

# **XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**

## **SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO COMO INSTRUMENTO DE REGULAÇÃO**

Autores: José Renato Pinto da Fonseca - ANEEL, Dr. James Correia - USP, Dr. Marco Antonio Saidel - USP, Paulo Rangel – USP, Roberto Pinho - USP, Tereza Paim - Atento

**Palavras-chave:** regulação, ouvidoria, teleatendimento

**Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000**

## **Resumo**

Este artigo tem como objetivo apresentar algumas considerações a respeito do serviço de atendimento implantado pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL como instrumento de suporte às suas atividades regulatórias.

## **Introdução**

A ANEEL implantou, em 31/03/2000, seu serviço de teleatendimento associado diretamente à Ouvidoria da Agência, levando-a a receber um volume muito maior de solicitações do que aquele que vinha recebendo anteriormente.

Este aumento da demanda, que passou de 7.933 para todo o ano de 1999, para 3.775 apenas nos meses de Abril, Maio e Junho de 2000, deve-se quase que exclusivamente à facilidade de acesso propiciada pelos números de discagem direta gratuita - DDG ou 0800, apesar da decisão da Agência de, em um primeiro momento, operar o serviço em caráter experimental, sem a realização de campanhas em nível nacional do número 0800-61-2010.

Anteriormente, o acesso à Ouvidoria da ANEEL dava-se através de página na Internet, envio de correspondência, visitas pessoais e de ligações telefônicas para seus números convencionais na cidade de Brasília, DF.

Cada uma destas formas possui restrições quanto ao seu uso, como, por exemplo, o acesso limitado à Internet, a restrição ao público local para as visitas pessoais, e o custo envolvido com ligações de longa distância para a utilização do número convencional. Além disto, para estes meios e, em especial, para o envio de correspondências, o cidadão não é motivado a fazer a sua solicitação, uma vez que a resposta não pode ser dada imediatamente. Há também a freqüente desistência entre o fato motivador da solicitação e o efetivo registro da mesma junto à Agência.

Este novo volume de solicitações, por si só, já foi suficiente para possibilitar a análise dos dados da Ouvidoria com um outro enfoque e utilizar os dados coletados como subsídio à atividade regulatória, uma vez que o conjunto de solicitações já pode ser considerado como amostra significativa do universo de consumidores.

## **Usos**

O uso mais imediato das informações coletadas através da ouvidoria de uma agência reguladora é a análise do desempenho dos agentes regulados. Neste ponto, é importante salientar que a ouvidoria de uma agência reguladora, tem, via de regra, um duplo papel, servindo para acolher as demandas com relação a atuação da própria agência, bem como a atuação dos agentes regulados.

Ainda para a realização deste tipo de análise, é fundamental que sejam contabilizados outros fatores para que se possa comparar o desempenhos dos diversos agentes.

Em primeiro lugar, é necessário que os dados sejam cruzados quantitativamente com o número de consumidores atendidos por cada agente, e qualitativamente sejam consideradas as características particulares de cada região. Em muitas regiões, em geral centros urbanos, os consumidores possuem maior consciência dos seus direitos, o que leva a um maior encaminhamento de solicitações, sem falar de maior acesso aos diversos meios disponibilizados pelas ouvidorias.

Outra peculiaridade da Ouvidoria da ANEEL que deve ser levada em conta quando da avaliação dos agentes regulados, é que a mesma não destina-se apenas a receber reclamações, mas também a prestar informações aos cidadãos.

Assim, faz-se necessária uma primeira distinção entre as solicitações, termo que engloba todos os tipos de demanda a serem tratadas pela Ouvidoria [SAIDEL, 1999] :

Pedidos de Informação – solicitações de caráter informativo que não demandem ações da Agência que não as necessárias para a produção da informação demandada.

Reclamações – reclamações contra Concessionários e outros agentes do setor elétrico.

Denúncias – denúncias de procedimentos irregulares que não necessitem de identificação do Solicitante para a sua solução ou que não impliquem ação direta para a sua solução.

Opiniões – opiniões da sociedade englobando :

- Críticas – críticas quanto à atuação da ANEEL ou Agências estaduais conveniadas.
- Sugestões – sugestões quanto à atuação da Agência e para ações dos agentes do setor elétrico.
- Elogios – elogios à atuação da Agência e agentes do setor elétrico.

Contribuições – contribuições e inscrições para Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Agência.

Desta forma, evita-se penalizar o concessionário cujos consumidores dirigem-se à Agência principalmente para a busca de informações.

No entanto, estes dados referentes a pedidos de informação não podem ser desprezados, uma vez que uma grande quantidade de pedidos de informação oriundos da área de concessão de um determinado concessionário pode significar que o mesmo não está informando e/ou orientando corretamente os seus consumidores. Pode significar também que os canais de comunicação do concessionário com o consumidor estejam saturados ou não sejam os mais adequados.

Num segundo momento, esta informação pode ser usada para direcionar os esforços de fiscalização da Agência, priorizando a fiscalização de concessionárias.

