



## XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

### PID Melhoria na Gestão dos Prazos de Atendimento

<b>Vanessa M. M. Feldmann</b>	<b>Milton Biral Filho</b>	<b>Rosária Di Gangi</b>
<b>CPFL Paulista</b>	<b>CPFL Paulista</b>	<b>CPFL Paulista</b>
<a href="mailto:feldmann@cpfl.com.br">feldmann@cpfl.com.br</a>	<a href="mailto:biral@cpfl.com.br">biral@cpfl.com.br</a>	<a href="mailto:digangi@cpfl.com.br">digangi@cpfl.com.br</a>

#### **PALAVRAS-CHAVE**

Ressarcimento  
Indenização  
Queima de aparelhos

#### **RESUMO**

O Pedido de Ressarcimento de Danos em Aparelhos Elétricos, por ocorrências na rede elétrica da CPFL Paulista e CPFL Piratininga, era registrado pelo cliente nos canais de atendimento e a análise era realizada descentralizada e exclusivamente pela área técnica das Regionais da CPFL, baseada nas diretrizes da Resolução nº 61/04 da ANEEL. As características predominantes no processo era a morosidade na conclusão, muitas atividades repetitivas e divergências de procedimentos entre as regionais. O tempo de envio da carta-resposta após análise era em média 30 dias e o processo completo até o pagamento da indenização, levava em média 90 dias.

Visando agilizar a conclusão das análises e padronizar os procedimentos, bem como elevar a satisfação dos clientes, o processo foi revisado, centralizando a análise técnica na área de atendimento, padronizando os critérios e automatizando a emissão das cartas, gerando significativa redução do tempo de resposta. A gestão do processo ficou mais ágil e assertiva com relatórios *on line* para acompanhar todas as fases do processo disponibilizados numa página na *intranet*, resultando em maior confiabilidade das análises, visibilidade do processo, facilidade de gestão e diminuição da ansiedade do cliente.

## **1. INTRODUÇÃO**

A revisão do processo de Pedido de Ressarcimento de Danos foi dividida em três itens para viabilizar seu desenvolvimento e implantação:

### ***1.1. Centralização da análise na área de atendimento / padronização dos critérios técnicos***

Todo o processo de análise técnica das solicitações dos clientes foi revisada, centralizada na área de atendimento e os critérios de análise foram unificados e padronizados. A resposta à solicitação do cliente passou a ser feita via contato telefônico ou correspondência também emitidos pela área de atendimento.

### ***1.2. Automatização das correspondências***

Foi construído um sistema de emissão de correspondências automático, com registro, numeração e impressão automáticos. Todas as correspondências emitidas e contatos telefônicos ficam registrados em relatórios com atualização diária e com consultas *on line*.

