

XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

**POSTO DE ATENDIMENTO REMOTO
UMA EXPERIÊNCIA DE TELETRABALHO**

Autor: ANTONIO DIONISIO BAGLIOLI
COPEL – COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA

Palavras-chave: teletrabalho, call center

Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000

Introdução

O presente trabalho traça o perfil típico de um call center de empresa de energia elétrica com suas modernas soluções tecnológicas e de controle de resultados, com a finalidade de apresentar uma solução para a necessidade de prontidão no atendimento telefônico a clientes destas empresas, ou outros setores que possam estar sujeitas a receberem um grande fluxo de ligações de forma extemporânea, em curtos intervalos de tempo.

Através de experiência que vem sendo desenvolvida na Copel – Companhia Paranaense de Energia, a partir de Novembro de 1999, foram colocados postos de atendimento telefônico do call center de Curitiba, instalados nas residências de alguns teleatendentes.

A experiência avalia a viabilidade dessa solução na pronta composição de equipes de atendimento telefônico de um call center em situações de contingência, nos aspectos; técnico, econômico, jurídico e do bem estar do empregado.

Uma das características dos serviços essenciais é a necessidade da continuidade do fornecimento. Aí se enquadram, dentre outras, as empresas de energia elétrica.

Assim, a ANEEL estabelece que as empresas do setor mantenham serviços de atendimento telefônico gratuito a todos seus clientes, durante as 24 horas do dia, sete dias por semana e com bons níveis de atendimento.

A Copel, antecipando-se às necessidades dos seus clientes e às exigências legais, foi a pioneira ao criar em 1995, um serviço de atendimento telefônico gratuito, através do número 0800-41-0196.

Este desejo de facilitar aos clientes o acesso ao serviço, atender a exigência legal, aliado à grande expansão da telefonia nos últimos anos, fez com que as empresas do setor investissem bastante esforços na criação de call centers como meio de comunicação do cliente com a empresa.

Um dos maiores desafios para os gestores de call centers de empresas cujos serviços são essenciais e sujeitos a falhas de continuidade, ou que possam receber um grande fluxo de ligações de clientes de forma extemporânea, é o dimensionamento e disponibilidade de recursos de atendimento just-in-time.

Uma alternativa que é largamente utilizada para atender picos de ligações originados de falhas no sistema elétrico, é a instalação de Unidades de Resposta Audível – URAs, que, quando integradas aos sistemas de gerenciamento de ocorrências do Centro de Operação da Distribuição – COD, consegue prestar informações relativamente precisas aos clientes que “sobrevivem” à travessia do menu de opções da máquina e, além disso acreditam na mensagem que ouvem.

Isto não quer dizer que as URAs não devam ser usadas, entretanto, a taxa de sucesso das URAs, para atendimento de ocorrências de falta de energia está em torno de 14%, isto é, apenas 14% dos clientes conseguem obter uma resposta satisfatória e desligam o telefone em seguida, os outros 86% dos clientes, por razões diversas, optam em falar com um teleatendente para obter resposta.

Certamente há meios de se aumentar a taxa de sucesso dos atendimentos das URAs, porém isto não está no escopo de discussão deste trabalho.

Outro ponto importante a ser ponderado, é que de uma forma geral, os Call Centers de empresas de energia elétrica são dimensionados para atender um volume conhecido de ligações distribuídas em curvas também conhecidas, as quais são geradas predominantemente por solicitações de serviços chamados comerciais, no período comercial.

Assim, a avalanche de ligações que se recebe quando há falhas no sistema elétrico, não é contemplada por este dimensionamento, pois elas ocorrem em grande volume e num curto espaço de tempo.

O tempo médio de duração das interrupções de fornecimento de energia elétrica, na Copel é de 1:13 h.

Nas situações em que ocorrem muitas interrupções de fornecimento, há necessidade de se convocar pessoal para dar solução aos clientes, tanto com equipes em campo, quanto no atendimento do Call Center. O tempo médio decorrido entre a convocação de um teleatendente e até que ele inicie o atendimento é de 1:10 h. utilizando ônibus e 25 minutos utilizando-se taxi. O custo médio de deslocamento em Curitiba, utilizando-se de ônibus é de R\$ 2,00 e de taxi R\$ 30,00.

O período de observação para extração destes dados foi de seis meses, de janeiro a junho de 2000.

O Posto de Atendimento Remoto.

A criação de Postos de Atendimento Remoto, surgiu da necessidade de se experimentar uma alternativa à disponibilidade de teleatendentes em situações especiais; à melhoria da qualidade de vida e condições de trabalho dos teleatendentes, ao custo de expansão de um Call Center e para que se tivesse o domínio das tecnologias envolvidas em comunicação de voz e dados de um teleatendente remotamente conectado a um Call Center, bem como dos processos de atendimento aos clientes, de forma que para estes, essa condição fosse transparente.

