



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

O RGE Fácil Fomentando o desenvolvimento nos pequenos Municípios

Oliva Corso	Sinara Rech
RGE	RGE
ocorso@rge-rs.com.br	srech@rge-rs.com.br

Palavras-chave

Desenvolvimento
Estratégia
RGE Fácil
Tecnologia
WEB

Resumo

A RGE é uma empresa do grupo CPFL Energia que atua no setor energético para o desenvolvimento do país alinhando sua estratégia empresarial com a agenda nacional de desenvolvimento, contribuindo para o crescimento, o adiantamento econômico e social das comunidades onde está inserida. Trabalha com constantes desafios focando aumento da eficiência na gestão operacional, de modo a incrementar a qualidade dos serviços prestados e satisfação dos clientes com redução de custos de operação e manutenção. Pensando nisto a RGE criou um mecanismo para oferecer mais um canal de atendimento presencial aos seus clientes e ainda fomentar o desenvolvimento econômico da região, encontrando assim uma forma criativa de atendimento com o objetivo de aumentar o índice de satisfação do cliente sempre obedecendo a critérios técnicos e comerciais de acordo com as melhores práticas do mercado. Assim nasceu o RGE Fácil, que é um sistema de atendimento através da WEB por intermédio de estabelecimentos comerciais. A base do projeto é sustentada pelo interesse dos empreendedores de pequenos municípios em atrelar o nome do seu estabelecimento comercial ao nome da RGE e com isso atrair mais clientes. Com esta visão inovadora e transformadora a RGE está levando novas tecnologias e desenvolvimento social.

1. INTRODUÇÃO

Nos pequenos municípios verifica-se que para diminuir os índices de violência, reduzir a migração da área rural para a área urbana, melhorar a qualidade de vida e de relacionamento entre as pessoas, etc. são fatos que dependem não apenas da melhoria da situação econômica, mas também da capacidade da sociedade em aumentar seu capital social. A importância da RGE com a implantação de um sistema de atendimento através da WEB leva em consideração a necessidade de se pensar em sustentabilidade de desenvolvimento através dos estabelecimentos comerciais envolvidos neste projeto, entendendo que para o progresso de uma cidade a mesma pode estar limpa, sem poluição, com belos parques etc., mas se não tiver empregos ela estará com sua evolução estagnada. A RGE pensando na valorização destes municípios ao efetuar a implantação deste projeto contribuiu gerando um movimento para frente em relação ao comércio das pequenas cidades.

2. DESENVOLVIMENTO

O projeto desde o início identificou a importância da implantação de um sistema de atendimento virtual na empresa, sendo assim a pesquisa se caracterizou como exploratória. Para Gil (2002) esta pesquisa tem como objetivo maior a familiaridade com o problema apresentado tornando o mesmo mais explícito ou com maior facilidade a construir hipóteses e seu objetivo principal é o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. A teoria geral da administração explica que a tomada de uma decisão intuitiva é um processo inconsciente gerado pelas experiências vividas e este processo não funciona como uma alternativa a um método racional e sim é complementar podendo a intuição ser uma força poderosa de tomada de decisões, neste caso a resolução do problema apresentado (Chiavenatto, 2003). O planejamento da pesquisa exploratória foi bastante flexível que possibilitou a consideração dos mais variados aspectos relativo ao fato estudado, envolvendo na maioria dos casos um levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que “estimulem a compreensão” (Seltiz-1967). Foi escolhido estudo de caso que segundo Gil (2002) é uma modalidade de pesquisa amplamente e é utilizada nas ciências biomédicas e sociais consistindo num estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita amplo e detalhado conhecimento do fato apresentado. Segundo Yin (2001) na ciência durante muito tempo, o estudo de caso foi encarado como procedimento pouco rigoroso, que servia apenas para estudos de natureza exploratória. Hoje, porém, é encarado como delineamento mais adequado para investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos.

Nas várias maneiras de coletar dados para um estudo de caso a RGE optou pela pesquisa em várias cidades dentro de sua área de concessão localizando os municípios que apresentavam melhor potencial para o desenvolvimento do projeto.

Desta forma ocorreu a busca pela originalidade que teve como ferramentas os embasamentos bibliográficos de suma importância para a solução da problematização apresentada fornecendo métodos e instrumentos para análise segura surgindo assim alternativas para aumentar a satisfação e a excelência no atendimento dos serviços prestados atingindo os resultados esperados.

3. RESULTADOS

A exemplo dos resultados obtidos citamos a cidade de Porto Xavier-RS município com 10.857 habitantes. Baseado em última estimativa do [IBGE](#) de [2007](#) este município fica localizado na divisa ao Norte com a Argentina e a aproximadamente 450 km da sede da RGE em Caxias do Sul.