### ***1.3. Site de informações para gestão***

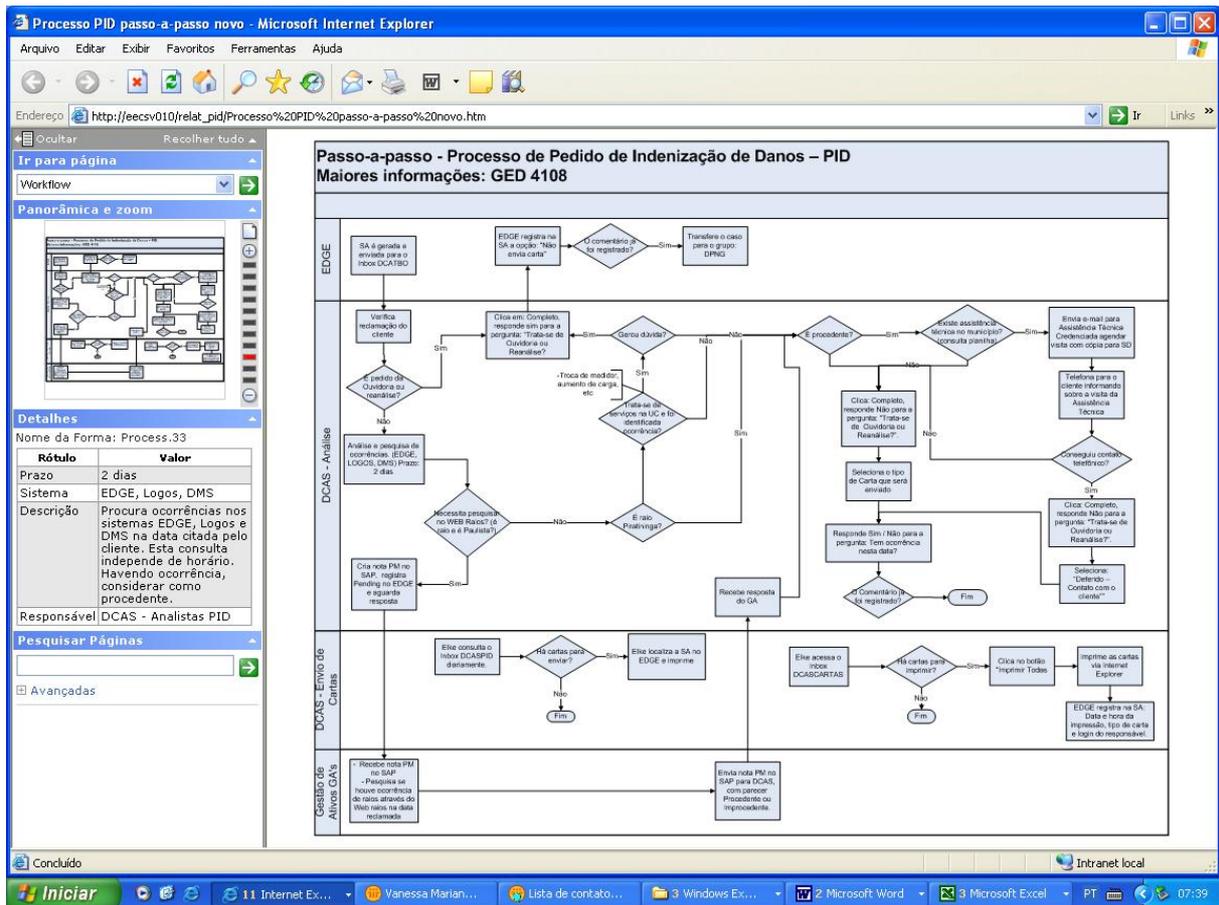
Desenvolvimento de um site na *intranet* com informações das solicitações em aberto para acompanhamento de todas as fases do processo, com divisão por região e possibilidade de expandir detalhes de cada solicitação. Os relatórios têm atualização *on line* e são utilizados tanto pela área de atendimento quanto pela área técnica, que atua no processo após a fase de análise técnica.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### ***2.1. Centralização da análise técnica na área de gestão e serviços do atendimento e padronização dos critérios de análise***

A insatisfação crescente do cliente com o elevado tempo de resposta motivou a revisão de todo o processo do Pedido de Ressarcimento de Danos em Aparelhos Elétricos da CPFL Paulista e CPFL Piratininga. Durante o processo de diagnóstico ficou caracterizada a necessidade de centralizar o trabalho da análise técnica, unificar e padronizar os critérios e procedimentos para deferir e indeferir as solicitações.

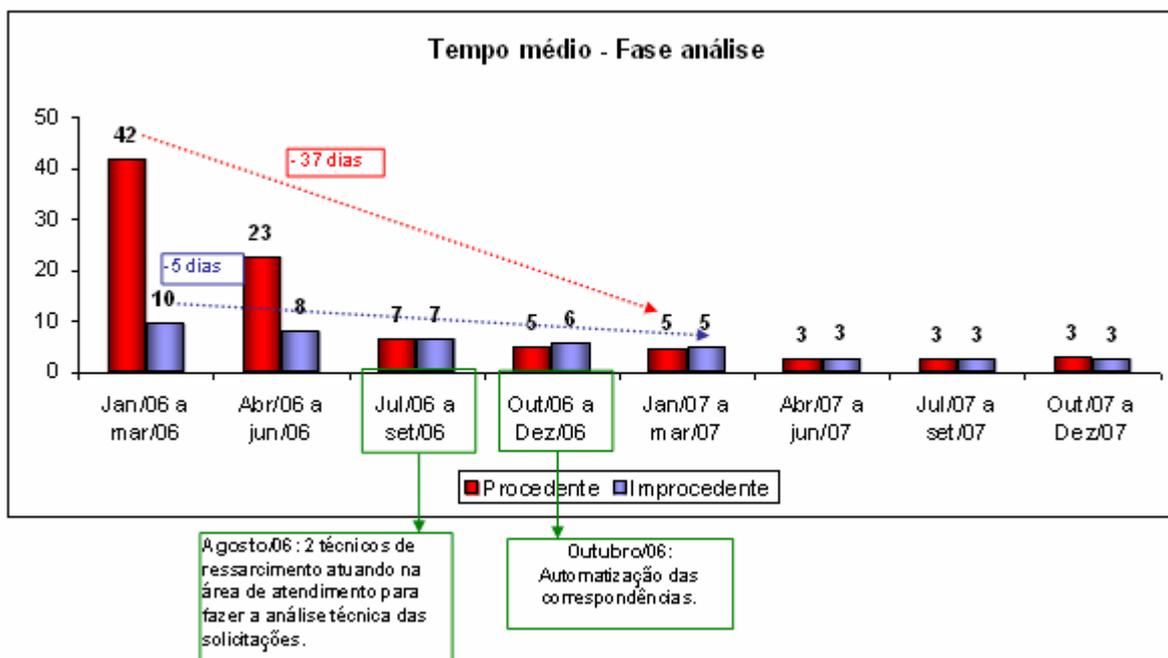
A revisão do processo foi conduzida pelos Departamentos Serviço de Rede Sudeste e Atendimento a Clientes, respectivamente das Diretorias de Operação e Comercial de Varejo, que contou com a participação das 5 regionais que executavam as análises técnicas. O resultado desta unificação de critérios está disponível em um site na forma de procedimento interno, de acesso livre e fácil, com fluxogramas (Figura 1), figuras, procedimentos e critérios definidos nos fóruns.



