

inovação
inovação Concurso Inovação na
inovação Gestão Pública Federal

Experiência:

Central de Atendimento “Alô Trabalho”

Ministério do Trabalho

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Coordenação Geral de Organização e Modernização Administrativa

Responsável: Márcio Roberto de Almeida

Endereço: Esplanada dos Ministérios – bloco F – ala B térreo sala Tb67

Telefone: (061) 317 6709

Fax: (061) 317 6081

e_mail: marcio.almeida@mtb.gov.br

Equipe: Gerência - Dirlene Maria Santana Padilha

Coordenação de Operações: Helena Felicidade Silva de Souza Lima

Apoio: Luis Guilherme P. Rabelo Machado, Georgia Maria G. Oliveira

Controle de Qualidade: Maria Regina Marques, Elândia Costa dos Reis, Diogo Rafael O. Voguel, Roberto Beltrão M. Pires

Supervisão: Valéria Cristina B. de Oliveira. Aline Araújo Vieira. Rosella Bandel Tusco, Mikhaela Paim Borges

Atendimento: Grupo de 48 atendentes de telemarketing

Endereço: Esplanada dos Ministérios - bloco F - ala A térreo, Brasília (DF) CEP: 70.059-900

Telefone: (061) 317 6794

e_mail: alo.trabalho@mtb.gov.br

Data do início da implementação:

O projeto foi aprovado em 12 de novembro de 1996 em reunião da Comissão Intersecretarial do Ministério do Trabalho, iniciando sua implementação com as obras necessárias para adequação do espaço físico, instalação dos equipamentos de informática, da Unidade de Resposta Audível (URA), disponibilização do canal de 2 megabits e linha *tool free* (0800) pela Telebrasil, levantamento e estruturação de informações, desenvolvimento dos scripts e aplicativos, seleção e treinamento de pessoal, operação piloto e testes para ajustes finais, sua inauguração foi em 22 de outubro de 1997.

1. Relato da situação anterior

1.1. Identificação dos problemas a serem resolvidos

Existência de vários pontos de atendimento telefônico distribuídos geograficamente em algumas unidades administrativas, não interligados entre si, adaptados em suas próprias instalações, para resolver os problemas específicos de seus respectivos setores.

Essa diversidade de instalações afetava diretamente a produtividade, uma vez que mantinha dispersas as atividades, dificultando o estabelecimento de mecanismos de controle mais apurados.

Alguns outros problemas decorrentes dessa diversidade podem ser enumerados, tais como:

- falta de controle dos serviços prestados;

- ineficiência na organização, recuperação e divulgação de informações;
- pouca segurança, falta de integridade e padronização das informações disponibilizadas;
- índice elevado de perda de ligações, devido ao esgotamento da capacidade instalada para atendimento ao público;
- utilização manual de legislação e informações em papel, causando pontos de estrangulamento e falta de qualidade;
- dificuldade de registro e obtenção de informações junto às fontes geradoras;
- dificuldade de tratar a demanda recebida;
- inexistência de vinculação entre os pontos de atendimento dispersos e os órgãos responsáveis por avaliação e decisão;
- falta de estrutura administrativa e organizacional;
- falta de pessoal qualificado, devidamente treinado e comprometido com os objetivos da área de atendimento.

Como consequência acaba gerando longas filas, deslocamentos desnecessários, congestionamentos nos locais de atendimento ao público e burocracia na obtenção de informações públicas.

2. Descrição do projeto inovador

A Central de Atendimento ao Trabalhador propõe-se a apoiar, melhorar, agilizar e ampliar a capacidade de atendimento à classe trabalhadora, em âmbito nacional, através de linha telefônica com ligação gratuita, de forma a facilitar e simplificar o acesso às informações e serviços prestados pelo MTb e suas unidades descentralizadas. Atuando de forma interativa e eficaz, agregando serviços, informações institucionais e bases de dados, oferecendo instrumentos e recursos que proporcionem a criação de condições ideais de atendimento e descongestionando o fluxo de pessoas nos locais de atendimento ao público.

