



## **Gerenciamento de Desligamento e Religação por Falta de Pagamento - WGDL**

**Adm. João Alan Haddad**  
**CEMIG Distribuição S. A**  
jahaddad@cemig.com.br

**Adm. João Baptista de Barros Almada**  
**Consultor - CEMIG Distribuição S. A**  
jbalmada@cemig.com.br

### **RESUMO**

Este trabalho tem por objetivo, apresentar o Sistema Gerenciamento de Desligamento e Religação por Falta de Pagamento – WGDL da CEMIG, que permite selecionar consumidores inadimplentes, utilizando diversos parâmetros, de forma a otimizar a utilização dos recursos humanos e financeiros disponíveis, com o objetivo de gerenciar a inadimplência.

O Sistema WGDL trabalha de forma integrada com o Sistema de Despacho de Serviços de Campo da Distribuição – CONDIS e o Sistema Auto Track, permitindo o despacho das Ordens de Desligamento – OD's e Ordens de Religações – OR's, respectivamente, em tempo real e com total rastreabilidade e visibilidade de todo o processo.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Desligamento, despacho de serviço de campo; gerenciamento, inadimplência e reaviso.

### **1. INTRODUÇÃO**

Visando buscar uma ferramenta moderna para um melhor gerenciamento do processo de desligamento e religação por falta de pagamento e não encontrando no mercado um modelo que atendesse as necessidades, a CEMIG desenvolveu, com recursos próprios, de forma pioneira, um sistema alicerçado na WEB, para seleção, liberação, despacho e recepção do serviço executado em campo de forma “on-line” das OD's – Ordens de Desligamento e OR's – Ordens de Religação. Este documento, em meio eletrônico, é disponibilizado para o serviço de campo, através do CONDIS, Auto Track e de computadores de mão, proporcionando uma redução de custo, uma maior assertividade na seleção e execução do serviço em campo e total rastreabilidade de todo o processo – da geração até a execução do serviço de desligamento e religação pelas equipes de campo.

## 2. DESENVOLVIMENTO

O sistema WGDG tem como fonte de dados, o Sistema de Faturamento e Arrecadação, com total interação, de forma a possibilitar a seleção de ordens de desligamento por diversos parâmetros: valor, localização geográfica, classe, número de débitos, tempo de reaviso, conceito de corte e capacidade de execução de serviços das equipes de campo. Possui níveis de segurança que vão de simples consulta até a bloqueio de ordens de desligamento.

**Gestão de Ordens de Desligamento** CEMIG

PESQUISA ORDENS DE DESLIGAMENTOS

Identificador(c/digito)  Razão  Rota  Classe

Débitos Reavisados há mais de  dias Valor Débitos Reavisados acima de  reais

Número de Débitos Reavisados acima de  Conceito de Corte acima de

Data de Geração de:  até

Status da OD  Andamento da OD

Retorno do Campo

Polo/Local

- A11 \*\*\*\*\*Polo com locais excluidos de 111
- 81773 - BENTOS
- 81757 - BOA ESPERANCA
- 81771 - BOA VISTA
- 81738 - BOA VISTA
- 81758 - BUCAINA
- 81765 - BUQUEIRAO
- 81750 - BURACA
- 81755 - CACHOEIRA
- 81772 - CAPIVARA
- 81749 - CRAVO
- 81768 - MATA DAS CAPOEIRAS
- 81767 - MATA DAS ROSAS
- 81774 - MATINHA

As ordens de desligamento e religações são geradas pelo WGDG e Atendimento, respectivamente, e despachadas via CONDIS e Auto Track para o serviço de campo, com retorno automático das informações, permitindo controle de todas as etapas do processo: seleção, disponibilização, liberação, triagem, despacho, desligamento, pedido de religação e religação, com total rastreabilidade dos documentos, visibilidade para o atendimento e gestão da inadimplência e de serviço de campo.

