

XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

SOLUÇÕES PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Autor: MARTA GLÓRIA PAESE GENTELINI
Empresa: COPEL – COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA

Palavras-chave: call center, atendimento telefônico, teleatendimento

Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000

INTRODUÇÃO

TÍTULO DO TRABALHO:

Soluções para melhoria do atendimento telefônico

PARTICIPANTES:

Teleatendentes dos times de qualidade:

Time Boca de Leão: Sirlei T., Amélia, Brandão, Cristina, Dieter, Dirce, Elisete, Elizabeth, Josiane, Lucevani, Lucimar, Marlene K. Tania e Walter.

Time Mutações: Verônica, Ademir, Álvaro, Elizer, Genésio, Giancarlo, Ilse, Jair B., Marcolino, Marlene C., Pedro, Renato, Rita, Sadir e Sandro.

Time Qualysol: Mirtes, Cirlene, Claudemir, Claudete, Gertrudes, Iara, Isis, Márcia, Angélica, Maria Francisca e Zinildo.

Líder da equipe: Marta.

SITUAÇÃO QUE O TRABALHO SE PROPÕE A MODIFICAR:

Elevado tempo de espera para atendimento aos clientes da central de atendimento telefônico Copel 24 horas da Regional Oeste.

RESUMO DO TRABALHO (mudanças propostas):

Para resolver o problema do tempo de espera elevado foram implantadas as idéias abaixo:

- **SINALEIRO:** Sinaliza a saída ao mesmo tempo dos teleatendentes para que o número de teleatendentes sejam suficientes para atender os clientes.
- **VÍDEO-ATENDIMENTO:** Atendimento on-line via câmera de vídeo feito pela central de atendimento telefônico, quando o cliente vai à agência da Copel para ser atendido.
- **MESAS DE CONTINGÊNCIA:** durante os vendavais/contingências, colaboradores que não são teleatendentes atendem falta de luz nas suas próprias mesas de trabalho.
- **AVISO PORTA A PORTA:** Visa comunicar os clientes afetados por um desligamento programado, evitando que o mesmo ligue à Copel para reclamar da falta de luz.
- **CARTA DE RETRIBUIÇÃO AOS ELOGIOS DOS CLIENTES:** Visa melhorar a satisfação e o relacionamento empresa/cliente.
- **TIRA-DÚVIDAS COPEL:** Folhetos destinados a informar e orientar o cliente sobre assuntos relacionados à energia e à Copel.

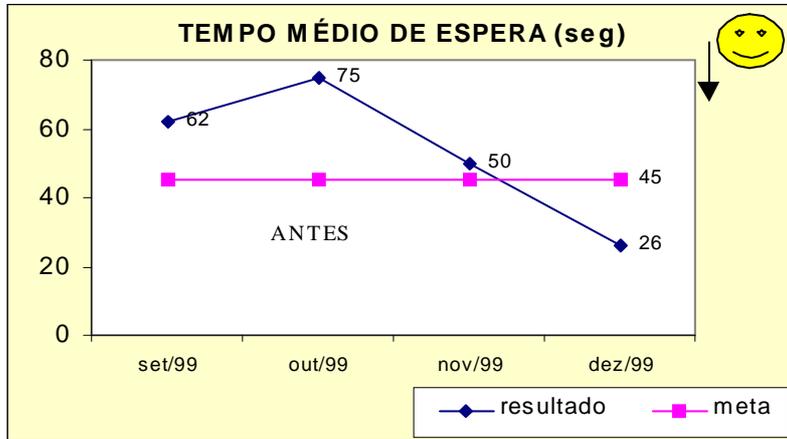
RESULTADOS OBTIDOS:

- Diminuição do tempo de espera.
- Satisfação dos clientes.
- Satisfação do acionista.
- Integração dos colaboradores através do trabalho em equipe (times de qualidade).
- Diminuição de custos.

PROBLEMA:

Tempo de espera elevado, que ocorre principalmente, no horário das 08h00 às 17h00 e se torna crítico quando ocorrem contingências e vendavais. Temos recebido reclamações dos consumidores, inclusive através dos jornais.

Tempo médio de espera em 1999 igual a 52 segundos.



POR QUE OCORRE O PROBLEMA?

As principais causas levantadas pelos colaboradores para o tempo médio de espera elevado foram:

- Durante o vendaval/contingências, as mesas de atendimento existentes ficam sobrecarregadas de ligações.
- Muitos atendentes se ausentam ao mesmo tempo.
- Recursos humanos subutilizados no atendimento ao cliente na agência Cascavel.