2.1. Objetivos a que se propôs

A proposta do projeto é:

- criar instrumentos de interação entre os diversos segmentos da sociedade, visando a otimização das funções de atendimento, através de um canal direto entre o MTb e os trabalhadores;
- encaminhar sugestões e reclamações aos órgãos ou instâncias administrativas competentes, no âmbito do MTb;
- preparar relatórios específicos contendo sugestões para melhoria concretas em procedimentos administrativos, normas e regulamentos, como subsídio na definição das diversas políticas do MTb;
- sistematizar o processo de atendimento ao trabalhador em suas necessidades de informação;
- auxiliar na articulação, compatibilização, orientação e acompanhamento das ações de atendimento ao trabalhador;
- cadastrar as reivindicações da sociedade para subsidiar a tomada de decisão;
- subsidiar a criação de instrumentos de orientação ao trabalhador;
- sistematizar o processo de avaliação periódica do atendimento ao trabalhador;
- subsidiar a definição de indicadores gerenciais para avaliação dos serviços de atendimento ao trabalhador;
- realizar pesquisas das expectativas e requisitos dos clientes do MTb.

2.2. O que é considerado como inovação?

- os usuários vão aos locais de atendimento ao público já orientados e munidos de documentos necessários para resolução de seus problemas;
- acesso através de qualquer tipo de telefone desburocratizando a obtenção de informações e serviços prestados pelo MTb;
- diminuição de deslocamentos desnecessários dos usuários dos serviços do MTb;
- descongestionamentos e redução das filas dos locais de atendimento ao trabalhador;
- atendimento diário de 12.000 chamadas a nível nacional;
- redução de custos com infra-estrutura das unidades descentralizadas;
- economia de tempo e recursos para deslocamentos do trabalhador;
- recebimento de reclamações, consultas e sugestões de clientes localizadas em município onde não há unidade de atendimento do MTb.

2.3. Como foi implementada a experiência?

- levantamento de informações e serviços prestados pelo MTb;
- elaboração de projeto, especificando equipamentos necessários, formas de atendimento, perfil de recursos humanos e projeto físico;
- elaboração e padronização do banco de informações e formas de atendimento, junto às áreas finalísticas;
- implantação da estrutura organizacional;
- análise, modelagem e desenvolvimento dos *softwares* aplicativos e aquisição dos *softwares* de base;
- aquisição dos *hardwares* descritos, configuração e instalação dos equipamentos e *softwares* adquiridos;
- aquisição e instalação dos recursos de telefonia;
- execução do projeto físico e lógico;
- recrutamento, seleção e treinamento da equipe;
- elaboração do plano de marketing.

2.4. Concepção da experiência

Idéia e elaboração do projeto a cargo do Coordenador Geral de Organização e Modernização Administrativa do MTb na ocasião Edgar Acosta Diaz, a partir de pesquisas realizadas nas unidades descentralizadas.

