



## XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

### Reconhecimento para os Atendentes da Central de Atendimento ao Cliente Top Elektron

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Sebastião Elias da Silva</b>              | <b>Fernando Alves</b>                        | <b>Marcos Artur Rolim Braun</b>              |
| <b>Elektro – Eletricidade e Serviços S/A</b> | <b>Elektro – Eletricidade e Serviços S/A</b> | <b>Elektro – Eletricidade e Serviços S/A</b> |
| sebastião.elias@elektro.com.br               | fernando.alves@elektro.com.br                | marcos.braun@elektro.com.br                  |

#### Palavras-chave

Atendente  
Atendimento  
Call Center  
Premiação  
Reconhecimento

#### Resumo

Este trabalho tem por objetivo estimular a prática de excelência no atendimento a clientes por meio de reconhecimento interno, pelo qual o atendente tem a chance de se empenhar, se destacar nessa prática e ser reconhecido como Top Elektron da Central de Atendimento ao Cliente. O Programa é uma das maneiras da empresa homenagear e valorizar o atendente que alcança suas metas e contribui para o desempenho e imagem positiva da empresa.

O reconhecimento é realizado mensalmente e anual do melhor atendente conforme os critérios de monitoração, taxa de indisponibilidade, tempo de login, reclamação, falta justificada e qualidade de ordens de serviço e elogios.

Para o melhor atendente do mês a premiação é oferecido vale compra e para o melhor do ano uma viagem, incluindo transporte, hospedagem e alimentação.

A participação é de acordo com o regulamento descrito para o programa e mencionado no item desenvolvimento deste trabalho.

Podemos evidenciar que a motivação gerada nos atendentes reflete na excelência do relacionamento com os nossos clientes. Para demonstrar essa relação de confiança segue um resultado prévio da pesquisa realizada exclusivamente no atendimento.

Pesquisa realizada por empresa independente em dezembro de 2007.

Satisfação geral dos clientes com o atendimento telefônico = 94,7%.

#### 1. Introdução

Visando incentivar as práticas para a excelência no relacionamento com os clientes, destacamos um programa de incentivo aos atendentes da Central de Atendimento ao Cliente, para tanto, a Elektro criou o Programa de Reconhecimento o qual está em vigência desde janeiro de 2007, pelo qual os

colaboradores têm a possibilidade de serem reconhecidos. É uma maneira de a empresa homenagear e reconhecer aqueles que se empenharam e se destacaram na prática dos valores da Elektro durante o ano.

O programa consiste em várias vertentes e uma delas é destinada exclusivamente aos atendentes da Central de Atendimento ao Cliente intitulado Top Elektron e, é o único que faz uma premiação mensal. A premiação das outras vertentes é anual

O reconhecimento é realizado mensalmente e anual do melhor atendente conforme os critérios de monitoração, taxa de indisponibilidade, tempo de login, reclamação, falta justificada e qualidade de ordens de serviço e elogios.

Todos os dados são extraídos dos sistemas operacionais (Sistema de monitoração do atendente, Workforce).

## **2. Desenvolvimento**

A partir de um plano bem desenhado e disposto a premiar os atendentes da central de atendimento ao cliente, definimos a composição dos dados que dão origem e evidências objetivas para compor os resultados do Top Elektron, conforme critérios a seguir:

A avaliação consiste em mensurar os resultados pelos indicadores de monitoração, taxa de indisponibilidade, tempo de login, reclamação procedente de postura do atendente e falta justificada.

**Nota 1:** O operador poderá obter um acréscimo da pontuação (Plus) considerando os itens de relevância, conforme abaixo:

- Qualidade das OSs (informações registradas, encaminhamento, abertura, etc...)
- Elogio
- Frequência de 100% de presença no mês

**Nota 2:** O acréscimo “ plus” será de 3% no total da nota para os elogios procedentes, de 2% no total da nota para os colaboradores que não tiverem ordens de serviço devolvidas devido equívoco na geração, análise, preenchimento ou encaminhamento, e de 2% para os colaboradores que tiverem 100% de presença no mês.

**Nota 3:** Os colaboradores que tiverem sanção disciplinar, serão excluídos por 1 (um) ano do Programa de Reconhecimento, a partir da data da aplicação da mesma.

**Nota 4:** serão considerados para efeito de determinação das pontuações os registros constantes nos sistemas corporativos (workforce management, ponto de pessoal, sistema comercial, sistema técnico, etc..), sendo de responsabilidade dos operadores a manutenção dos seus respectivos dados.

