



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Call Center - Esquema Especial para Feriados

Alex Pitrie Braz	Sebastião Elias da Silva	Marcos Artur Rolim Braun
Elektro – Eletricidade e Serviços S/A	Elektro – Eletricidade e Serviços S/A	Elektro – Eletricidade e Serviços S/A
alex.braz@elektro.com.br	sebastião.elias@elektro.com.br	marcos.braun@elektro.com.br

Palavras-chave

Central de Atendimento
Custos
Demanda de chamadas
Metodologia
Riscos regulatórios

Resumo

Apresentamos neste trabalho uma metodologia para dispensa de colaboradores da Central de Atendimento nos feriados.

A metodologia apresentada visa minimizar riscos na degradação de indicadores da central de atendimento ao cliente evitando assim possíveis punições regulatórias conforme descreve a Res. 057. É possível também realizar através deste sistema uma melhor adequação de custo x necessidade já que é realizado o pagamento de horas extras para os colaboradores da central de atendimento que trabalham nos feriados. Além disso, o Esquema Especial para o Feriado permite menor subjetividade para escolher os colaboradores que serão contemplados com a folga, colaborando para a melhora do clima organizacional.

Este esquema especial leva em conta todas as variáveis possíveis como previsão do tempo, a demanda de ligações ocorridas em feriados similares, histórico de anos anteriores, etc

Devido a área de concessão das concessionárias de distribuição de energia elétrica estarem dispersas em diversas regiões, a metodologia apresentada não pode ser utilizada para feriados municipais, já que a variabilidade da demanda comparada a um dia comum é muito pequena.

1. Introdução

As concessionárias distribuições de energia elétrica estão sujeitas a pesadas implicações regulatórias caso não atendam os indicadores mínimos de desempenho nos dias Típicos. A fórmula estabelecida pela Res. 057 da Aneel diz que para serem considerados dias típicos o volume deverá ser acima de até 20% comparado os 4 (quatro) últimos dias típicos do mesmo dia da semana. Desta forma, existe uma maior possibilidade de que em um feriado, o número de ligações seja menor e conseqüentemente este dia seja considerado típico.

Outro dado importante, e que o trabalho do colaborador em feriados obriga o pagamento de horas extras pela legislação trabalhista, impactando diretamente nos custos da central de atendimento, sendo

que nestes dias existe uma demanda menor de chamadas na Central e aumenta de forma acentuada a ociosidade dos colaboradores.

Diante do cenário exposto ocorreu à necessidade da criação de uma metodologia de dispensa de colaboradores do Call Center em feriados, uma forma que permitisse a operação da central de atendimento com um menor custo possível, sem colocar em risco os indicadores regulatórios.

Sem essa metodologia o gerenciamento era manual, aumentando o risco de termos na operação **mais** ou **menos** operadores naquela escala de feriado. Isso demandava pessoas ociosas e ou sobrecarregada por demanda de atendimento. Neste aspecto criamos essa metodologia concreta e evidenciamos uma maior interação e maior satisfação aos operadores.

Após implantação dessa metodologia temos indicadores mais confiáveis e atendendo os dias de feriados dentro das diretrizes estabelecidas.

2. Desenvolvimento

Para conseguir reduzir custos desnecessários sem colocar os indicadores em risco criamos uma metodologia de dispensa de feriados através de modelos estatísticos utilizando variáveis em que a central de atendimento de uma concessionária de energia elétrica está sujeita.

Para a elaboração do modelo classificamos o risco em três critérios (figura 1) e os separamos por notas de 0 a 10 (figura 2).

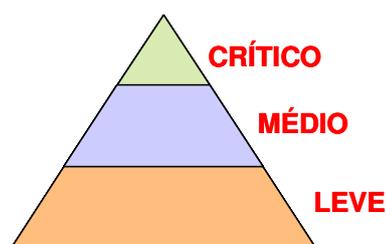


Figura 1 – fator crítico



Figura 2 – Escala de avaliação

Analisando os dados históricos de chamadas e situações em que a operação da central de atendimento se encontrava naquele momento, identificamos as seguintes variáveis que influenciam a demanda de ligações da central e as classificamos e realizamos a classificação das notas.