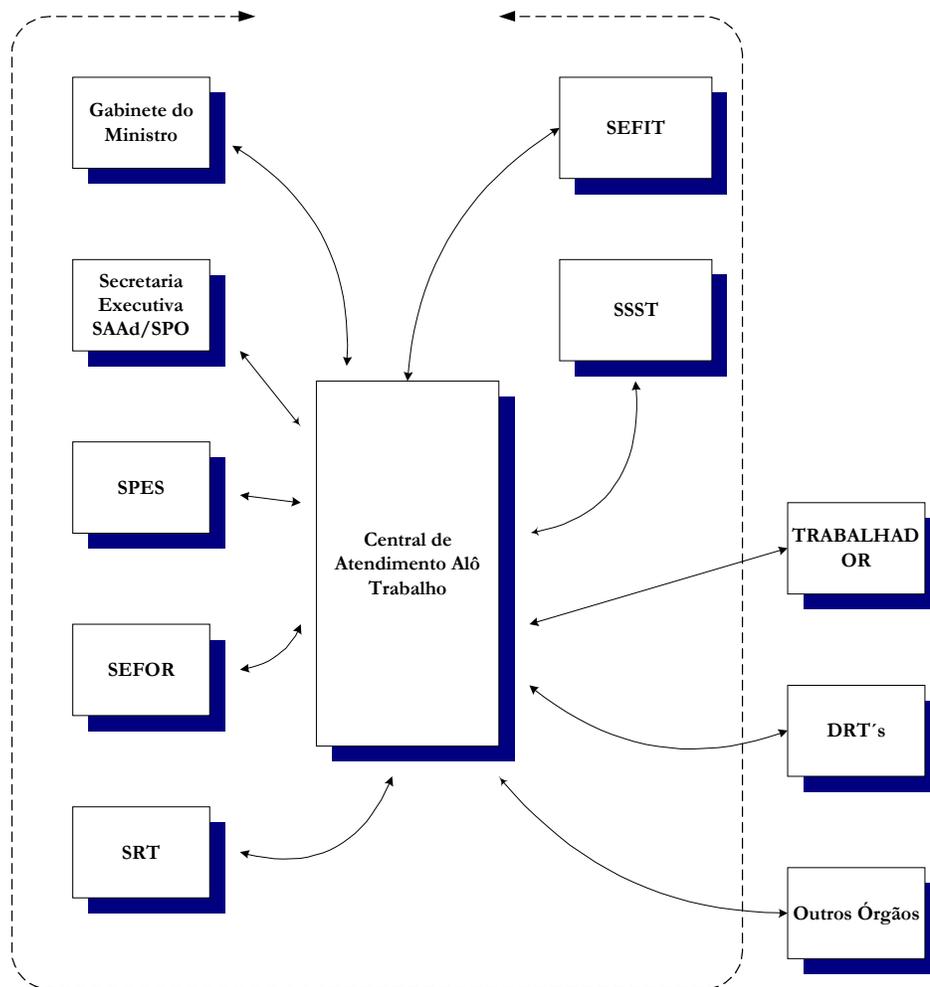
2.5. Clientela visada

Trabalhador, empregador, entidades de representação de classe, órgãos e entidades públicas.

2.6. Grau de participação dos quadros técnicos administrativos, da clientela ou de possíveis atores envolvidos

- foram realizadas pesquisas sobre os requisitos e necessidades dos clientes em algumas Delegacias Regionais do Trabalho;
- os técnicos envolvidos na elaboração do projeto avaliaram as informações obtidas nas pesquisas e levantaram, junto às áreas finalísticas, as informações relevantes de interesse dos clientes a serem disponibilizados na Central;
- foram realizados estudos sobre experiências bem sucedidas em centrais de atendimento, em outros órgãos e entidades, pela coordenação do projeto.

Estrutura Sistêmica



Legenda:

SAAd	=	Subsecretária de Assuntos Administrativos
SPO	=	Subsecretária de Planejamento e Orçamento
SRT	=	Secretária de Relações do Trabalho
SSST	=	Secretária de Segurança e Saúde no Trabalho
SPES	=	Secretária de Políticas de Emprego e Salário
SEFIT	=	Secretária de Fiscalização do Trabalho
SEFOR	=	Secretária de Formação Profissional
DRT's	=	Delegacias Regionais do Trabalho

2.7. Grau de transparência, grau de responsabilização e accountability

Após aprovação do projeto desenvolveu-se parcerias com as áreas finalísticas, Coordenação-Geral de Organização e Modernização Administrativa, Coordenação-Geral de Informática e Coordenação-Geral de Serviços Gerais no que diz respeito à implementação da estrutura de funcionamento e à definição dos recursos tecnológicos necessários.

3. Obstáculos encontrados

Foi realizado, na apresentação do projeto, um trabalho de conscientização das áreas finalísticas da importância da Central de Atendimento como ferramenta para tornar

transparente as informações, serviços e gestão do MTb e da responsabilidade de cada uma na elaboração e implementação do banco de informações (scripts) que orienta os operadores no atendimento ao público. Esse banco é atualizado diariamente e de acordo com a demanda cadastrada ou mudanças na legislação.