**Figura 1:** Imagem da tela com *workflow* do processo de análise técnica

Visando agilizar a resposta ao cliente, o pedido de ressarcimento de danos é registrado no sistema de atendimento (*EDGE*), que através de *workflow* é encaminhado automaticamente para equipe de gestão e serviços do atendimento efetuar a análise técnica de eventos que possam ter causado a queima de aparelhos. Essa equipe é composta por 2 técnicos de ressarcimento oriundos da área técnica, como forma de garantir os conhecimentos técnicos necessários para essa atividade. Estes técnicos analisam a solicitação do cliente, acessam o *GISD / DMS* (que é o sistema de consulta aos indicadores e base *PDM* - base de dados das interrupções de energia) e o *SDDT (SDDTII - Informações do Sistema Elétrico)*, que são os sistemas onde todos os eventos de falta de energia ficam registrados e também fazem solicitação de consulta no sistema *Web Raios* para a área de Gestão de Ativos, que identifica a localização das descargas atmosféricas, possibilitando avaliar se a descarga atmosférica pode ter causado a queima dos aparelhos da unidade consumidora reclamante, a área de Gestão de Ativos identifica se houve descarga atmosférica e envia resposta para os técnicos de ressarcimento via sistema *SAP* em até 2 dias úteis.

Após essa análise, o técnico da área de atendimento seleciona uma carta pré-definida, entre 6 opções disponíveis para deferir ou indeferir o pedido do cliente. Este processo, até o envio da correspondência para o cliente, leva em média 4 dias (Figura 2), um ganho de 32 dias se comparado ao processo anterior à centralização (considerando neste caso o tempo máximo de correio). Reduzindo a ansiedade do cliente, que recebe uma resposta precisa e confiável em poucos dias. Esta redução no tempo de análise e resposta também reduz significativamente o impacto do dano causado ao cliente, já que não é permitido consertar o equipamento danificado antes da análise.



**Figura 2:** Tempo médio da fase de análise das solicitações abertas no mês citado

## 2.2. Características do novo processo de automatização das cartas

Desde a centralização da análise técnica na área de atendimento, as correspondências eram feitas manualmente, uma a uma, consumindo um tempo de até 2 dias para envio da correspondência após a análise.

Em outubro/2006, foi alterado o *workflow* do sistema de atendimento (*EDGE*), no serviço que é gerado para reclamação de queima de aparelho. Incluímos uma nova tela onde o técnico pode selecionar entre 6 tipos possíveis de correspondência para responder ao cliente. Esta escolha de carta é um item de preenchimento obrigatório.

A geração da carta é automática e a impressão pode ser feita em lote ou individual. A cada impressão, o sistema registra o envio da carta na solicitação inicial do cliente, com data, hora, tipo de carta, número da carta e *login* do usuário que fez a impressão.

Com isso, o tempo médio de geração e envio de correspondência foi reduzido a 0 dias e esta correspondência passou a ser emitida no mesmo dia da análise técnica.

