

SENDI 2004
XVI SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Inserção de Assistências Técnicas Para Atendimento a Processos de Pedido de Indenização

P. W. Cabo Verde
CPFL Companhia Paulista de Força e Luz
caboverde@cpfl.com.br

M. L. Ladeia
F. A. Marques
J. P. Felício
W. G. Abrahão
J. A. Bossolani
J. R. Cintra
CPFL Companhia Paulista de Força e Luz

Palavras-Chaves: Credenciamento de Assistências Técnicas, Indenização por danos elétricos, Ressarcimento de danos

RESUMO

O projeto de credenciamento de assistências técnicas para reparar equipamentos eletroeletrônicos danificados por problemas no fornecimento de energia elétrica, foi criado com o intuito de agilizar e proporcionar confiabilidade no processo, onde os danos apresentados nos equipamentos e seunexo causal (Danos Elétricos / Mecânicos / Desgaste) serão avaliados por uma empresa especializada, somente reparando as peças e equipamentos que comprovadamente tenham sido avariados por problemas no fornecimento de energia elétrica, e por consequência reduzindo os custos de indenizações e garantindo satisfação do cliente.

1. INTRODUÇÃO

Para melhor compreensão das melhorias que este projeto trouxe para o processo, descreve-se de forma sucinta os procedimentos anteriormente adotados pela CPFL para concluir a análise do pedido de ressarcimento do cliente, bem como os prazos estipulados e etapas que os clientes deveriam seguir.

O contrato de concessão da CPFL, determina um prazo máximo de 20 dias úteis para efetuar a indenização ao cliente, sendo dividido na CPFL em duas etapas, onde na primeira etapa é feita a análise técnica e no máximo em 10 dias úteis é enviado uma correspondência ao cliente informando se o pedido foi deferido ou indeferido.

No caso do deferimento, o cliente deverá levar seus equipamentos a duas assistências técnicas para providenciar os dois orçamentos solicitados.

Na segunda etapa após o recebimento dos orçamentos a CPFL tem mais 10 dias úteis para reembolsar o cliente pelo valor do menor orçamento, e só então o cliente estará autorizando a assistência técnica a proceder o conserto do equipamento, e após a conclusão dos serviços deverá mais uma vez deslocar-se para retirá-lo.

2. PRINCIPAIS DIFICULDADES DO PROCESSO ANTIGO

Todos os que participam no atendimento de pedido de indenização por danos elétricos, sabem que este é um processo bastante polêmico e que gera muita divergência entre a concessionária, o cliente e as assistências técnicas. Na CPFL observamos que os principais fatores que geram essa polêmica são:

- Falta de conhecimento técnico do cliente;

A grande maioria dos clientes é leigo no campo da eletrotécnica e eletrônica, e quando ocorre um sinistro afetando seus equipamentos eletroeletrônicos é compreensível atribuírem a culpa no sistema elétrico da concessionária, independente do problema causado.

- Inaptidão da concessionária para constatar defeitos / peças danificadas e sua relação denexo causal com problemas no fornecimento de energia elétrica;

As concessionárias de distribuição de energia elétrica, não possuem laboratório e funcionários especializados para diagnosticar se os defeitos apresentados pelos equipamentos têm relação de nexocausal com problemas no fornecimento de energia elétrica.

- Falta de confiabilidade nas assistências técnicas;

No mercado, existem muitas empresas despreparadas tecnicamente e infelizmente algumas que se utilizam de má fé, sabendo que o conserto do equipamento será suportado pela concessionária de energia elétrica, superfaturam os valores, fazem reparos preventivos e até corretivos em peças que não foram danificadas pelo evento na rede elétrica.

- Elevação do custo do valor médio das indenizações:

Conseqüência do item acima descrito.

- Burocracia para o cliente no processo de indenização;

Ficava a cargo do cliente o trabalho e o custo com os deslocamentos para elaboração dos orçamentos, que muitas vezes chegavam incompletos sendo devolvidos ao cliente para correção, gerando um grande tempo de espera para conclusão do conserto no equipamento danificado.

