

Atendimento Personalizado e Cidadania

Valdemar Rui de Oliveira Junior, Marney Tadeu Antunes

Resumo – As comunidades de baixo poder aquisitivo exigem uma aproximação diferenciada. A solução encontrada por grande parte das empresas é a montagem de uma estrutura de atendimento itinerante no bairro. Essas alternativas requerem o transporte de equipamentos como tendas, computadores e impressoras, onerando o processo e oferecendo um atendimento passivo: o cliente vai até o posto de atendimento. A CPFL desenvolveu uma metodologia de atendimento que dá maior assertividade e pro-atividade ao atendimento, permitindo um atendimento de forma ativa, podendo ser realizado dentro da residência do cliente e com apenas a utilização de um telefonema. O modelo implantado é composto apenas de um agente comunitário, munido de um telefone celular e o acesso a uma linha de atendimento exclusiva. As demandas são solucionadas da casa do cliente, sem a necessidade de seu deslocamento. As visitas garantem o atendimento personalizado e a aplicação dos recursos da eficiência energética.

Palavras-chave – Agente Comunitário, Atendimento Personalizado, Canal de Atendimento, Cliente e Diagnóstico.

I. INTRODUÇÃO

Segundo Philip Kotler, “Marketing não é a arte de descobrir maneiras inteligentes de descartar-se do que foi produzido. Marketing é a arte de criar valor genuíno para os clientes. É a arte de ajudar os clientes a tornarem-se ainda melhores.” Essa definição, entre outras desse pensador criador dos fundamentos do Marketing, se mostra especialmente adequado à população de consumidores de baixa renda atendidos pela CPFL. Esse tipo de cliente, vivendo num ambiente atingido por diversos níveis de exclusão social, traz características de valores e necessidades diferenciados. Em pesquisa de campo, a CPFL levantou a necessidade de atendimento personalizado às famílias de baixa renda que, antes de receberem os benefícios da eficiência energética, precisam solucionar questões culturais e de comercialização de energia, garantindo assim a correta classificação do cliente, a melhor data para vencimento de suas contas, a atualização cadastral, etc. Em muitas situações as famílias têm dívidas que precisam ser negociadas com critérios sociais, pois elas ou estão em situação de consumo irregular de energia, necessitando de ações inclusivas por parte da concessionária, e ou apresentam outras pendências comerciais, técnicas e de relacionamento com a empresa. A CPFL desenvolveu então o projeto de atendimento personalizado, com o objetivo de atender a essa necessidade expressa na pesquisa. O diferencial desse projeto está na simplicidade e flexibilidade do atendimento. Enquanto empresas do setor desenvolvem o atendimento baseado em estações itinerantes como postos de atendimento nas comunidades, a CPFL envia um agente comunitário à casa do cliente e presta atendimento no conforto do seu lar. Com o suporte de uma linha exclusiva de atendimento telefônico, o agente comunitário presta ao cliente todo o tipo de serviço comercial, agindo como se fosse uma agência da CPFL na residência do cliente em questão.

II. ELABORAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho de investimento de recursos da Eficiência Energética se inicia com a aproximação com o cliente alvo dos programas. Essa aproximação deve ser feita com um cuidado diferenciado, considerando as peculiaridades desse tipo de cliente, sua percepção de valores e as dificuldades que geralmente apresenta para que sua relação com a empresa seja eficaz. Essa eficácia no relacionamento com a empresa depende de questões como as seguintes:

- Acesso ao sistema: o cliente não dispõe de recursos próprios para a compra do padrão de ligação e precisa do apoio da empresa;
- Acesso à tecnologia eficiente: o cliente não possui recursos próprios para adquirir eletrodomésticos eficientes, invariavelmente de tecnologia de ponta e com preços acima de seu poder de compra. O resultado reflete no consumo elevado das contas de luz mensais;
- Acesso à informação e educação para o uso consciente da energia: o cliente muitas vezes desconhece as regras básicas para um consumo consciente, desperdiçando a energia e onerando suas contas mensais;
- Acesso aos seus direitos e obrigações para com a empresa: o cliente desconhece seus direitos como o acesso à Tarifa Social, escolha da melhor data para o vencimento das contas mensais, acesso ao parcelamento social de suas dívidas, implicações sobre o consumo irregular, etc. Esses fatores acabam onerando o limitado orçamento das famílias de maneira inade-

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito do Programa de Eficiência Energética do Setor de Energia Elétrica regulado pela ANEEL e consta dos Anais do VI Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica (VI CITENEL), realizado em Fortaleza/CE, no período de 17 a 19 de agosto de 2011.

Valdemar Rui de O. Junior e Marney Tadeu Antunes trabalham na CPFL Companhia Paulista de Força e Luz .

e-mail's: voliveira@cpfl.com.br; marney@cpfl.com.br

quada pela falta de informação, alias este também é um dos papeis do Agente Comunitário, levar informação ao cliente de Baixo Poder Aquisitivo.