### **2.1 Critérios para compor os resultados para o TOP mensal:**

- Quantidade mínima de atendimento é de 850 h/mês para operadores base mensal de 180 h e de 570 h/mês para operadores base mensal de 120 h;
- Para os operadores com escala de 00:00 as 06:20, a quantidade mínima de 300 atendimentos por mês;
- O cálculo para média do logon será o total do logon dividido pelo número de dias trabalhados no mês.

#### **a) Monitoração = peso 2**

O peso será dado sobre nota máxima (nota 10) e será fracionado para as demais notas (regra de três).

Ex: Se o operador tirar nota 10,00 o peso será 2, caso ele tire 9,70 o peso será  $9,70 \cdot 2/10 = 1,94$

**b) Indisponibilidade = peso 1**

Média mensal da soma das 2 pausas de 10 min resultando em 20 minutos diários. O peso será fracionado de acordo com o desvio entre o realizado e o planejado. Para os operadores de base mensal de 120 h será considerado a média mensal de 10 min diários, mantendo a mesma aplicação para a regra de cálculo.

Ex: Operador de 180 h mensal o indisponível igual a 20 minutos peso 1, indisponível igual a 21 minutos o peso será  $20/21 * 1 = 0,95$ , e caso indisponível seja 19 minutos o peso será  $19/20 = 0,95$

**c) Tempo de login = peso 1**

Média mensal de até 5 min à menor de tolerância para o login total. O peso será fracionado de acordo com desvio a maior entre o realizado e o planejado.

Ex: operador de base mensal de 180 h e com média mensal de 5 h 55 min o peso será igual a 1, e se for de 5 h 54 min será a fração do peso 1.

**d) Reclamação procedentes = peso 1**

O peso será dado sobre zero reclamação. Para cada reclamação de procedimento será reduzido 20% do peso total. Para cada reclamação de postura / comportamento será reduzido 50% do peso total.

**e) Falta justificada = peso de 0,5**

O peso de 0,5 será fracionado pela quantidade de faltas justificadas no mês. Ex: 3 faltas no mês (2 atestados + 1 justificada) o peso será igual a  $0,5 - (1 \text{ falta} / 26 \text{ dias} \times 0,5)$

**f) Critério para desempate**

O critério de desempate obedecerá a seqüência de cada quesito de avaliação; somente adotando outro quesito no caso de permanência de novo empate.

|   | <b>Critério</b>    |
|---|--------------------|
| 1 | Monitoração        |
| 2 | Indisponível       |
| 3 | Elogio/reclamação  |
| 4 | Orientações        |
| 5 | Chamadas atendidas |

Tabela 1a – Critério para desempate

**2.2 Critérios para compor os resultados para o TOP anual:**

- Ter participado em pelo menos 7 vezes no Top Elektron mensal;
- Média das pontuações mensais dos meses em que participou no Top Elektron;
- Qualquer operador tem possibilidade de ser o vencedor do Top Elektron anual, independentemente se durante o ano foi reconhecido como Top Elektron mensal;

Desempate

| <b>Critério Desempate - Anual:</b>    |
|---------------------------------------|
| Monitoração                           |
| Indisponível                          |
| Elogio/Reclamação                     |
| Orientações                           |
| Chamadas Atendidas                    |
| Operador Top Mensal dos últimos meses |

O critério de desempate anual obedecerá o mesmo critério do desempate mensal, ou seja, a média dos últimos 12 meses de cada quesito de avaliação, somente adotando outro quesito no caso de permanência de novo empate.

Tabela 1b – Critério para desempate

- Será definido um novo critério pela Comissão Organizadora (Área de Atendimento e RH), caso ainda persista o empate, após os 6 critérios mencionados.

Tabela 3 - Demonstração consolidada dos critérios estabelecidos para compor os resultados por atendente.

| Operadores | Monitor | Contrato | Quantidade de Atendida | Logon (hh:mm:ss) | Indisponível (hh:mm) | %      | Tratamento (mm:ss) | Faltas Justificadas | Orientações | Elogios Formais | Nota Monitoração | Reclamações |         | Pontos Top ElektroN |
|------------|---------|----------|------------------------|------------------|----------------------|--------|--------------------|---------------------|-------------|-----------------|------------------|-------------|---------|---------------------|
|            |         |          |                        |                  |                      |        |                    |                     |             |                 |                  | Proced.     | Postura |                     |
| xxxxxx     | xxx     | 6h       | 1.864                  | 05:52:53         | 00:25                | 7,05 % | 02:57              | 0                   | 1           | 0               | 9,28             | 0           | 0       | 4,33                |

### 2.3 Critérios de premiação

#### Mensal:

O melhor Operador do mês será premiado com um almoço/jantar com acompanhante, ingressos para atividades culturais e de lazer e/ou vales compras.

