

Contribuição à Audiência 065/2008

Revisão da Resolução Normativa n° 57/2004, que trata das metas e condições de atendimento das centrais de teleatendimento (CTA)

09/02/2009

*Maristela Braga*¹

APRESENTAÇÃO

O SINERGIA CUT é o órgão representativo dos trabalhadores energéticos do Estado de São Paulo. É uma sociedade civil, sem fins lucrativos, de direito privado constituído para fins de coordenação, defesa administrativa e judicial, e representação legal da categoria profissional dos trabalhadores nas Empresas, de Produção, Geração, Transmissão, Distribuição, Construções de Tubulações, Transporte, de Gás Canalizado, Energia Elétrica, Eclusas e Serviços de Administração de Hidrovias, em Municípios dos Estados de São Paulo, Mato Grosso do Sul e Minas Gerais.

É constituído para fins de coordenação, proteção e representação legal da categoria profissional dos trabalhadores, das empresas de produção de energia ou gás, geração, distribuição, transformação ou transmissão de energia, cooperativas de eletrificação rural e, empresas terceirizadas ou interpostas que prestem serviços às empresas vinculadas a estas atividades fim; em empresas de distribuição, construção de tubulações, transporte de gás canalizado e empresas terceirizadas ou interpostas que prestem serviços às empresas vinculadas a estas atividades fim; eclusas e serviços de administração de hidrovias e empresas terceirizadas e interpostas que prestem serviços às empresas vinculadas a estas atividades fim; e, ainda, os empregados em fundações e cooperativas de consumo vinculadas às empresas destes setores e atividades econômicas, que trabalhem em municípios dos Estados de São Paulo, Minas Gerais e Mato Grosso do Sul.

Portanto, o SINERGIA CUT se apresenta nesta Audiência Pública reivindicando o seu papel de agente neste processo regulatório uma vez que representa os trabalhadores eletricitários, importantes atores deste processo em tramitação.

¹ Maristela Braga, Assessora de Energia do Sinergia CUT.

A REALIDADE DO CALL CENTER NAS EMPRESAS

Recentemente verificamos esforços por parte do Governo Federal em disciplinar e regular o serviço de atendimento ao consumidor através de centrais de teleatendimento – SAC, com a publicação do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 e Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

Tal atitude justifica-se pelo caos que se transformou a vida dos consumidores desses serviços concedidos que se agravou após a década de 90 com a privatização de importantes setores de serviços públicos como energia elétrica, telefone e gás canalizado, dentre outros.

As reclamações dos usuários desses setores lideram há anos o ranking dos órgãos de defesa do consumidor e da justiça que se viu atabalhoada com o enorme volume de ações de consumidores que se sentiram prejudicados com a falta de qualidade desse atendimento e de abusos cometidos por parte significativa das empresas.

Apesar da ANEEL, através da Resolução Normativa nº 57, procurar disciplinar esses serviços no setor elétrico brasileiro desde 2004, encontramos práticas abusivas por parte significativa das empresas e a tentativa constante das mesmas burlarem os mecanismos de controle e fiscalização determinados pela agência reguladora.

DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DAS EMPRESAS

Tais práticas são verificadas num flagrante esforço das concessionárias em manipularem os indicadores de qualidade e de metas.

Abaixo relatamos alguns abusos freqüentes praticados pelas empresas:

- ✓ Empresas que fecham o tronco para não formar fila no atendimento;
- ✓ Empresas que desviam o consumidor para uma espera interna;
- ✓ Empresas que derrubam o cliente quando têm certeza que o mesmo não será atendido em 60 segundos;
- ✓ Empresas que orientam os coordenadores de Call Center a ligarem para o 0800 quando o sistema está ocioso;
- ✓ Empresas que ao observar que a ligação é originária de celular dificulta o seu atendimento;
- ✓ Empresas que não cumprem a Norma Regulamentada NR 17 que disciplina o trabalho em Telemarketing e Teleatendimento, principalmente em relação aos horários, escala, número de atendentes, respeito a mulheres que possuem filhos em idade escolar, descanso, etc.

Esses são apenas alguns exemplos de atos abusivos praticados com freqüência pela imensa maioria das empresas distribuidoras de energia elétrica.

Outro abuso praticado refere-se à quantidade de atendentes pelos quais as empresas são remuneradas na tarifa e os que realmente são disponibilizados para prestarem serviços aos consumidores, principalmente naquelas empresas de uma mesma holding.

Exemplo disso é o Grupo CPFL Energia que possui 07 distribuidoras no estado de São Paulo, além de uma no Rio Grande do Sul. As empresas paulistas juntas, segundo dados extraídos das notas técnicas de suas revisões tarifárias periódicas, deveriam disponibilizar 741 atendentes para garantir a qualidade do serviço. Na prática o Grupo CPFL Energia fechou o Call Center das empresas do Grupo Jaguari (quatro empresas que compunham este grupo antes dele ser comprado pela CPFL), e da empresa Santa Cruz. Juntas essas empresas atendem mais de 1 milhão de consumidores e não possuem mais Call Center. Além, disso a CPFL Paulista, por determinação da justiça, é obrigada a manter quadro próprio no seu Call Center e sua localização deve ser na sede da empresa na cidade de Campinas. Obrigações estas que também não estão sendo cumpridas pela empresa. A CPFL possui atualmente cerca de 320 atendentes para atender toda sua área de concessão no estado de São Paulo, incluindo trabalhadores terceirizados. Também está promovendo uma profunda reestruturação do seu Call Center concentrando todo o serviço em uma única empresa recentemente criada pelo Grupo CPFL Energia para prestar este tipo de atendimento. Tudo isso visando a redução drástica no quadro de atendentes.