Antes da automatização, era necessário um profissional com dedicação integral para geração das correspondências, com a automatização, foi reduzido o tempo de dedicação a estas cartas para apenas 5 % do tempo de um profissional, que agora pode se dedicar a outras atividades.

As cartas podem ser reimpressas via sistema de atendimento ou por um site na *intranet* onde todos os usuários têm acesso. A reimpressão feita via sistema de atendimento registra na solicitação os mesmos dados da primeira impressão, já a impressão via site é feita sem registro, e pode ser utilizada em situações como auditorias, evitando registros nas solicitações de atendimento dos clientes.

Foi criado um novo relatório com atualização diária para visualizar o volume de cartas emitidas e também os casos onde não é necessário o envio da carta, pois é feito contato telefônico com os clientes.

- Dados disponíveis neste relatório:  
 Total de Cartas Procedente / Improcedente,  
 Total de SAs enviadas para Reanálise / Ouvidoria

Total de SAs - Contato com o cliente

Separadas por empresa e região.

1º nível: total de Correspondências do mês

2º nível: total de correspondências separadas por empresa (Paulista e Piratininga)

3º nível: total de correspondências separadas por região, sendo 3 regiões da Paulista e 2 regiões da Piratininga.

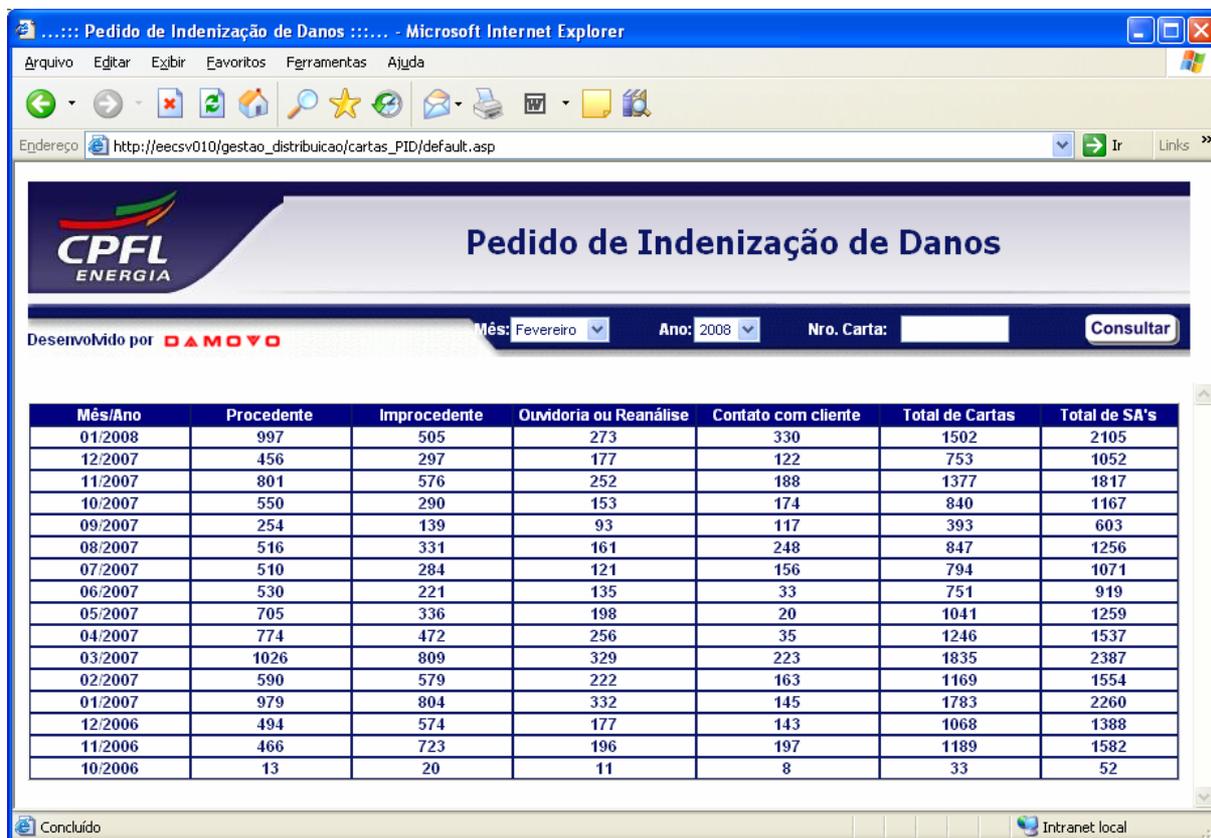


Figura 3: Imagem do site com relatório de cartas unificado – Paulista e Piratininga

