

REVISÃO DA RESOLUÇÃO NORMATIVA

Nº 57/2004

Teleatendimento

Ricardo Vidinich

Superintendente de Regulação da Comercialização da Eletricidade

ANEEL

Brasília - DF

11 de fevereiro de 2009

Estabelecer as condições para a **revisão** da Resolução Normativa nº **57**, de 12 de abril de 2004, que regulamentou as condições de atendimento por meio de Centrais de **Teleatendimento** das concessionárias ou permissionárias de serviços públicos de energia elétrica,

com foco na **maximização da qualidade** do atendimento e **redução do custo**, proporcionando o menor impacto tarifário aos consumidores.

A large call center with many agents at their desks, each with a computer monitor and headset. The room is brightly lit with large windows in the background.

Necessidade de ajustes

Oportunidade para aprimorar indicadores

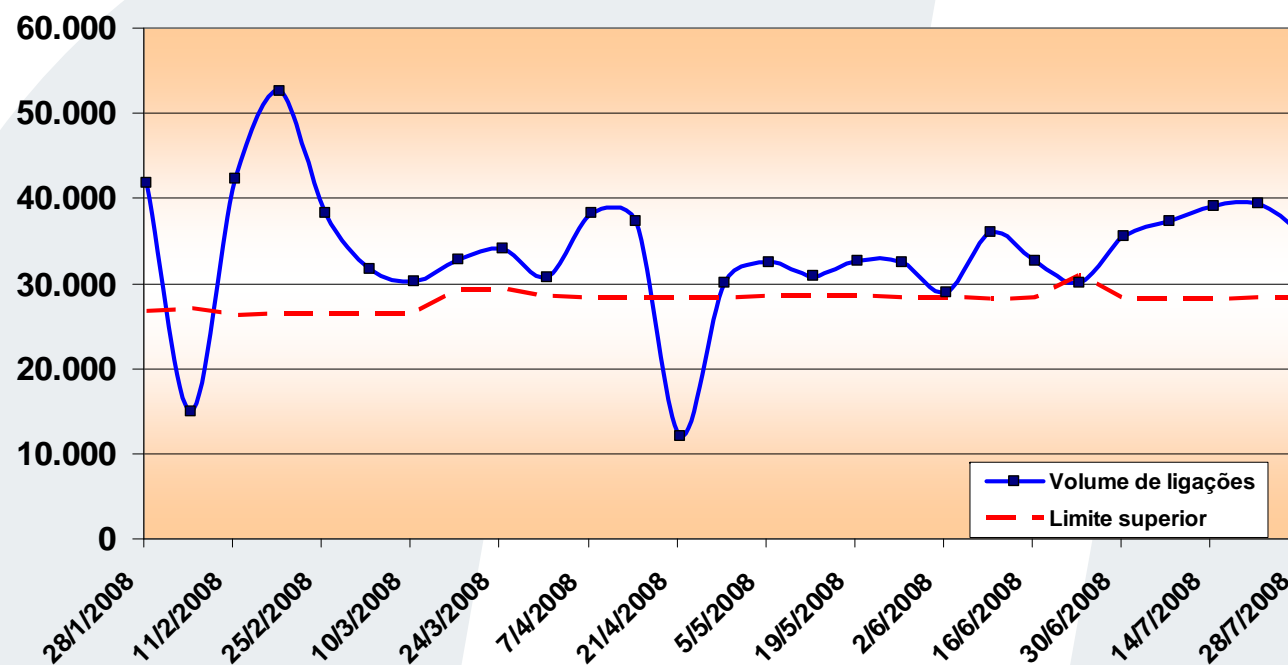
Necessidade de adequação ao Decreto nº 6.523/2008 e à Portaria nº 2.014/2008 (MJ).