Estes são alguns flagrantes de desrespeito com os consumidores e com as normas regulamentadoras em que a ANEEL não se pronuncia.

O QUE O SINERGIA CUT PROPÕE

Diante do exposto o Sinergia CUT entende que se faz necessário e urgente:

- ✓ Maior fiscalização por parte da ANEEL no cumprimento do marco regulatório e legal;
- ✓ Definição de metas e punições mais rígidas;
- ✓ Regras mais claras e objetivas;
- ✓ O cumprimento por parte das empresas do quadro mínimo de atendentes no Call Center definidos nos custos de operação das empresas quando de suas revisões tarifárias periódicas;
- ✓ A obrigatoriedade de enviar periódico para a ANEEL da relação de trabalhadores no Call Center;
- ✓ A obrigatoriedade de enviar periódico para a ANEEL das escalas de trabalho praticadas pelas empresas;
- ✓ A obrigatoriedade de enviar periódico para a ANEEL de relatório com a origem das chamadas;
- ✓ A disponibilidade desses dados para a sociedade no site da ANEEL;

Em relação a nova redação proposta pela ANEEL para a Resolução Normativa nº 57/204, em seu Art. 9º, § 4º, na ocorrência de período atípico a ANEEL desobriga a distribuidora a atender a totalidade das chamadas direcionadas para o atendimento humano em até 60 segundos. Entendemos ser fundamental a definição de um tempo para o atendimento ser efetivado, não sendo possível esse livre arbítrio por parte das concessionárias. Também se faz necessários mecanismos de fiscalização e controle do cumprimento desse tempo, bem como as penalidades em caso de descumprimento.

A ANEEL propõe no Art. 10º desta nova redação que a partir de 1º de janeiro de 2009, as concessionárias deverão cumprir com um índice de nível de serviço – INS, de 85%. Na atual norma esse índice é de 95%. O argumento utilizado pela ANEEL para reduzir tal exigência é o da ociosidade dos atendentes. Novamente a ANEEL cede a pressão das empresas que frequentemente manipulam seus dados.

Segundo relato dos próprios trabalhadores a maioria dos atendimentos se dá em tempo menor do que 3,55 minutos apresentados pela ANEEL na Nota Técnica nº 036/2008 – SRC/ANEEL, parágrafo 47. Portanto, o nível de serviço não seria de 84 atendimentos por atendente a cada jornada de trabalho e sim algo em torno de 110. A redução desse índice de 95% para 85%, levará fatalmente as empresas a reduzirem seus quadros de atendentes uma vez que tiveram uma flexibilidade no índice exigido, o que levará a sobrecarga de trabalho para aqueles que permanecerem porque o número de consumidores se manterá o mesmo e o de atendentes será reduzido. Consequentemente haverá queda na qualidade dos serviços prestados e precarização do trabalho. Por isso o Sinergia CUT propõe a manutenção do INS em 95%.

Também neste Art., em seu Parágrafo Único define que em caso de outorga de novas concessões ou permissões, eventuais cisões ou fusões das atuais, a concessionária deverá cumprir as metas de atendimento estabelecidas para o grupo em que se inserir, após o período de 90 dias. Essa condição ofertada pela ANEEL para as concessionárias é simplesmente absurda e ilustra a relação estreita desta agência reguladora com as concessionárias de energia. Não há nenhum argumento que sustente tal benefício uma vez que há mais de 10 anos as concessionárias distribuidoras de energia elétrica brasileiras são obrigadas a disponibilizarem serviços de teleatendimento e, portanto, já deveriam possuir bastante know how nesse sentido.

E por fim, já passou da hora desta agência reguladora reconhecer que todos os serviços necessários para a prestação de um serviço de energia elétrica com qualidade e segurança devam ser executados por quadro próprio com trabalhadores devidamente treinados pelas concessionárias.

Para os trabalhadores e consumidores de energia, o Call Center se enquadra neste contexto em que para garantir um atendimento de qualidade e seguro, e deveria ser executado somente com o quadro próprio permanentemente treinado pelas distribuidoras.

Novamente a ANEEL propõe alterações em suas normas regulamentadoras visando atender pleitos dos concessionários em detrimento dos interesses da sociedade e o Sinergia CUT reitera sua posição contrária a tal atitude.