QUE SOLUÇÕES PODEMOS APLICAR?

Seis sugestões de melhoria foram implementadas:

1) MESAS DE CONTINGÊNCIA

Quando ocorrem vendavais ou outras contingências climáticas o número de ligações aumenta devido a falta de luz nas unidades consumidoras, sobrecarregando a central. Então foi feito o plano de contingência que prevê o acréscimo de 40 novos atendentes para atendimento de clientes sem luz. São técnicos e escriturários de outras áreas, lotados em escritórios próximos, os quais param suas atividades rotineiras para dar atendimento prioritário aos clientes que telefonam para comunicar a interrupção do fornecimento de energia.

2) VÍDEO-ATENDIMENTO

Atendimento telefônico feito através de câmera de vídeo em microcomputador, sendo que uma câmera está instalada no micro da agência e a outra no micro da central de atendimento telefônico. O atendente que foi para a central de atendimento faz atendimento telefônico na maior parte do seu tempo e com esse aumento no quadro conseguimos diminuir o tempo de espera.

3) SINALEIRO

Os teleatendentes trabalham em escala de revezamento de 6 horas e a cada 1 hora tem direito a 10 minutos de descanso por lei. Visando sinalizar para os outros teleatendentes o número de teleatendentes ausentes foi criado o sinaleiro.

Feito em papel cartolina colorido, com a cor verde fixa e a cor vermelha transitória (círculos com o nº da mesa do atendente), contendo na parte de baixo do sinaleiro um envelope para colocação dos círculos.

O limite máximo de saída permitido (cinco), foi dimensionado para que a meta mínima do tempo de espera seja atingida.

Na parte de baixo do sinaleiro está descrito o funcionamento do mesmo, ou seja:

AO SAIR, COLOQUE O SINALIZADOR COM O NÚMERO DA MESA QUE VOCÊ ESTÁ USANDO, PARA INDICAR QUE ESTÁ FORA.

AO VOLTAR, RETIRE-O E GUARDE.

Obs.: O sinaleiro é exclusivo para as saídas/intervalos do tipo cafezinho, cigarro, banheiro..... Não há necessidade de sinalizar saídas mais longas

4) AVISO PORTA A PORTA

01. RESPONSÁVEL

- Éder Dudczak - Assessoria de Comunicação Social
- Áreas envolvidas: Atendimento Centralizado (COD) e Unidades de Distribuição.

02. OBJETIVOS

- Comunicar antecipadamente, por escrito, através de panfletos, a todos os consumidores afetados pelas interrupções programadas do fornecimento de energia elétrica, quando da realização de obras de manutenção, reforma e extensão da rede elétrica em cidades de médio porte da Superintendência Regional de Distribuição Oeste.
- Substituir os avisos de desligamentos programados publicados em órgãos de comunicação social (rádios e jornais) por panfletos entregues diretamente nas unidades consumidores afetadas pela interrupção no fornecimento de energia.

03. JUSTIFICATIVA

- Melhorar a qualidade da comunicação com o cliente e, conseqüentemente, fortalecer a imagem da Copel em matéria de eficiência e atenção ao consumidor, especialmente o residencial.
- Evitar que o consumidor ligue para a Central de Atendimento Telefônico Copel 24 horas 0800 45 0196 para obter informações sobre o desligamento programado que lhe afeta.
- Cumprir a determinação da legislação do setor elétrico e atender aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, sem que para isso o cliente tenha de ouvir rádio ou ler jornal.

04. INTEGRAÇÃO COM AS DIRETRIZES

- Melhorar a satisfação dos clientes;
- Melhorar a satisfação dos empregados;
- Melhorar o relacionamento com a comunidade, contribuindo para o desenvolvimento social e fortalecimento da imagem institucional.
- Aumentar a rentabilidade da Empresa.

05. GANHOS ESPERADOS

- Melhoria do índice da Pesquisa de Opinião Nacional da **AbraDee**, segundo a qual a Copel tem 39% dos clientes insatisfeitos com a forma ou a falta de comunicação antecipada por ocasião de desligamentos programados.
- Economia de R\$ 2,60 por ligação telefônica evitada (custo médio em Cascavel), de parte dos clientes que saberão porque estão temporariamente sem energia elétrica.
- Economia de R\$ 80,00 por aviso de desligamento publicado em jornal (custo médio em Cascavel).

06. RECURSOS

- Software para editoração gráfica dos panfletos;
- Disponibilidade de fotocopiadora própria ou contratação de terceiros.
- Contratação de terceiros p/ entrega de panfletos com informações sobre o desligamento programado.

