



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Agências, Postos e Pontos de Atendimentos em Comunidades de Baixa Renda

Márcia de Moraes Coutinho
LIGHT S.A.
marcia.coutinho@light.com.br
Março 2008

PALAVRAS-CHAVE

Atendimento

Baixa renda

Comunidade

Inadimplência

RESUMO

“O trabalho mostra como a Light vem atuando no atendimento comercial dos clientes de baixa renda em comunidades.

A instalação de Postos e Agências nas favelas facilitou e estimulou os clientes a buscarem informações e normalização de suas faturas de energia.

A contratação de Atendentes Comunitários, moradores locais, após treinamento específico, se tornam profissionais com maior capacidade de comunicação e atendimento a este perfil de clientes.”

1. INTRODUÇÃO

O Estado do Rio de Janeiro tem vivido um contexto atípico em relação a outros estados do país ocasionado pela crescente onda de violência oriunda das favelas cariocas. Este fato tem trazido diversos problemas no trabalho de prestação do serviço da Concessionária, principalmente de acesso e de depreciação dos seus equipamentos - redes, transformadores e medidores.

A penúria por parte da população carioca há muito vem sendo decodificada a partir das favelas, em uma associação direta com carência, moradia precária e infra-estrutura urbana deficitária.

No ano de 2000, a população do Município do Rio de Janeiro somava 5,9 milhões de pessoas, sendo que 1,1 milhões habitavam em 307 mil domicílios nas favelas (IBGE, 2000), representando 17% dos domicílios cariocas.

A expansão das casas nas comunidades da cidade é vertiginosa: nos últimos 10 anos, o Censo IBGE 2000 registrou, nas áreas de aglomerados subnormais (favelas), um aumento de 53%, enquanto nas áreas urbanas, o aumento de residências foi de 20% ¹.

A desordem urbana que se instala nestas áreas, com a ocupação do solo sem controle, tem dificultado muito a atuação da Light. O nível de perdas chega a 90% da energia fornecida (p.ex. Morro Santa Marta) e a falta de pagamento soma a cada mês R\$ 12 MM ao saldo devedor dos clientes baixa renda

¹ Conceito geográfico adotado pelo IBGE para as pesquisas domiciliares.

das favelas. As perdas elétricas comerciais nos últimos 12 meses, decorrentes dos furtos de energia neste segmento - 545.000 residências, já correspondem a 1500 GWh.

Outro fenômeno que o Rio vive é o surgimento vertiginoso de Loteamentos Irregulares. Segundo a Prefeitura do Rio, existem hoje 906 loteamentos, onde habitam, majoritariamente, população de baixa renda. Estima-se ainda, que estes assentamentos compreendam 188 mil lotes que abrigam cerca de 750 mil pessoas, quase todos na Zona Oeste da cidade.

Estudos têm trazido à luz do entendimento do fenômeno da pobreza urbana, a identificação de elevadas taxas de desemprego nestas áreas, em muitos locais, superior a 30 % da parcela de pessoas na idade ativa superior a 16 anos.

A informalidade no Brasil é uma realidade, e no Estado do Rio de Janeiro isso não poderia ser diferente. Atualmente, estima-se que para um emprego formal criado, de carteira assinada, três informais são gerados. Segundo o IBGE, só na região metropolitana do Rio de Janeiro, 47% da PO (População Ocupada), está sendo empregada informalmente.

Em sua maioria os trabalhadores informais quando “empregadores” trabalham diretamente com a família, representando uma saída para a sustentação de diversas famílias de baixa renda. Nestes casos, os trabalhos são realizados na residência dos próprios donos e/ou sócios, o que envolve, naturalmente, um consumo de energia maior do que o verificado apenas para o uso residencial. A pesquisa Economia Informal Urbana (ECINF), realizada pelo IBGE em 1997, aponta que 590.195 empresas do setor informal tinham como plano para o futuro aumentar o negócio ou manter o mesmo nível. A expansão dos negócios, em geral, envolve o aumento do consumo de energia elétrica.