3. AS MUDANÇAS NO PROCESSO

Com o espírito de melhoria contínua dos processos, este convênio com assistências técnicas visa eliminar, ou pelo menos reduzir bastante os problemas acima mencionados.

Abaixo estaremos descrevendo as principais etapas de implantação do convênio entre assistências técnicas e a concessionária de energia elétrica.

A primeira análise continua com o prazo máximo de dez dias úteis e sendo o pedido procedente, informa ao cliente que a assistência técnica irá agendar data para retirar o(s) equipamento(s) danificado(s) para elaborar laudo / orçamento. Após elaboração do laudo / orçamento a assistência técnica encaminha-os à CPFL (no prazo máximo estipulado individualmente com cada empresa cadastrada) e constatando relação denexo causal, a CPFL aprova a execução dos serviços que após o conserto, são devolvidos na residência do cliente, sendo o pagamento feito pela CPFL diretamente para a assistência técnica. Caso o problema apresentado não tenha relação de nexocausal com o fornecimento de energia elétrica, o processo é indeferido, informado o cliente e devolvido seu(s) equipamento(s)e arquivado juntamente com os laudos fornecidos.

No tocante aos prazos, tendo em vista que no processo antigo a contagem do prazo inicia-se quando recebe o orçamento e termina quando o cliente é ressarcido, seja através de depósito em conta corrente / poupança ou ordem de pagamento, a CPFL entende que este prazo inicia-se quando a assistência técnica envia o laudo / orçamento e termina quando este orçamento é aprovado pela CPFL.

4. PRINCIPAIS ITENS DO CONTRATO

1. A assistência técnica se compromete a agendar a retirada dos equipamentos com o cliente no prazo máximo de 24 horas após receber a solicitação da CPFL. Determina também um prazo para envio do orçamento após a retirada do equipamento.
2. O trabalho e custo do traslado do(s) equipamento(s) será executado e suportado pela assistência técnica quando o defeito no equipamento tiver relação de nexocausal com problemas no fornecimento de energia elétrica.
3. Quando o laudo indicar que os danos apresentados no equipamento não tem relação com problemas no fornecimento de energia elétrica, será efetuado o pagamento de uma taxa à assistência técnica, cujo valor deverá ser negociado com cada assistência técnica separadamente, destinado a cobrir os custos do traslado do equipamento. O valor médio é de R\$ 25,00.
4. Garantia mínima de três meses para o equipamento, conforme exigência mínima da legislação existente.
5. Disponibilizar preposto para acompanhar a concessionária em caso de processos judiciais oriundos dos serviços prestados.
6. Fica facultado à concessionária a possibilidade de credenciar outra assistência técnica. Este item tem objetivo de dar flexibilidade para empresa.
7. O pagamento pelos serviços prestados pela assistência técnica à CPFL será mensal, onde a empresa contratada deverá enviar uma nota fiscal até o dia 10 de cada mês, mencionando todas as ordens de serviço e um relatório contendo nome do cliente atendido, número da ordem de serviço, data da retirada do equipamento e data da entrega do equipamento. A CPFL tem 10 dias para efetuar o pagamento à empresa à partir da entrega da nota fiscal.

5. BENEFÍCIOS ESPERADOS COM O PROCESSO

5.1. Benefícios esperados para a assistência técnica

Garantia de recebimento pelo serviço prestado. No processo antigo, as assistências técnicas não tinham garantia de que o cliente executaria o serviço, uma vez que a outra assistência técnica poderia cobrir o seu orçamento , e mesmo que o seu orçamento apresente o menor custo, muitos clientes

recebiam a indenização da concessionária e desistiam de executar o serviço, além do fato da inadimplência / cheque devolvido.

Outro benefício é o aumento do portfólio de clientes para a empresa, e o “marketing” que poderá fazer sendo uma empresa credenciada por uma concessionária de energia elétrica.

