



VI CONGRESSO BRASILEIRO
DE REGULAÇÃO - ABAR

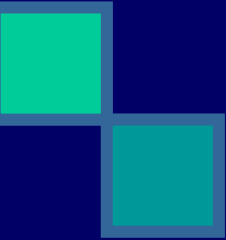

Agência de Atendimento & Tele-Atendimento



Gilberto Alves da Silva
Hugo Riyoiti Yamaguchi
Paulo Victor Castello Branco Braun
Meire Rose Machado

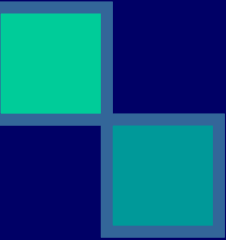



Sumário

- 
- Introdução
 - Histórico
 - Aspectos do Atendimento Pessoal
 - Aspectos do Atendimento Telefônico
 - Avaliação das WEB Sites das Distribuidoras
 - Conclusão
 - Pesquisa de Tele- Atendimento & Agência
- 




Introdução

- 
- Apresentação e análise dos meios e instrumentos disponibilizados pelas distribuidoras de Energia Elétrica
 - Pesquisa do marco regulatório relacionado ao atendimento do consumidor
 - Pesquisa de opinião
- 



Histórico

- Déc. 30/40 – atendimento na boca do caixa
 - Cultura telefônica
 - Necessidades recentes
 - mudança de conduta dos consumidores;
 - conjunto de leis e regulamentos
 - evolução da tecnologia
 - necessidade de otimizar gastos
- 

Regulação


- Lei 8.987/1995 (CORTESIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS)
- Lei 9.074/1995 (CONCESSÕES – SIMILAR A 8987)
- Portaria DNAEE 466/1998 (EMBRIÃO DA 456)
- Portaria 46/1998 (Define o nº máximo e duração das interrupções no fornecimento de energia)
- Contrato de Concessão (Eletropaulo)
- Lei 8.078/1990 (Código do Consumidor)
- Resolução ANEEL 456/2000
- Resolução ANEEL 57/2004 (Estabelece condições para teleatendimento das distribuidoras)
- Resolução Aneel 363 de 23 de abril 2009



Aspectos do Atendimento Pessoal



Principais Serviços demandados na Agência

- Segunda Via de Conta, Religação, Modificação das Instalações, Indenizações, Devolução de valores, Reclamação de Consumo, Valor da Conta, Revisão de Conta, Reclamação do Nível de Tensão, Negociação de Débitos,
- 



