



Posto de Atendimento Rápido – PAR

Luciene Araújo S Gonçalves
CEMIG Distribuição S.A
laraujo@cemig.com.br

Romero José S. Alvarez
CEMIG Distribuição S.A.
romero@cemig.com.br

Patrícia C. S. A. Carneiro
CEMIG Distribuição S.A.
pcsouza@cemig.com.br

RESUMO

Gerenciamento do Posto de Atendimento Rápido a clientes, implantado na Agência de Atendimento de Ipatinga. Ações simples possibilitaram a redução do tempo médio de espera de 11 minutos para 04 minutos.

PALAVRAS-CHAVE

Atendimento
Gerenciamento
Tempo

1. INTRODUÇÃO

Posto de Atendimento Rápido – PAR foi desenvolvido com objetivo de melhorar o atendimento a clientes, que após triagem pelas recepcionistas, apresentam perfil de atendimento simplificado. Esses atendimentos contemplam em torno de 41% dos serviços demandados atualmente na Agência de atendimento.

O atendimento nas Agências de Atendimento Cemig é feito através dos seguintes canais:

- Pelo telefone – através dos Hot-lines
- Pessoalmente, através dos postos de atendimentos.

Nos postos de atendimentos, eram executadas todas as solicitações de serviços, sendo os clientes atendidos por ordem de chegada.

Os clientes, com serviços considerados rápidos, ficavam aguardando em uma fila única de espera, o que refletia negativamente na sua satisfação.

Surgiu, portanto, a necessidade da criação de um posto de atendimento diferenciado para os clientes que compareciam à Agência com este perfil. Em maio de 2007 foi implantado, com êxito, o projeto piloto na Agência de Ipatinga, o Posto de Atendimento Rápido – PAR.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 FORMA DE ATENDIMENTO ANTERIOR:

- Atendimento pessoal realizado através de fila única, por ordem de chegada, e com uso de senha;
- Clientes insatisfeitos com o tempo de espera, mesmo com bom atendimento recebido pelos atendentes;
- Agência constantemente tumultuada, o que ocasionava pressão psicológica nos atendentes;
- Comprometimento da imagem da Cemig perante os clientes.

Conseqüência:

Reclamações constantes de clientes quanto ao tempo de espera para o seu atendimento, ocasionando tumulto na Agência.

2.2 IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS:

As reclamações dos clientes quanto ao tempo de espera para o seu atendimento eram percebidas nos resultados e nos indicadores do Processo de Atendimento ao Cliente (gráficos 1 e 2). A insatisfação dos clientes refletiu no resultado do ISQP – Índice Satisfação Qualidade Percebida Pesquisa Abraade, alcançado pela Gerência DL/IP (tabela 1).

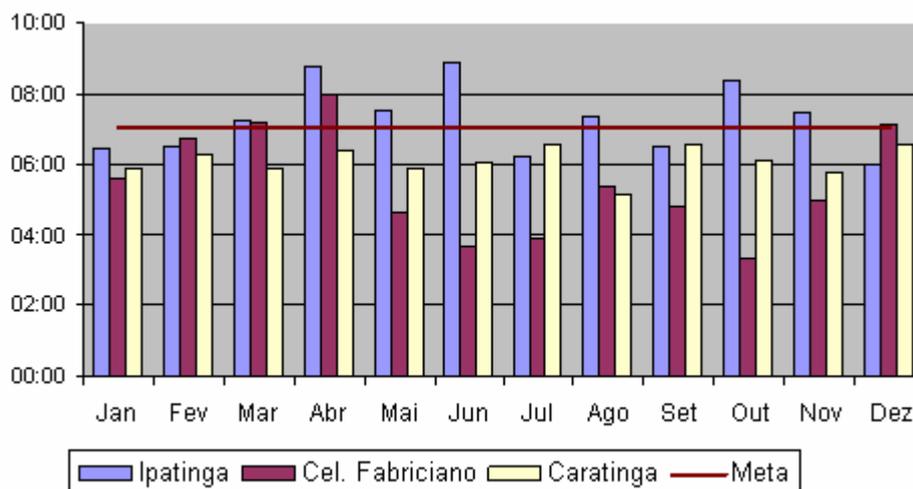


Gráfico 1 – Tempo Médio de Atendimento (TMDE 2006).