Tabelas 1 – Variáveis que influenciam a demanda de ligações

Dia da Semana	SEGUNDA	5	Previsão do Tempo	PANCADAS NO ESTADO	10	
	TERÇA	8		PANCADA EM REGIÃO ESPECÍFICA	8	
	QUARTA	5		CHUVAS MODERADA NO ESTADO	5	
	QUINTA	8		CHUVA MODERADA EM REGIÃO ESPECÍFICA	3	
	SEXTA	5		SEM PREVISÃO DE CHUVAS	0	
	SÁBADO	5		Calendário de Faturamento	PERÍODO DE LEITURA E ENTREGA DE CONTAS	10
	DOMINGO	5			PERÍODO DE ENTREGA DE CONTAS	5
Período	Seco	0	PERÍODO DE LEITURA		3	
	Úmido	10	FORA DO PERÍODO DE ENTREGA DE CONTAS E AUTO-LEITURA		0	
Datas comemorativas	Confraternização Universal	10				
	Carnaval	3				
	Paixão de Cristo	3				
	Tiradentes	3				
	Dia do Trabalho	3				
	Corpus Christi	3				
	Revol. Constitucionalista	8				
	Independência	5				
	Dia da Padroeira	5				
	Finados	3				
	Proclamação da República	3				
	Véspera de Natal	10				
	Natal	10				
	Reveillon	10				

Através da demanda máxima e demanda mínima dos históricos encontramos a necessidade de criação de 5 níveis de dispensa e relacionamos as mesmas com as pontuações (tabela 2).

Tabela 2 – Níveis de dispensa

PONTUAÇÃO		NÍVEIS
Nível 1	Acima de 40	Especial
Nível 2	34	70%
Nível 3	32	50%
Nível 4	30	45%
Nível 5	Abaixo de 28	35%

Ou seja, caso o feriado seja classificado como nível 3 é possível dispensar 50% da operação, caso o feriado seja nível 4 é possível dispensar 45% da operação e assim por diante.

Realizamos uma simulação real na central de atendimento, porém sem levar em consideração a variável previsão do tempo que é possível se ter algo confiável apenas 3 dias antes do feriado e obtivemos os seguintes resultados (tabela 3):

Tabela 3 – Simulação da operação

FERIADOS								
Ano	Feriados	Dia Semana	Período	Obs.	Previsão do Tempo	Calendário de Faturamento	RESULTADO	HE'S PREVISTAS
2007	7/9/2007	Sexta	Úmido	Independência	5	1	Nível 3	783
2007	12/10/2007	Sexta	Úmido	Dia da Padroeira	5	1	Nível 3	783
2007	2/11/2007	Sexta	Úmido	Finados	5	3	Nível 2	1096
2007	15/11/2007	Quinta	Úmido	Proclamação da República	5	1	Nível 2	1096
2007	24/12/2007	Segunda	Úmido	Véspera de Natal	5	2	Nível 1	1096
2007	25/12/2007	Terça	Úmido	Natal	5	2	Nível 1	1096
2007	31/12/2007	Segunda	Úmido	Reveillon	5	3	Nível 1	1096
2008	1/1/2008	Terça	Úmido	Confraternização Universal	5	3	Nível 1	1096
2008	5/2/2008	Terça	Úmido	Carnaval	5	3	Nível 2	1096
2008	21/3/2008	Sexta	Úmido	Paixão de Cristo	5	1	Nível 4	705
2008	23/3/2008	Segunda	Seco	Tiradentes	5	1	Nível 5	548
2008	21/4/2008	Quinta	Seco	Dia do Trabalho	5	3	Nível 5	548
2008	1/5/2008	Quinta	Seco	Corpus Christi	5	1	Nível 5	548
2008	22/5/2008	Quarta	Seco	Revol. Constitucionalista	5	1	Nível 5	548
2008	9/7/2008	Sexta	Úmido	Independência	5	1	Nível 3	783
2008	7/9/2008	Quarta	Úmido	Véspera de Natal	5	2	Nível 1	1096
2008	24/12/2008	Quinta	Úmido	Natal	5	2	Nível 1	1096
2008	25/12/2008	Quarta	Úmido	Reveillon	5	3	Nível 1	1096
2008	31/12/2008	Quinta	Úmido	Confraternização Universal	5	3	Nível 1	1096