DIA ATÍPICO

Situação atual:

Volume de chamadas superior a 20% em relação à média dos últimos 4 dias correspondentes

Segundas-Feiras - somente dias típicos - regra atual

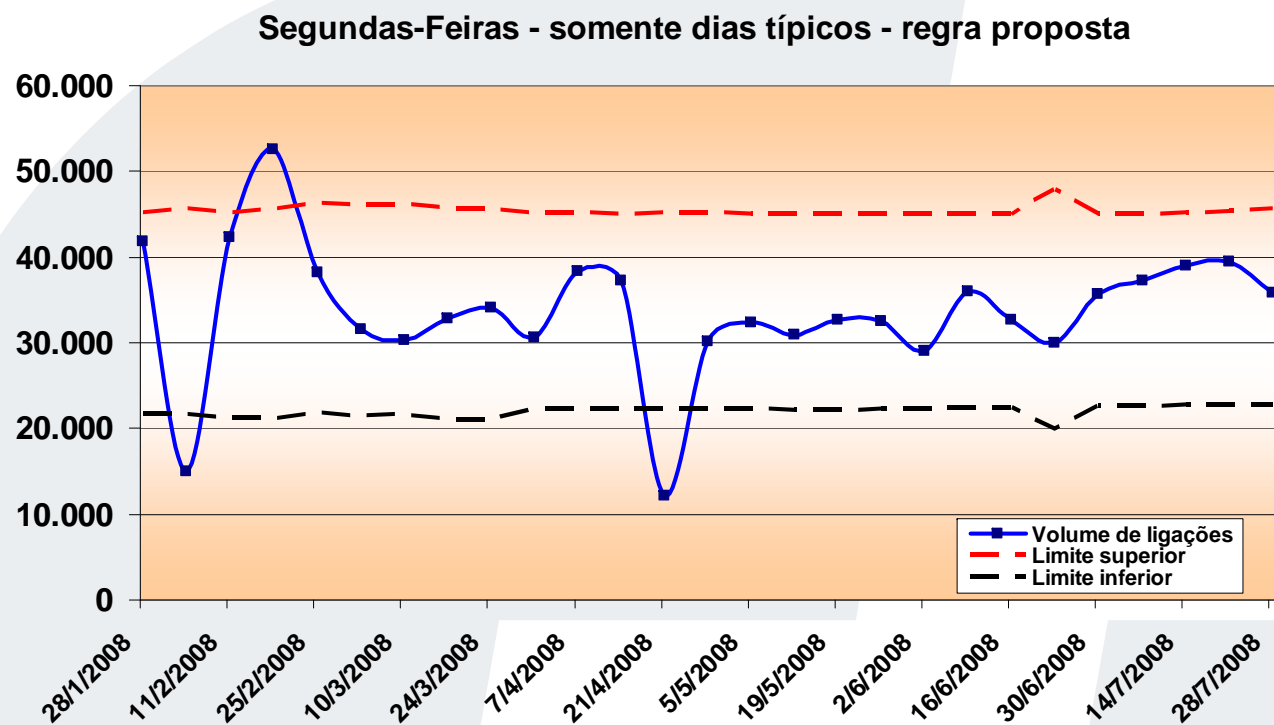


Fonte: AES Eletropaulo

DIA ATÍPICO

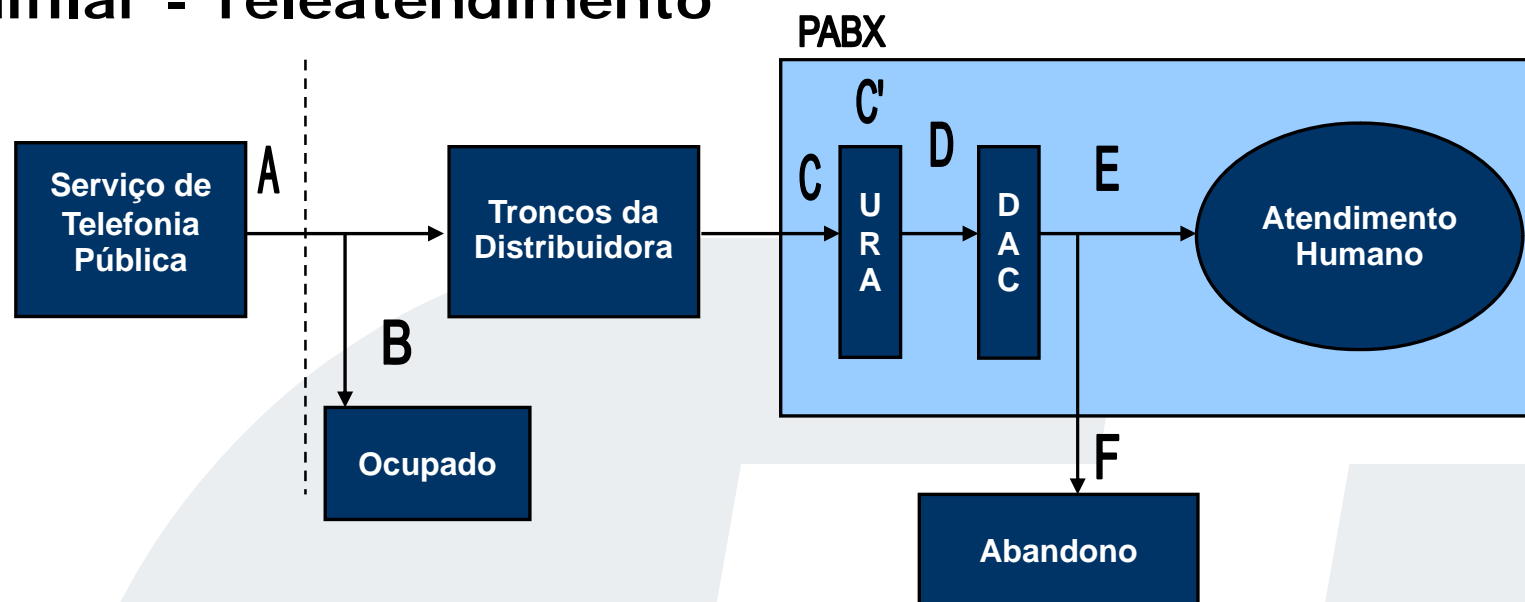
Situação proposta:

