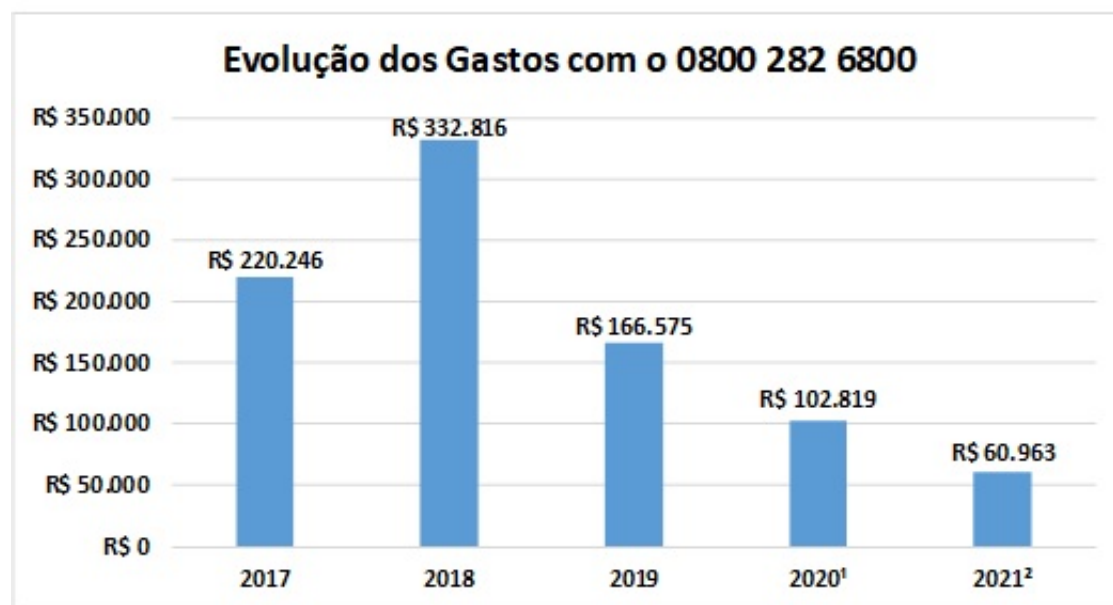


Fazer mais e melhor, com orçamentos cada vez menores, tem sido o desafio de todas as empresas e com a Real Grandeza isso não é diferente

Com o crescimento da demanda por serviços de telefonia nos últimos anos, a Real Grandeza observou também a elevação dos custos com o sistema de ligações gratuitas, o 0800. Para minimizar esse impacto, a FRG, através da Gerência de Relacionamento com o Participante e da Gerência de Administração de Serviços, renegociou contratos com as operadoras de telefonia e obteve uma redução significativa das despesas com o serviço - como demonstra o gráfico abaixo. Além disso, houve investimentos em novos sistemas de gestão de chamadas, com ganhos de eficiência e melhoria no atendimento.

Evolução dos Gastos com o 0800 282 6800

EXERCÍCIOS	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²
GASTOS	R\$ 220.246	R\$ 332.816	R\$ 166.575	R\$ 102.819	R\$ 60.963

**Notas:**

(1) - Valores nominais anualizados;

(2) - Valores nominais projetados.

“A estimativa de custos foi feita tomando por base o valor mensal de assinatura, que é R\$753,56. O custo do sistema que permite receber e fazer 30 chamadas simultaneamente, no valor de R\$ 1 mil, mais a média mensal de consumo, algo em torno 20.280 minutos ao custo de R\$ 0,158 por minuto. Essa estimativa já considera que 98% das chamadas recebidas pelo 0800 são realizadas a partir celulares, que possuem tarifas mais altas em relação ao telefone fixo, que possuem tarifa de R\$ 0,026 por minuto”, informou Luiz Henrique Gonçalves, Analista de Suporte da GAS e responsável técnico pela estrutura de telefonia da FRG.