5.2. Benefícios esperados para o cliente

Maior agilidade e comodidade no ressarcimento do equipamento danificado, uma vez que não será necessário deslocar-se para levar e retirar seus equipamentos e orçamentos nas assistências técnicas, e sem a necessidade de desembolsar dinheiro do próprio bolso para ser ressarcido posteriormente. O cliente sentirá confiabilidade no processo uma vez que os equipamentos estarão sendo avaliados por uma empresa especializada.

5.3. Benefícios esperados para Concessionária de energia elétrica

Confiabilidade no orçamento tendo em vista que os equipamentos estarão sendo avaliados por uma empresa especializada.

Redução de custos, pelo fato de que somente serão substituídas peças e ressarcido equipamentos que realmente foram danificados por problemas no fornecimento de energia elétrica.

Será inibida a incidência de má fé tanto da assistência técnica quanto de eventuais tentativas de pedidos de ressarcimento de equipamentos danificados por outros motivos.

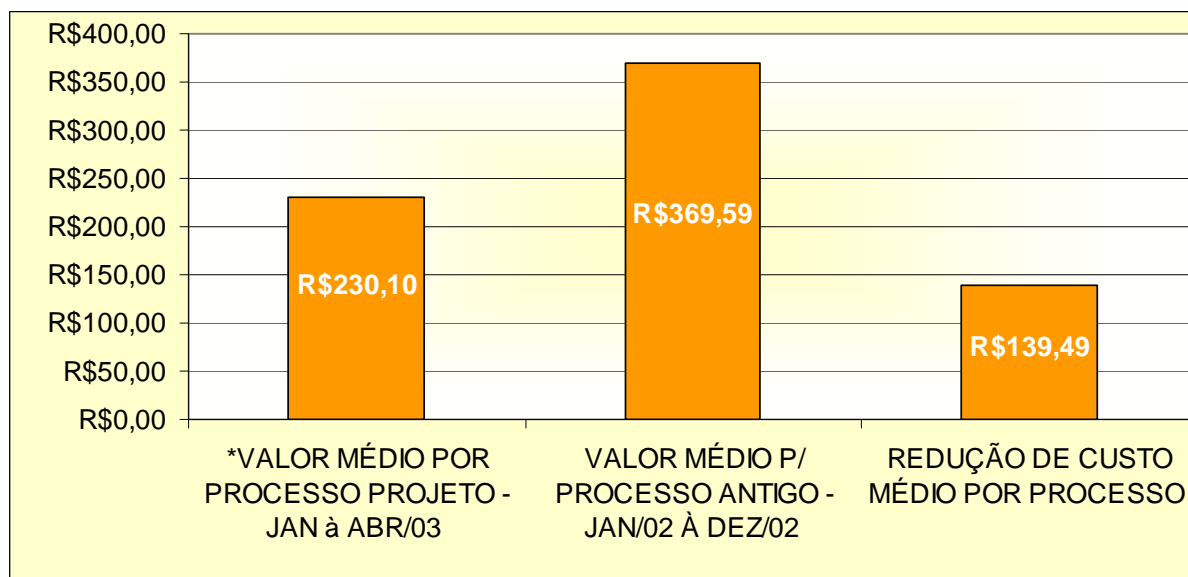
A garantia da satisfação de nossos clientes.

6. O PROJETO PILOTO

Quando recebíamos orçamentos muito discrepantes, com um número muito grande de peças a serem substituídas, cuja ocorrência na rede de distribuição, pela nossa experiência e até mesmo sensibilidade, não seria suficiente para causar danos de tal monta, agendávamos uma data com o cliente para retirar o equipamento para perícia, levando-o a outra assistência técnica para emissão de novo orçamento, e começamos a observar que uma grande porcentagem resultavam em valores menores, motivando – nos a lançar um projeto piloto de credenciamento de assistências técnicas.

