

# **FUNDAMENTOS, OBJETIVOS E ABRANGÊNCIA DA RESOLUÇÃO**

## **CENTRAL DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER)**

### **INTRODUÇÃO**

A ANEEL, em consonância com o princípio de transparência que norteia suas ações, inicia, a partir da presente Audiência Pública, a apresentação sucinta das principais características da regulação que propõe que seja introduzida, bem como das razões que levaram a um determinado tipo de construção e conteúdo. Trata-se, portanto, de criar uma forma de comunicação que permita ao público-alvo, concessionárias e, principalmente, os consumidores, conhecer a motivação e os objetivos da nova regulação. Visa-se, sobretudo, o contínuo aperfeiçoamento do processo de interlocução com a Agência, via formas de comunicação que facilitem o necessário diálogo e a participação.

### **FUNDAMENTOS**

A utilização da via telefônica é, atualmente, a principal opção de acesso do consumidor às concessionárias distribuidoras de energia elétrica. Importa salientar que este mecanismo não exclui outros canais de atendimento, notadamente o atendimento personalizado por meio de postos ou agências. O atendimento telefônico é um canal complementar e não substitutivo aos demais. Mesmo tendo esta característica, é necessário que atenda a certos requisitos de qualidade, que possibilitem ao consumidor ser atendido de forma eficaz.

### **OBJETIVOS**

A presente proposta de resolução tem o objetivo principal de estabelecer parâmetros que assegurem a qualidade do atendimento telefônico, tornando-o não apenas confiável e eficiente, mas, também, suscetível de acompanhamento pelo órgão regulador. Neste sentido, complementa a Resolução ANEEL nº 456/2000, art.98, que trata da obrigatoriedade das empresas disporem de uma adequada estrutura de atendimento aos consumidores.

A proposta ora colocada em Audiência Pública além de disciplinar o nível e a qualidade, fixa metas para o curto prazo e uma trajetória para a evolução dos serviços de teleatendimento.

### **ABRANGÊNCIA**

Inicialmente, é realizada uma definição dos conceitos utilizados, com o objetivo de padronizar o texto e facilitar o entendimento. Consagrada pelos ordenamentos existentes e já adotada integralmente pelas empresas, a gratuidade do serviço de teleatendimento é reafirmada, tendo em vista que o atendimento ao

público consumidor é uma atribuição intrínseca à atividade desenvolvida pelas concessionárias, independentemente da ligação originar-se de um sistema de telefonia fixo ou móvel (celular).

### **a) Características do serviço**

Considerando que o motivo que leva o solicitante a acessar a central de teleatendimento pode ser de caráter emergencial, seja por situações de risco, ou por falta de energia, o atendimento às ligações deve ser realizado com agilidade. A minuta define que o atendimento deverá ocorrer até o segundo toque, padrão que confere ao teleatendimento a ser realizado pelas concessionárias um caráter de excelência em termos nacionais. Além da agilidade no atendimento, é necessário que o sistema esteja disponível 24 horas por dia, todos os dias. Esta exigência apenas reafirma, por outro lado, o previsto no caput do Art. 16 e respectivos parágrafos, da Resolução ANEEL nº 24, de 27 de janeiro de 2000.

Ademais, todo atendimento deverá gerar um número de protocolo, a ser informado ao solicitante, que servirá para o mesmo acompanhar o desdobramento de sua solicitação/reclamação, garantindo o registro de seu acesso à central.

Tendo em vista que o atendimento pode ser de natureza emergencial e/ou comercial, tecnicamente se apresentam duas formas possíveis e distintas de acesso:

1) números específicos; ou

2) número único, mas que, após o atendimento, possibilita o redirecionamento da chamada para o atendimento de emergência.

Em geral, estas possibilidades de acesso já são oferecidas pelas empresas. Entretanto, é introduzido um novo requisito: no caso de redirecionamento para atendimento emergencial, este deve ser priorizado e realizado em, no máximo, 20 segundos após a recepção da chamada original. O atendimento emergencial tem, sempre, prioridade.

Outro aspecto relevante em teleatendimento é a gravação dos atendimentos. Esta prática é comumente utilizada pelos sistemas e deve ocorrer sempre com o prévio conhecimento dos interlocutores. A proposta de resolução estabelece que a concessionária deverá gravar eletronicamente, diariamente e por amostragem chamadas atendidas pessoalmente, as quais permanecerão armazenadas por um período de 90 dias. A gravação tem três objetivos: o aprimoramento do atendimento, pois o atendente terá ciência de que seu trabalho será acompanhado pela concessionária; possibilitar a fiscalização; e ser usada em eventuais processos de mediação implementados pela ANEEL, na busca de solução para litígios ou controvérsias entre a concessionária e os consumidores.

### **b) O atendimento automatizado**

Como existe a possibilidade do teleatendimento dar-se de forma automatizada, torna-se necessário o estabelecimento de parâmetros para esta situação. A exemplo das características gerais do serviço, neste

caso o atendimento também deverá ocorrer até o segundo toque de chamada. O sistema telefônico deverá dar preferência ao atendimento ao solicitante que optou inicialmente pelo auto-atendimento e que foi transferido para o atendimento pessoal em relação ao solicitante que optou prioritariamente pelo atendimento pessoal direto. O objetivo desta medida é agilizar o atendimento ao solicitante que já estava em contato com a central. Outro parâmetro a destacar, consiste na determinação de que entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção pelo atendimento personalizado deverão decorrer, no máximo, 40 (quarenta) segundos. Esta medida evitará que o solicitante fique esperando indefinidamente pela liberação de um atendente.

O solicitante acessa a central de teleatendimento para obter informações, serviços, efetuar reclamações ou ainda comunicar situações de risco na rede, dentre outras. Diante das diversas situações possíveis, foi estabelecido um rol de opções mínimo a ser adotado pelas concessionárias. Atualmente, cada qual tem uma classificação específica, e a padronização visa uniformizar os procedimentos de acompanhamento, fiscalização e estatística dos serviços. A proposta objetiva, também, o arquivamento dos dados pelas concessionárias, em uma forma específica e que possibilite a comparação entre as mesmas. Para o efetivo acompanhamento do desempenho das centrais de teleatendimento, foram estabelecidos indicadores a serem apurados com periodicidade diária e mensal.

### **c) Os padrões de teleatendimento**

A minuta prevê a adoção de padrões tecnológicos de teleatendimento diferenciados, estabelecidos segundo o número de consumidores. Esta flexibilização foi adotada para contemplar as características das empresas, já que algumas delas atendem a mercado local ou a poucos municípios, enquanto outras prestam o serviço a grandes mercados consumidores.

Para as empresas de médio e grande portes, foi ademais, fixado um cronograma para o alcance progressivo das metas para a qualidade do serviço. O atingimento das metas finais será gradativo para cada um dos quatro grupos de concessionárias, sendo que para o grupo I esta situação ocorrerá em 2007; para o grupo II em 2008; grupo III em 2009 e o grupo IV em 2010. Cumpre destacar que o Grupo I contempla aproximadamente 80% do número total de consumidores do país.

Os indicadores propostos são típicos do setor de teleatendimento e, mais do que tudo, afetam diretamente o relacionamento empresa/consumidor.

As metas foram definidas a partir de índices de performance considerados ótimos em relação ao mercado nacional e, seguindo tendência internacional de qualidade do serviço, visando o alcance gradativo – entre 2007 e 2010 - de um patamar de excelência no teleatendimento.

Finalmente, a minuta de resolução fixa que o não cumprimento das metas e a não conformidade com o padrão sugerido ensejará a aplicação de penalidades.