

COMUNICAÇÃO

Setor de call centers faturou menos em 2017

No País, montante foi de R\$ 6,4 bi, queda de 7% em virtude da crise e da migração para o meio digital

ANA AMÉLIA HAMDAN

O setor das empresas que prestam serviços de atendimento aos consumidores registrou retração no ano passado. O faturamento em 2017, no País, ficou em torno de R\$ 6,4 bilhões, queda de 7% no comparativo com 2016. Presidente da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), Renato Cuenca explica que essa redução foi causada por dois fatores: a recessão econômica nacional e a transição que vem ocorrendo do modelo de prestação de serviço do clássico para o digital. Segundo ele, a mudança para o meio digital barateia o serviço, levando à queda do tíquete médio cobrado. A expectativa é de que, com as mudanças consolidadas, ocorram melhoras para as empresas e também na qualidade do serviço prestado. A Abrarec ainda não tem estimativas para 2018.

Mesmo nesse cenário, houve empresas que registraram resultados positivos em 2017. Apostando em investimento em pessoal e tecnologia, a VGX Contact Center, empresa mineira de *call center* e *telemarketing*, ampliou em 27% seu quadro de pessoal no ano passado. A projeção para 2018 é de aumento entre 20% e 30% já no primeiro semestre. A empresa tem 4 mil funcionários. Atualmente há 229 vagas abertas para as quatro unidades da VGX, que estão localizadas em Montes Claros, Janaúba e Pirapora, cidades no Norte de Minas.

CEO da VGX, Victor Felipe Oliveira informa que, em 2017, para fazer frente a aumentos tributários e perdas devido ao período de recessão, a empresa investiu em pessoal, com estratégias motivacionais e participação financeira sobre as vendas. Além disso, a VGX buscou o desenvolvimento de tecnologias de forma a reduzir custos e melhorar os serviços.

Exemplo de busca de melhoria tecnológica ocorreu com a compra de projeto de *startup* que desenvolveu sistema facilitador de emissão de boletos em grande escala, reduzindo os custos bancários. Segun-

do Oliveira, a empresa continua atenta a esse tipo de iniciativa, buscando facilidades e aumento da performance. O CEO acredita que em 2018 as *startups* ganharão bastante relevância no segmento de atendimento a clientes.

Ainda de acordo com Oliveira, as novas regras para a terceirização podem ser benéficas para o *telemarketing* e *call center*. Isso porque empresas de outros segmentos que têm o setor estruturado podem se sentir mais seguras em terceirizá-lo. O ganho, nesse caso, é que as empresas do ramo de *telemarketing* já têm expertise no atendimento aos usuários, no setor de vendas e cobrança, entre outros.

A maioria dos funcionários da VGX é formada por jovens de até 24 anos. A média salarial do operador é de R\$ 1.200. Nessa função, há participação financeira sobre as vendas. Oliveira informa que a empresa prioriza o seu próprio quadro quando surgem cargos de coordenação.

Gestão - Outro exemplo positivo é a Algar Tech, empresa do grupo Algar que oferece serviços para gestão de relacionamento com clientes, entre outros. Em 2017, a empresa focou na transformação digital e, com isso, atingiu a manutenção de sua base. A informação é do diretor de gestão de relacionamento com cliente da Algar Tech, Cristiano Santos.

Com a transformação digital, houve o reforço do atendimento do cliente via redes sociais, entre elas o WhatsApp. "Foi um ano muito importante na evolução do nosso portfólio", disse Santos. Segundo ele, o uso dos canais digitais acompanha a mudança de comportamento do mercado. Em termos de contratações, Santos informou apenas que foi um ano propositivo. Atualmente a empresa conta com 7.500 funcionários envolvidos na gestão de atendimento a clientes. Para 2018, segundo Santos, a estratégia é consolidar a transformação digital e avançar usando a expertise de análises de dados.



Com o aumento do atendimento por meio digital, há redução do tíquete médio cobrado, o que diminui a receita

Desafio é incorporar novas tecnologias

Empresas do setor de atendimento aos consumidores enfrentam atualmente o desafio de se reestruturarem para incorporar novas tecnologias e oferecer múltiplas formas de atendimento aos consumidores. A afirmação é do presidente da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), Renato Cuenca. Exemplo disso é que as empresas já estão conjugando o tradicional atendimento telefônico com outras formas de contato com os clientes, como *chats*, formulários na *web*, redes sociais, soluções de robotização.

Como tendência, Cuenca cita exatamente o reforço das empresas no atendimento digital de forma a atender ao novo consumidor denominado *omnichannel*, ou seja, multicanal. Esse consumidor elimina a fronteira dos meios físicos e virtuais e busca atendimento de múltiplas formas.

A outra novidade é na relação entre as próprias empresas - a que presta e a que contrata o serviço. De acordo com Cuenca, as contratadas não querem mais apenas prestar o serviço, mas estão buscando participar da elaboração do plano de atendimento ao consumidor. "As empresas estão mais afeitas a ter relação de parceria com a organização que a contrata", diz.

