



## **Atendimento Virtual - Formulários Eletrônicos**

**Daniel Barbosa Padilha**  
CEMIG Distribuição S.A

**Eduardo Mendes Penha**  
CEMIG Distribuição S.A

**Ronaldo José Beloni**  
CEMIG Distribuição S.A

**Vânia Cássia Duarte Salvador**  
CEMIG Distribuição S.A

**Eurides Esteves Murta Freire**  
CEMIG Distribuição S.A

**Rômulo Pereira Álvares**  
CEMIG Distribuição S.A

**Rubens Magalhães Soares**  
CEMIG Distribuição S.A

### **RESUMO**

Este trabalho tem por objetivo apresentar os formulários eletrônicos desenvolvidos pela equipe de atendimento via internet da Central de Relacionamento com Clientes - "Fale com Cemig". Eles estão disponíveis no portal [www.cemig.com.br](http://www.cemig.com.br) e visam otimizar o atendimento, oferecendo mais um canal de relacionamento aos clientes da Cemig. Os formulários requerem o preenchimento de todos os campos obrigatórios de acordo com cada tipo de serviço. Através dos formulários, muitos clientes, inclusive formadores de opinião, como os representantes de imobiliárias, têm um atendimento mais ágil devido à redução no reenvio de *e-mails* em consequência da insuficiência de dados necessários para o cadastro da solicitação, além de evitar o deslocamento do cliente para uma agência de atendimento.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Agilidade, Atendimento, Cliente, Formulários, Internet.

### **1. INTRODUÇÃO**

Percebendo a competição cada vez mais acirrada e acompanhando a evolução virtual e tecnológica, as empresas perceberam a necessidade de se adequarem às novas exigências do mercado. A Cemig se viu obrigada a inovar, criando em 1996 o seu *site* na internet com informações institucionais. A partir do ano 1998, foram disponibilizados os serviços de emissão de segunda via de conta e consulta a

histórico de consumo (*on line*) e criado o atendimento via *e-mail*, através do endereço eletrônico [cac@cemig.com.br](mailto:cac@cemig.com.br), possibilitando, dentre outros serviços, atender às solicitações de **manutenção de iluminação pública e poda de árvores** (*off line*), que eram disponibilizados através de formulários eletrônicos no site.

Devido à necessidade do mercado, facilidade de aquisição de computadores e democratização da Internet, a Cemig, em busca da melhoria na qualidade do atendimento e pensando na comodidade de seus clientes, transformou seu site, no ano 2002, no “Portal Cemig”. Na transição, foram acrescentados os serviços: consulta tarifas de energia, normas técnicas, estime seu consumo e ver histórico de contas. O endereço eletrônico foi alterado de [cac@cemig.com.br](mailto:cac@cemig.com.br) para [atendimento@cemig.com.br](mailto:atendimento@cemig.com.br).

## **2. DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DOS FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS**

Com o aumento da demanda das solicitações via internet o atendimento virtual tornou-se uma vitrine para novos serviços. Percebeu-se um trânsito excessivo de *e-mails* com dados insuficientes para efetivação do atendimento (aproximadamente 23% do total), o que motivou o desenvolvimento dos formulários eletrônicos.

No mês de agosto de 2005 foram inseridos, como piloto, 12 formulários para solicitação de serviços que disponibilizam as informações básicas e a forma correta de preenchimento, reduzindo o fluxo desnecessário de *e-mails* entre cliente ↔ Cemig. A devolução de *e-mails* provocava morosidade nas respostas e afetava o nível de satisfação dos clientes.

Os formulários eletrônicos permitem a entrada única de dados, o que representa vantagens tanto para a empresa quanto para os clientes, pois minimiza o preenchimento incorreto ao vincular objetivo e atividades, sinalizando a ocorrência de algum erro, possibilitando sua imediata correção. Os primeiros formulários foram desenvolvidos e direcionados para um segmento específico de mercado, as imobiliárias. Com a boa aceitação e aprovação dos usuários, os novos serviços foram disponibilizados para os demais clientes.

### **2.1) Primeiros serviços disponibilizados:**

1. Atendimento à Imobiliária - Consumo final com o desligamento físico da unidade consumidora;
2. Atendimento à Imobiliária - Consumo final sem o desligamento físico da unidade consumidora;
3. Troca de Titularidade.