Também reitera o fato dos trabalhadores sempre estarem alijados do marco regulatório instituído pela ANEEL desde seu surgimento em 1996, e nem por isso deixam de sofrer as nefastas conseqüências do atual marco regulatório. Uma dessas conseqüências do novo modelo é o crescimento das terceirizações claramente incentivadas pelo modelo imposto pela ANEEL e por seus atos regulatórios com conseqüente aumento no índice de acidentes.

A ANEEL foi criada em 1996 para regular o setor, que acabara de passar para as mãos privadas, com a missão de *“proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade”*². A agência reguladora tornou-se a responsável por construir um marco regulatório capaz de garantir a eficiência do setor de maneira que toda a sociedade colhesse esses frutos.

O SINERGIA CUT desde a criação da ANEEL acompanha e intervém no processo regulatório promovido por esta agência, principalmente naqueles que afetam diretamente os trabalhadores das empresas energéticas brasileiras, e a sociedade em geral, mesmo nunca ter sido ouvido pela mesma.

Apesar de tamanha complexidade dos assuntos a ANEEL, novamente, se utiliza do expediente de realizar apenas uma Audiência Pública presencial com o objetivo de recolher subsídios e informações dos agentes econômicos do setor elétrico, consumidores e demais interessados da sociedade, de forma a identificar e aprimorar os aspectos relevantes à matéria em questão. Dessa maneira a ANEEL vem sucessivamente incorrendo no mesmo erro já alertado pelo Sinergia CUT por diversas vezes.

O cidadão e trabalhadores do setor, ao participar desses momentos de consulta e de audiência imposto pelo órgão regulador como a única maneira de participar de tal processo, está legitimando o mesmo, apesar da desvantagem em que se encontra para analisar tão denso material.

Se um dos maiores desafios nos processos regulatórios é a assimetria de informações, entendida como o acesso às informações em quantidade e qualidade que é diferente entre regulador e

² www.aneel.gov.br

regulado, no caso em questão podemos dizer que a assimetria de informação entre regulador, regulado e a sociedade é ainda mais desequilibrada, uma vez que a ANEEL não disponibiliza para a sociedade as mesmas informações que detém.

CONCLUSÃO

Portanto, o SINERGIA CUT vem reafirmar que o acompanhamento e controle social do processo regulatório está comprometido:

- ✓ Pelo fato da ANEEL não considerar o trabalhador do setor elétrico como agente neste processo regulatório;
- ✓ Pela complexidade dos assuntos propostos;
- ✓ Pelo curto prazo estabelecido para análise da documentação;
- ✓ Pelo desequilíbrio de informações que possuem os agentes envolvidos – regulador, regulado, trabalhador e sociedade;
- ✓ Pela ausência de outras Audiências Presenciais descentralizadas;
- ✓ Pelo fato dos atos regulatórios estarem predominantemente focados na lógica do capital e a serviço deste comprometendo, assim, o equilíbrio entre agentes econômicos, trabalhadores e sociedade;

Em Face dessas manifestações e mesmo ainda considerando todos os obstáculos à participação efetiva no processo regulatório, o SINERGIA CUT apresenta abaixo propostas a serem consideradas pela ANEEL:

- ✓ Inserir os trabalhadores através do sindicato que os representa, o SINERGIA CUT, como agentes do processo regulatório e não apenas como dado de despesa operacional dentro das empresas;
- ✓ Receber os trabalhadores em reuniões específicas, assim como já ocorre com os representantes das empresas, para conhecer a realidade da empresa sob o a ótica daqueles que são os verdadeiros responsáveis pela qualidade, continuidade e segurança dos serviços públicos de energia prestados pelas concessionárias;
- ✓ Disponibilizar, em diversos pontos do estado, técnicos da ANEEL preparados para atender os agentes envolvidos no processo regulatório a fim de tornar compreensível e transparente as atividades da Agência e suas metodologias;
- ✓ Que os atos regulatórios sempre considerem e garantam a aplicabilidade integral de todas as normas regulamentadoras da área de saúde e segurança no trabalho, em especial a NR10 e NR 17;
- ✓ Que a metodologia para determinar os custos operacionais eficientes para a operação da empresa real, considere a trajetória de conquistas de seus trabalhadores expressas em Acordos Coletivos e Ações Judiciais;

- ✓ Que os atos regulamentem de forma adequada os serviços que podem ser compartilhados entre empresas do mesmo grupo econômico sempre preservando um ambiente de trabalho equilibrado, saudável e seguro, onde seus trabalhadores sejam remunerados adequadamente para o exercício do trabalho compartilhado e que as condições de trabalho compatíveis a esta execução;
- ✓ Que os atos regulatórios garantam efetivamente o repasse para as tarifas dos ganhos obtidos pelo compartilhamento de estrutura e economias de escala;
- ✓ Que a ANEEL regule a obrigatoriedade das empresas utilizarem somente trabalhadores do quadro próprio para a prestação dos serviços de energia elétrica, proibindo, expressamente, a contratação de terceiras;
- ✓ Que a ANEEL garanta efetivamente a participação da sociedade, essencial para o exercício do controle social dos serviços públicos de energia;
- ✓ Que os trabalhadores do setor elétrico e da sociedade tenham representatividade na ANEEL;