Para que a dispensa dos operadores nestes feriados não prejudiquem a operação ao longo do dia deve ser observado os seguintes fatores:

- ✓ A quantidade de folgas deve ser proporcional a quantidade de colaboradores escalados por horário de entrada, conforme exemplo (tabela 4); em alguns horários podemos liberar várias pessoas e em outros nenhum colaborador.
- ✓ Serão contabilizados como dispensa automática os operadores afastados e de atestados, assim descontando o valor total a ser dispensado.

Tabela 4 – Quantidade de folgas
% a Dispensar 30%

FEVEREIRO				
Data	Turno	HEntrada	Total Escala	Total a Dispensar
2008.02.04	04:00	12:20:00	6	2
2008.02.04	04:00	13:20:00	12	4
2008.02.04	04:00	16:20:00	13	4
2008.02.04	04:00	19:00:00	7	2
2008.02.04	04:00	20:00:00	3	1
2008.02.04	06:20	06:00:00	8	2
2008.02.04	06:20	07:00:00	17	5
2008.02.04	06:20	07:40:00	2	1
2008.02.04	06:20	08:00:00	49	15
2008.02.04	06:20	08:20:00	12	4
2008.02.04	06:20	09:00:00	13	4
2008.02.04	06:20	10:00:00	7	2
2008.02.04	06:20	12:00:00	8	2
2008.02.04	06:20	12:20:00	12	4
2008.02.04	06:20	13:20:00	13	4
2008.02.04	06:20	14:00:00	29	9
2008.02.04	06:20	15:00:00	10	3
2008.02.04	06:20	15:40:00	12	4
2008.02.04	06:20	17:20:00	21	6
2008.02.04	06:20	17:40:00	7	2
			261	78

3. Conclusão

Antes da criação do Esquema Especial para Feriados, convivíamos com muitas dificuldades para a liberação dos operadores nestas datas. Todos os colaboradores estavam escalados e isso gerava uma grande quantidade de horas extras desnecessárias aumentando o custo e a ociosidade na operação.

Se a programação fosse feita com muita antecedência levando-se em conta a liberação de um determinado número de colaboradores, corríamos o risco de não conseguir atingir os indicadores necessários e ficaríamos sujeitos as penalidades regulatórias.

A solução foi criar uma ferramenta que pudesse minimizar os riscos e garantir um número mais consistente de colaboradores. Com dados mais precisos de previsão de tempo (três dias antes do feriado), histórico dos feriados anteriores (dia da semana, do mês e do ano), é possível prever qual quantidade é necessária com pouca margem de erro.

Conseguimos também evitar qualquer subjetividade nas dispensas, pois todos os dados são claros e mensuráveis. Isto evita qualquer tipo de favorecimento para a liberação, além de evitar sobrecarga de trabalho às pessoas que não foram dispensadas.

Com a minimização dos riscos, o controle maior dos custos na operação, ainda foi possível satisfazer a grande maioria dos colaboradores, que com a criação do Esquema Especial para Feriados, tem condições de se programarem com a maior antecedência possível para aproveitarem o feriado junto aos seus familiares.

4. Referências bibliográficas

Não se aplica