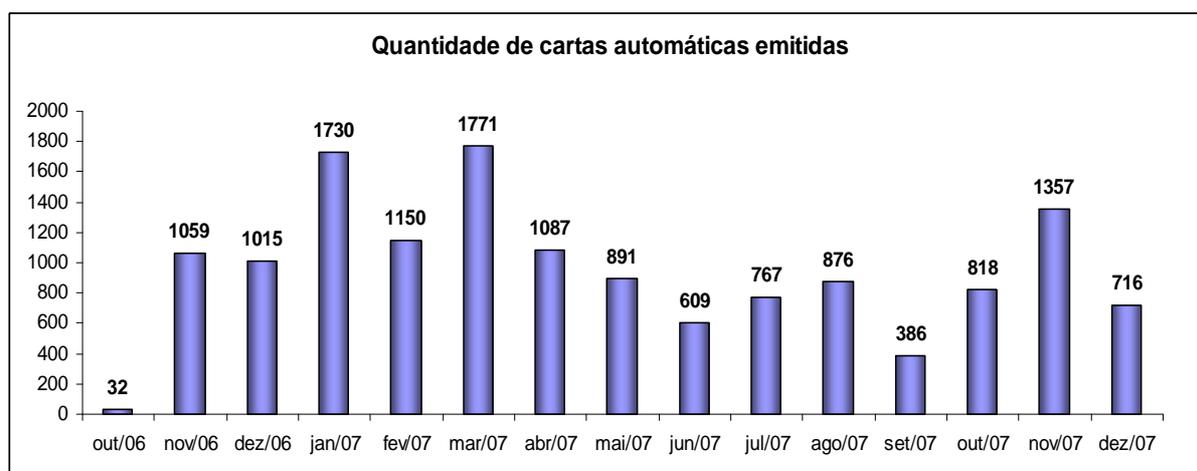


Figura 4: Quantidade de cartas automáticas emitidas desde a automatização do processo na CPFL Paulista

### 2.3. Aprimoramento do processo – site de gestão

Foi desenvolvido um Sistema de Informações das Solicitações em aberto por Tipo de Serviço, com atualização *on line* e acesso liberado para todos os colaboradores da CPFL.

O objetivo deste sistema de gestão é identificar os gargalos do processo e gerenciar as manifestações dos clientes, identificando possibilidades de melhorias do processo, resultando em redução dos prazos e chamadas no atendimento.

#### Características do novo sistema de gestão:

- Gestão diária das SAs (Solicitação de Atendimento) abertas por região e Fases do processo
- Gestão das rechamadas (chamadas de reclamação após a solicitação do serviço) das SAs abertas por região e fase.
- Visão do *Workflow* e detalhes da SA, onde é possível visualizar todos os passos e áreas por onde esta solicitação já passou.
  - 1º Nível – N. de SAs abertas por Região (d-1) (Figura5)
  - 2º Nível – N. de SAs abertas em cada Região / fase (Figura6)
  - 3º Nível – SAs abertas em cada fase e o prazo oficial e interno.

Obs: prazo em vermelho significa que naquela fase a Solicitação está com prazo vencido – CSPE

- 4º Nível – Detalhe da SA, com dados cadastrais do cliente e dados da solicitação.