O problema não é novo - desde a década de 1990, a Light vem encontrando fortes obstáculos para o recebimento das contas de energia neste segmento. Aliada à situação da moradia, renda e violência, soma-se o alto consumo de energia advindo do uso de equipamentos ineficientes e da falta de conhecimento e cultura sobre o uso racional de energia.

A partir de 1998, a Light iniciou ações de atendimentos nas comunidades através de postos. Este momento foi marcado pela necessidade de solucionar o problema de deslocamento dos clientes para as agências comerciais, consideradas distantes e inadequadas. Além de facilitar o acesso dos clientes de baixa renda aos serviços da Light, onde, muitas vezes, estes clientes não possuem recurso para gastar com transporte, possibilita à empresa marcar sua presença nas comunidades dando maior fortalecimento institucional, contribuindo com seu propósito de responsabilidade social e em se constituir também em mais uma estratégia na busca de recuperação de receita.

Atualmente, a Light possui entre agência, postos e pontos de atendimento, 10 unidades distribuídas na sua área de concessão. As duas agências principais, Maré e Rocinha, estão localizadas nos dois maiores complexos do Município do Rio de Janeiro, e atendem 25.000 e 38.000 clientes respectivamente.

2. AGÊNCIAS E POSTOS

2.1. Situação Atual

Para as comunidades de baixa renda foram definidos três perfis de atendimento: PONTO, POSTO e AGÊNCIAS.

Estes perfis estão associados a três macros itens:

- característica geral;
- estrutura física;
- atendimentos comerciais.

Atualmente a Light possui:

Pontos: Prados Verdes e Pavão–Pavãozinho

Postos: Parque Dois Irmãos, Vila Pauline, Vale do Ipê, Gardênia Azul, Cidade de Deus, Vila Cruzeiro

Agência: Rocinha e Maré

A avaliação para definição do melhor perfil de atendimento é feita em parceria com as Associações de Moradores, que precisa apoiar este tipo de ação, indicando melhores localidades e pessoal para trabalhar.

O treinamento dos novos profissionais é feito pela Light, para em seguida serem absorvidos por empresa terceirizada. Cada Posto e Ponto de Atendimento empregam ao menos 1 (um) Atendente Comunitário.

A Agência Rocinha é terceirizada e quem administra todas as rotinas e tarefas é a ONG Rocinha XXI. Nesta agência temos mais profissionais: 2 atendentes, 3 agentes de campo, 1 supervisor de campo e 1 coordenador. Na agência Maré temos 2 Atendentes Comunitários e 1 técnico supervisor.

Importante ressaltar que os procedimentos comerciais nestes locais e para os clientes de baixa renda, não são os tradicionais da empresa. Existe uma Política de Atendimento às Comunidades, que entre diversas ações especiais, temos uma Norma Comercial, onde o parcelamento pode ser feito em até 96 vezes, facilitando a normalização destes clientes.

Também são feitas ligações de clientes monofásicos, com doação do padrão de entrada do cliente. Diversas ações educacionais vêm sendo desenvolvidas, principalmente aquelas relacionadas a uso racional de energia elétrica.

2.2. Características gerais

Ponto: Indicado para grupo de comunidades pequenas e próximas que não possuam uma agência ou posto na região e que tenham relacionamento.

- Atendimento fixo em sistema de plantão;
- Atendimento em visitas domiciliares;
- Recebem as solicitações comerciais e técnicas e enviam para as regionais, postos ou agências executarem;
- Contratação de mão de obra local;
- Parceria com Associação de Moradores que cede espaço para a implantação.

Estrutura Física Necessária:

- Identificação Light (Banner);
- 01 local referência para plantão com horários e dias definidos-
- Folheteria.

Atendimentos Comerciais

- Orientações educativas sobre consumo de energia e Informações sobre a conta de luz, tarifa etc.;
- Oferece proposta de parcelamento
- Recebe demandas para execução na Regional Operacional;
- Visita domiciliar para verificação de reclamações.

Posto: Indicado para comunidades grandes ou grupo de comunidades próximas que não possuam uma agência na região e que tenham relacionamento.