#### Anual:

O melhor Operador do ano será premiado com uma viagem com direito a acompanhante, incluindo transporte, hospedagem e alimentação.

### 2.4 Sustentação do plano de reconhecimento

Os coordenadores deverão permitir uma competição saudável entre os operadores e sustentarão o plano informando sistematicamente os resultados obtidos individualmente e por equipe.

### 2.5 Resultados esperados

- Colaborar para o atendimento dos objetivos estratégicos da Elektro (Estar entre as melhores empresas para se trabalhar e Estar entre as três melhores empresas na avaliação de satisfação do consumidor)
- Gerar uma competição saudável, estimulando um maior comprometimento da equipe de operadores e coordenadores (postura, interesse, pró-atividade, colaboração, etc.)
- Maximizar a motivação dos operadores e coordenadores
- Manter e potencializar a cultura da qualidade e produtividade do atendimento
- Subsidiar gestores com informações sobre as equipes (identificar talentos, operadores que se destacam, referências, etc)

### 2.6 Resultados mensurados

2.6.1 Pesquisa exclusiva para os clientes que entraram em contato com a Central de Atendimento ao Cliente.

Realizamos pesquisa de satisfação com os clientes que entraram em contato com a central de atendimento ao cliente. A realização da pesquisa foi feita em dezembro de 2007 e aplicada aos clientes por empresa independente.

O objetivo da pesquisa é gerar índices de satisfação dos clientes com o atendimento da central de atendimento ao cliente.

2.6.2 Outros objetivos são avaliar a satisfação dos clientes com:

- acesso ao Call Center
- atendimento eletrônico
- **atendimento pessoal**
- solução dado ao problema

A percepção de satisfação dos clientes com relação ao atendimento na central de atendimento ao cliente favorece e reforça o programa de reconhecimento – Top Elektron, pois os resultados positivos que obtivemos na pesquisa é um sinal objetivo e efetivo das ações realizadas dentro da

central de atendimento, bem como a motivação gerada aos atendentes, fator esse avaliado pelos clientes com relação à área de atendimento prestado por atendente.

Em suma, concluímos que estamos alinhados com os resultados ofertados pelos clientes, pois indica que os trabalhos de reconhecimento são eficazes e trazem resultados para a organização.

Veja a seguir alguns gráficos representando o resultado da pesquisa de satisfação dos clientes (pesquisa exclusiva do call Center)

