

**SENDI 2004**  
**XVI SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**

**Aprovação de Projetos Particulares na Internet**

**F. Lacerda Filho**  
**CPFL Companhia Piratininga de Força e Luz**  
lacerda@piratininga.net

**Palavras-Chave:** Aprovação, Particulares, Projetos

**RESUMO**

A CPFL Paulista e CPFL Piratininga disponibilizaram mais um canal de atendimento para aproximar os clientes de projetos particulares. Pioneiro no setor elétrico, o Grupo CPFL lançou um novo sistema eletrônico para receber projetos particulares de instalações elétricas ou alterações de demanda de energia. Projeto este desenvolvido na Web para renovar o sistema de solicitação e avaliação de projetos particulares de energia elétrica, informatizando os processos de análises e acompanhamentos e transferindo o fluxo de documentos para formatos digitais.

## **1. INTRODUÇÃO**

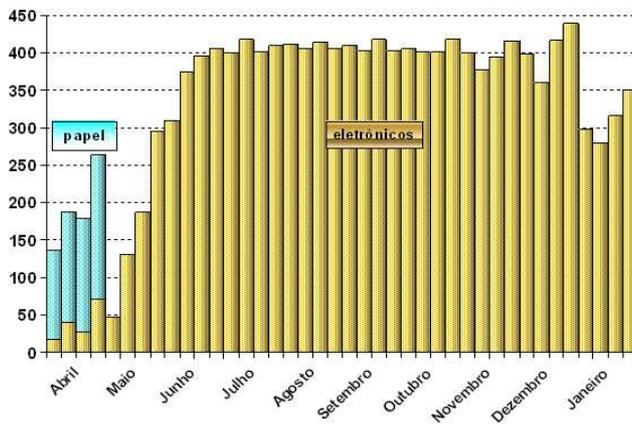
As empresas recebem cerca de cinco mil pedidos por ano de análise de viabilidade e de projetos particulares como ligações novas de edifícios, loteamentos e ligação para clientes de média tensão (figura 1). Com o novo sistema, engenheiros e técnicos encaminham os projetos por meio eletrônico, via Internet pelo site ([www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br)).

## **2. DESENVOLVIMENTO**

A inovação promove um gerenciamento eletrônico de documentos de alta confiabilidade, buscando, além da excelência no atendimento ao cliente, aumentar ainda mais as condições de competitividade da CPFL no mercado. Com a nova ferramenta, o trâmite deixa de ser feito por meio dos Correios ou pela entrega nos escritórios das empresas, o que gera grande perda de tempo e custos aos clientes em relação às cópias, locomoção e atendimento telefônico inerentes ao processo. O fluxo do processo na Internet é uma revolução e os benefícios são muitos. Na verdade, a empresa fez um workflow (redesenho de processo) (figura 2) e não apenas uma simples automatização. Foram estudadas as interações, para otimizar os ganhos da informatização. O sistema on line trouxe aos profissionais do setor ganho de 30% na agilidade do processo. Apenas com o fim da tramitação por meio de Correios, há um ganho de tempo, de três dias. Além de maior agilidade do processo, o novo canal traz um ganho para o meio ambiente. Com o meio eletrônico, são deixados de transitar pelas empresas um número nove vezes menor de papéis (cópias do projeto para cada área responsável). Os profissionais recebem automaticamente a confirmação do recebimento da proposta do projeto. Por meio do cadastro no site (figura 3), os clientes de projetos particulares efetuam todo o trâmite de consulta, análise, opção por grupo/modalidade tarifária e autorizações dos projetos por meio eletrônico. Além disso, caso o projeto apresente falhas ou necessite de algum documento, o profissional já recebe as solicitações tanto da CPFL Paulista quanto da CPFL Piratininga. Os engenheiros, técnicos ou tecnólogos responsáveis por projetos podem fazer o acompanhamento on line da situação de seu projeto na CPFL. Além disso, ao assinar o contrato de fornecimento, todos os dados já estão no cadastro das empresas. Formato que agiliza ainda mais a execução do pedido. Atualmente 1800 usuários cadastrados entre projetistas externos e profissionais internos e cerca de 8500 projetos e 1900 análises de viabilidade cadastradas no sistema, transferindo cerca de 300 Mb de documentos dia. Na fase final do projeto, após a avaliação, todos os documentos transacionados durante o processo são arquivados digitalizados para o repositório de documentos da CPFL (Documentum), denominado GED (Gerenciamento Eletrônico de Dados). Nesse grande “armazéns” de documentos, são arquivadas, digitalmente todas as documentações geradas e recebidas na empresa, relativas a todas as áreas, como por exemplo, comercial, jurídica e atendimento ao cliente. Pesquisas feitas junto aos projetistas externos demonstraram 70% de aprovação. Resultado que foi determinante para que as solicitações passassem a ser feita via Internet, exclusivamente. Segundo 86% dos usuários externos, o sistema facilitou o envio de projetos para a CPFL. Internamente, o sistema foi aprovado por 84% dos usuários do sistema. Inovação, informação e tecnologia para todos.