Tal projeto iniciou-se na cidade de Campinas, onde efetuamos o cadastramento de uma assistência técnica para equipamentos eletroeletrônicos e outra para equipamentos de informática, obtendo após quatro primeiros meses uma redução de R\$ 139,49 por processo enviado para assistências técnicas conforme demonstrado no gráfico 1 e um índice de satisfação do cliente de 7,92 numa escala de zero à dez, em uma pesquisa realizada em abril / 2003 conforme poderemos observar mais adiante na tabela 1, encorajando-nos a extendê-lo para as principais cidades da região sudeste da área de concessão da CPFL.

GRÁFICO 1



7. A EXPANSÃO DO PROJETO

Com os bons resultados obtidos nos primeiros meses, houve gradativamente uma ampliação do cadastramento de assistências técnicas para as principais cidades da região sudeste, chegando no mês de Junho com todas as 31 cidades da região Sudeste sendo atendidas pelas assistências técnicas de equipamentos de informática, e para equipamentos eletrônicos da linha marrom (Ex.: televisores, aparelhos de som, vídeo cassetes, microondas, etc.) as 10 principais cidades sendo atendidas por assistências técnicas. Neste mesmo momento iniciou-se a implantação nas demais regiões da CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

A CPFL optou por efetuar o credenciamento de assistências técnicas apenas para atendimento de equipamentos de informática e de eletroeletrônicos da linha marrom, pelo fato de que todos os demais equipamentos juntos tem uma porcentagem pouco expressiva no número de pedidos de indenização, tornando até mesmo inviável o credenciamento de assistências técnicas.

8. RESULTADOS DO PRIMEIRO ANO DE IMPLANTAÇÃO

Após um ano de implantação do projeto, já contávamos com atendimento a equipamentos de informática em todas as 31 cidades da região sudeste da CPFL, e atendimento a equipamentos eletroeletrônicos da linha marrom nas 12 principais cidades.

Com relação aos resultados obtidos, procuramos focá-lo na satisfação do cliente e na redução de custos para a CPFL conforme demonstraremos abaixo.

Para apurar a percepção do cliente com relação ao projeto, elaboramos uma pesquisa de satisfação abordando entre outros, os quesitos qualidade do serviço, cordialidade e clareza do técnico, prazo de solução do problema, etc., fornecendo um índice pontual e geral, sendo aplicado periodicamente pela área de atendimento a clientes.

A evolução da satisfação do cliente foi crescente, sendo que na primeira pesquisa, em abril / 2003, obteve-se nota 7,92 conforme demonstrado detalhadamente na tabela 1. Na segunda pesquisa efetuada em outubro / 2003, obtivemos a nota 8,86, sendo a pesquisa detalhada na tabela 2. A terceira pesquisa foi aplicada em abril / 2004, onde o índice progrediu para 8,95 numa escala de 0 a 10, sendo demonstrada na tabela 3.

TABELA 1

Cliente	Qualidade do serviço	Prazo da solução	Prazo da devolução	Cordialidade do técnico	Clareza do técnico	Satisfação com o processo	Média por cliente
A	9	7	7	8	9	Ótimo	8
B	10	1	1	10	10	Ótimo	6,4
C	10	1	1	10	10	Ótimo	6,4
D	8	5	5	10	10	Bom	7,6
E	10	7	8	10	10	Ótimo	9
F	1	1	2	1	2	Ruim	1,4
G	10	8	8	10	9	Ótimo	9
H	10	6	8	10	10	Ótimo	8,8
I	10	9	9	10	10	Ótimo	9,6
J	10	7	5	10	10	Ótimo	8,4
K	10	8	8	10	10	Ótimo	9,2
L	10	7	7	10	10	Ótimo	8,8
M	10	7	8	10	10	Ótimo	9
N	10	7	6	10	10	Bom	8,6
O	10	6	7	10	10	Ótimo	8,6
MÉDIA	9,20	5,80	6,00	9,27	9,33	7,92	

