



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Efficientização do despacho de serviços para equipes de campo

Carlos Augusto Valentim
CEMIG D
valentim@cemig.com.br

DADOS DA EMPRESA:

Nome: Companhia Energética de Minas Gerais
Endereço: Rua Santo Inácio de Loyola, 56
Telefone/fax:33-3203-2575
E-mail: valentim@cemig.com.br
E-mail:

PALAVRAS-CHAVE

COD
CONDIS
Contratada
Telas

1. RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar uma forma eficiente e otimizada de gerenciamento das equipes de campo subordinadas aos Centros de Operação, promovendo o aumento da produtividade das mesmas, redução de custos dos atendimentos e melhoria na satisfação dos clientes externos e internos.

O trabalho consiste em criar no Condis (Controle da Distribuição) a possibilidade do despachante do Centro de Operação de visualizar e interagir com as três telas existentes (COD, Serviço de Campo e Contratada), de forma a dar ao despachante visão total da demanda de serviços pendentes para execução em um local, assim o mesmo poderá enviar uma ou mais equipes para um local com objetivo de atender todas as solicitações pendentes do mesmo independente de qual tela os serviços estejam pendentes.

Este trabalho mostrou-se eficaz naquilo que se propôs, pois a sua aplicação trouxe ganhos significativos à organização sem investimentos relevantes.

O trabalho aplica-se aos Centros de Operação de concessionárias de energia elétrica e a locais que exercem gerenciamento de execução de serviços por equipes de campo.

2. INTRODUÇÃO

A Cemig na busca de melhorar o atendimento aos seus clientes, centralizou o atendimento aos mesmos na CAC (Central de Atendimento ao Cliente) em Belo Horizonte através do numero 116 (ligação gratuita), assim todos os seus clientes tem acesso a empresa 24 horas durante 7 dias por semana, para dar vazão as solicitações foram também centralizados os COD's e disponibilizado um canal de comunicação via satélite entre o mesmo e as equipes.

Foi desenvolvido o software Condis para gerenciamento das solicitações e no mesmo foram disponibilizadas três telas, sendo:

Tela do COD, Tela do Serviço de Campo e Tela da Contratada.

Tela do COD: Tela de responsabilidade dos despachantes e nela ficam as solicitações emergenciais e comerciais originadas pelos clientes externos e internos da empresa.

Tela do Serviço de Campo: Tela gerenciada pela base local da equipe e na mesma ficam as inspeções e alguns serviços comerciais de demanda interna e externa.

Tela da Contratada: Tela onde ficam todos os serviços comerciais, executados pela contratada.

Com a sistemática acima temos três frentes de trabalho gerenciadas por áreas diferentes provocando em alguns momentos uma redundância de equipes em um mesmo local para realizar serviços diferentes, ocasionando deslocamentos que poderiam ser evitados e conseqüentemente reduzindo a produtividade e elevando o tempo de atendimento as solicitações dos clientes.

Assim desenvolvemos a ferramenta que possibilita ao despachante do COD, visualizar as três telas e interagir com as mesmas, transferindo os serviços entre tela de maneira fácil e ágil.

Este desenvolvimento no Condis visou permitir que (opcionalmente) o despachante possa despachar na tela do COD os serviços das telas do Serviço de Campo (Região) e/ou da Contratada (Empreiteira). Além de visualizar estes serviços em uma única tela, o despachante pode designar um serviço para um veículo disponível para o Serviço de Campo e Contratada e transferi-lo para a tela do COD.

Assim as nossas rotas de despacho foram otimizadas aumentando a produtividade das equipes e reduzindo o tempo de atendimento aos clientes.

3. DESENVOLVIMENTO

Nesta fase reunimos com as equipes de despachantes e técnicos das demais áreas e apresentamos a proposta para visualizarmos em uma única tela todos os serviços pendentes no Condis podendo transferir os mesmos com agilidade e transparência para todas as áreas envolvidas.

Resolvemos fazer um piloto na base de Almenara, porém de forma ainda artesanal, pois a tela para visualização de todos os serviços não estava pronta. Nesta fase o nosso despachante ficou com três browser abertos e ligando para os técnicos da equipe de campo e contratada da referida base alinhando a melhor rota e transferindo os serviços entre telas.