Ele informou que a Abrarec vem formando comitês de discussão para interpretar melhor o cenário atual que "não é simples, inclusive por ser muito dinâmico e volátil".

De acordo com o presidente da Abrarec, atualmente, de 20 a 25 grandes empresas no País concentram os serviços de atendimentos aos clientes. Mas há um grande número de médias, pequenas e microempresas que

trabalham prestando serviços. O setor emprega cerca de 1,5 milhão de pessoas.

Lei do SAC - Também em busca de modernização, o Decreto 6.523/2008, que estabelece parâmetros para o atendimento telefônico das empresas, passará por mudanças. As alterações, capitaneadas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), estão em fase de discussão e buscam a atualização das normas, inclusive para se adequar às novas tecnologias. Para Cuenca, a palavra-chave na atualização do decreto é resoluibilidade, ou seja, as empresas buscam eficiência e objetivam garantir a resolução do problema apresentado pelo cliente já no primeiro atendimento. "A demora no atendimento é ruim também para as empresas, pois gera custo", finaliza. (AAH)

PETROBRAS

Ibama autoriza instalação de cinco plataformas

Rio de Janeiro - A Petrobras já obteve junto ao órgão ambiental federal Ibama autorização para instalar cinco das sete plataformas previstas para entrar em operação no Brasil neste ano, cada uma delas com capacidade para produzir 150 mil barris por dia, informou a empresa nesta sexta-feira.

As unidades com licença de instalação até agora no Brasil são P-74, P-75 e P-76, que serão alocadas no campo de Búzios; P-67, na área de Lula Norte; e P-69, na área de Lula Extremo Sul; todas no pré-sal da Bacia de Santos.

Com isso, Búzios deverá ser o primeiro a receber unidades definitivas na chamada área da cessão onerosa, região do pré-sal envolvida em acordo feito com o governo federal em meio a um processo de capitalização da Petrobras em 2010.

As unidades que ainda dependem de licença de instalação são uma plataforma para a área de Tartarugas Verde e Mestiça, na Bacia de Campos, além da plataforma P-68, que será alocada no Campo de Berbigão, na Bacia de Santos.

As licenças para o campo de Búzios foram as últimas a serem emitidas, na quarta-feira, juntamente com uma licença de operação para a empresa iniciar um Teste de Longa Duração (TLD) no campo de Sururu, também na Bacia de Santos, através do FPSO BW Cidade de São Vicente.

Ao todo, a Petrobras prevê iniciar a produção de um total de oito plataformas ainda neste ano, contando com uma plataforma para o campo

de Egina, na Nigéria.

Quando a petroleira anunciou em dezembro seu Plano de Negócios e Gestão 2018-2021, analistas de mercado afirmaram que o objetivo de iniciar a operação de oito plataformas neste ano era ambicioso, considerando eventuais atrasos da empresa para colocar plataformas em atividade.

Na ocasião, o presidente da Petrobras, Pedro Parente, minimizou os temores, defendendo que as plataformas previstas para 2018 estavam bem encaminhadas, com índice de conclusão de mais de 85%.

Campo de búzios - O Ibama concedeu três licenças ambientais de uma só vez para a instalação das plataformas P-74, P-75 e P-76, no campo de Búzios, na cessão onerosa do pré-sal da Bacia de Santos, cada uma com capacidade para produzir diariamente 150 mil barris de petróleo e 7 milhões de metros cúbicos de gás natural.

A licença ambiental de instalação (LI) tem validade até 18 de outubro de 2021 para a P-74 e até 21 de dezembro de 2021 para as demais. De acordo com o Plano de Negócios da Petrobras, a previsão é de que as três sejam instaladas e entrem em operação este ano, junto com mais outras quatro que serão instaladas no Brasil em outros campos. A P-77 está prevista para 2019, enquanto a P-78 deve iniciar as atividades em 2021.

O campo de Búzios, anteriormente chamado de Franco, faz

parte de um conjunto de campos que formam o acordo entre a Petrobras e a União denominado de cessão onerosa. O acordo foi fechado em 2010, na ocasião da capitalização da Petrobras, e consistiu em uma troca indireta de ações da empresa por um volume de 5 bilhões de barris de óleo equivalente (petróleo e gás), em uma área no pré-sal da Bacia de Santos.

Grupo de trabalho - O ministro de Minas e Energia, Fernando Coelho Filho, instituiu grupo de trabalho para identificar, analisar e sugerir ações necessárias para incentivar no País investimentos em infraestrutura, especificamente em atividades dos setores de refino de petróleo e de petroquímica. A decisão está publicada no Diário Oficial da União (DOU) desta sexta-feira.

O grupo será composto por representantes do próprio MME, da Casa Civil da Presidência, dos ministérios da Fazenda, da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, do Planejamento e do Meio Ambiente, além da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e da Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

Também os membros que integram o Conselho Nacional de Política Energética (CNPE) poderão fazer parte do grupo ou indicar representantes. O prazo para a conclusão dos trabalhos é de 60 dias. O relatório final deve ser apresentado ao CNPE. (Reuters e AE)



As cinco unidades com licença do Ibama estão no pré-sal da Bacia de Santos