Segundo o gerente de Administração e Serviços, Wladimir Santos, a expectativa é de uma redução da conta telefônica em torno de 50%. “Mesmo com a atual possibilidade de ligarmos para o Brasil inteiro, tanto para celular como para telefone fixo, por um valor mensal em torno de R\$ 2 mil e podendo até 60 pessoas falarem ao mesmo tempo”, diz o gerente.

Qualidade preservada

É importante ressaltar que todas as mudanças foram realizadas sem que isso gerasse qualquer interrupção nos serviços prestados, inclusive durante o período de pandemia.

“Estarmos atualizados no sistema de telefonia nos permitiu entrar em home office sem interrupção do serviço. Muitas empresas tiveram seus serviços de atendimento suspensos ou seriamente afetados”, diz Flavia Carvalho Pinto, gerente de Relacionamento da FRG.

Segundo ela, à exceção do atendimento presencial, que precisou ser suspenso para preservar a saúde de todos, os demais serviços continuam sendo prestados normalmente, com ótimos resultados, como é possível verificar a seguir:

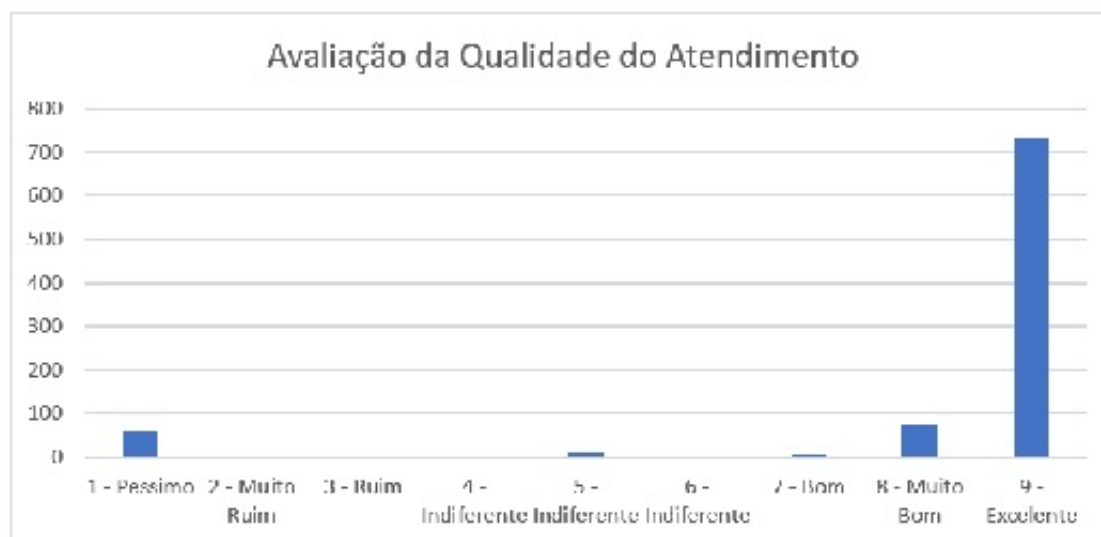


Serviço é bem avaliado

Além disso, a partir de julho, a GRP implantou uma pesquisa de qualidade, para monitoramento da qualidade dos serviços e os resultados têm sido muito satisfatórios. A participação é espontânea e é realizada ao fim de cada atendimento telefônico.

No primeiro mês, 904 pessoas responderam à pesquisa e 731 respondentes atribuíram nota máxima ao atendimento, 9. Já a pior avaliação possível, nota 1 (péssimo), ocorreu na maioria dos casos quando não houve atendimento ou a chamada foi interrompida (queda de ligação).

É importante lembrar que, neste momento, todos os atendentes estão trabalhando em casa e utilizando seus celulares para realizar os atendimentos. Com a sobrecarga das redes, eventualmente há instabilidade no serviço de telefonia celular e a ligação não completa ou cai.



Fonte: Real Grandeza, em 10.08.2020