Por razões como as mencionadas, o contato com o cliente deve ser um momento de sua “qualificação”.

Entendemos a “qualificação” do cliente como sendo:

- O esclarecimento de informações importantes para o correto exercício de sua cidadania com relação à energia elétrica,
- O levantamento das suas necessidades tecnológicas e
- A solução de pendências comerciais para com a empresa

São fatores que, não sendo levados em conta, podem comprometer todo o programa e seus efeitos esperados.

Também, igualmente importante, é a percepção do grupo de clientes atendidos, compreendidos em uma região geográfica comum, denominada como “comunidade”. As precárias condições de sobrevivência dessas famílias criam um ambiente favorável ao desenvolvimento do sentimento coletivo de auto-proteção. Dessa maneira, as ações da empresa devem estar alinhadas com a cultura local dessa “comunidade”, alinhando com suas lideranças as informações e procedimentos, o que traz maior confiança para os clientes e maior garantia de sucesso na evolução dos trabalhos em campo. A aproximação com essas comunidades conta com um investimento social: a contratação do Agente Comunitário. Esses agentes são contratados pelas empresas parceiras nas comunidades atendidas pelo programa, proporcionando acesso ao mercado de trabalho para moradores locais. Esse envolvimento garante também a linguagem de aproximação adequada e a cumplicidade da comunidade com o programa.

Outro benefício é a presença de alguém nas comunidades com informações corretas sobre o uso da energia, o que permite que, após a conclusão das etapas do programa, o conhecimento permaneça.

Tabela I. Quadro Resumo do PEE

| Quadro Resumo do Projeto | |
|---------------------------------|---|
| Título do Projeto | Atendimento Personalizado e Cidadania |
| Concessionária | CPFL Paulista |
| Cliente | Consumidores de Classe Residencial de Baixo Poder Aquisitivo |
| Valor Investido | Diagnóstico (20.000 famílias) e Atendimento: R\$ 1.562.273,76 - Telemarketing (Negociações Rede Comunidade): R\$ 200.000,00. Total: R\$ 1.762.273,76. |
| Tipo | Programa de Eficiência Energética – Ciclo 2009/2010 |

A. Etapas de Desenvolvimento

No desenvolvimento do projeto, foram identificadas oportunidades de melhoria que receberam especial atenção e resultaram em mudanças nos processos de atendimento a esse tipo de cliente.

A. a. Perfil do Agente Comunitário - Qualificação

A figura do Agente Comunitário foi criada desde o início das ações do PEE na CPFL, mas a finalidade inicial era de oferecer trabalho remunerado a pessoas moradoras nos bairros atendidos pelo programa e facilitar o acesso a comunidades consideradas de risco. A fim de garantir que o Agente Comunitário pudesse prestar um atendimento adequado a necessidade das famílias, identificou-se a necessidade de exigência de um perfil mais elaborado para a contratação desses profissionais. Assim sendo, as requisições de contratação de serviços de atendimento para o PEE foram revistas, exigindo escolaridade mínima de segundo grau completo e prevendo a capacitação dos profissionais pelos analistas/especialistas da CPFL.

A. b. Suporte Técnico – Linha Telefônica Exclusiva

Os Agentes Comunitários passaram a ter como equipamento obrigatório o aparelho celular. Mas o contato com o Call Center da CPFL trazia problemas, pois as informações requeridas e os serviços solicitados em nome dos clientes não faziam parte do padrão de atendimento convencional. Além disso, as políticas de atendimento sociais nem sempre são identificadas no atendimento padrão. Havia a necessidade do atendimento personalizado no Call Center. Foi então criada uma linha exclusiva de atendimento telefônico para os Agentes Comunitários.

Atendentes foram capacitados para atendimento exclusivo, munidos de informações direcionadas para esse tipo de cliente a aos objetivos do programa.

A. c. Fluxo

O projeto se inicia com a contratação de moradores de uma região alvo do programa. Esses moradores são contratados por uma empresa parceira e devem ter como perfil, o segundo grau completo, habilidade no trato com a comunidade e disponibilidade para o trabalho em campo. Nesse momento, o primeiro impacto do programa aparece, com a inclusão social, colocando no mercado de trabalho formal moradores da região. Após a contratação, esses novos “Agentes Comunitários” são capacitados por analistas da CPFL para a nova função. Trata-se do segundo e importante impacto do projeto, que é a qualificação profissional. De posse dos endereços fornecidos pela CPFL, esses agentes comunitários prestam então o atendimento na residência dos clientes. O atendimento é personalizado e algumas informações já são levantadas pelo Agente Comunitário, com o apoio do Back Office do atendimento personalizado da CPFL. Ao abordar o cliente, o agente comunitário já sabe sua situação de adimplência/inadimplência, possibilidades e alternativas para pagamento parcelado e social para sua dívida, etc. Outras questões são levantadas, como a data melhor para o pagamento das contas mensais, o correto cadastramento na conta, a classificação atual a as possibilidades de enquadramento em tarifa social, etc. O impacto importante nessa etapa é a “qualificação do consumidor”, quando é providenciada a regularização e o correto enquadramento do cliente, para que obtenha o melhor serviço por parte da concessionária, pagando o menor preço possível dentro da legislação vigente. A “qualificação” contempla também o levantamento das suas necessidades com relação à substituição de equipamentos, tais como lâmpadas, geladeira, chuveiro e também sobre a qualidade das instalações elétricas internas. Uma vez qualificado, o consumidor passa então a estar apto a receber os investimentos do PEE, assim que disponíveis pela CPFL.