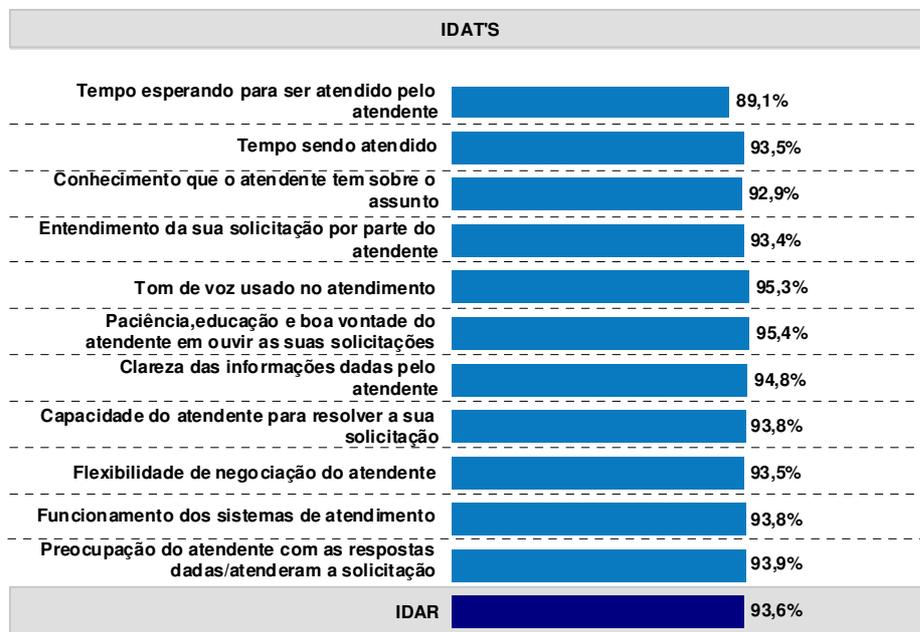


Gráfico 1 – Satisfação pelo atendimento prestado por atendente

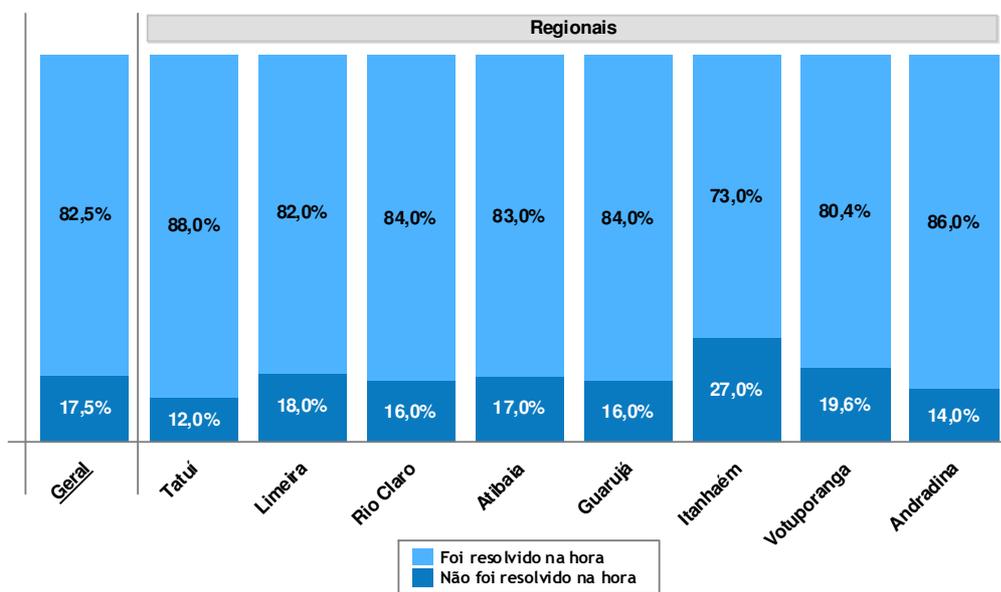


Gráfico 2- satisfação do cliente com relação ao problema totalmente resolvido no ato da ligação