4. Recursos utilizados

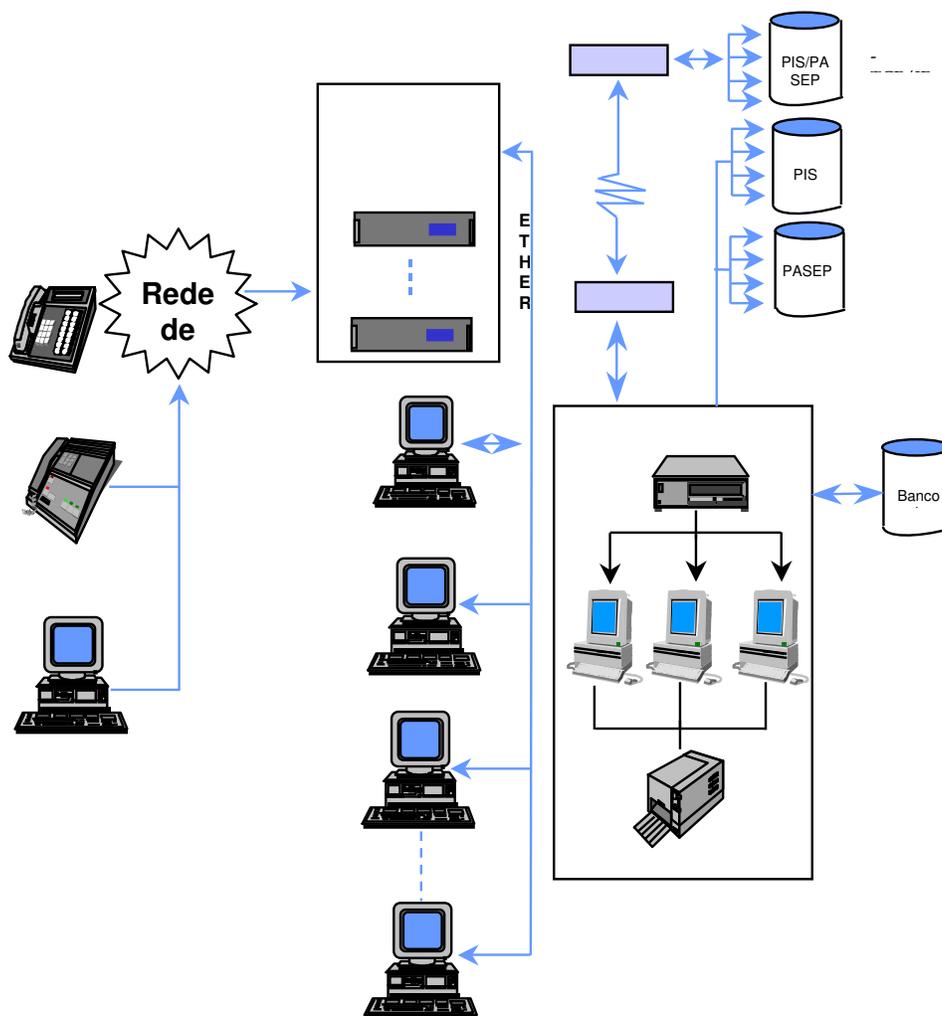
4.1. Recursos financeiros, humanos e materiais envolvidos

O custo total do projeto foi de R\$ 913.000,00 em investimento inicial. A manutenção mensal da Central é de aproximadamente R\$ 250.000,00.

O custo por ligação, considerando a capacidade de recepção de 12.000 ligações/dia e uma vida útil dos equipamentos de 5 anos, é de aproximadamente R\$ 1,00.

A Central de Atendimento possui instalações e mobiliário apropriados, obedecendo às exigências das normas de ergonomia (NR 17 do MTb), projeto de layout do ambiente, que abrange instalação de mobiliário, climatização e acústica da área de atendimento.