Volume de chamadas superior ou inferior a dois desvios-padrão em relação à média das últimas 52 semanas



Fonte: AES Eletropaulo

Unifilar - Teleatendimento



- A – Chamadas oferecidas pelo serviço de telefonia pública;
- B – Chamadas ocupadas - Impedimento de acesso por falta de troncos;
- C – Chamadas recebidas para atendimento eletrônico;
- C' – Chamadas atendidas eletronicamente;
- D – Chamadas redirecionadas para o atendimento humano;
- E – Chamadas atendidas no atendimento humano; e
- F – Chamadas abandonadas após a espera pelo atendimento humano.

CHAMADA RECEBIDA – CR

Situação atual

Chamada Recebida: ligação telefônica que efetivamente teve acesso à Central de Teleatendimento.

Situação Proposta

Chamada Recebida: ligação telefônica **direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida (CA) e chamada abandonada (CAb).**

TEMPO MÉDIO DE ESPERA – TME

Situação atual

TME: razão entre tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas em espera no mesmo período.

Situação Proposta

TME: razão entre o tempo total de espera, em segundos e o **total de chamadas recebidas no mesmo período.**

NÍVEL DE SERVIÇO BÁSICO – INB

$$INB = \frac{\text{Total de CA em até 30 segundos}}{\text{Total de CA} + \text{Total de CAb} + (\text{Total de CO} \times K)} \times 100$$

ALTERAÇÕES

- Fator K = 0;
- Alterar o nome do indicador para
INS – Índice de Nível de Serviço

$$INS = \frac{\text{Total de CA em até 30 segundos}}{\text{Total de CR}} \times 100$$

ÍNDICE DE CHAMADAS ABANDONADAS



$$IAb = \frac{\text{Total de CAb}}{\text{Total de CRA}} \times 100$$

ALTERAÇÕES

- Considerar no cálculo desse indicador apenas as chamadas abandonadas que ocorrerem em tempo superior a 30 segundos.

$$IAb = \frac{\text{Total de CAb} > 30\text{seg}}{\text{Total de CA} + \text{Total de CAb} > 30\text{seg}} \times 100$$