## Projetos Particulares na Internet

### Projetos Analisados - Semanal



- Em média, cerca de cinco mil pedidos de projetos particulares e análises de viabilidade;
- Ganho no tempo e velocidade ao encaminhar os projetos por meio eletrônico, via Internet;
- Centralização das equipes de análise de projetos particulares nas áreas Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, Sorocaba e Santos;
- Gerenciamento eletrônico de documentos e acompanhamento on-line do projeto;

Figura (1)

## Projetos Particulares na Internet

### Avaliação de Processos: Fluxo do sistema



Figura (2)

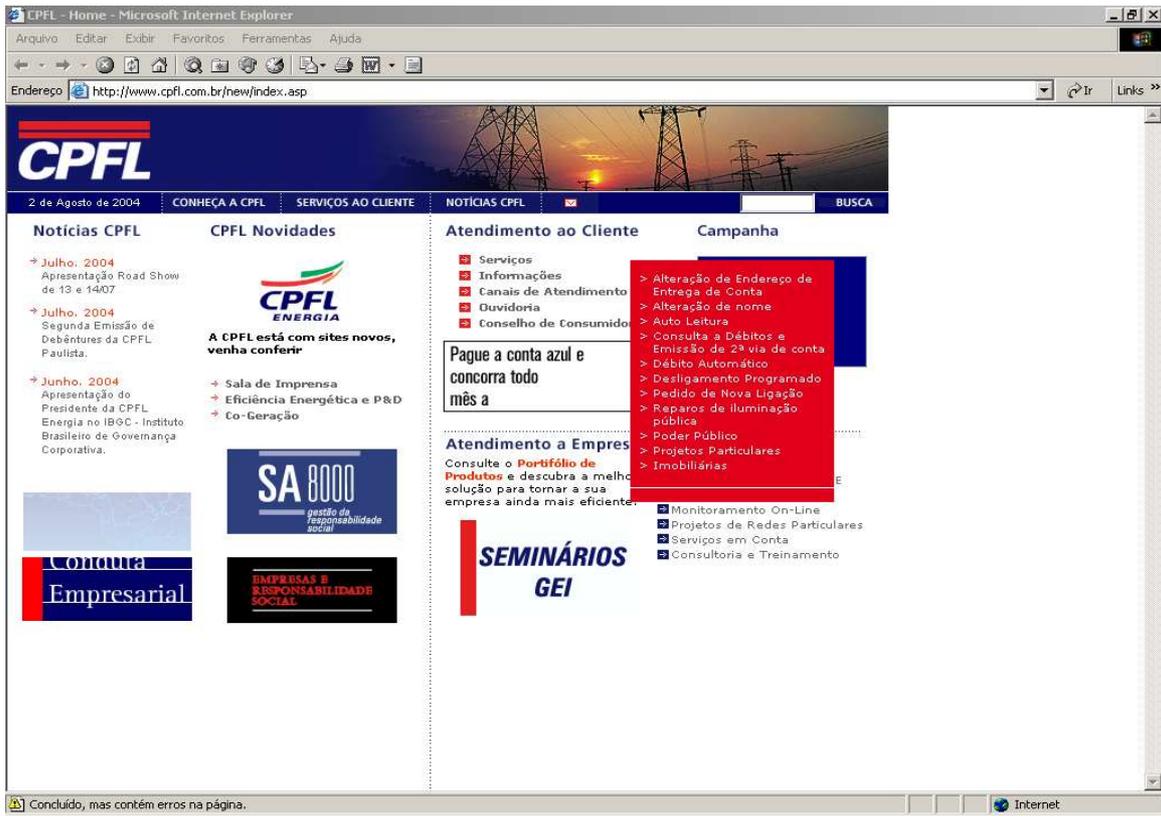


Figura (3)