Topologia



4.2. Adequação dos gastos: os custos foram medidos? Houve redução dos mesmos?

Após a implantação da central de atendimento houve uma redução dos custos de manutenção, materiais e mão-de-obra das Delegacias Regionais do Trabalho.

5. Relato da situação atual

5.1. Mudanças efetivamente ocorridas

Em pesquisa realizada junto as unidades descentralizadas do MTb foi constatado que após a implantação do projeto agilizou o atendimento ao trabalhador que já chega orientado e munido da documentação necessária para resolução do seu problema.

5.2. Resultados quantitativos e qualitativos concretamente atingidos

Acompanhamento da Central

Atendidas, em média, 12.000 ligações/dia, somando até o final de agosto de 1998 um total de 1.714.854, sobre diversos assuntos referentes ao MTb.

Serviços/Informações estruturados

Na fase inicial foram disponibilizados apenas oito serviços, após a inauguração e de acordo com a demanda é feita diariamente a atualização, junto as áreas finalísticas. No momento, contamos com as seguintes informações estruturadas:

Secretaria de Políticas de Emprego e Salário

- Abono Salarial;
- Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED;
- Classificação Brasileira de Ocupações – CBO;
- Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS;
- Programa de Geração de Emprego e Renda – PROGER;
- Relação Anual de Informações Sociais – RAIS;
- Seguro Desemprego do Trabalhador Formal;
- Seguro Desemprego do Pescador Artesanal.

Secretaria de Relações do Trabalho

- Autorização de Trabalho a Estrangeiros;
- Contribuição Sindical.

Secretaria de Formação Profissional

- Programa Nacional de Qualificação do Trabalhador.

Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho

- Adicional de Insalubridade;
- Adicional de Periculosidade;
- Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
- Equipamentos de Proteção Individual;
- Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção – PCMAT.

Secretaria de Fiscalização do Trabalho

- 13º Salário;
- Abandono de Emprego;
- Acidente de Trabalho;
- Adicional Noturno;
- Aposentadoria;
- Atestado Médico;
- Aviso Prévio;
- Contrato por Prazo Determinado CLT Art. 443;
- Contrato por Prazo Determinado Lei 9.601;

- Contrato por Prazo Determinado – Temporário Lei 6.019;
- Contrato por Prazo Determinado – Obra Certa;
- Contrato por Prazo Determinado – por Safra;
- Contrato por Prazo Indeterminado;
- Demissão com Justa Causa;
- Documentação Exigida para Admissão;
- Estabilidade;
- Faltas;
- Férias;
- Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS;
- Hora Extra;
- Licença Gestante;
- Plantão Fiscal;
- Trabalhador Doméstico;
- Trabalhador Rural.

5.3. Mecanismos de avaliação de resultados e indicadores utilizados

Avaliação de resultados

Monitoramento de ligações: é efetuada escuta dos atendimentos, pelos supervisores, periodicamente, com o objetivo de avaliar a qualidade.

Relatórios de acompanhamento: são emitidos e avaliados diariamente relatórios de acompanhamento do desempenho da Central.

Pesquisas: são implementadas pesquisas de vários tipos junto às unidades descentralizadas e usuários para avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo MTb.

Indicadores

- número de ligações recebidas/período;
- % de ligações recebidas/UF;
- número de ligações/atendente;
- número de ligações retidas na fila/período;
- tempo médio de atendimento;
- % de ligações atendidas/tipo de serviço/assunto;
- % horas bloqueio atendentes/total horas atendimento;
- % atendimento eletrônico;
- % atendimento humano.

5.4. Impacto observado na melhoria do ambiente de trabalho e na qualidade dos serviços prestados

- satisfação do trabalhador ao receber a orientação correta sobre seus questionamentos, sem a necessidade de deslocamentos ou filas;
- maior interação das áreas finalísticas com as demandas dos trabalhadores;
- equipe da Central treinada e reciclada, constantemente, para melhorar o atendimento;
- *feedback* estatísticos para tomada de decisão e melhoria da gestão;
- respostas uniformes e rápidas às demandas dos clientes.