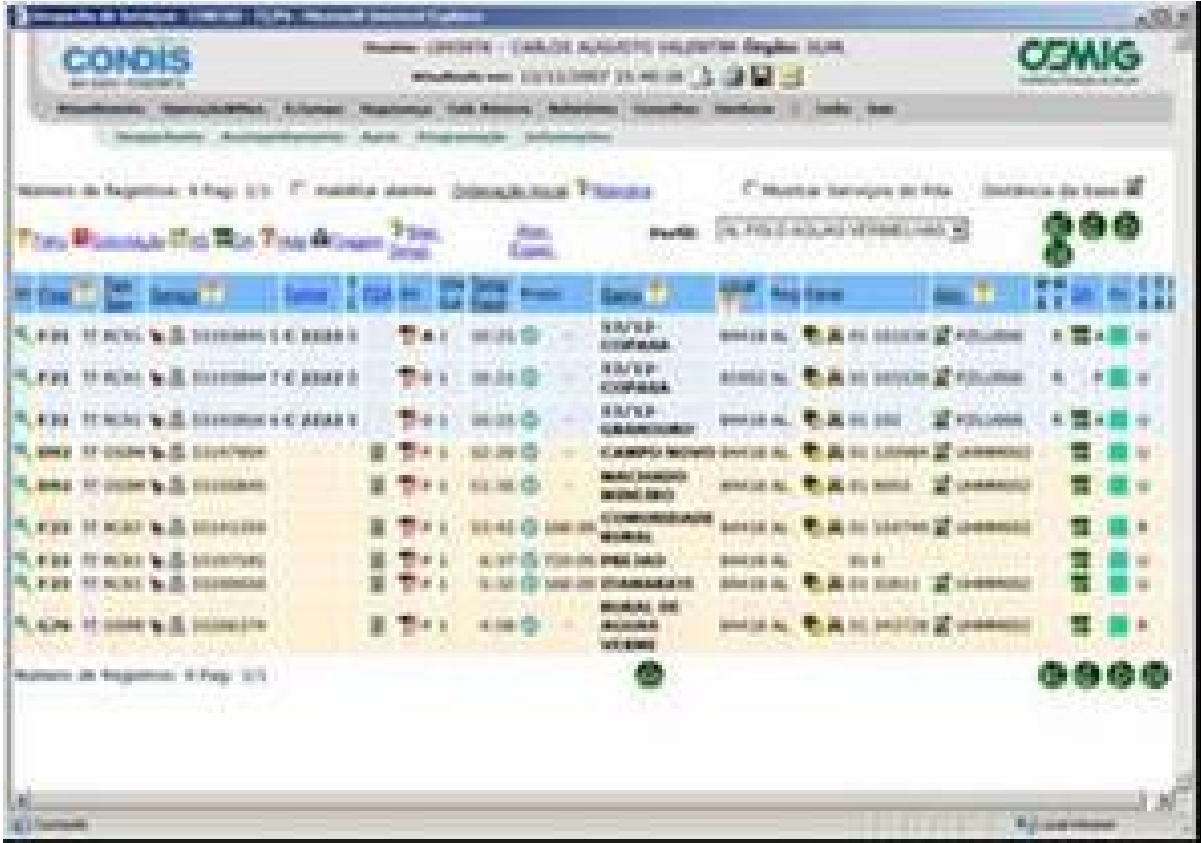
Este piloto mostrou os seguinte ganhos:

- Redução no índice de serviços em atraso em mais 50%;
- Aumento de 20% da produtividade da equipe própria;
- Aumento do valor recebido pela Contratada;
- Aumento da satisfação dos clientes;

Apresentamos este assunto para as demais áreas da empresa e houve consenso na implantação do mesmo. Neste ponto o desafio foi construir a interação entre as telas, fomos para área de desenvolvimento e ficamos juntos com os profissionais da área especificando o produto.

Abaixo as fases do projeto.

1. Tela do COD



2 . Tela do Serviço de Campo

CONDIS - Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos

Usuário: [nome] | Data: [data] | Hora: [hora]

Serviços Transferidos

Atualizado em: [data]

ID	Origem	Destino	Status	Nome	Data
100	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
101	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
102	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
103	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
104	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
105	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
106	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
107	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
108	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
109	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
110	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
111	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
112	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
113	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
114	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
115	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
116	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
117	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
118	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
119	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012
120	CONDIS	Serviço de Campo	Ativo	Serviço de Campo	2012