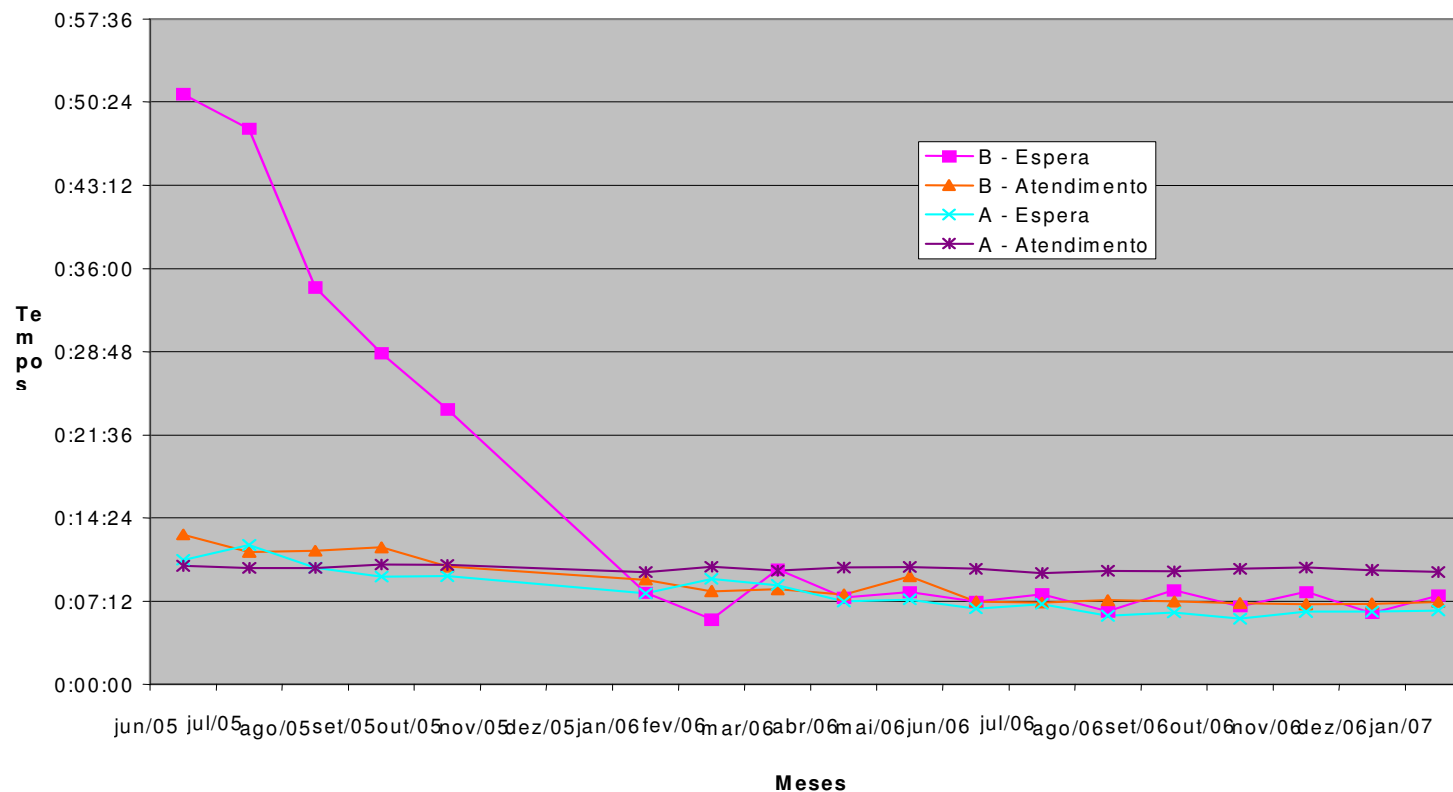
Aspectos do Atendimento Pessoal (metas *)

Tipos de Atendimento	Tempo médio	Tempo máximo
Preferencial	00:15	00:25
Rápido (2a Via)	00:15	00:20
Atendimento Geral	00:30	00:40

(*) Lucia Contri e Paulo Albuquerque

Aspectos do Atendimento Pessoal

Comparativo de tempos médios de atendimento e espera para duas concessionárias no Estado de São Paulo





Aspectos do Atendimento Telefônico



Tecnologias



CTI – Computer Telephony Integrations, Reconhecimento de Voz, TTS – Text to Speech, Knowledge Base, WEB Services, Internet Móvel, SMS, MMS, SIP – Session Initialization Protocol (messenger), Voice XML

Serviços possíveis com a tecnologia disponível




Dac em PABX, Auto resposta de fax, Formulários na web, URA, Auto resposta de e mail, Auto envio de email, Discadores Automáticos, Auto resposta de SMS, Web chat, Auto envio de fax, Auto envio de SMS Agentes virtuais, Web call back, Interceptação de chamadas



Aspectos do Atendimento Telefônico



Aspectos regulamentares – Resolução ANEEL 57/2004

- ✓ Obrigatório para concessionárias com mais de 120 mil clientes;
 - ✓ Gratuito para o solicitante na área de concessão;
 - ✓ Deve ocorrer até o segundo toque da chamada;
 - ✓ Deve gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo);
 - ✓ O atendimento por URA (Unidade de resposta audível) deverá adicionalmente dar acesso ao atendente;
 - ✓ Os submenus são permitidos, à exceção de emergência
 - ✓ Caso não haja numero diferenciado para emergência, esta será oferecida como opção 1 do menu
- 

Aspectos do Atendimento Telefônico

Aspectos regulamentares – Resolução ANEEL 57/2004

A resolução 057/2004 estabelece também padrões de atendimento a serem alcançados.