## 2.2) Portfólio de serviços disponíveis atualmente

The screenshot shows the CEMIG website interface in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays 'http://www.cemig.com.br'. The website features a navigation menu on the left with categories like 'SERVIÇOS ON LINE', 'ATENDEMENTO', 'NOTÍCIAS', 'INSTITUCIONAL', 'BÍLIAS', 'MEIO AMBIENTE', 'PORTAL DE COMPRAS', 'BALANÇO ENERGÉTICO', 'OFERTA DE ENERGIA', 'MAPA DO SITE', 'FALE COM A CEMIG', and 'HOME'. A search bar is located below the navigation menu.

The main content area is titled 'SERVIÇOS ON LINE' and includes a sub-section 'Seleção o serviço desejado:' with a list of services:
 

- Alterar classificação (residencial, comercial, industrial ou rural) da unidade consumidora
- Alterar data de vencimento da conta
- Alterar de endereço para entrega de conta
- Cobrança de outros valores na conta - COB
- Consultar taxas e serviços
- Consumo Final
- Consumo final com o deslocamento físico da unidade consumidora
- Consumo final sem o deslocamento físico da unidade consumidora
- Condição de Fraude/Inteligência/Auto-Bloqueio
- Envio da segunda via
- Envio seu consumo
- Extensão de Rede
- Informações e apontar
- Informações técnicas
- Envio seu consumo
- Extensão de Rede
- Informações e apontar
- Informações técnicas
- Solucão de Serviços
- Ver Histórico de Contas
- Informação de Trabalho (Auto-Relatório)
- Soluções Rede de Acesso
- Manutenção de Iluminação Pública
- Normas Técnicas
- Reservatório de Peças em Equipamentos Elétricos
- Taxa de Titularidade
- Ver Histórico de Contas

Below the services list, there are sections for 'Informações diversas:' and 'FAQ - perguntas frequentes:'. At the bottom of the page, a copyright notice reads: '© Copyright 2002 Cemig - Todos os direitos reservados. Este site é melhor visualizado em 800x600 com Internet Explorer 4.0 ou superior.'

On the right side of the page, there is a vertical menu listing customer segments:
 

- Clientes Residenciais
- Clientes Industriais
- Clientes Rurais
- Clientes Comerciais
- Clientes Públicos
- Clientes Cooperativos
- Investidores
- Cemig Criança
- Pesquisa Escolar
- Conselho de Consumidores
- Energia Inteligente

Below this menu is a 'Galeria de Atos' section with various links and images, including 'Vida e nova expansão', 'Imagi', 'Conheça o site da usina', 'Cultura', 'Programa "Filos em Minas"', '24 via de contas', 'Entre aqui sua segunda via de conta', 'Serviços on line - Chat', 'Conheça com nossos atendentes', 'Indicador de Qualidade', 'Programa Minas PEH', 'Projeto Inovar', 'Relatório de Avaliação Ambiental', and 'Programa Clamar Minas'.

figura 01: página de relação de serviços

## TROCA DE TITULARIDADE

- Para alterar a titularidade da conta de energia elétrica, não poderá haver débito vencido e/ou a vencer em nome do novo titular ou do atual, em toda a área de concessão da CEMIG.

- Obs.: caso a conta esteja em débito automático, esse será descadastrado, visto que a troca de titularidade representa um novo contrato entre o novo titular e a CEMIG.

Identificador:  (\*)

E-mail para contato:  (\*)

Telefone para contato:

Nome que está na conta atualmente:

Nome do novo titular da conta:  (\*)

CPF, Identidade ou CNPJ do novo titular da conta:  (\*)  
(Preencher somente com números, sem traço ou barra.)

CPF, Identidade ou CNPJ do novo titular da conta:  (\*)  
(Preencher somente com números, sem traço ou barra.)

Selecione uma opção de vencimento para sua conta de energia elétrica.

Não desejo alterar o vencimento.

01

06

11

17

22

27

**Se houver conta vencida e/ou a vencer, favor informar o(s) valor(es) e a data provável em que ocorrerá o pagamento para agendarmos sua solicitação:**

**Valor(es) da(s) conta(s) vencida(s) R\$:**

**Data provável de Pagamento:** (dd/mm/aaaa)  /  /

Se for necessário, [clique aqui](#) para emitir a segunda via da conta.