3. Tela da Contratada

Serviços Transferidos

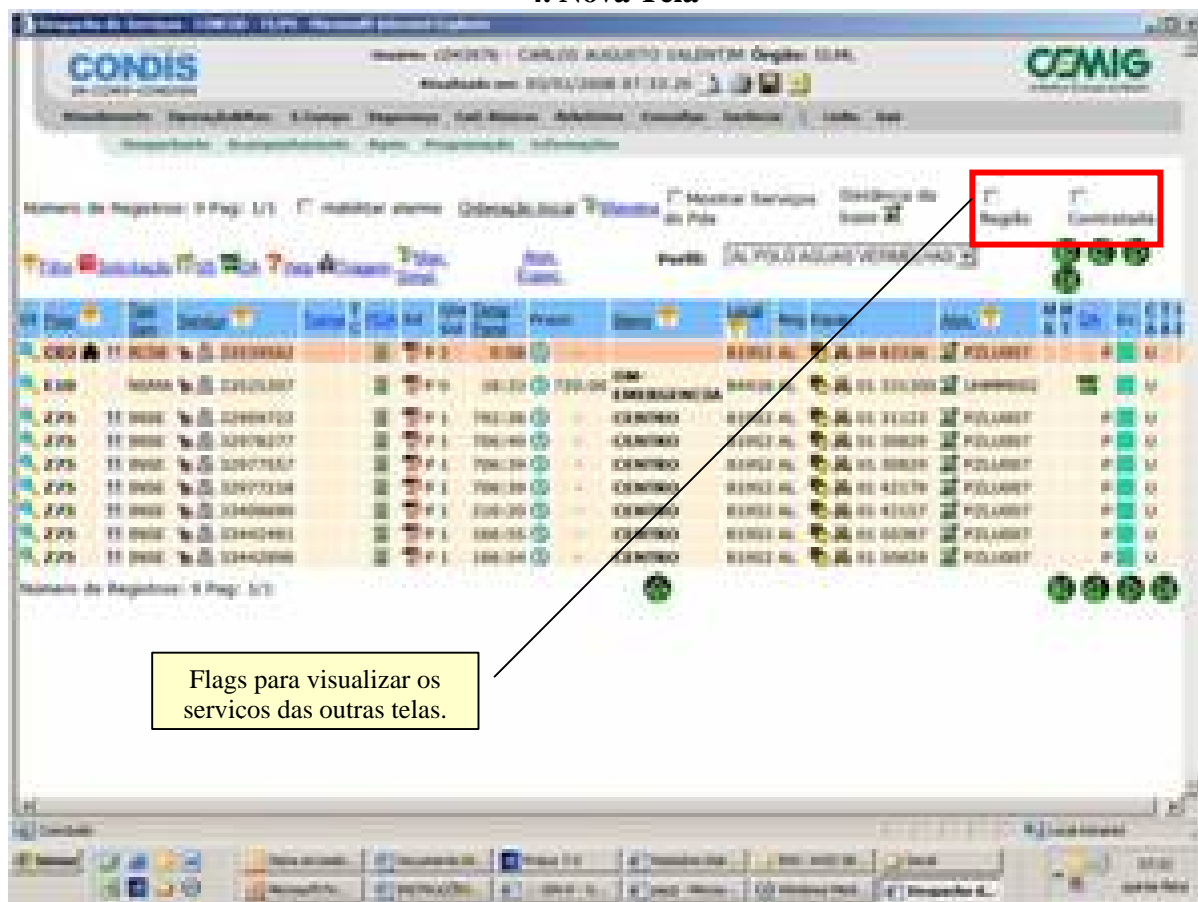
Numero de Registros: 20 Page: 1/1

Região: AL - Filtrou Por Local de Res: 00000

Data Atualizada em: 12/12/2007 15:44

ID	Status	Tipo	Valor	Data	Status	Equipamento	Obs.	Nome	Local	Telefone
075	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
076	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
077	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
078	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
079	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
080	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
081	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
082	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
083	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
084	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
085	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
086	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
087	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
088	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
089	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
090	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
091	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
092	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
093	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
094	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
095	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
096	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
097	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
098	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
099	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000
100	0000	00000000	R	P 1	0000	Engenharia	00	000000	00000	00000

4. Nova Tela



4. CONCLUSÕES

Concluímos que a alteração proposta mostrou-se eficaz trazendo os seguintes ganhos:

- Redução dos custos;
- Redução do tempo de atendimento;
- Aumento da produtividade das equipes;
- Diminuição do IGSA;
- Extensão das funcionalidades da tela de despacho para os serviços de campo e contratada
- Melhoria da usabilidade do Condís para o despachante;
- Aumento da satisfação dos clientes;

A solução foi implantada para toda a casa.

5. BIBLIOGRAFIA

IO-OM-OP-006F – Procedimentos para Despacho De Serviços e Execução de Manobras Programadas e de Urgências pelo Cod-MT/BT CEMIG.