INB= Chamadas atendidas em 30 segundos/Total de chamadas

✓ lab= Índice de abandono

✓ ICO= Índice de chamadas ocupadas

Metas de atendimento telefônico para as empresas do grupo I (ANEEL)


	2005	2006	2007	2008
INB	80,0	85,0	90,0	95,0
lab	15,0	10,0	7,0	4,0
ICO	20,0	15,0	7,0	4,0

BIBLIOGRAFIA

- • ANEEL, Resolução ANEEL 057/2004, in www.aneel.gov.br, acesso em 14/julho/2007 às 23h33m
- • Contri, Lucia H D da Cruz; Albuquerque, Paulo F; Merino, Riomar Jorge (1): Padrões de qualidade nos postos de atendimento ao cliente das concessionárias de distribuição de energia elétrica: in Congresso Brasileiro de Regulação, ABAR, Recife, 2007.
- • Contri, Lucia H D da Cruz; Albuquerque, Paulo F; Merino, Riomar Jorge (2) : Maximização da qualidade do atendimento telefônico das concessionárias de distribuição de energia elétrica; in Congresso Brasileiro de Regulação, ABAR, Recife, 2007.
- • Monteiro, Sandro José: Estudo do problema da comunicação em tempo real com o consumidor na situação de interrupção de fornecimento de energia elétrica em dias críticos, dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, 148 pp, 2007




PESQUISA TELE-ATENDIMENTO & AGÊNCIA DE ATENDIMENTO

- Amostra de 48 pessoas
 - Predominância do sexo feminino entre 35 e 50 anos, segundo grau e gasta entre R\$ 100,00 e R\$ 200,00 com energia elétrica, comprometendo entre 5 e 10% da renda familiar.
 - 80 % dos entrevistados não fazem débito automático
 - 35% dos entrevistados necessitaram atendimento no último ano. Desses 35%, 40% foram motivados por problemas técnicos, seguidos por iluminação pública e questões comerciais (25%)
- 




PESQUISA TELE-ATENDIMENTO & AGÊNCIA DE ATENDIMENTO

- Aproximadamente 75% dos atendimentos foi feito por telefone e 25% na agência. Nenhum dos entrevistados buscou atendimento pela Internet
 - O atendimento foi considerado eficiente por 55% dos entrevistados, e aproximadamente 20% destes, alegaram precisar recorrer a outro órgão (Procon , ARSESP ou Prefeitura)
 - O telefone é o canal preferido para atendimento técnico e comercial
- 




PESQUISA TELE-ATENDIMENTO & AGÊNCIA DE ATENDIMENTO

- A opção de atendimento pela internet foi apontada por 10% no atendimento comercial, embora a percepção da amostra aponte dificuldades na tecnologia
 - De um modo geral as pessoas apontam a praticidade como determinante para a escolha do canal de atendimento, seguida pela velocidade na resolução do problema pela concessionária
 - As vias de atendimento “telefone” e “agência” têm percepção de qualidade no atendimento com distribuição muito próximas, predominando o conceito “bom”
- 




PESQUISA TELE-ATENDIMENTO & AGÊNCIA DE ATENDIMENTO

- O grupo com instrução média aparentemente compromete mais renda com energia que os grupos de instrução fundamental e superior .
 - O predomínio de contas mais elevadas entre os grupos de 36- 50 e 50-65 anos talvez possa ser explicado pelo maior numero de pessoas convivendo na mesma residência.
 - A rejeição ao débito automático parece independer de faixa etária e poder aquisitivo
- 



PESQUISA TELE-ATENDIMENTO & AGÊNCIA DE ATENDIMENTO

- 35% dos entrevistados terem recorrido aos canais de atendimento nesse horizonte de tempo. A distribuição por nível de escolaridade é mais ou menos a mesma, mas a diminuição da necessidade de atendimento com a idade parece ser uma tendência concreta.
 - O atendimento telefônico foi avaliado como bom pela metade dos entrevistados. A percepção da qualidade do atendimento telefônico apresenta tendência de queda com o crescimento da faixa etária
 - O atendimento na agência foi avaliado como bom por 60% dos entrevistados. A percepção da qualidade do atendimento pessoal apresenta tendência de alta com o crescimento da faixa etária
- 



CONCLUSÕES

- A racionalização de custos ampliou o papel do tele-atendimento, apoiado em um padrão crescente de tecnologia
 - Estabelecimento de parâmetros mínimos de qualidade no acesso do cliente aos serviços das distribuidoras (Resolução 057/2004)
 - O atendimento em agências não possui regulamentação tão específica como no caso do atendimento telefônico
 - A tecnologia oferece grande variedade de opções para atendimento e informação
 - A dificuldade que uma porção significativa da sociedade enfrenta para compreender novas tecnologias deve ser uma preocupação constante das empresas e órgãos reguladores.
- 