O primeiro Posto de Atendimento Remoto iniciou sua operação em 20/11/1999 e o segundo em 09/12/1999.

Para estes dois primeiros Postos foram escolhidas duas teleatendentes com algumas características (para o experimento) diferentes:

- Uma das residências situa-se a 600 metros do Call Center, a outra a cerca de 9 quilômetros.
- Uma das teleatendentes já possuía bastante experiência no atendimento a clientes, a outra estava há menos de um ano na função, sendo bastante dependente de supervisão.
- Uma das teleatendentes é funcionária da Copel e a outra é contratada (terceirizada)

Os equipamentos

Cada Posto tem os seguintes equipamentos:

- Um roteador Voz/IP
- Uma Linha Privativa de Comunicação de Dados (LPCD) de 64k (56+8)
- Um microcomputador conectado à CopelNet, para acessar os sistemas de atendimento a clientes e demais sistemas de suporte.
- Um aparelho telefônico conectado ao DAC
- Fones de ouvido e caixa amplificadora
- Mobiliário (mesa para microcomputador e cadeira para digitador)
- Algum material de expediente (caneta, papel para anotações)

Os aspectos legais

Para iniciarmos a experiência foi necessária uma consulta a área jurídica da empresa especialmente no tocante ao registro da jornada de trabalho e disponibilidade fora da jornada habitual, uso das instalações da residência do teleatendente pela empresa, consumo de energia.

Isto foi regulado através da celebração de um termo aditivo ao contrato de trabalho, no qual foram acertadas as condições que satisfaziam as partes.

O registro da jornada de trabalho foi feito através do ponto eletrônico, acessando a CopelNet, no caso da empregada contratada o registro foi feito manualmente em cartão ponto, pela própria funcionária e confrontado com o registro de logon do DAC.

O consumo de energia elétrica foi medido e faturado separadamente, sem ônus para o empregado.

Os resultados

Durante os seis meses de acompanhamento foi medida a produtividade individual das teleatendentes e comparada com os resultados anteriores delas e também em relação ao grupo. E não se registrou diferença na quantidade de ligações atendidas individualmente e nem no tempo médio de atendimento.

Foi feito acompanhamento também por assistente social da empresa, com o intuito de verificar o grau de satisfação das teleatendentes por poderem estar trabalhando em suas casas e se não estaria ocorrendo a perda do sentimento corporativo e se elas ainda se sentiam fazendo parte de uma equipe. Os depoimentos relataram um alto grau de satisfação e um grande comprometimento com os resultados dos atendimentos, inclusive qualitativos. Manifestaram também uma percepção do aumento da responsabilidade e da independência (nível de competência).

O custo de implantação de uma P.A Remota em relação a uma em um Call Center, difere basicamente pela necessidade da instalação de um roteador de voz sobre IP e instalação e pagamento da mensalidade de uma linha de dados privativa.

Conclusão

Podemos perceber que, pelos resultados obtidos, a criação de Postos de Atendimento Remoto pode ser uma alternativa viável para a expansão de Call Centers, pois sob o aspecto econômico o custo de implantação e manutenção é relativamente baixo. Entretanto se somente este aspecto for considerado, deve-se levar em conta a perda do compartilhamento dos equipamentos pelos teleatendentes, mas também o custo de expansão de n Postos de Atendimentos em um Call Center existente ou na necessidade de se construir um novo, ou realocar o Call Center e também o custo de propriedade (limpeza, manutenção predial, refeições, depreciação, etc.) de um Posto de Atendimento neste mesmo Call Center, a qual será permanente.

Por outro lado, deve-se considerar também a flexibilidade que se obtém ao ter os equipamentos à disposição dos teleatendentes, de forma tal que equipes de teleatendimento possam ser compostas rapidamente, dando resposta aos clientes no momento necessário. Precisamos lembrar que a recomposição de equipes em caráter de urgência também tem custos e o mais importante deles não é o financeiro, mas sim, o de não estar disponível aos seus clientes.

Finalizando, além do já mencionado, há algo mais que precisa ser considerado: a satisfação das pessoas envolvidas . A sensação de liberdade, independência e de sentir-se necessária é muito estimulante e a percepção do aumento da responsabilidade e de maior delegação de autoridade são altamente motivadoras e propulsoras do amadurecimento profissional. Sem falarmos no ganho em qualidade de vida.

A viabilização desta experiência só foi possível graças à colaboração de profissionais da Copel Distribuição, Copel Telecomunicações e Copel Tecnologia da Informação.

Autor: Antonio Dionisio Baglioli
Endereço: Rua Cyrillo Merlin, 877
Bairro Novo Mundo, Curitiba – Pr
CEP 81010-360
E-mail: dionisio@mail.copel.br