TABELA 2

Cliente	Qualidade do serviço	Prazo da solução	Prazo da devolução	Cordialidade do técnico	Clareza do técnico	Satisfação com o processo	Média por cliente
A	7	5	10	10	5	9	7,67
B	8	2	10	10	10	9	8,17
C	8	7	8	10	10	2	7,50
D	8	4	5	10	5	10	7,00
E	10	10	10	10	10	10	10,00
F	10	10	10	10	10	10	10,00
G	10	8	10	10	10	10	9,67
H	10	9	10	10	10	9	9,67
I	10	7	5	10	7	10	8,17
J	10	10	10	10	10	10	10,00
K	10	7	7	10	9	10	8,83
L	10	2	7	10	10	10	8,17
M	10	10	10	10	10	10	10,00
N	10	7	10	10	10	10	9,50
O	10	6	5	10	10	10	8,50
P	10	7	10	10	10	10	9,50
Q	10	3	4	10	10	10	7,83
R	10	8	8	10	10	10	9,33
Média	9,50	6,78	8,28	10,00	9,22	9,39	8,86

TABELA 3

Cliente	Qualidade do serviço	Prazo da solução	Prazo da devolução	Cordialidade do técnico	Clareza do técnico	Satisfação com o processo	Média por cliente
A	7	8	8	8	8	7	7,67
B	10	5	5	10	10	5	7,50
C	6	6	8	9	7	6	7,00
D	10	5	8	10	10	8	8,50
E	10	8	8	10	10	6	8,67
F	9	9	10	10	10	10	9,67
G	10	8	8	10	8	9	8,83
H	10	10	10	10	10	10	10,00
I	10	10	9,5	10	10	10	9,92
J	10	10	7	10	10	10	9,50
K	10	8	8	10	10	10	9,33
L	8	7	9	10	10	9	8,83
M	10	8	6	10	10	9	8,83
N	10	10	10	10	10	10	10,00
O	10	10	10	10	10	10	10,00
P	9,5	8	10	10	9	10	9,42
Q	10	10	10	10	10	10	10,00
R	10	7	10	10	10	10	9,50
S	8	8	8	8	8	9	8,17
T	10	8	8	10	10	10	9,33
U	5	10	5	8	8	8	7,33
MÉDIA	9,17	8,24	8,36	9,67	9,43	8,86	8,95

Os resultados acima demonstram que estamos no caminho certo para garantir a satisfação de nossos clientes, neste processo extremamente delicado.

No tocante a redução de custos, para auferir os resultados, fizemos um levantamento do valor mensal pago com indenizações e o valor médio mensal indenizado por processo referente ao ano de 2002 e comparamos com os resultados obtidos no ano de 2003 e obtivemos um significativo resultado conforme demonstrado no gráfico 2. No gráfico 3 veremos que o valor médio mensal pago com indenizações em 2002 foi de R\$ 369,59 e no ano de 2004 foi de R\$ 311,76, obtendo assim uma redução de R\$ 57,83 por processo.

Tendo em vista que houveram 443 indenizações pagas no ano de 2004 podemos concluir que houve uma redução de R\$ 25.618,69 ($R\$ 57,83 \times 443 = R\$ 25.618,69$).

Como em 2004 foi o ano em que implantamos gradativamente o credenciamento de assistências técnicas, das 443 indenizações pagas apenas 93 processos foram enviados para as assistências técnicas credenciadas. Considerando apenas estes 93 processos o valor médio indenizado por processo diminuiu para R\$ 209,05, obtendo assim uma redução de R\$ 160,54 por processo comparado ao ano de 2002.