07. CUSTOS APROXIMADOS

- R\$ 12,50 para fotocópias (milheiro);
- R\$ 15,00 para distribuição contratada por desligamento (milheiro);

Roteiro para execução do projeto “Aviso de Desligamento Porta a Porta”

- A Equipe do CODSDO define a programação do desligamento:
 - detalhando todas as ruas que serão afetadas pela interrupção;
 - informando o número de consumidores que serão afetados;
 - fornecendo mapa da área do desligamento para facilitar a entrega dos avisos.
- A Assessoria de Comunicação Social produz o folheto, providencia o número de cópias necessárias e contrata a distribuição para todos os domicílios atingidos com base nas informações fornecidas pela Equipe do CODSDO, **dois dias antes do desligamento.**

5) TIRA-DÚVIDAS COPEL

01. OBJETIVOS

- Enviar pelos Correios folhetos explicativos sobre produtos e serviços aos clientes que mantêm contato com a Central de Atendimento Telefônico Copel 24 Horas e demonstram dificuldades para entender ou resolver problemas sobre a utilização de energia.
- Apoiar o cliente com informações mais claras e oferecer uma resposta mais efetiva às suas necessidades de esclarecimento quando as explicações verbais por telefone não satisfazem, principalmente se o resultado não depende mais diretamente de ação da Copel.

02. JUSTIFICATIVA

- Complementar as informações fornecidas pelos teleatendentes aos clientes que apresentam dificuldades de entendimento sobre assuntos relacionados a:
 - Consumo elevado;
 - Leitura e controle de consumo;
 - Variação do valor da conta de luz;
 - Dicas sobre como eliminar desperdícios de energia;
 - Poda ou corte de árvores;
 - Falta de energia ou desligamentos;
 - Problemas em instalações internas (teste do disjuntor, antes de ligar para a Copel);
 - Iluminação pública.
- Aproveitar este que é o momento certo para encaminhamento do material, quando o consumidor está mais predisposto a ler e a entender as informações prestadas.
- Contribuir para o esclarecimento dos direitos e deveres do consumidor.

03. INTEGRAÇÃO COM AS DIRETRIZES

- Promover a melhoria contínua da satisfação dos clientes;
- Aumentar a rentabilidade da Empresa.

04. ENVOLVIDOS

- Assessoria de Comunicação Social.
- Atendimento Centralizado (Central de Atendimento Telefônico Copel 24 Horas 0800 45 0196), da Superintendência Regional de Distribuição Oeste.

05. GANHOS ESPERADOS

- Estabelecimento de um contato mais eficaz e educativo com os clientes com problemas.
- Redução do tempo de conversação entre os teleatendentes e este grupo de consumidores.
- Aumento da capacidade de atendimento da central em função dessa redução de tempo de conversação.

06. RECURSOS

- Editor de textos para elaboração de carta de apresentação dos folhetos aos clientes;
- Disponibilização da coleção “A Copel e Você”, equivalente ao Manual do Cliente Copel.

07. CUSTOS APROXIMADOS

- Despesas de postagem nos Correios – R\$ 0,36 por carta.
- Custo do conjunto “A Copel e Você”, R\$ 1,00 por unidade (material já disponível).

Roteiro para execução do “Tira-Dúvidas Copel”

- O teleatendente, quando perceber que o cliente não está compreendendo as explicações e que a solução do problema não está ligada diretamente a uma ação da Copel, pede permissão para enviá-lhe pelos Correios alguns folhetos explicativos com informações e dicas que vão ajudá-lo a compreender melhor o assunto e a talvez resolver o problema de:
 - Consumo elevado;
 - Leitura e controle de consumo;
 - Variação do valor da conta de luz;

- Dicas sobre como eliminar desperdícios de energia;
- Poda ou corte de árvores;
- Falta de energia ou desligamentos;
- Problemas em instalações internas (teste do disjuntor, antes de ligar para a Copel);
- Iluminação pública.

Simulação de diálogo:

“A Copel tem alguns folhetos explicativos sobre este assunto, com informações que podem ajudá-lo a compreender melhor o problema. Nós podemos enviar-lhe este material diretamente para a sua residência/casa pelos Correios, sem nenhum custo adicional. O senhor deve receber este material em cerca de três dias úteis”.

Se a resposta for positiva:

- Confirma o nome e o endereço, registra no campo de observações do GCO “Tira-Dúvidas em ___/___/___” e encaminha o caso para o monitor de plantão.
- O monitor emite a carta padrão, anexa o conjunto de folhetos d”A Copel e Você” e encaminha para o gerente do Atendimento Centralizado assinar e fazer a postagem nos Correios. Não esquecer de colocar o Código de Endereçamento Postal (CEP) no envelope.