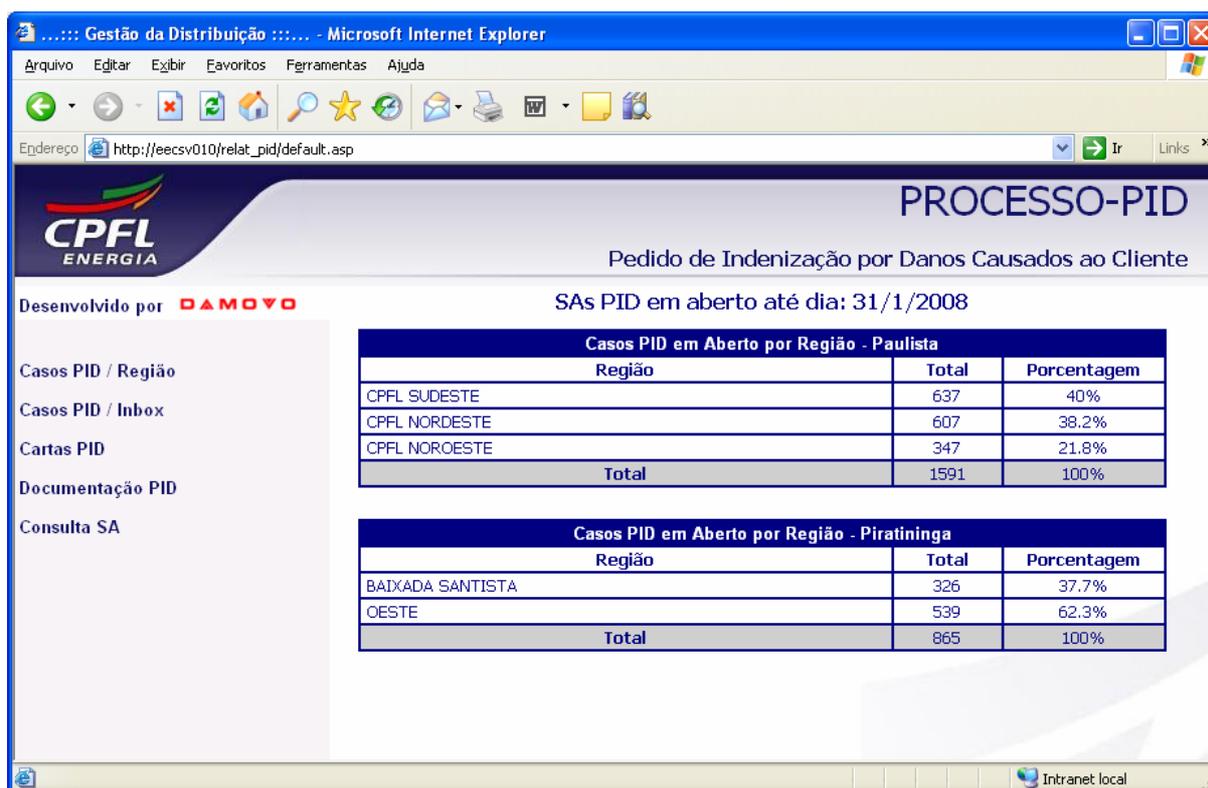


Figura 5: Site de gestão do PID com solicitações em aberto por região

Casos PID em Aberto por Fase na Região de CPFL SUDESTE			
Fase Atual	Total	Porcentagem	S.As Inf/Recl Vinculadas
EDGE	31	4.9%	2
Fase 21 - Consulta - Demais Classe	4	0.6%	0
Fase 22 - Análise Técnica - Reanálise / Ouvidoria	17	2.7%	4
Fase 23 - Aguardando envio de documento/Orçamento	581	91.2%	127
Fase 24 - Análise de Documentação/Pagamento	4	0.6%	5
<b>Total</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>

**Figura 6:** Site de gestão do PID – 2º nível expandido com solicitações em aberto na região sudeste separado por fases

### 3. CONCLUSÕES

Com a centralização da análise na área de atendimento, padronização dos critérios de análise e emissão automática das cartas, foi reduzido o tempo médio de resposta aos clientes para 4 dias, pois a carta passou a ser enviada no mesmo dia da análise.

Como a concessionária não aceita pedidos de indenização de equipamentos já consertados (exceto *freezer*, UTI domiciliar e geladeira), no processo antigo o cliente precisava aguardar a resposta por cerca de 30 dias para só então, saber se será indenizado ou não, gerando alto índice de ansiedade e insatisfação dos clientes, bem como inúmeras rechamadas no *call center*, enquanto aguardavam a resposta.

Com toda esta mudança de processo, em 4 dias (mais o tempo de correio), o cliente já recebe uma carta-resposta ou contato telefônico com as informações necessárias para receber a indenização ou explicação do indeferimento do pedido.

Foi aprimorado o controle das correspondências emitidas, registro para consultas rápidas e possibilidade de reemissão das correspondências com novo registro, e possibilidade de visualização da carta a qualquer momento.

O novo site de gestão dos serviços possibilita acompanhamento das solicitações em todas as fases do processo, separados por região, com possibilidade de visualização dos passos já executados.

O tempo total do processo foi reduzido para uma média de 55 dias corridos, isso porque, em muitos casos, é necessário aguardar que o cliente envie os orçamentos do conserto para os casos em que não há assistência técnica credenciada.

### 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANEEL, Resolução Normativa N° 61, 2004.  
CPFL, Norma Técnica N° 4108, 2006.