Ordem de Desligamento Anterior		Ordem de Desligamento Atual	
<b>Dados da Ordem de Desligamento Atual</b>			
<b>Identificador</b>	1584929	JULIO CESAR DE SA	
<b>Emissão</b>	03.10.2005	<b>Referência</b>	88013-01-21-22121
<b>Liberação</b>	02.12.2005 16:02	<b>Ped. Relig.</b>	Religação
<b>Triagem</b>	02.12.2005 16:05	<b>Despacho</b>	05.12.2005 08:35
<b>Execução</b>	06.12.2005 14:32	<b>Execução</b>	06.12.2005 14:32
<b>SISTEMA</b>	C044423	<b>Religação</b>	05.12.2005 15:46
	CONDIS		e025511
<b>Baixa</b>	<b>Equipe</b>	<b>Taxa Religação</b>	<b>Corte Indevido</b>
Exec. no campo	Empreiteira	0,00	<input type="checkbox"/>
<b>Conceito</b>		5	
<b>Situação</b>		-ATIVO	
<b>Corte</b>			
<b>Desligamento</b>		7.03-OD executada - desligado na caixa	
<b>Leitura do Corte</b>			
<b>Testemunha de Corte</b>			
<b>Pedido de Religação</b>			
<b>Religação</b>		7.74-OR EXEC - Efetuado religação urgência na caixa	
<b>Observação para Corte</b>			
<b>Observação do Campo</b>		PERICLES	
<b>Débitos do Sistema FTS</b>			
<b>Ref do Débito</b>	<b>Cod Fat</b>	<b>Data limite</b>	<b>Data Pagto</b>
08.2005	0	27.09.2005	05.12.2005
09.2005	0	25.10.2005	05.12.2005
10.2005	0	24.11.2005	14.12.2005
			<b>Total do Débito</b>
			25,29
			25,36
			25,36

Permite ainda, comandar revisita para todos consumidores desligados que não solicitaram religações; identificação do empregado em cada etapa e operações realizadas; emissão de relatórios, dentre os quais ressaltamos: quantidade de serviços executados por tipo; histórico das unidades consumidoras visitadas, cortadas ou religadas; identificação dos débitos bloqueados por motivo (liminar, gerencial, etc); e pesquisar OD's relativas as unidades consumidoras inadimplentes.

Possibilita ainda, que os resultados obtidos com a execução em campo sejam fielmente retratados pelo executor, como por exemplo: desligamento na caixa, no poste ou no pingadouro, com todo o detalhamento do serviço executado – hora, leitura, executor, etc.

O sistema permite o cadastramento de bloqueios de desligamentos para determinadas situações durante um período prefixado de tempo: ouvidorias, liminares, comunicação de contas pagas, aferição de medidores, calamidade pública, etc.

O WGDG trabalha integrado com um sistema de gestão de despacho de serviços de campo da distribuição – CONDIS, que acata e despacha, via satélite ou rádio troncalizado, as OD's e OR's em tempo real, facilitando a execução dos desligamentos e das religações, em especial as de urgências – tempo máximo de atendimento em até 4 horas.

O WGDG disponibiliza relatórios refletindo todas as situações ocorridas num mês no processo de desligamento e religação, podendo ser utilizado para pagamento de empreiteira, acompanhamento de performance de equipes de campo, etc.

## **2.1. Sistema WDGL**

O WGDL foi desenvolvido em plataforma alta – MAINFRAME, utilizando PL1 CICS WEB e banco de dados DB2 e processamento Bacth, processando dados em torno de 6,0 milhões de consumidores/mês.

O desenvolvimento do sistema foi realizado em torno de 8 meses, com a utilização de apenas um analista/programador, em conjunto com a equipe de suporte de banco de dados.

No desenvolvimento do WGDL buscou-se impactar o mínimo possível a rotina de OD's existente, embora, tenham sido implantadas outras funcionalidades, como por exemplo: a triagem por parâmetros diferentes do sistema ora em uso (Rz, rota, conceito de corte, valor mínimo, etc).

## **2.2. CONDIS – Sistema de Gestão de despacho de serviço de campo da Distribuição.**

Este sistema também foi desenvolvido por pessoal próprio da CEMIG e implantado em 1992. O CONDIS foi migrado para plataforma WEB 3 camadas, com banco de dados IBM Informix, com ambiente Windows 2003, servidor de componente e servidor de página IIS Windows 2003.