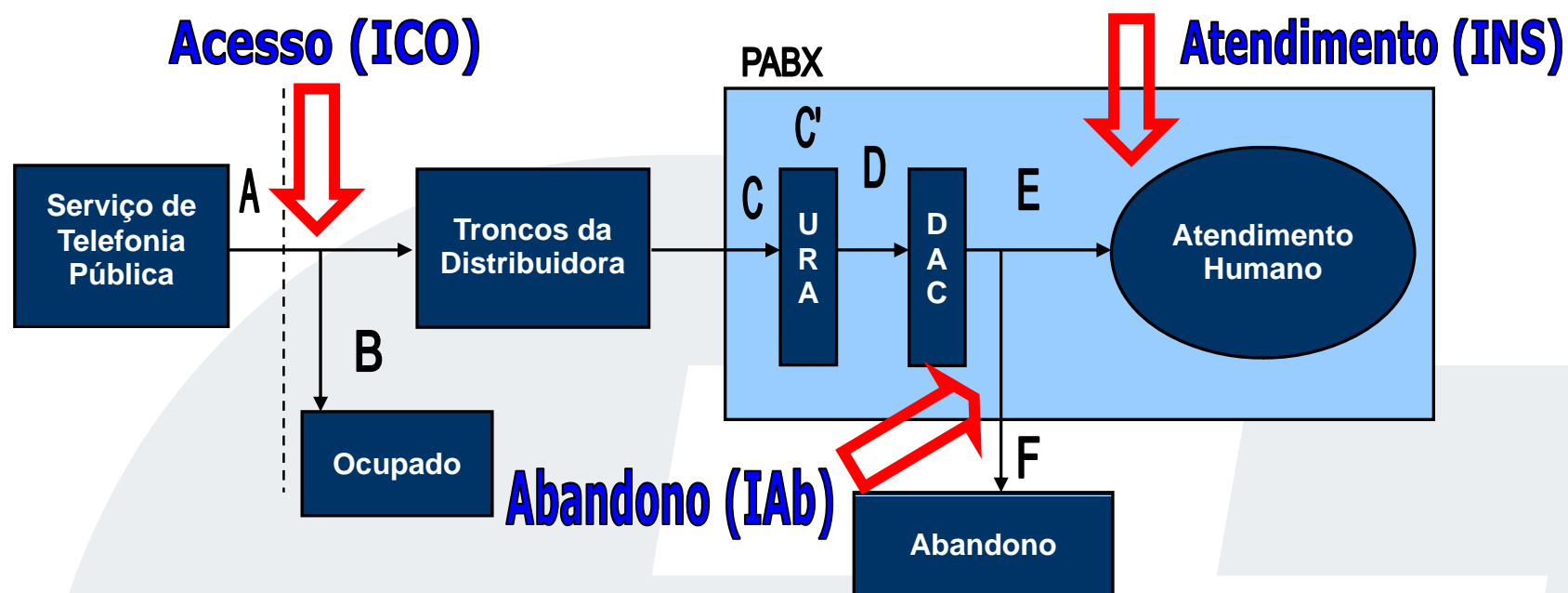
ÍNDICE DE CHAMADAS OCUPADAS


$$ICO = \frac{Total\ de\ CO}{Total\ de\ CO_f} \times 100$$

SEM ALTERAÇÕES

$$ICO = \frac{Total\ de\ CO}{Total\ de\ CO_f} \times 100$$

Unifilar - Teleatendimento



- A – Chamadas oferecidas pelo serviço de telefonia pública;
- B – Chamadas ocupadas - Impedimento de acesso por falta de troncos;
- C – Chamadas recebidas para atendimento eletrônico;
- C' – Chamadas atendidas eletronicamente;
- D – Chamadas redirecionadas para o atendimento humano;
- E – Chamadas atendidas no atendimento humano; e
- F – Chamadas abandonadas após a espera pelo atendimento humano.

Metas



I

A partir de	2005	2006	2007	2008
Indicadores	Índices (%) - Acima de 1.150 mil			
INS	80	85	90	95
IAb	15	10	7	4
ICO	20	15	7	4

II

A partir de	2005	2006	2007	2008	2009
Indicadores	Índices (%) - Acima de 500 mil até 1.150 mil				
INS	77	80	85	90	95
IAb	17	12	8	6	4
ICO	25	18	12	7	4

III

A partir de	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Indicadores	Índices (%) - Acima de 120 mil até 500 mil					
INS	74	77	80	85	90	95
IAb	18	15	12	8	6	4
ICO	18	22	18	12	7	4

IV

A partir de	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Indicadores	Índices (%) - Até 120 mil consumidores						
INS	70	74	77	80	85	90	95
IAb	20	18	15	12	8	6	4
ICO	32	28	24	18	12	7	4

Quanto maior o nível de serviço, maior deve ser a quantidade de atendentes disponíveis. Isso causa ociosidade durante todo o período, principalmente fora dos horários de pico	Produtividade em Relação a Variação do Nível de Serviço							
	Máxima	80%	85%	86%	90%	92%	95%	98%
Produtividade por Atendente	84	74	71	69	66	66	65	56
Ligações a Menos por Atendente	-	0	3	6	8	8	9	18
Nível de Ociosidade por Atendente	-	12%	15%	19%	21%	22%	22%	33%