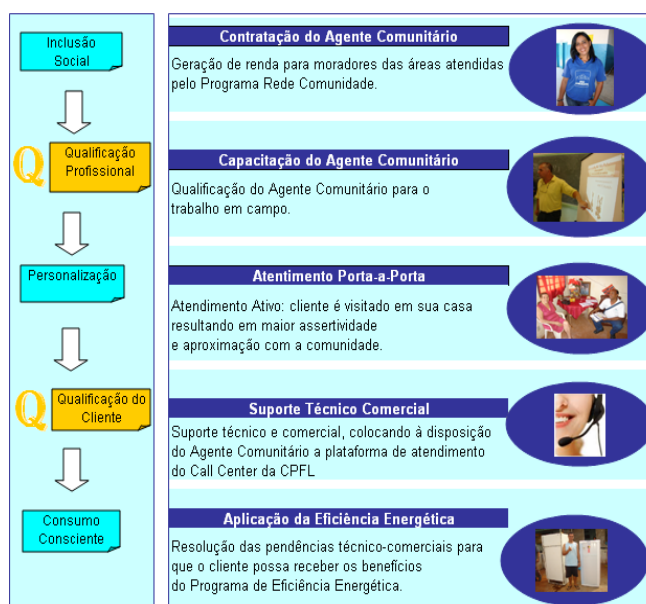


Figura 1. Fluxo

B. Resultados Alcançados

No ano de 2010, 15.167 ligações foram efetuadas pelos Agentes Comunitários para a CPFL Paulista.

Atividades atendidas:

- alteração cadastral, mudança de data de vencimento, parcelamento social, regularização, religação, cadastramento na Tarifa Social, consulta sobre dívidas, etc.

Tabela II. Estatística da Central de Atendimento Telefônico CPFL Atende

| CPFL Paulista | |
|---------------|--------------|
| Mês | Atendimentos |
| Jan | 1.763 |
| Fev | 2.862 |
| Mar | 2.274 |
| Abr | 1.160 |
| Mai | 1.400 |
| Jun | 675 |
| Jul | 693 |
| Ago | 1.346 |
| Set | 1.558 |
| Out | 491 |

| | |
|--------------|---------------|
| Nov | 212 |
| Dez | 733 |
| Total | 15.167 |

Outras atividades não solicitadas no telefone, mas realizadas pelos Agentes Comunitários em campo:

- Orientação sobre consumo consciente, e a realização de 20.000 Diagnósticos em 2010.

C. Impactos Sócio Ambientais

20.000 clientes foram visitados e 15.167 necessitaram do contato com a CPFL. A atividade de “Qualificação do Cliente” permitiu então que 76% do total de visitas dos Agentes Comunitários tivessem acesso aos recursos da Eficiência Energética – não fosse essa qualificação, não estariam aptos a receber ou a usufruir dos benefícios do projeto.

D. Equivalências

Energia poupada alimentaria o consumo de 12.373 famílias. Retirada de 6.681 Toneladas de CO2 da atmosfera em 1 ano. Economia média mensal do orçamento familiar de R\$30,39. Economia anual total de R\$6.853.094,40 – esse valor economizado pelas famílias reverteu ao mercado de consumo, contribuindo para movimentar a economia nos municípios atendidos.

E. Dificuldades Encontradas

O modelo mitiga as dificuldades que todo o relacionamento de aproximação com as comunidades pode trazer. Ainda assim, problemas aparecem quando a atuação se dá em comunidades onde parte das famílias encontra-se em áreas de risco. Por se tratar de áreas não reconhecidas pelo município, a CPFL não tem permissão para estender a rede secundária de fornecimento de energia a essas famílias. Dessa maneira, uma comunidade pode receber tratamentos diferenciados, tendo parte das famílias beneficiadas pelos programas de eficiência e parte sem atendimento. Essa situação compromete parte substancial do sucesso esperado pela empresa, pois as famílias com consumo regular e que pagam pelo serviço, sentem-se prejudicadas pelas que não pagam e têm acesso por meios irregulares. Da mesma maneira, famílias não atendidas pelo fornecimento regular de energia se sentem prejudicadas por não receberem os benefícios do programa de eficiência energética.