Observação:

(\*) campo de preenchimento obrigatório.

figura 02: modelo de formulário – Troca de Titularidade

### 3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Após a implementação dos formulários eletrônicos, houve um acréscimo no número de solicitações recebidas, entretanto, evitamos o trabalho improdutivo com a diminuição do retorno (reenvio) de *e-mails*, melhorando o Tempo Médio de Resposta – TMRE, aumentando o número de solicitações que são atendidas no primeiro contato, consolidando o uso da ferramenta.

|                             | Antes da implementação dos formulários | Após a da implementação dos formulários | Variação % |
|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|------------|
| <i>E-mail's</i> respondidos | 2394                                   | 5423                                    | 126        |
| <i>E-mail's</i> devolvidos  | 551                                    | 759                                     | 9          |
| TMRE                        | 71                                     | 24                                      | 66         |

Tabela 01 – Quantidades de *e-mails* antes e depois dos formulários

#### 3.1) Detalhamento dos resultados alcançados

Observamos que, após a implementação dos formulários eletrônicos, houve:

- aumento considerável do número de solicitações de clientes efetuadas via web, passando, em números médios, da ordem de 2394/mês para 5423/mês, refletindo um aumento real de 126%;
- redução de 9%, em números absolutos, em relação aos *e-mails* devolvidos por insuficiência de dados. O percentual de devolução passou de 23% para 14% após a implementação dos formulários;
- redução de 66% no tempo médio de respostas aos clientes, sendo que, atualmente, respondemos com no máximo 01 (um) dia. Antes da implementação, o tempo médio de resposta era de aproximadamente 03 (três) dias.

Com a implantação dos formulários creditamos a melhora do desempenho à atratividade visual da página de serviços oferecidos no Portal Cemig, o que proporcionou uma comunicação fácil entre os clientes e a Empresa, principalmente devido à simplicidade, objetividade e clareza exigidos no seu preenchimento. A consistência dos campos e as orientações de preenchimento possibilitam o envio dos dados necessários, de acordo com a especificidade do serviço, evitando a devolução das solicitações para complementação. Conseqüentemente, os clientes que utilizam os formulários estão sendo atendidos com mais agilidade e eficácia, o que pode ser evidenciado a partir dos elogios feitos ao atendimento prestado por esse canal.

### 4. CONCLUSÃO

Dentre outras facilidades, o atendimento através dos formulários trouxe ao cliente a comodidade de contatar a concessionária, solicitar serviços e informações, através do equipamento usual que pode ser acessado em casa, no trabalho, *lan house*, *cyber café* e afins, agilizando os processos de atendimento, além da redução de despesas com transporte para o deslocamento do cliente até um posto de atendimento.

Antes da implantação dos formulários eletrônicos, a devolução de *e-mails* por insuficiência de dados para a conclusão do atendimento era de aproximadamente 23%.

Atualmente, o portal Cemig recebe em torno de 70 (setenta) mil acessos por mês, dos quais, aproximadamente 10% utilizam os serviços atendidos através de *e-mail*.

Desses atendimentos 86% são concluídos já no primeiro contato com tempo médio de atendimento em torno de 24 horas. Verificamos através da Pesquisa de Satisfação de Cliente - PSC, que é encaminhada em anexo ao *e-mail* de resposta, uma melhoria no índice de satisfação em relação ao tempo médio de atendimento.

Com base nos dados demonstrados, concluímos que a implementação dos formulários eletrônicos contribuiu efetivamente para o aumento da satisfação dos clientes, reflexo da melhoria na qualidade dos serviços prestados aliado à maior agilidade no tempo de resposta. Indicadores que reforçam a potencialidade desse canal de relacionamento.

## **5. BIBLIOGRAFIA**

- 1 - Apresentação CE /Prêmio Aberje 2005 – *Apresentação em PowerPoint*
- 2 - CEMIG: ND-5.1 - *Fornecimento de Energia Elétrica em Tensão Secundária - Rede de Distribuição Aérea Edificações Individuais*
- 3 - CEMIG: ND-5.2 - *Fornecimento de Energia Elétrica em Tensão Secundária - Rede de Distribuição Aérea Edificações Coletivas*
- 4 - Portal CEMIG
- 5 - Procedimentos Operacionais Padrão – *POP's unificados*
- 6 - Resolução ANEEL 456 - *Condições Gerais de Fornecimento de Energia elétrica* – Novembro de 2000
- 7 - Resolução normativa da ANEEL 061 de 29/04/2004 - *Ressarcimento de Danos*
- 8 - Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ – NBR ISO 9001/2000