- Atendimento com local e horários fixos;
- Recebem demandas e executam alguns serviços comerciais (segunda via de conta);
- Agência Virtual;
- Visita domiciliar por agentes comunitários;
- Recebem as demandas técnicas e encaminham para as regionais executarem;
- Contratação de mão de obra local;

Estrutura Física Necessária

- Espaço físico estruturado;
- Computador ligado em rede (um ponto);
- Impressora;

- Placa de identificação da Light;
- Casinha eficiente (ação educacional);
- Folheteria.

Atendimentos Comerciais

- Emissão 2ª via de conta;
- Recebe demandas para execução na Regional Operacional;
- Orientações educativas sobre consumo de energia e Informações sobre a conta de luz, tarifa etc.;
- Oferece proposta de parcelamento;
- Encaminha serviços técnicos em BT;
- Apóia ações de emergência.

Agências: Indicado para área de grande concentração de residências, como Rocinha, Maré, Rio das Pedras, Conjunto Sepetiba.

- Atendimento com local e horários fixos;
- Recebem e Executam todos os serviços comerciais;
- Computador ligado à rede SAP/CCS;
- Agência Virtual;
- Visitação domiciliar por agentes comunitários;
- Apóiam a execução de serviços técnicos;
- Executam pequenos serviços técnicos na rede BT;
- Contratação de mão-de-obra local.

Estrutura Física Necessária

- Espaço físico estruturado;
- Computador ligado em rede (mínimo dois pontos);
- Impressora;
- Placa de identificação da Light;
- Folheteria.

Atendimentos Comerciais

- Realiza todos os atendimentos usuais das agências Light, além de orientar os clientes. Também coordena campanhas comerciais específicas
- Orienta clientes para a instalação de padrão de medição;
- Apóia ações de emergência;
- Coordena campanhas comerciais específicas.

2.3. Plantões Comerciais

Em diversas comunidades, onde não exista ainda possibilidade de implantar estrutura física para atendimento comercial dos clientes, foi elaborado o Plantão Comercial.

O plantão é realizado após a divulgação na comunidade do local, dia e hora do evento. Para esta divulgação, a Light utiliza de todos os meios de comunicação disponíveis no local:

- Carro de som;
- Boca de lobo;
- Moto de som;
- Panfletos e “santinhos”;
- Cartazes e faixas;
- Rádio comunitária;
- TV comunitária.

Os atendentes são organizados em agendas mensais e sempre acompanhados de um gestor social² da Light.

Regional Metropolitana

Plantões Comerciais – 2008

Plantões temporários (janeiro/fevereiro 2008)				
Comunidade	Bairro	Dia da semana	Horário	Local
Inácio Dias	Piedade	4ª feira	9 às 17h	Suspenso/problemas de segurança
Morro da Paz	Penha	4ª feira	8:30 às 12h	Associação de Moradores
Morro do Sereno	Penha	4ª feira	13 às 16:30	Associação de Moradores
Morro da Fé	Penha	Aguardando entrada do Terrazul		
Caixa d'água	Penha	Aguardando entrada do Terrazul		
Júlio Otoni	Santa Teresa	5ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Árvore Seca	Lins de Vasconcelos	3ª feira	8:30 às 12h	Associação de Moradores
Cachoeirinha	Lins de Vasconcelos	3ª feira	13 às 16:30	Associação de Moradores
Marechal Jardim	São Cristóvão	4ª feira	8:30 às 12h 13:30 às 17h	CRAS Tuiuti
Tuiuti	São Cristóvão		8:30 às 12h	
Parque dos Mineiros	São Cristóvão			
Parque Bela Vista	Honório Gurgel	5ª feira	9 às 17h	Associação de Moradores
Luiz Carlos Prestes	Cascadura	6ª feira	9 às 17h	Associação de Moradores
Beira Rio	Vargem Grande	3ª feira	14 às 17h	Est. Ver. Alceu de Carvalho, 461
Brisa do Pontal	Recreio	4ª feira	14 às 17h	Av. Gilka Machado, 85
Parque da Cidade	Gávea	14/03	10 às 13h	Est. Sta. Marina, 59
Recanto da Barra	Itanhangá	10/03	9 às 17h	Associação de Moradores
Pereira da Silva	Laranjeiras	Data de início em negociação		

² Gestor social: Planejar e organizar ações para clientes de baixa renda em comunidades.