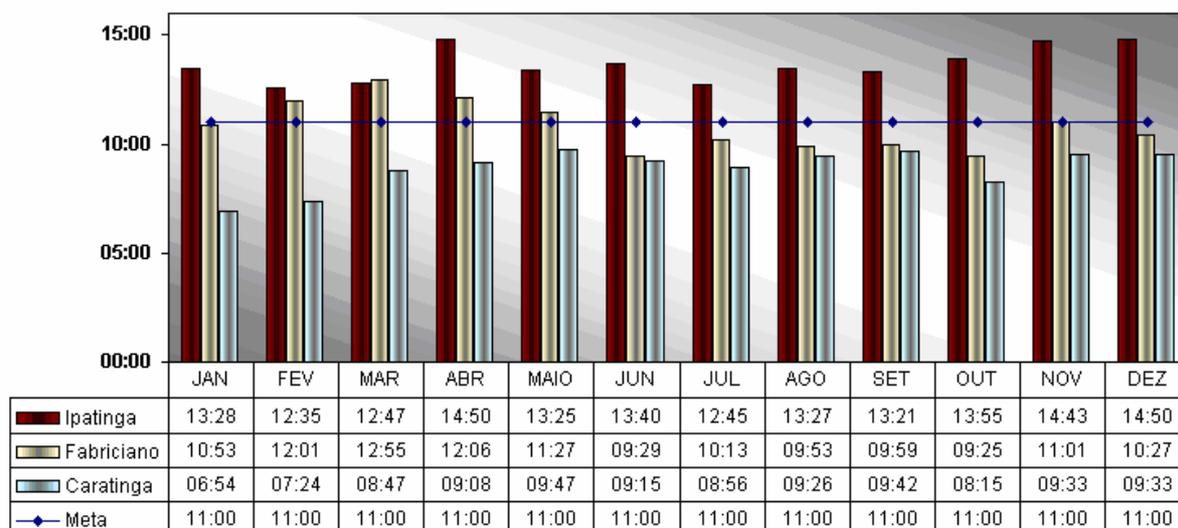


Gráfico 2 – Tempo Médio de Atendimento (TMDA 2006).

Tabela 1 – Extrato do ISQP.

	IDAT	IDAT
Extrato do ISQP	Tempo esperado até ser atendido.	Rapidez dos atendentes no momento do atendimento (tempo sendo atendido).
DL/IP – 2006	70,1	76,1
DL/IP – 2007	72,4	74,5

Os gráficos 3 e 4 apresentam a quantidade de clientes atendidos nos anos de 2006 e 2007. Com a implantação do Posto de Atendimento Rápido - PAR em maio de 2007, a Agência de Atendimento absorveu, sem prejuízo aos requisitos do cliente, aumento no número de clientes atendidos nas Agências, em virtude de novas demandas:

- Atualização cadastral dos clientes para recebimento da tarifa social;
- Serviços, antes executados por telefone, que foram migrados para as Agências de Atendimento.

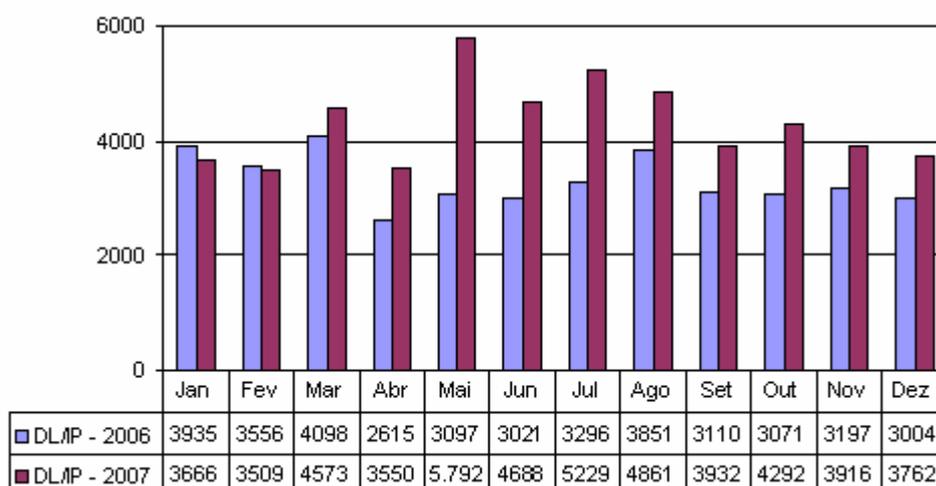


Gráfico 3 – Número de Clientes Atendidos na Regional de Ipatinga.