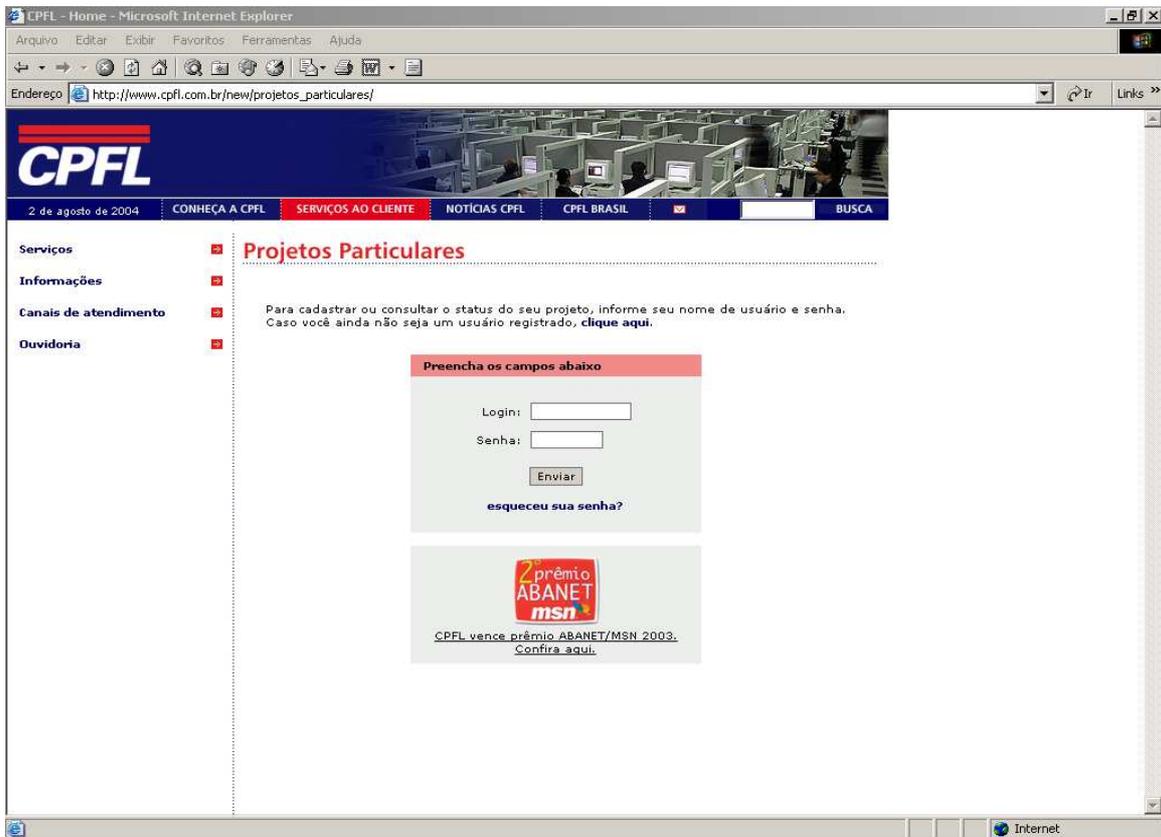


Figura (4)

### **3. CONCLUSÃO**

Esse novo canal de atendimento, além de aproximar a CPFL de seus clientes de projetos particulares, oferece a melhor alternativa, com o melhor custo benefício. Faz parte da rotina de trabalho da CPFL a busca permanente de inovações capazes de oferecer aos seus clientes a melhor solução. A cada dia, a empresa será melhor que ontem e, inclusive, fixando-se antecipadamente. Qual é o ganho em relação às demais empresas? O ganho é este, a CPFL está um passo na frente. O importante é esse passo, sempre.