Plantões temporários (janeiro/fevereiro 2008)				
Comunidade	Bairro	Dia da semana	Horário	Local
Vila Autódromo	Curicica	5ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Mato Alto	Tanque	5ª feira	8:30 às 12h	Associação de Moradores
Parque Palmeiras	Belford Roxo	5ª feira	9 às 17h	Associação de Moradores
Modelo	Curicica	3ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Covanca	Tanque	3ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
AMECHA	Praça Seca	3ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Campo do América	Mesquita	4ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Asa Branca	Curicica	3ª e 4ª feira	13 às 17h	Associação de Moradores
São Fco. de Assis				
Vila Sapê				
Santa Maria	Taquara	3ª feira	8:30 às 12h	Associação de Moradores
Agência Light Bangu	Bangu	4ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Chico City	Curicica	3ª feira	13 às 17h	Associação de Moradores
Chácara do Tanque				
Arco Íris				
Área Verde				
Rio das Pedras	Jacarepaguá	6ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Com. Josué CDD	Jacarepaguá	6ª feira	13 às 17h	Associação de Moradores
Sta. Clara do Guandu Pêra Flor Parque Boaventura	Nova Iguaçu	6ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Nova Sepetiba Conj. Leão XXIII Sebastião Lan	Sepetiba / Santa Cruz	3ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Jardim Laranjeiras Jardim Cabuçu Jardim Pernambuco	Nova Iguaçu	3ª feira	14 às 17h	Associação de Moradores
Jardim Nova Era Mangueira Jardim Palmares	Nova Iguaçu	5ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Jardim Amapá	Belford Roxo	6ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Vila Fraternidade	Caxias	3ª feira	9 às 12h	Associação de Moradores
Shangrilá	Belford Roxo	Articulando espaço para atendimento		
Caioaba	Nova Iguaçu	4ª e 6ª feira	13 às 17h	Associação de Moradores
Vila Fluminense	Nova Iguaçu	2ª feira	13 às 17h	Associação de Moradores
Corumbá	Nova Iguaçu	4ª feira	9 às 17h	Associação de Moradores
Luiz Souto	Tanque	5ª feira	8:30 às 12h	Associação de Moradores

2.4. Resultados

Os resultados alcançados podem ser verificados em dois aspectos:

- Os moradores ficam satisfeitos de poder ser atendidos por alguém que conhece seus problemas e dificuldades
- Os locais são mais simples, não criando barreiras culturais para o cliente pobre.

- O número de atendimentos dia é significativo.

- 50% dos serviços demandados são para 2ª via de conta e esclarecimento sobre consumo e faturas.

O depoimento de alguns clientes mostra bem o impacto do atendimento local:

“Tem que ter pessoas habilitadas nas comunidades para passar, pelo menos, as informações básicas, que sempre existe alguma dúvida”

José Carlos Lopes – Atendente Regional Grande Rio

“É a solução dos moradores que tem problemas.”

Jandir Borges – Presidente da Associação de Moradores de Tijuacu

Resultados 2007

	Serviços	Parcelamentos Realizados (R\$)
Agência Rocinha	28.160	} 502.460 2.385.447
Agência Maré	7.350	
Posto Pavão/Pavãozinho	-	
Atendentes Volantes	12.000	
		2.887.907

Posto Curicica / Dois Irmãos	5.216	227.104
Posto Gardênia Azul	5.617	312.954
Posto Vale do Ipê	1.913	60.443
Posto Vila Pauline	1.913	249.209
Posto Rio das Pedras e Cidade de Deus	5.478	455.742
Posto Prados Verdes	3.780	450.494
		1.755.949

3. CONCLUSÃO

O atendimento direcionado e customizado para os clientes de baixa renda em favelas, é fundamental para o bom relacionamento nestas áreas. Quando a Light inicia este tipo de processo, é possível minimizar os riscos que os funcionários das empresas podem sofrer no atendimento técnico do dia-a-dia. Além disso, aumenta a possibilidade de reduzir débitos e fraudes.

O processo não é simples, pois é necessário acompanhamento e supervisão constantes. A implantação de atendimento local, só pode acontecer com a parceria das Associações de Moradores.