O CONDIS atende uma média anual de 4,0 milhões de serviços de campo, despachando serviços para cerca de 3.000 equipes de campo, entre próprias e terceirizadas, através de satélite, rádio troncalizados, computador de mão e celular GPRS, conforme as condições locais de recepção de dados.

## **3. IMPLANTAÇÃO DE PILOTO NA CEMIG**

A CEMIG implantou um piloto do sistema em locais pré-estabelecidos, em comum acordo com as áreas de serviço de campo e de desenvolvimento tecnológico, considerando as necessidades de testar as condições críticas do processo, quais sejam: base locais da CEMIG e empreiteiras preparadas para receber a nova tecnologia, volume de documentos e informações trafegando no WGDL, CONDIS e Autotrack, links de transmissão CEMIG x Empreiteiras, cargas de serviço nos computadores de mão e proximidade dos desenvolvedores para treinamento, implantação, acompanhamento e solução rápida de problemas.

Os locais definidos foram Belo Horizonte e Uberlândia. O piloto demonstrou necessidades de ajustes, proporcionando melhorias e enriquecimento do sistema.

Nesta fase ocorreram problemas com a capacidade de utilização dos computadores de mão que demonstraram, na prática, problemas de performance no processamento, envio e recebimento de serviço realizado no campo. Foram necessários ajustes no programa dos computadores de mão de forma a otimizar uma série de informações, sem perda de qualidade dos dados, com uma melhoria substancial na performance do equipamento.

Outro fato relevante foi a necessidade de desenvolvimento no CONDIS de uma nova estrutura para a gestão do atendimento a consumidores e serviço de campo.

### **3.1. Implantação do WGDL**

Dentro do planejamento para implantação do WGDL em toda a CEMIG, foi previsto a sua implantação primeiramente, em todas as sedes de Colegiados Regionais, expandindo, posteriormente, para todas as localidades.

O WGDL já está implantado em fase de ajustes nos seguintes locais:

**Colegiado Centro:**

Belo Horizonte – Agência Padre Eustáquio.

**Colegiado Oeste:**

Divinópolis e Formiga.

**Colegiado Sul:**

Varginha.

**Colegiado Triângulo:**

Uberlândia, Uberaba, Araguari e Frutal.

**3.2. Expansão para outras áreas**

Considerando os resultados alcançados no piloto em Uberlândia e Belo Horizonte, a CEMIG está providenciando a expansão e melhoria no CONDIS para suportar a expansão do WGD, com execução do serviço de corte com a utilização de computadores de mão para toda a base operativa.

**4. CONCLUSÕES E RESULTADOS**

Considerando os benefícios alcançados com a implantação do WGD, com despacho de serviços através do CONDIS e execução física através de computadores de mão, com reflexo no gerenciamento de nossa inadimplência. Os resultados apurados foram:

- 1 – Redução de 6,2% da inadimplência em relação aquela apurada no sistema anterior;
- 2 – Redução de 30,0% do pessoal envolvido no processo antigo de corte;
- 3 – Melhoria no índice de triagem de documentos, com a eliminação e fechamento automático do serviço, com aumento de 41,9% em relação à média do sistema anterior, eliminando viagens indevidas para corte com conta paga;
- 4 – Redução no valor médio de inadimplência por consumidor em 31,5%, tendo em vista a possibilidade de identificar e liberar os maiores débitos;
- 5 - Agilidade em todo o processo, desde a liberação, execução e retorno ao sistema;
- 6 - Rastreabilidade dos documentos mais eficiente;
- 7 - Confiabilidades dos dados e informações prestadas;
- 8 - Eliminação de formulários em papel;
- 9 - Ganho de espaço em arquivo;
- 10 – Visibilidade do processo de corte e religação em todas as suas fases;
- 11 – Centralização das informações com visibilidade de todo o processo;

12 – Acesso ao histórico do consumidor com relação ao corte e religação, permitindo a visualização de todas as OD's geradas para um consumidor.