GRÁFICO 2

Valor Pago e Médio - Mensal

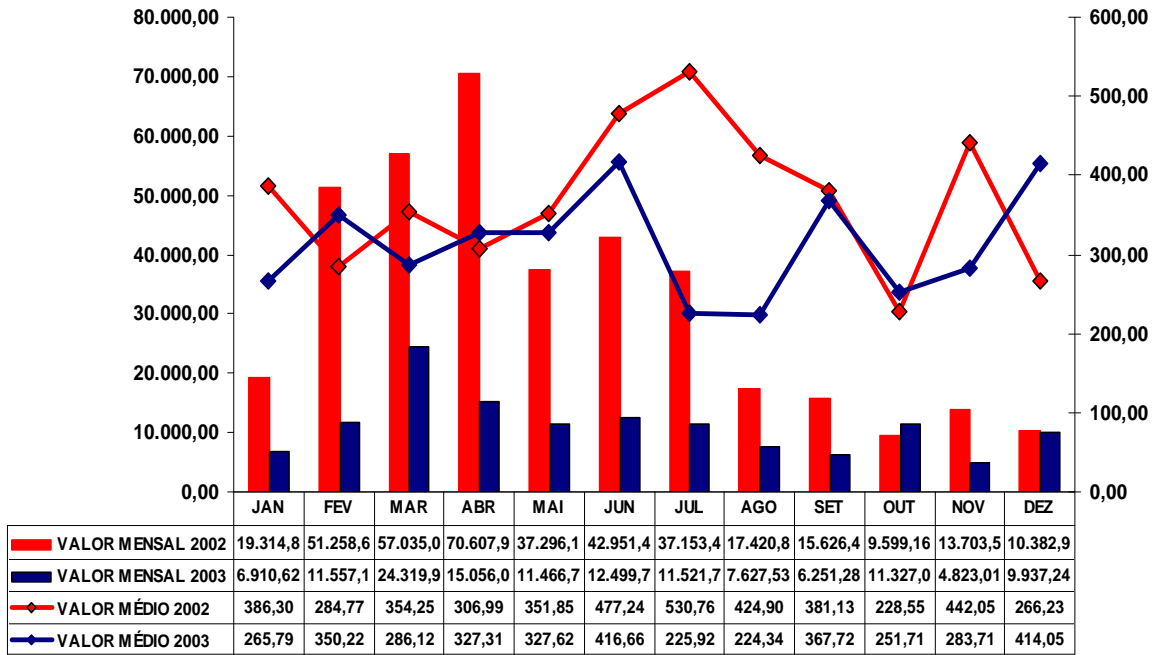
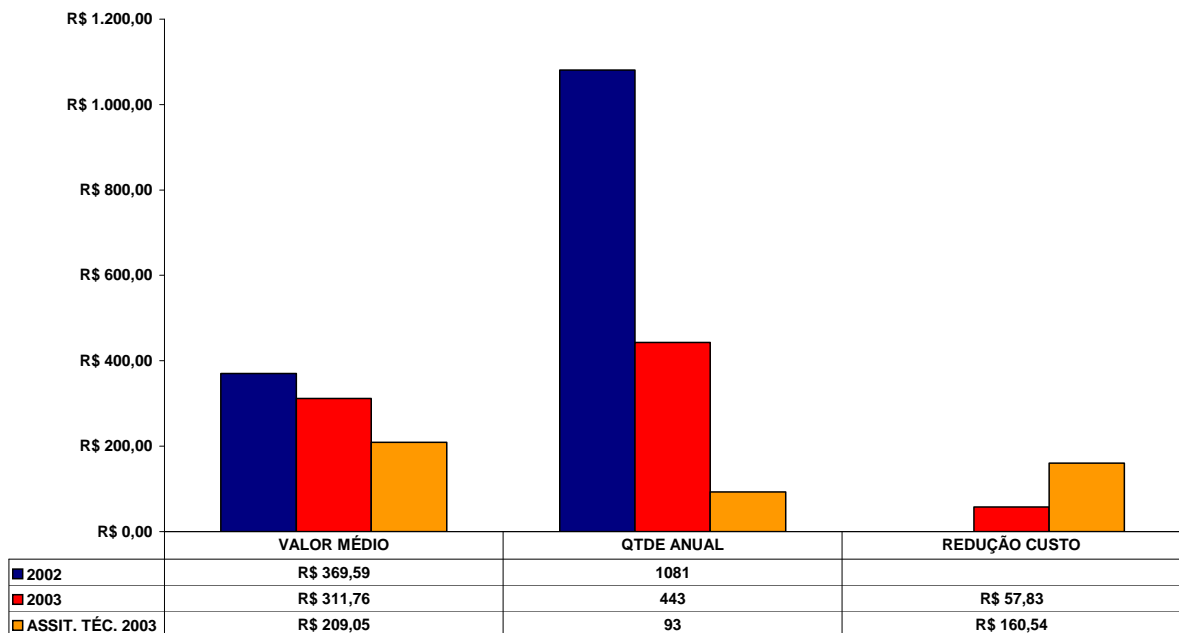