No entanto, para este tipo de ação não é suficiente saber a quantidade de solicitações apresentadas, mas também saber a que se referem as mesmas. Para isto, os tipos de solicitação já apresentados devem ser subdivididos e, dada a abrangência dos assuntos tratados em agências reguladoras, esta subdivisão deve contemplar múltiplos níveis, atendendo aos requisitos de diferentes funções da agência.

Para esta subdivisão, e conseqüente construção de uma árvore de tipos de solicitação podem ser considerados os seguintes fatores :

- Produto ou serviço em questão;
- Tipos de consumidor;
- Requisitos quanto à prestação do serviço;
- Estrutura interna da agência;
- Demandas freqüentes da sociedade.

A escolha de um ou outro fator deve levar em conta os principais objetivos da classificação de solicitações. A utilização da estrutura interna da agência como principal pode facilitar o encaminhamento das solicitações e a identificação das áreas que precisam ser acionadas em função de demandas específicas, no entanto, neste caso, a classificação fica vulnerável às mudanças internas da agência.

Por outro lado, muitas agências, que regulam diversos serviços, têm a sua estrutura construída de forma a espelhar os diversos serviços regulados e a adoção de uma classificação orientada a serviços seria a escolha ideal.

A construção de uma classificação a partir das demandas freqüentemente apresentadas tem como vantagem a priorização dos assuntos mais solicitados, facilitando a sua compreensão e uso nos serviços de atendimento.

De fato, esta abordagem pode ser combinada às outras, mantendo próximo ao topo da árvore os assuntos com maior relevância ou procura.

Isto é importante para separar dados que possam estar distorcendo estatísticas em função de eventos específicos. Por exemplo, no mercado de energia elétrica, a ocorrência de um blecaute, por motivos não sujeitos ao controle dos concessionários de distribuição de uma região, pode aumentar significativamente o índice de reclamações de interrupção do fornecimento, prejudicando a sua comparação com outros concessionários não afetados pelo incidente.

Num segundo momento, a Agência pode considerar que uma reclamação freqüente pode servir como subsídio para a criação de regulamentação específica. É muito comum que sejam encaminhadas perguntas sobre direitos que o consumidor julga possuir mas que, efetivamente, não possui. A cobrança de reaviso de não pagamento de conta de energia elétrica é um bom exemplo, pois, o concessionário possui o direito de fazê-la, mais ainda assim o consumidor reclama pois não sabe deste direito.

Nestes casos, a agência pode decidir por tomar medidas que melhor informem o consumidor ou mesmo alterar a regulamentação, em atenção às solicitações.

Já as críticas e sugestões podem também servir como fonte para a proposição de nova regulamentação ou alteração na regulamentação existente, mas neste caso, recomenda-se a sua utilização através da análise qualitativa das mesmas.

Ao longo do tempo, será possível determinar a efetividade de ações tomadas pela Agência através da análise das mudanças ocorridas no perfil dos atendimentos com relação às séries históricas de dados armazenados.

Por fim, As solicitações recebidas na agência reguladora podem apontar problemas específicos, concentrados em determinada região, por exemplo, que podem ser encaminhados aos concessionários, auxiliando-os no atendimento aos consumidores.

No entanto, a necessidade deste tipo de subsídio por parte do agente regulador pode indicar que a estrutura de atendimento do concessionário possui graves deficiências.

## **Segmentação**

Outro fator importante na utilização dos dados de ouvidoria é a segmentação dos dados coletados.

Esta segmentação pode ser feita em função de :

- Localidade de origem da solicitação;
- Agente regulado envolvido;
- Procedência do evento informado.

Para a segmentação por localidade, a mais usual é a segmentação por Unidade da Federação e região, no entanto, para agências reguladoras que atuam no âmbito estadual, o município de origem pode ser mais importante.

No serviço de teleatendimento, a utilização da identificação do número de A, que permite o registro automático do número do telefone utilizado para o contato com a central de teleatendimento, permite que seja feita uma análise detalhada das solicitações em função da sua origem. Esta abordagem pode ser utilizada para identificar até mesmo áreas dentro de uma mesma cidade, se necessário.

A segmentação por agente regulado é fundamental não só para o registro estatístico mas também para a resolução dos problemas apresentados. O cuidado com esta informação é ainda mais importante para serviços que não estão vinculados a uma área específica, como a distribuição de derivados de petróleo, por exemplo, ou onde não existe o monopólio na prestação do serviço por região.

Já a procedência do evento informado visa dar mais valor aos dados coletados. Ela depende do registro do resultado final do tratamento da solicitação, em geral uma reclamação, indicando se o pleito apresentado pelo consumidor foi considerado como procedente ou não pelo agente regulador.

Podemos supor que um alto índice de reclamações procedentes indica má qualidade do serviço prestado, enquanto que um alto índice de reclamações consideradas improcedentes pode indicar uma falha na comunicação do concessionário com o seu público.

### **Cadastro de eventos**

A ocorrência de eventos específicos pode ter reflexos expressivos na quantidade de solicitações encaminhadas a um serviço de teleatendimento. Campanhas de divulgação, reportagens na mídia ou acidentes podem causar distorções na quantidade de solicitações encaminhadas no país ou em regiões específicas.

