

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Mariana Rodrigues de Camargos –marianarcamargo@gmail.com

Fátimo Ribeiro Guimarães – drfatimoguimaraes@hotmail.com

INTRODUÇÃO

O relatório de estágio supervisionado é uma exposição objetiva dos fatos notados e das atividades desenvolvidas, seguidas de uma análise crítica e conclusiva, além da indicação das prováveis soluções. Tudo que o estagiário vivenciou durante o estágio deve ser estudado de forma criteriosa, em que, além de relatar sua experiência, deve demonstrar o conhecimento obtido durante a graduação, traçando conclusões e, se necessário, recomendações.

Durante o período de estágio curricular obrigatório supervisionado do curso de Administração, realizado no período de 11 de fevereiro de 2015 a 31 de dezembro de 2016, sob supervisão do Gerente Celio de Souza de Ramos Filho, realizado na Celg S/A, de propriedade do governo do estado de Goiás.

A empresa Celg é responsável pela comercialização e distribuição de energia elétrica em 237 municípios goianos, o que corresponde a mais de 98,7% do território do Estado. Atualmente, atende a 2.048.251 unidades consumidoras e representa 2,4% do consumo de energia elétrica no Brasil.

A Celg é uma empresa de sociedade por ações e de Economia Mista. Atua no setor de distribuição de energia elétrica, autorizada pela Aneel através do Contrato de Concessão nº63/2000. A área de concessão da companhia abrange 237 municípios do estado de Goiás.

A participação acionária na Celg D está distribuída da seguinte forma:

- 50,93% - Eletrobras – Centrais Elétricas Brasileiras S.A.
- 49% - Celgpar - Companhia Celg de Participações
- 0,07% - Outros acionistas

A estrutura de administração da companhia é formada por um Conselho de Administração, composto por 6 (seis) membros, eleitos anualmente pela Assembleia Geral e uma Diretoria Executiva, composta por 7 (sete) diretores, eleitos pelo Conselho de

Administração. Ainda, é fiscalizada por um Conselho Fiscal, com 3 (três) membros efetivos, e respectivos suplentes, todos eleitos pela Assembleia Geral.

Esse trabalho se desenvolve em uma das agências, AG. POLO DE ATENDIMENTO DE ANÁPOLIS onde é proposto várias melhorias na área de atendimento ao cliente, é observadas mudanças necessárias para um atendimento com mais qualidade tanto para os clientes quanto para os atendentes e funcionários. Ao longo do estudo são observados os maiores problemas e algumas possíveis soluções a serem implementadas na empresa.

Os principais serviços realizados pela empresa, no atendimento ao público, são: reativação de UC (Unidade Consumidora), mudança de padrão, adesão, ligação nova entre outros serviços prestados pela Celg.

Com o objetivo geral de melhorar a qualidade e a rapidez do atendimento, gerando maior satisfação aos clientes, através de agilidade e clareza em muitas informações e serviços.

Revisão da literatura

Excelência no atendimento

A excelência no atendimento tem foco nos serviços ao cliente. Excelência nos serviços ao cliente é o conjunto de atividades desenvolvidas por uma organização com orientação ao mercado, direcionadas a identificar as necessidades dos clientes, procurando atender as suas expectativas, criando ou aumentando o seu nível de satisfação (PRIETO, 2007).

De acordo com a ANEEL os objetivos para a satisfação dos clientes são:

- i. Avaliar a partir da percepção dos usuários o grau de satisfação com as concessionárias distribuidoras de energia elétrica;
- ii. Gerar indicadores comparáveis por região e por porte de empresa;
- iii. Gerar um indicador único da satisfação do consumidor que indique a percepção global no setor;
- iv. Complementar as informações de natureza interna (DEC, FEC);
- v. Comparar os resultados de 2004 com os de 2003, 2002, 2001 e 2000, com a mesma metodologia.

Missão, Visão e valores apresentados pela empresa:

Missão:

Prover energia elétrica, de forma sustentável, com foco no retorno para o acionista e na qualidade dos serviços.

Visão:

Estar entre as empresas líderes do setor de distribuição de energia elétrica, alicerçada na excelência e competitividade.

Valores:

- I- Sustentabilidade e compromisso;
- II- Criação de valor para todas as partes interessadas;
- III- Ética, transparência e confiança nas relações;
- IV- Trabalhar com saúde e segurança com as pessoas que interage.