GRÁFICO 3



Houve ainda uma redução de custo no valor de R\$ 7.221,00 que deixamos de pagar com 09 aparelhos onde o defeito não tinha relação denexo causal com fornecimento de energia elétrica. Este valor foi estipulado baseado no valor dos orçamentos enviados.

Somando-se a redução do valor médio por processo total no ano de 2003 (R\$ 25.618,69) mais o valor de R\$ 7.221,00 que deixamos de pagar com aparelhos que não tinham relação de nexocausal com problemas no fornecimento de energia elétrica, obtemos uma redução de R\$ 32.839,69 no primeiro ano de implantação do projeto somente na região sudeste da CPFL.

Este valor é equivalente a 24,64 % do total pago com indenizações na região sudeste no ano de 2003.

Abaixo estaremos exemplificando um caso de indeferimento, onde o cliente já havia elaborado dois orçamentos, os quais despertaram nossa atenção pelo fato de serem orçamentos de duas empresas distintas porém no rodapé dos dois orçamentos constava o mesmo endereço e telefone.

Optamos então por enviar o equipamento para análise na assistência técnica credenciada pela CPFL, onde foi detectado que o defeito estava apenas na placa de fax modem, devido descarga elétrica pela rede telefônica. Este é um dos 09 equipamentos cujos pedidos de ressarcimento foram indeferidos devido a não haver relação de nexocausal entre os danos apresentados e problemas no fornecimento de energia elétrica.

Na figura 1 e 2 estaremos demonstrando os orçamentos apresentados pelo cliente, e na figura 3 o orçamento / laudo apresentado pela assistência técnica credenciada pela CPFL.

RCL INFORMÁTICA LTDA
Av. General Carneiro, 105 – Ponte Preta – Campinas – SP
Fone/Fax (19) 3233-3161

Campinas, sexta-feira, 13 de dezembro de 2002.

Asss Xavier de Silva
Rua João de Deus, 40 – Taquaral
Campinas – SP – 3243-7240

Orçamento para Reparo.

Proposta para manutenção em micro queimado por variação de energia elétrica.

Componentes queimados:

Placa mãe Soyo, Processador Intel P3450, Fonte ATX e Placa de FaxModem 56 Kbps.

Como essa máquina está fora de linha sugerimos substituição por outra de configuração equivalente:

Item	Descrição	Total
01	Placa Mãe Asus 5333-VM para Pentium IV	R\$ 460,00
02	Processador Pentium IV 1.7 Ghz 478 pins	R\$ 840,00
03	Modem Intel 56 Kbps V90	R\$ 96,00
04	Fonte ATX 300W	R\$ 75,00
05	Mão de Obra do Serviço	R\$80,00

Condições:

Pagamento à vista,
Prazo de entrega – imediato,
Garantia de peças – 6 meses,
Validade da proposta – 7 dias.

Atenciosamente,

REINALDO DO CARMO
RCL INFORMÁTICA LTDA

FIGURA 1

Campinas, sexta-feira, 13 de dezembro de 2002

Para: Aissa Xavier da Silva
 Rua João de Deus, 40 - Taquaral
 Campinas - SP - Fone (19) 3243-7240

Ref: Laudo Técnico

Conforme constatado em nosso laboratório, segue abaixo orçamento para reparo em microcomputador, causado por variação de energia elétrica.