Além de impacto na quantidade, assuntos podem ser trazidos à tona também em função deste tipo de evento.

Para auxiliar na análise dos dados, é importante que esteja disponível uma ferramenta capaz de registrar estes eventos.

O registro dos eventos não necessariamente deve ser exaustivo, ou seja, não deve existir o compromisso de registrar todos os eventos existentes, mas deve funcionar como uma ferramenta de apoio à análise dos dados, efetuando o registro de eventos sempre que for conveniente.

Tais registros deveriam indicar :

- Data / Período
- Tipo de evento : Campanha, reportagem, incidente;
- Mídias : Televisão, Jornal, Outdoor etc.
- Abrangência : Unidade da Federação - UF, cidade etc. em função da segmentação utilizada na coleta e análise dos dados;
- Comentários adicionais.

Este acompanhamento de eventos é fundamental para que conclusões não sejam feitas com relação à qualidade do serviço quando os valores apresentados apresentarem-se distorcidos por este fatores externos.

Muitas vezes é possível associar um aumento da demanda com eventos específicos. Geralmente, eventos na mídia geram um surto inicial de ligações e, após este surto, a média de solicitações mantém-se mais alta que a observada antes do evento.

Desta forma, não é possível relacionar a priori o aumento da quantidade de solicitações com a degradação do serviço prestados pelo agentes regulados.

Por outro lado, pode ser possível, através da análise das linhas de tendência observadas separar os efeitos dos eventos registrados e assim observar se, independentemente da divulgação, há um aumento do número de solicitações, muito embora o crescimento relativo ( comparação entre estados, concessionários etc. ) seja muito mais significativo na análise dos dados.

## **Pesquisas**

Ainda com o intuito de dar maior valor às informações coletadas na CTA, podem ser feitas pesquisas tanto no modo ativo, ou seja, com seleção de números e discagem feitas pela central, ou em parte dos solicitantes que telefonam para a central.

No segundo caso, as pesquisas prestam-se tanto para medir a eficácia da central, o que já é feito, mas também podem servir para coletar dados que permitam dar um tratamento estatístico aos dados, cruzando-os com informações demográficas.

Já no segundo caso, as pesquisas podem ser usadas para fins específicos, como, por exemplo, acompanhar a satisfação de grupos específicos e bem determinados de consumidores. Este seria o caso de consumidores selecionados para projetos piloto de eficiência energética, em que seria factível entrar em contato com todos os envolvidos.

Também pode-se inserir a CTA no contexto de pesquisas mais amplas a serem realizadas pela Agência, sempre tomando-se o cuidado de complementá-la com algum meio alternativo de pesquisa de campo, uma vez que o universo de consumidores a ser considerado pelos serviços energéticos é muito mais amplo que aquele dos que dispõem de aparelhos telefônicos.

## **Conclusão**

A implantação de um serviço de teleatendimento numa agência reguladora fornece um rico material para a o exercício da regulação, em especial nas ações de avaliação e direcionamento da fiscalização dos agentes regulados e no subsídio à adoção de novos regulamentos.

No entanto, para que esta utilização seja efetiva, deve ser adotada uma metodologia que permita classificar apropriadamente as solicitações e segmentar os dados de maneira adequada.

Adicionalmente, deve ser prestada especial atenção nos eventos externos que podem influir tanto na quantidade quanto na natureza das solicitações recebidas.

Tomados estes cuidados, o teleatendimento pode tornar-se uma das mais eficientes formas de captação dos desejos da sociedade.

## **Bibliografia**

SAIDEL, Marco Antonio *et alii* (1999). *Nota Técnica 01/99 - “Levantamento da situação atual de atendimento e revisão do termo de referência bases conceituais – estruturação do sistema de ouvidoria da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL”*. São Paulo, SP, Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo.

## **Endereço dos Autores :**

José Renato Pinto da Fonseca – ANEEL  
[joser@aneel.gov.br](mailto:joser@aneel.gov.br)

Superintendência de Mediação Administrativa Setorial - SMA  
SGAN 603 módulo J, Brasília DF  
CEP 70830-030  
(61) 312-5955  
Fax:(61) 312-5965

Dr. James Correia – Universidade de São Paulo - USP  
[james@unifacs.br](mailto:james@unifacs.br)

Dr. Marco Antonio Saidel – Universidade de São Paulo – USP  
[masaidel@pea.usp.br](mailto:masaidel@pea.usp.br)

Paulo Rangel – Universidade de São Paulo - USP

Roberto Pinho – Universidade de São Paulo - USP  
[rpinho@cdl.com.br](mailto:rpinho@cdl.com.br)

Av. Prof. Luciano Gualberto - Trav. 3  
n. 158, sala A2-43  
Cidade Universitária  
São Paulo, SP 05508-900  
(11)38185115  
Fax:(11)38185349

Tereza Paim  
[tereza.paim@atento.com.br](mailto:tereza.paim@atento.com.br)  
Atento do Brasil S.A.  
Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Centro Empresarial São Paulo  
Bloco B, 8º andar  
São Paulo, SP 05805-000