Metodologia

Meu estágio foi realizado na empresa Celg Distribuição S.A, na agência da Avenida Presidente Kenedy com a Rua Antônio Xavier Filho no setor Central, climatizada e cinco mesas de atendimento. Minha jornada de estágio é de 25 horas semanais divididas em 5 horas diárias de segunda-feira a sexta-feira no setor de atendimento ao cliente, assim que tomei posse do estágio recebi uma integração por parte da empresa.

A agência é composta por estagiários e profissionais concursados especializados em cada área. Suas atribuições são designadas de acordo com sua especialidade, contendo vários setores, entre eles: elétrico, processos, equipamento de medição, etc.

Ao entrar na agência o cliente retira uma senha no pré-atendimento onde é passado informações necessárias para agilizar o processo de atendimento, ali mesmo o cliente retira segunda via de faturas, consulta algum debito, pede religação de energia e é informado das cópias de documentações necessárias para algum tipo de serviço. Os procedimentos que precisam de atendimento presencial como reativação de UC (Unidade Consumidora), mudança de padrão, adesão, ligação nova, entre outros serviços prestados pela Celg, aguardam na senha, onde duas mesas atendem clientes preferenciais e três senhas normais.

Problemas encontrados

O atendimento é demorado devido ter somente cinco estagiários que atendem e somente duas agências na cidade, causando transtorno aos clientes que passam muito tempo na fila de espera.

- i. Falta de informações simples.
- ii. Burocracias exigidas.
- iii. Pré-atendimento ainda com falhas nas informações.

iv. Treinamento mais adequado e especializado aos atendentes.

Possíveis soluções

Admissão de novos estagiários para o atendimento evitando que os clientes esperem na fila de espera.

Uma campanha para que as pessoas procurassem ler mais as informações contidas nas próprias faturas, pois muitos clientes procuram a agência para obter informações simples que muitas vezes esta na área de avisos do seu próprio talão. Alguns panfletos colados na própria agência e entregues no pre-atendimento já seria uma boa forma de passar essas informações.

Uma maior divulgação dos serviços que são feitos pelo site, como: emissão de segunda via, ou pedido de serviços pelo 0800, como inspeções, variação de consumo, troca de equipamentos danificados, informações gerais entre outros. Assim iria diminuir o fluxo de pessoas que poderiam resolver seus problemas em sua própria residência, melhorando a rapidez e priorizando os clientes que realmente necessitam do serviço oferecido somente na agência.

Ser repassado ao pre-atendimento as documentações exigidas para todos os tipos de serviço, para que sejam informados aos clientes e não percam tempo na senha sem a documentação necessária.

Resultados ou análises

Todas as soluções apresentadas no estudo foram repassadas ao gerente da agência para análise e algumas foram implementadas na empresa, tendo uma melhora significativa principalmente nas informações que são repassadas no pre-atendimento, diminuindo o tempo de espera do cliente, que assim que é repassadas informações como de documentações ou de serviços que poderiam ser feitos pelo site, o mesmo já providenciava ou evitava a espera na senha do atendimento.

Conclusão

O estágio realizado na Celg teve como objetivo mostrar as principais atividades realizadas pelo estagiário, problemas, possíveis soluções e organização do ambiente de trabalho. O trabalho realizado foi de suma importância para que nós graduandos pudessemos ter uma noção do que se passa dentro de um órgão público.



Após o início dos trabalhos, o processo de adaptação e aprendizado foi rápido, isto refletiu positivamente no desenvolvimento das tarefas propostas e dos objetivos. Foram apresentadas várias propostas e soluções que cabe não somente aos estagiários implementarem na empresa, e sim aos gestores proporcionar cursos e treinamentos sejam eles internos ou externos, adequados com o intuito de sempre melhorar a qualidade no atendimento de todas as agências.

Referências

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. Disponível em: <
<http://www2.aneel.gov.br/arquivos/PDF/RelatorioCELG.pdf>>. Acesso em 31 de out. 2016.

Celg Distribuição Disponível em: <
<http://www.celg.com.br/paginas/institucional/institucional.aspx>>. Acesso em 25 de out. 2016.

PRIETO, Antonio Blanco. Atención al cliente. 3. ed. Madrid: Pirâmide, 2007.