Foi estabelecido ali o credenciamento RGE Fácil com uma **Loja de Ferragens**.

Esta loja no início trabalhava somente com o segmento de ferragens e no passar do período o projeto que desenvolveu o atendimento ao cliente da RGE via WEB contribuiu para a evolução do estabelecimento comercial que hoje também atua no segmento de bazar e decoração.

Isto comprova na prática o que segundo Kotler (2006) diz que muitas empresas reconhecem a necessidade e a vantagem de desenvolver regularmente novos produtos e serviços e que produtos nos estágios de maturidade e declínio devem eventualmente ser substituídos por outros produtos ou serviços mais novos assumindo assim uma estratégia de Marketing. Entende-se desta forma que tanto a RGE quanto a loja foram ousadas levando em consideração a cidade ser de pequeno porte e o censo atual demonstrar uma significativa redução de população nos últimos 10 anos.

Esta loja que atua no mais moderno ambiente de mercado através da inclusão digital aos poucos vem com o seu desenvolvimento contribuindo no contexto do município que lhe abriga.

3.1. Dados e Fatos

População: Censo Demográfico IBGE

Município	Porto Xavier
Unidade federativa	RS
Estado	Rio Grande do Sul
Área KM ²	269,1

1996 Total	2007 Total	% Variação
11247	10857	-3,47%

- **Loja de Ferragens** com 10 anos de fundação na cidade de Porto Xavier.
- Credenciamento com a RGE efetuado em 19/05/2006 e num período de 8 meses efetuou para a RGE 145 atendimentos.
- Inicialmente trabalhava somente com o segmento de Ferragens, Material Elétrico e Hidráulico. Após o projeto RGE Fácil também passou a trabalhar com o segmento de bazar e decoração.
- Espaço físico da loja aumentou de 120 m² para 240 m² representando um aumento de 50%.
- As vendas da loja cresceram em 30%.
- Aumento de 1 para 3 funcionários.
- Durante o ano de 2007 num período de 12 meses aumentou para 1006 atendimentos numa média de 84 atendimentos mensais.

3.2. Demonstrativo de Resultados 2006 e 2007 e Balanço Patrimonial da Loja

DRE 2006 - LUCRO	DRE 2007 - LUCRO	BALANÇO PATRIMONIAL - 2006	BALANÇO PATRIMONIAL - 2007
LUCRO	LUCRO	LUCRO ACUMULADO	LUCRO ACUMULADO
R\$ 22.978,00	R\$ 28.586,00	R\$ 67.552,52	R\$ 96.139,29

3.3. Orçamento

O desenvolvimento deste projeto não requer custos altos para a organização. O custo será com um profissional focado no treinamento WEB e a logística para o desenvolvimento do mesmo.

4. CONCLUSÃO

A RGE como uma grande organização mantém a busca constante de estratégias de desenvolvimento e lucratividade destaca-se assim a informática e seus avanços tecnológicos como uma forma de progresso influenciando diretamente em toda a estrutura e funcionamento da empresa. Conforme Callegaris (2006) no artigo o “Atendimento Mudou” na busca de destaque ou mesmo de sobrevivência, muitas organizações estão testando novos modelos para atender seus clientes.

No mundo dos negócios a tecnologia trouxe grande sucesso e esta nova “Era da Informação” traz um novo contexto estratégico onde a qualidade no atendimento foi inserida através de um moderno canal que busca chegar o mais próximo possível da perfeição e eficiência e mesmo com a realidade, a velocidade e a intensidade das mudanças além do esperado se transforma em um diferencial entre o que as organizações deveriam fazer e a busca com criatividade de soluções e medidas rápidas de sobrevivência e excelência no serviço prestado. Através de treinamentos, profissionais da RGE transferem conhecimentos comerciais e técnicos para que os lojistas tenham condições de operar o sistema WEB atendendo o cliente com presteza, atenção e segurança promovendo comodidade e evitando que os mesmos optem por canais de atendimento mais caros.

Concluindo entendemos assim que atendimento a clientes via WEB através de credenciados mesmo em cidades de pequeno porte foi uma medida criativa que a RGE que tem ligação direta ao atendimento ao público tomou como alternativa.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- DERTOUZOS, Michael. **O que será**. Cia das Letras, 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a Teoria Geral Administração**. 4º ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, percepção e tomada de decisões individuais**. 3º ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CALLEGARIS, Cezar – Artigo – **“O Atendimento Mudou”**, (2006)
site:webinsider.uol.com.br
- PHILIP, Kotler **Administração de Marketing**. A Edição do Novo Milênio- São Paulo: Atlas, 2006.
- RGE CPFL Energia – **Código de Ética** – Edição interna da concessionária