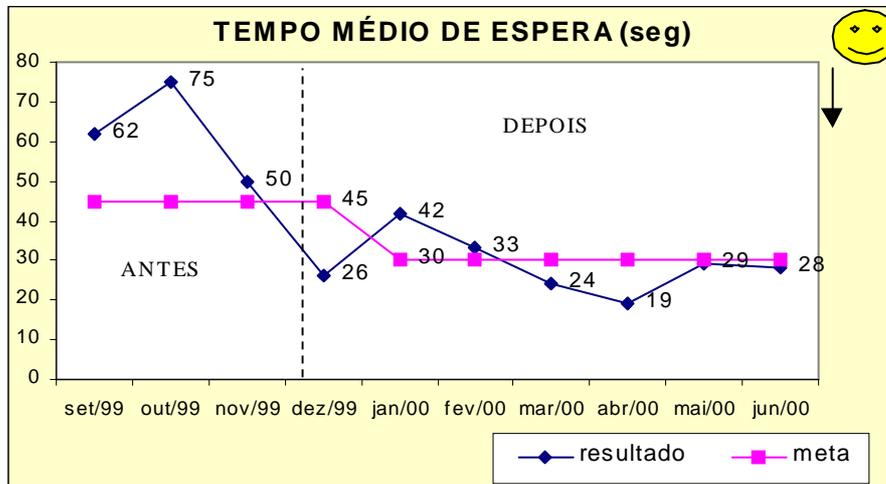
6) CARTA DE RETRIBUIÇÃO AOS ELOGIOS DOS CLIENTES

Todo o cliente da DISDO que registra algum tipo de manifestação favorável ao atendimento, produtos ou serviços da Regional recebe uma carta assinada pelo superintendente em retribuição e agradecimento aos elogios. A satisfação do cliente é geralmente registrada pela Call Center, que a repassa à Assessoria de Comunicação Social para a emissão da correspondência. A carta é sempre acompanhada de alguma lembrança ou folheto/documento institucional sobre a Empresa, inspirada no marketing de relacionamento. São enviadas em média 5 cartas por mês.

RESULTADOS OBTIDOS

- Houve significativa redução no tempo médio de espera.

Tempo médio em 99 = 52 segundos e tempo médio de janeiro a junho de 2000 = 29 segundos



- Satisfação dos clientes.

- Satisfação do acionista.

- Integração dos colaboradores através do trabalho em equipe (times de qualidade).

- Diminuição de custos.

ANEXO 1 – TIRA-DÚVIDAS COPEL

Modelo de carta de apresentação dos folhetos aos clientes

Cascavel, 10 de dezembro de 1999.

Sr. Cliente

Rua tal, numero tal

85816-320 Cidade - PR.

A COPEL TIRA AS SUAS DÚVIDAS

Conforme nos comprometemos durante o seu contato com a Central de Atendimento Telefônico Copel 24 Horas, estamos encaminhando vários folhetos explicativos com a finalidade de lhe ajudar no esclarecimento de suas dúvidas e na solução do seu problema.

Sugerimos que estes folhetos sejam lidos com bastante atenção. Eles contêm informações importantes para que você e sua família possam utilizar a energia elétrica com mais conforto, segurança e economia, bem como conhecer melhor os produtos e serviços oferecidos pela Copel.

Atenciosamente,

Marco Antonio Pereira dos Santos

Gerente de Atendimento Centralizado

ANEXO 2 – AVISO PORTA A PORTA

Modelo de Aviso de Desligamento Programado - Distribuição Porta a Porta

Tamanho original: 4 panfletos por folha A4

**COPEL**

Aviso de Desligamento

Para efetuar serviços de manutenção, reforma e extensão da rede elétrica, a **Copel** comunica que estará interrompendo temporariamente o fornecimento de energia elétrica para esta região no dia

**09 de novembro, 3^ª feira,
das 08h20m às 09h40m**

O desligamento programado pela Copel depende de boas condições atmosféricas.

Atenção:
Os serviços programados podem ser concluídos antes do horário previsto. Para a segurança dos consumidores, a COPEL alerta que eventuais reparos nas instalações elétricas e/ou equipamentos elétricos internos sejam feitos com a chave geral desligada e os aparelhos desconectados das tomadas, mesmo durante a interrupção do fornecimento.

Brasmadeira 300/99