Proposta



Unificar indicadores

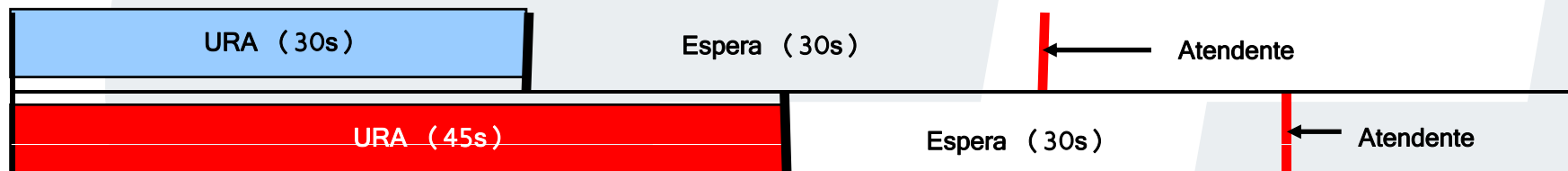
A partir de	2009
Indicadores	Índices (%)
INS	85
IAb	4
ICO	4

Situação atual:

O tempo decorrido na URA entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento por atendente será de, no máximo, 30 (trinta) segundos.

Situação proposta:

Alterar o referido tempo de 30 para **45 segundos**, com o objetivo de proporcionar ao acessante maior facilidade à assimilação das opções apresentadas na URA.



Situação atual:

Em caso de direcionamento de chamadas, com uso de menu de opções, a opção de emergência deverá ser obrigatoriamente a de número 01 (um), com o tempo máximo para notificação ao solicitante, de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

Situação proposta:

Em caso de direcionamento de chamadas, com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deverá ser obrigatoriamente a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante, de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

Situação atual:

O menu principal poderá apresentar sub-menus aos solicitantes, à exceção das opções de emergência e de atendimento por atendente.

Situação proposta:

O menu principal poderá apresentar sub-menus aos solicitantes, **sendo que todos os sub-menus deverão conter a opção de atendimento por atendente. (Incluindo no principal)**

Situação atual:

Todo atendimento deve gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), a ser informado ao mesmo antes do término do atendimento.

Situação proposta:

Todo atendimento deverá gerar um número de identificação ao solicitante (protocolo), a ser informado no **início do atendimento.** (Dec. **6523/08**)

Situação atual:

A concessionária deverá gravar eletronicamente, diariamente e por amostragem, chamadas atendidas por atendente para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

Situação proposta:

A concessionária deverá gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas por atendente para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico. (Dec. 6523/08)

Art. 4º

[...]

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008

Art. 1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.

[...] § 2º Nos serviços de **energia elétrica**, o tempo máximo para o contato direto com o atendente somente poderá ultrapassar o estabelecido no *caput*, nos casos de **atendimentos emergenciais de abrangência sistêmica**, assim considerados aqueles que, por sua própria natureza, impliquem a **interrupção do fornecimento de energia elétrica a um grande número de consumidores**, ocasionando **elevada concentração de chamadas**, nos termos da regulação setorial.

NOVA DEFINIÇÃO

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições mais usuais:

[...] **XIII** - Interrupção de Fornecimento de Caráter Sistêmico: interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da concessionária e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico, conforme definições estabelecidas nos itens VIII e XIV deste artigo. [...]



PERÍODO ATÍPICO: intervalo de 30 minutos, mensurado conforme anexo II, que apresentar volume de chamadas recebidas superior ou inferior a dois desvios-padrão em relação à média dos períodos típicos equivalentes, verificados nos dias correspondentes das 52 semanas anteriores.

Situação atual:

Os dados ficam disponíveis para fiscalização periódica, conforme cronograma da SFE e Agências conveniadas.

Situação proposta:

Envio mensal de dados para a ANEEL, por meio eletrônico, e acompanhamento “via sistema” do correto dimensionamento das centrais de teleatendimento e cumprimento das metas estabelecidas para os três indicadores: INS, IAb e ICO. (Sem prejuízo da fiscalização periódica).

Obrigado!



SGAN – Quadra 603 – Módulos “I” e “J”
Brasília – DF – 70830-030
TEL 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria: 144
www.aneel.gov.br