



**Experiência:**

**Controle de Atendimento Técnico**

**Ministério da Previdência e Assistência Social**

**Empresa de Processamento de dados da Previdência Social — DATAPREV**

**Escritório Estadual de Minas Gerais**

**Responsável:** Regina Célia Teixeira Pádua

**Equipe:** Antônio Sérgio Alves Pereira, Cirineo José de Castro, Cynthia Fernandes, Gustavo Crespim Rebelo, Helder Miranda Brandão, Maurício Tostes, Paulo José Araújo e Rosângela Lucchesi de Freitas.

**Endereço:** Rua Curitiba, 500 — Centro

Belo Horizonte, MG — CEP: 30170-120

Telefones: (031) 201 3276 — Fax: (031) 212 6028

**Relato**

A Dataprev — Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social — tem como clientes as diversas unidades do INSS, as quais prestam serviços de diferentes modalidades na área de processamento de dados: fornecimento e manutenção de sistemas, manutenção de equipamentos, etc.

O atendimento ao cliente no Escritório Regional da Dataprev em Minas Gerais era descentralizado. Cada funcionário divulgava o número do seu ramal, e o cliente o contatava com relação a qualquer problema que, se não resolvido, era repassado. Aos poucos aconteceu uma diferenciação, que foi assimilada pelo cliente, entre problemas gerais e defeitos de máquinas. Os primeiros continuaram a ser tratados por diversos funcionários. Já os defeitos de máquinas passaram a ter um gestor que repassava a terceiros o serviço de reparos.

Com esse ambiente, continuava o desperdício de recursos humanos: funcionários de alto nível continuavam fazendo simples anotações do número de patrimônio das máquinas ou resolvendo problemas de sistemas que desconheciam. Com o tempo ocorreram novas mudanças, que alteraram o perfil da demanda. O cliente passou a ser operador de diversos sistemas em microcomputador e seu parque de equipamento sofreu grande expansão. Com isso, cresceu a demanda de suporte técnico, treinamentos e manutenção de *hardware*. Por outro lado, a própria empresa mudou o seu perfil organizacional, passou a faturar também os serviços, regionalmente e de qualquer porte, e introduziu os conceitos de “Solicitação de Serviço” e “Ordem de Serviço”.

O desafio, portanto, era não somente de superar as ineficiências do passado, mas também de responder com eficácia à mudança. A resposta passou por dois momentos. Inicialmente criou-se a Central de Atendimento, mas foi implantada com apenas dois funcionários e todos os formulários manuais, o que impedia o acompanhamento e controle do atendimento dos problemas e tornava todo o tratamento estatístico moroso e deficiente. Evoluiu-se, então, para o CAT (Controle de Atendimento Técnico), um sistema informatizado destinado a profissionalizar o atendimento, garantir segurança ao atendente através do “Kit

Solução”, proporcionar conhecimento dos sistemas implantados com informações específicas e atualizadas, generalizar o registro de atendimento, mostrar o ambiente de problemas/pedidos do cliente, manter os dados cadastrais atualizados e permitir o acompanhamento de suas tarefas por cada órgão solucionador através da posição de baixa, previsão ou repasse do chamado. Além disso, o sistema CAT fornece alerta a todos os níveis hierárquicos de que o tempo esperado para a solução de um problema já foi ultrapassado, filtrando para as gerências superiores os problemas críticos.

O CAT registra e controla todos os chamados feitos à empresa por qualquer meio (telefone/fax/telex), provendo o atendente de um Kit Solução de primeiro nível. Tem-se uma linha única (padrão) para todos os atendentes e um roteiro de quais perguntas fazer ao cliente e em que ordem. Há uma padronização também da especificação do problema (diagnóstico) para o órgão solucionador. E procede-se, também, ao nivelamento de conhecimentos através da tabela de soluções (de primeiro nível, ou seja, soluções que podem ser passadas via telefone e que o cliente tem condições de executar por si mesmo). No momento da chamada procede-se à rotina de atualização do cadastro de clientes. Uma vez recebido o chamado, se for o caso, formaliza-se o repasse imediatamente a pelo menos um órgão solucionador, permitindo ainda o acompanhamento da solução. Num primeiro momento, não importa se o repasse é correto ou não. O órgão recebedor é o responsável pelo andamento e deve fazer o seu acompanhamento diário; e repassar, se não for a sua área. Casos urgentes podem ser repassados via telefone, além da formalização via sistema.

O sistema adota o conceito de órgão solucionador, que faz com que toda a estrutura da empresa — setores ou pessoas — possa ser cadastrada como solucionadores. Possui também o conceito de “hierarquia do solucionador”, conforme o qual o próprio sistema, a partir de determinado prazo, repassa o problema não resolvido a uma chefia superior. Além disso, o sistema se realimenta de diagnósticos e soluções de primeiro nível, a partir dos atendimentos realizados.

## **Resultados**

Houve maior profissionalização no atendimento, podendo-se observar a evolução no relacionamento da linha de atendimento ao cliente, através do pré-conhecimento do seu ambiente (equipamento e reclamações em aberto) e seus dados cadastrais. Aumentou o registro de chamadas/mês, bem como a emissão e o controle de todas as Ordens de Serviços da área de teleprocessamento. Reduziu-se o tempo de atendimento a problemas de teleprocessamento. O cadastramento de diagnósticos e soluções de problemas de *hardware* atingiu índices elevados de confiabilidade. Conseguiu-se antecipar os problemas com o cliente.