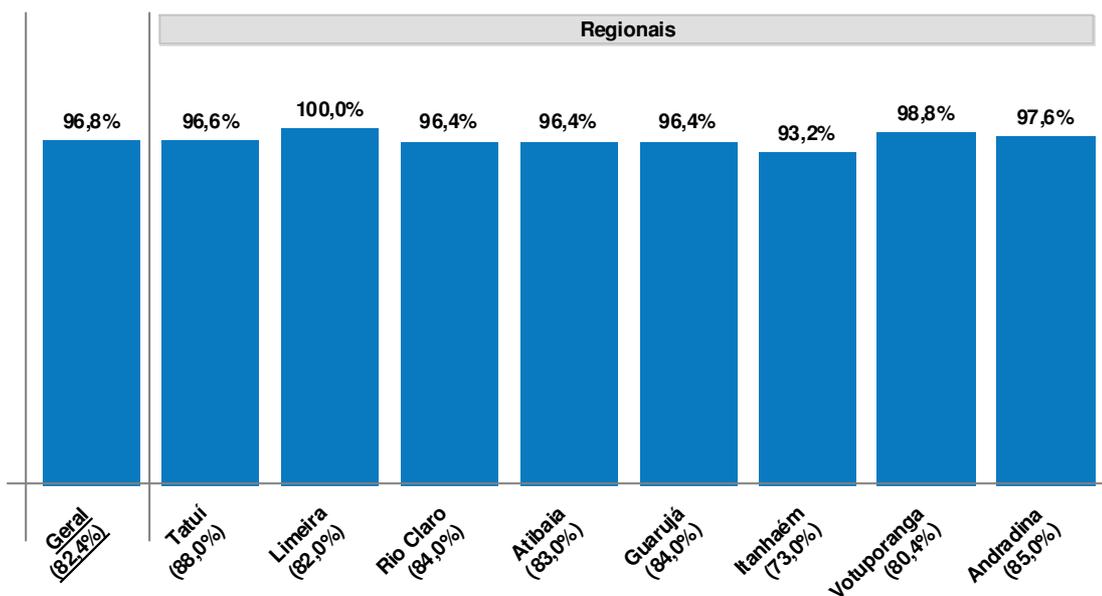


Gráfico 3 - satisfação do cliente com relação ao solução dada ao problema

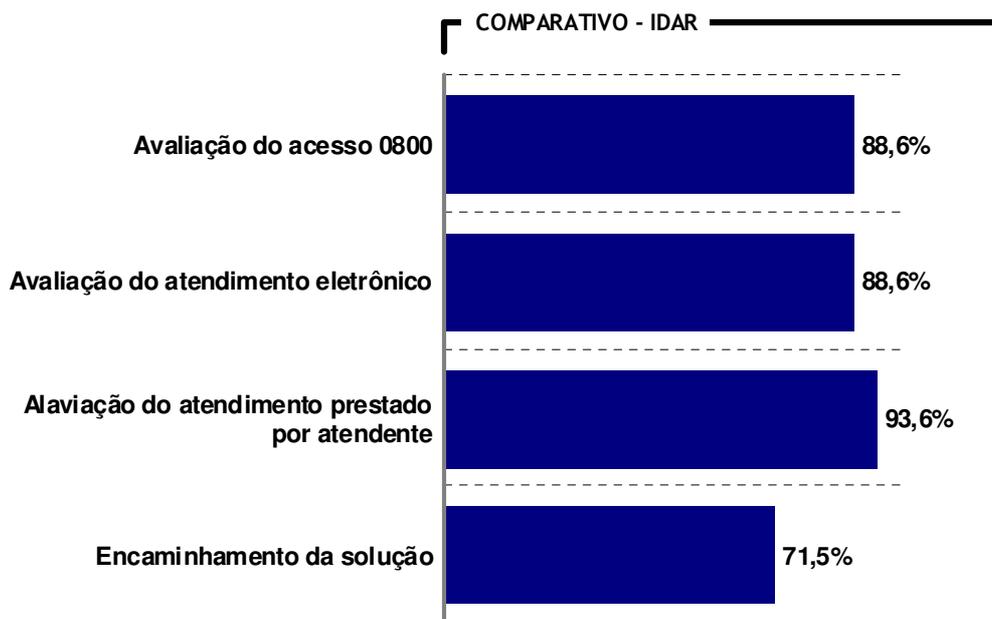


Gráfico 4 - Satisfação do cliente com relação a avaliação final – resumo das áreas

## 2.5 Divulgação do plano

Aprovação da área de Recursos Humanos e alinhamento com a área de Comunicação. O resultado mensal é divulgado na Revista Conexão Elektro de divulgação mensal e distribuída a toda força de trabalho da Elektro.

O Top Elektron do ano é divulgado no encontro Elektro no início do ano e tem como objetivo divulgar um balanço das ações do ano anterior assim como o estabelecimento de ações (metas) e prioridades para 2008. Neste evento, onde todos os colaboradores da empresa participam, é homenageado, assim como outros colaboradores, o atendente do ano. É um grande momento de surpresas e emoções.

Veja no anexo o material publicitário utilizado para homenagear os atendentes de cada mês.



Figura 1 – Alguns Top Elektron de 2007

## 3. Conclusões

O sucesso da vertente “Destaque no Atendimento” no programa de reconhecimento Top Elektron se baseia principalmente na ausência de subjetividade e na credibilidade que o programa representa.

Aspectos fundamentais como monitoração e qualidade das informações prestadas pelos operadores são de suma importância neste programa e atingem diretamente os objetivos estratégicos da Elektro.

Vale ressaltar também que além do ganho para o cliente, o programa nos permite identificar quais colaboradores são referência na operação, não necessariamente para aproveitamento em outras funções ou cargos, mas principalmente para valorizar aquele que, com regularidade e dedicação atende os nossos clientes.

Nosso turnover é o menor do mercado e é movido pelo comprometimento e satisfação com o trabalho na Elektro. Podemos afirmar que os resultados são expressivos e bem desenhados na operação.

## 4. Referências bibliográficas e/ou bibliografia

Relatório da pesquisa de satisfação central de atendimento ao cliente - CAC