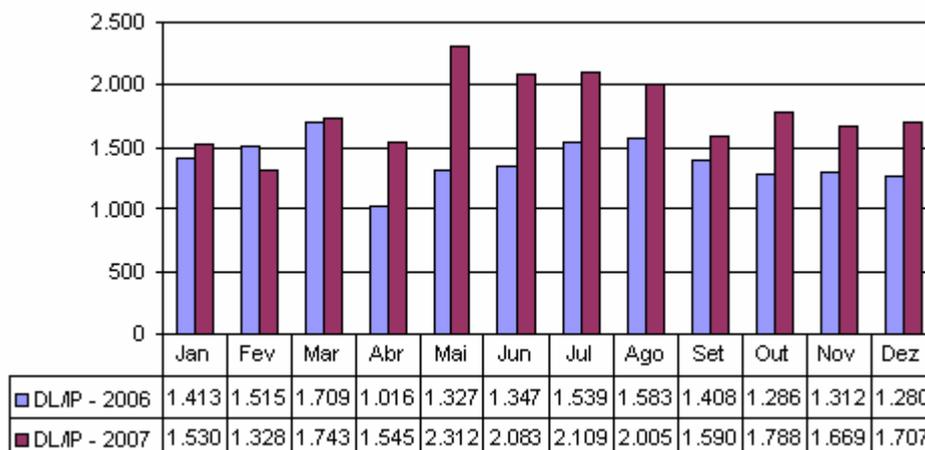


Gráfico 4 – Número de Clientes Atendidos na Agência de Ipatinga.

2.3 DESENVOLVIMENTO DO POSTO DE ATENDIMENTO RÁPIDO - PAR

Para a implantação do PAR foram tomadas as seguintes ações:

- Instalação Ponto Rede de e Microcomputador;
- Melhoria no layout da Agência;
- Treinamento dos atendentes;
- Identificação dos Serviços que seriam migrados:
 - Cadastramento de Baixa Renda;
 - Refaturamento de contas recentes, com COB;
 - Reclamação de erro de leitura;
 - Solicitação de consumo final;
 - Solicitação da posição de débito;
 - Solicitação de serviços de IP;
 - Atualização de dados cadastrais do cliente;
 - Religação de clientes ativos e inativos;
 - Reclamação de oscilação de tensão;
 - Troca de nome/endereço;
 - Reclamação de árvores tocando na rede Cemig;
 - Falta de energia;
 - Selar caixa;
 - Troca de endereço para entrega de contas;
 - Aprovação de projeto;
 - Suspensão de ordem de desligamento;
 - Troca de disjuntor;
 - Reclamação ambiental.

- Informação de leitura rural.

2.4 SITUAÇÃO APÓS IMPLANTAÇÃO

FUNCIONAMENTO DO POSTO DE ATENDIMENTO RÁPIDO - PAR

A triagem dos clientes é feita pelas recepcionistas que após ouvir sua solicitação, identificando que o atendimento é considerado rápido, retira senha direcionada ao Posto de Atendimento Rápido.

Nos Postos de Atendimento da Agência de Ipatinga é atendida uma média de 85 clientes por dia, sendo que 41% são direcionados ao Posto de Atendimento Rápido, o que representa uma média de 35 clientes ao dia.