E. Perenidade e Continuidade do Projeto e das Ações

O atendimento personalizado, viabilizado pelos Agentes Comunitários, não se encerra após a instalação dos recursos na comunidade. O canal de atendimento com os Agentes Comunitários é mantido, através de canal direto da empresa com as lideranças. Os investimentos em tecnologia, como a substituição de eletrodomésticos por modelos eficientes, garantem a redução do consumo mensal pelo prazo de suas vidas úteis. As soluções comerciais como a correta classificação dos clientes, escolha melhor data para pagamento das contas, parcelamentos sociais, etc, também impactam no relacionamento futuro com a empresa, garantindo a perenidade das ações.

F. Forma de Contribuição ao Mercado de Eficiência Energética

A redução no consumo das famílias, assim como na demanda, traz impactos inquestionáveis ao mercado da eficiência energética. Garantem a postergação nos investimentos em geração e distribuição, diminuindo os impactos ambientais decorrentes.

G. Mudanças de Comportamento Identificadas

A presença da CPFL nas comunidades, oferecendo um serviço de impacto social de relevância, traz a maior consciência para o consumo de energia, além de uma maior informação para o exercício da cidadania. É comum sermos cobrados pelas comunidades para ações de retirada de ligações clandestinas por parte de suas lideranças.

Existe também a mudança no comportamento das famílias, que passam a conhecer um novo canal de atendimento, o que promove a busca pela solução das suas necessidades em contrapartida à opção pelo consumo irregular.

H. Percepção e Avaliação do Projeto pelo Cliente

A percepção do cliente tem sido mais bem avaliada em função da aproximação por parte da CPFL.

Dentro das ações previstas pelo Programa, a CPFL recebe lideranças num evento onde essas pessoas conhecem a empresa, absorvem informações importantes para difusão nas comunidades e têm a oportunidade de avaliar os projetos, propondo melhorias.

Etapa do Programa Rede Comunidade, realizada em parceria com a empresa H Melillo – “A Comunidade na CPFL”, contou com a presença de 36 líderes das cidades de Campinas, Hortolândia, Piracicaba e Ribeirão Preto.



Figura 2. Encontro com Lideranças Comunitárias na Sede da CPFL



Figura 3. Líderes Comunitários

III. CONCLUSÕES

A necessidade de atendimento personalizado em bairros com população de baixo poder aquisitivo é lugar comum para todas as empresas que trabalham com esse perfil de cliente. A diferença na proposta apresentada é a capacidade de presença ativa nesse atendimento. Os Agentes Comunitários vão a campo com uma ferramenta de atendimento poderosa e podem solucionar problemas diante do cliente, em sua casa. Outro diferencial é a simplicidade e os baixos recursos investidos para essa atividade, uma vez que o Agente Comunitário utiliza apenas o telefone celular como equipamento remoto. Esse modelo de atendimento pode ser replicado para outras atividades que apresentem a necessidade do atendimento ativo em campo, pela versatilidade, simplicidade e capilaridade do atendimento. Alia-se a esses fatores a satisfação do cliente pelo tratamento diferenciado, no conforto do seu lar, realizado por um Agente Comunitário qualificado e munido dos recursos necessários para o perfeito atendimento, muitas vezes um morador de sua comunidade, com a linguagem adequada para esse tipo de cliente.

IV. AGRADECIMENTOS

A participação da equipe da CPFL, e as necessidades expressas pelas comunidades, através do canal permanentemente aberto para receber e levar informações, foi de fundamental importância para os sucessos relatados. As distribuidoras de energia elétrica têm a obrigação do uso de recursos da eficiência energética para ações que incluem a formação educacional para o uso consciente, mas a maneira como cada uma os aplica é que demonstra a personalidade de cada equipe e seu valor nessa cadeia. Os agradecimentos devem ser levados aos colegas Carlos Augusto – gerente e equipe: em ordem alfabética: Cinthia Barrozo da Silva, Claudemiro Guimarães Neto, Eliane Silvestrini, Erik Eduardo Bosso, Érica Eufrosina Russi, Gabriela Ferreira da Silva, João Abeid Filho, Mário Sérgio Abdo Leitão, Mario Shigueru Tadokoro, Raphael Augusto Dantas Alvarenga, Rodrigo Costa, Sergio Granato, Sidney Capellini Junior, Sheila Nilma Pereira, Stefanie Russi da Paixão, Valdemar Rui Oliveira Jr, Vanice Ferreira Santos Dornellas, Vera Lucia Sant'ana.

V. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros:

KOTLER, Philip. Marketing de A a Z. Rio de Janeiro: Campus, 1999