Item	Descrição	Unitário	Total
Itens danificados			
01	Placa Mãe Sony SY-66A+IV	----	----
02	Processador Intel Pentium III - 450 Mhz tipo Slot 1	----	----
03	Modem Motorola 56 Kbps	----	----
04	Fonte ATX 300W	----	----
Reparo			
	Como não se encontra mais processador P3/450 Mhz sugerimos:		
01	Placa Mãe Asus S333-VM (sem vídeo e rede onboard)	R\$ 470,00	R\$ 470,00
02	Processador Pentium IV 1.6 Ghz	R\$ 780,00	R\$ 780,00
03	Modem Lucent 56 Kbps V90	R\$ 90,00	R\$ 90,00
04	Fonte ATX 300W	R\$ 78,00	R\$ 78,00
05	Mão de Obra do Serviço	R\$ 60,00	R\$ 60,00

Condições:

Preços em Reais, para pagamento à vista.
 Prazo de entrega - 2 dias da aprovação;
 Garantia dos componentes substituídos - 6 meses;
 Validade da proposta - 6 dias.
 Impostos incluso.

Obs: O equipamento foi retirado pela proprietária, sem reparos. Número de Série: 2000100372771.

Atenciosamente,


 Cesar Roberto Guarglia
 DeltaPlus Informática Ltda.

FIGURA 2



Campinas, 10 de Janeiro 2.003.

A
Companhia Paulista de Força e Luz
Ref. Laudo Técnico.

Após analisarmos o seu equipamento, Micro Computador Pentium III 450, com 64 MB de memória Ram, HD de 20 GB, pudemos constatar que a placa de Fax Modem PCI 56K está danificada proveniente de uma descarga elétrica ocorrida nos cabos da linha telefônica, não havendo a possibilidade de reparo, a mesma deverá ser substituída por uma nova.

Orçamento:

Placa de Fax Modem PCI	R\$ 68,00
Mão de Obra	R\$ 55,00
Total	R\$ 123,00

Atenciosamente,



André Afuda
Computerlife Informática

Av. Marechal Rondon 1116 – Chapadão – Campinas – São Paulo – CEP 13086-001 – Fone (19)
3241-7080
<http://www.computerlife.com.br>



FIGURA 3

9. PRINCIPAIS PONTOS A SEREM OBSERVADOS

Abaixo estarei descrevendo os principais pontos a serem observados para o cadastramento das assistências técnicas.

9.1. Escolha da assistência técnica

Este é o principal ponto a ser avaliado, devendo levar em consideração principalmente a credibilidade na praça e estrutura física e do quadro de funcionários.

9.2. Contrato

A elaboração do contrato é indispensável, onde a concessionária determina os seus deveres e obrigações, tais como prazos para retirada o equipamento, elaboração de orçamentos e consertos, periodicidade e prazos para concessionária efetuar os pagamentos, etc. A determinação dos prazos deverá ser feita individualmente com cada empresa, sempre respeitando os prazos estipulados pela ANEEL. Importante abordar no contrato também que nos casos onde houver ação judicial, a empresa deverá disponibilizar uma testemunha para acompanhar o preposto da concessionária.

9.3. Avaliação do processo

Mensalmente, acompanhar o contrato para verificar se está sendo seguido, principalmente com relação aos prazos, valor médio por processo / equipamento e satisfação do cliente.

9.4. Implantação de um piloto

Determinar uma cidade para implantar o piloto, de forma a ajustar o processo na fase de maturação.

9.5. Expansão do projeto

A expansão deverá ser feita gradativamente e seguindo os itens anteriores.

10. CONCLUSÃO

Conforme observamos, os resultados evidenciam, principalmente, a satisfação dos clientes com o processo e a redução considerável de custo para concessionária, sendo o piloto aplicado na região Sudeste da CPFL estendido atualmente para toda a CPFL Paulista e Piratininga, demonstrando que o projeto pode ser aplicado em qualquer concessionária de energia elétrica.

Acreditamos que o sucesso deste projeto está diretamente ligado ao fato de que todos os envolvidos, clientes, assistências técnicas e concessionária são beneficiados.