



XIX Seminário Nacional de
Distribuição de Energia Elétrica
SENDI 2010 – 22 a 26 de novembro
São Paulo – SP – Brasil

Negociação de Dívida na Web – Energisa Paraíba

Cláudio M. Mendonça
Energisa Paraíba
claudiomenezes@energisa.com.br

Fábio L. Cordeiro
Energisa Paraíba
fabio.cordeiro@energisa.com.br

Alberto Roniere Arruda
Energisa Paraíba
roniere@energisa.com.br

Jonatas S. Araujo
Energisa Borborema
jonatas.silva@energisa.com.br

Palavras-chave

Dívida
Débito
Energisa
Negociação

Resumo

Este trabalho tem a finalidade de apresentar a implantação do aplicativo de Negociação de Dívida Web, do Grupo Energisa, e os resultados obtidos por essa ferramenta praticamente inédita entre as concessionárias de energia do Brasil.

Construída internamente e adicionado ao portal Energisa em jan/2009, esse canal de interatividade teve uma absorção extremamente positiva por nossos clientes, que corroboraram esse sentimento pela grande acessibilidade ao “Agencia.Net”, a agência de atendimento virtual da Energisa.

Antes da implantação dessa funcionalidade, os clientes que desejavam regularizar suas dívidas precisavam firmar o contrato presencialmente em uma de nossas Agências de Atendimento. Com a nova proposta, essa regularização pôde ser realizada no conforto e segurança do lar.

Até o final do ano de 2009, registramos um volume de 2.600 acessos ao link e um total de negociações na ordem de R\$ 1.100 mil.

1. Introdução

Visando ampliar o canal de contato com o cliente e oferecer alternativas eficientes na solução de pendências financeiras junto à empresa, foi criada uma ferramenta de negociação de dívidas através da Internet, desenvolvida por nossa equipe do Departamento de Tecnologia da Informação. Esse aplicativo, adicionado ao Portal Energisa em jan/2009, além de proporcionar comodidade aos nossos clientes e agilidade aos nossos processos, vem consolidar a interatividade em todos os seguimentos da área de atendimento na Energisa Paraíba.

2. Desenvolvimento

2.1 Fatos

Para realização de um parcelamento de débito seria necessário o deslocamento do cliente até uma de nossas agências de atendimento. Essa obrigatoriedade tinha como objetivo principal a formalização do acordo, que era materializado através da assinatura do TCD – Termo de Confissão de Dívida.

Então, considerando as disposições da resolução 456/00, sobre a instalação de postos de atendimento em relação ao número de habitantes, ressaltamos a existência da seguinte situação: para realizar um parcelamento de débito, alguns clientes precisam se deslocar até a cidade mais próxima, ou seja, aquela provida de uma agência da Energisa.

2.2 Dados

Anualmente, constatamos uma demanda considerável de atendimento ao cliente com necessidade de negociação de dívidas, representando cerca de 10% (dez por cento) dos atendimentos realizados durante o dia, em uma agência localizada na capital do Estado.

2.3 O que podemos fazer para melhorar?

Tendo como compromisso a satisfação do cliente e municiados da modernização oferecida pelo mercado, solicitamos ao nosso Departamento de Tecnologia da Informação o desenvolvimento de uma ferramenta capaz de acompanhar o processo de desburocratização e trazer a interatividade, de forma original, para um serviço repleto de peculiaridades e cercado de preceitos.

E com essa nova proposta de interatividade nasceu o aplicativo denominado **Negociação de Dívida WEB**, permitindo a resolução de pendências com a praticidade e agilidade que a internet proporciona, fortalecendo assim, a relação de respeito na prestação de serviços, que sempre nos motiva a disponibilizar as mais modernas formas de comunicação existentes, minimizando assim os transtornos causados àqueles clientes que residem em localidades que não possuem postos de atendimento, ou que, porventura se sintam constrangidos ao procurar um atendimento presencial para negociação de dívida.

2.4 Resultados

A sociedade cada vez mais se habitua ao conforto de resolver seus compromissos através da internet e logo após a inauguração da funcionalidade supracitada, a quantidade de acessos registrados em nosso site foi bem representativa, corroborando assim, a aceitação do canal de contato.

Registramos até o final do ano de 2009 um volume de negociações na ordem de 2.000 (dois mil) contratos firmados, representando um montante de R\$ 1.100 mil (hum milhão e cem mil reais), provenientes dos 2.600 (dois mil e seiscentos) acessos ao link de Negociação de Dívida.

Desse montante, 20% (vinte por cento), ou seja, R\$ 220 mil (duzentos e vinte mil reais) são contabilizados como parcela à vista, em que o seu pagamento caracteriza o aceite das condições contratuais selecionadas no site. Essa fatura é denominada parcela inicial.

2.5 Viabilidade

Os benefícios relacionados à satisfação do cliente não tiveram possibilidades de mensuração e/ou conversão em ganhos financeiros. Dessa forma, a análise de viabilidade da ferramenta seguiu o foco de redução de despesas operacionais.

Considerando que o HH (Homem-Hora) despendido no atendimento de uma negociação de dívidas é estimado em 0,5 horas, representando um custo de R\$ 3,13 (três reais e treze centavos), obtivemos uma redução de OPEX (Operational Expenditure) na ordem de R\$ 6.250,00 (seis mil, duzentos e cinquenta reais), após a implantação da ferramenta, somente no primeiro ano.

Em contrapartida, contabilizamos uma despesa de R\$ 22.276,80 (vinte e dois mil, duzentos e setenta e seis reais e oitenta centavos), para desenvolvimento do aplicativo e com isso, constatamos a total viabilidade desse projeto, pois em seu planejamento previmos um aumento nos acessos/negociações para 2010 em torno de 250% (duzentos e cinquenta por cento) e conseqüentemente um payback de dois anos.

Ressaltamos que, o cálculo do payback foi confirmado por nosso relatório de acessibilidade do site em mar/10, quando tivemos um acréscimo de acessos mensais em relação ao ano passado de aproximadamente 260% (duzentos e sessenta por cento)

3. Conclusão

O presente projeto, em seu aspecto geral, alcança um ambiente de melhoria da satisfação do cliente, bem como a excelência de nossos procedimentos internos, através de uma ferramenta totalmente interativa, que é responsável por ótimos resultados do ponto de vista financeiro, de acessibilidade e, finalmente, propiciando uma boa visibilidade à empresa.

4. Bibliografia

Agência Nacional de Energia Elétrica, Resolução, nº 456 de 29/11/2010. Condições gerais de fornecimento de energia elétrica.