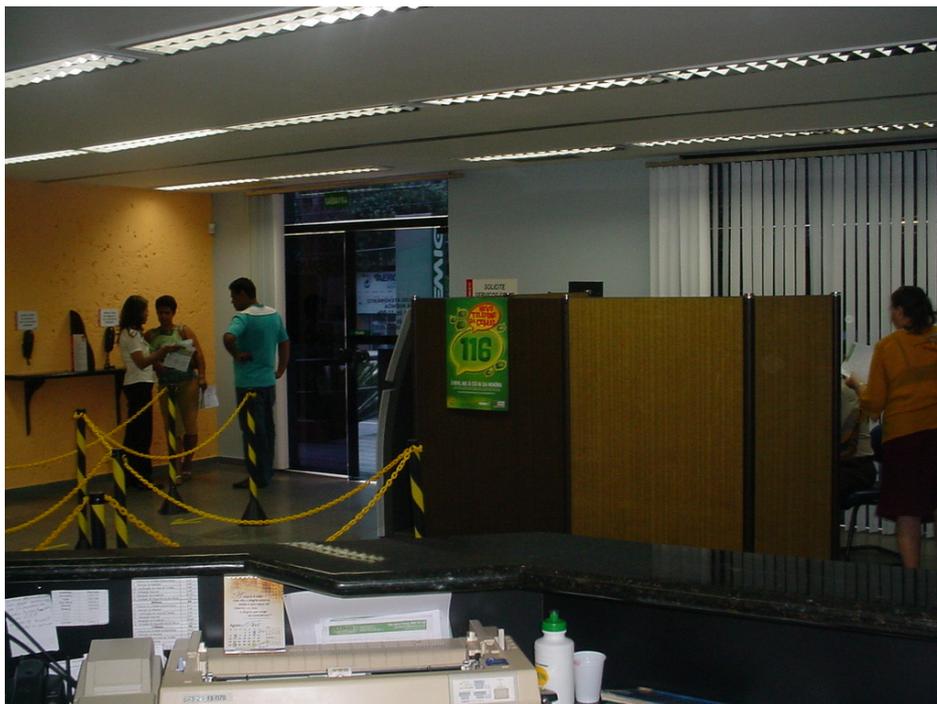


Figura 1 – Posto de Atendimento Rápido.

GANHOS OBTIDOS APÓS IMPLANTAÇÃO DO PAR:

- Para os clientes:
 - Os clientes de perfil de atendimento rápido são direcionados ao posto específico – Posto de Atendimento Rápido – PAR, cujo tempo de espera é, em média, de 03 a 05 minutos;
 - Aumento no grau de satisfação do Cliente;
 - Agência mais organizada: clientes direcionados aos canais de atendimentos disponíveis: Atendimento Telefônico (Hot-line), Postos de Atendimentos e Posto de Atendimento Rápido – PAR.
- Para a Cemig:
 - Redução no número de pessoas na espera.
 - Maior tranquilidade para os atendentes devido à fila reduzida.
 - Melhoria da imagem da Cemig perante os clientes.

PERCEPÇÃO DO CLIENTE:

“Facilitou bastante para nós clientes, com essa nova forma de atendimento, pois, anteriormente tínhamos que esperar muito tempo.” – Sra. Geisa de Jesus da Silva, identificador Cemig 4.000519-1, fone (31) 87746340.

“Foi um atendimento muito bom, rápido e objetivo, o que facilitou o atendimento para os clientes” – Srs. Daniel soares Lima, identificador Cemig 0031694383, fone (31) 38275524.

3. CONCLUSÃO

O Posto de Atendimento mostrou-se extremamente eficiente, simples e ágil, o que possibilitou agregar maior satisfação do cliente e de toda a equipe envolvida.

A Cemig obteve ganhos de produtividade e resultados satisfatórios.

A empresa está expandindo o Posto de Atendimento Rápido por vários municípios do estado e pode ser implantado, de imediato, em qualquer Empresa do Setor Elétrico, com custo acessível.

*“A busca da eficiência operacional, através da melhoria contínua dos processos internos, influencia a percepção e a satisfação dos clientes, atingindo assim o objetivo estratégico: **Fortalecer a imagem perante os públicos de interesse**” (Danilo Gusmão Araújo).*

4. BIBLIOGRAFIA

[1] Relatórios “Clientes Atendidos, TMDA e IPRO”, extraídos do Sistema GAA – Gerenciador de Agências de Atendimento.