ÁRVORE
	RECEBIMENTO PROJETO ELÉTRICO		REMOÇÃO DE POSTE DISTÂNCIA=
	RETIRAR VESPEIRO		SELAR CAIXA
	TROCAR ENDEREÇO		TROCAR NOME
	VERIFICAÇÃO DE INTERLIGAÇÃO		VISTORIA PROJETO ELÉTRICO
			ALTERAR CARGA
			CONTA NÃO RECEBIDA E SOLICITAÇÃO DE 2ª VIA A SER ENCAMINHADA PELO CORREIO
			EXTENSÃO DE REDE
			LIGAÇÃO NOVA 4 FIOS CARGA LIBERADA -NUM.PS=
			OSCILAÇÃO DE TENSÃO
			LIGAÇÃO NOVA 3 FIOS(BIFASICO)
			ESPECIFICAÇÃO PADRÃO TRIFÁSICO(RELACIONAR CARGA FOLHA ANEXA)
			LIGAÇÃO TRIFÁSICA-RELACIONAR CARGA NO VERSO
			RELIGAÇÃO (4 HORAS) URGÊNCIA(RELACIONAR CTAS PGAS NO VERSO)
			RELIGAÇÃO (48 HORAS) NORMAL(RELACIONAR CTAS PGAS NO VERSO)

IDENTIFICADOR:

LOCAL  RAZÃO  ROTA  CONTA

NOME: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

REFERÊNCIA PRÓXIMA: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_ CPF/CNPJ \_\_\_\_\_

IDENTIDADE: \_\_\_\_\_ ORGÃO EMISSOR: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Nº COMODOS: \_\_\_\_\_ Nº OS \_\_\_\_\_ RAMO ATIVIDADE( )RESIDÊNCIA( )COMÉRCIO  
( )INDÚSTRIA ( )RURAL

### INSTRUÇÕES

Preencha com um X o tipo de serviço desejado

Sempre que possível informe nº do identificador, telefone de contato e croqui para localização:

**Para os pedidos de ligação nova deverão constar nº de cômodos e ramo de atividade.**

**Para aprovação de projeto deverá anexar 03 cópias do projeto e ART**

Preencha um formulário para cada serviço solicitado.

Solicite à recepcionista que confirme se o seu pedido esta correto

Caso haja débito, em seu nome, favor quitá-lo para dar continuidade ao seu pedido.

**NOTA-1: O nº de protocolo deverá ser: o número identificador ou a referência completa ou endereço da unidade consumidora.**

**ANEXO – FORMULÁRIO DE AUTO-ATENDIMENTO**

<b>APARELHO</b>	<b>QUANT EQUIP.</b>	<b>TENSÃO 127/220V</b>	<b>POTÊNCIA (W/CV/HP)</b>	<b>Mono/Bi/ Trifásico</b>	<b>OUTRAS OBSERVAÇÕES</b>

**OBS.: INFORMAR UM NÚMERO AO LADO OU EM FRENTE :**

**CROQUI DO LOCAL:**

**PROTOCOLO DE AUTO  
ATENDIMENTO**

Nº:.....TIPO  
SERVIÇO:.....  
NOME DO  
CLIENTE:.....  
DATA:.....

**PROTOCOLO DE AUTO  
ATENDIMENTO**

Nº:.....TIPO SERVIÇO:.....  
NOME DO  
CLIENTE:.....  
DATA:.....  
ATENDENTE:.....