



## XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

### **Negociação da Recuperação de Perdas Comerciais nas Agências de Atendimento**

**Giovanna Bianchi**  
**CPFL Piratininga**  
giovannab@cpfl.com.br

#### **PALAVRAS-CHAVE**

Fraude  
Irregularidade  
Perda  
Recuperação

#### **RESUMO**

O objetivo deste projeto é aproveitar a mão de obra dos Assistentes de Atendimento das Agências da CPFL para valorizá-la bem como colaborar na recuperação de perdas da Empresa com custos menores.

Antes da implementação do projeto os colaboradores passaram por uma etapa de treinamento com o procedimento e com técnicas para fazer frente a todo tipo de postura comportamental por parte do cliente.

Os resultados obtidos foram de muito sucesso e as Agências recebem atualmente o que corresponde em média 20 % do valor arrecadado pela Empresa.

#### **1 - INTRODUÇÃO**

Este trabalho apresenta os resultados obtidos pelas Agências de Atendimento ao Público da CPFL Paulista e Piratininga na negociação dos débitos de um cliente. O processo começou a partir do momento em que se pensou na otimização da mão de obra dos colaboradores das Agências associada à redução de perdas comerciais, no caso das duas empresas do Grupo. A implementação do projeto ocorreu em 2007 após um acordo entre a Divisão de Atendimento das Agências de Atendimento e a Divisão de Perdas Comerciais, que trataram o processo após um treinamento oferecido aos colaboradores com a definição do procedimento para a negociação. Do total acumulado recuperado mensalmente pela Empresa, as Agências da CPFL Paulista representa 14,78 % e da CPFL Piratininga 24,77 %.

## 2 - DESENVOLVIMENTO

### 2.1 – *Treinamento*

O treinamento foi dado pela própria Divisão de Perdas Comerciais, que informou para as equipes de todas as regiões o processo de parcelamento, passo a passo, e as técnicas para tratar com eventuais problemas de ordem comportamental. Após o treinamento, ficou formado pela equipe da Divisão de Perdas Comerciais um grupo de suporte aos Assistentes.

### 2.2 – *O Processo*

**A tratativa:** as Ordens de Serviços de Inspeções em determinadas Unidades Consumidoras são atendidas por técnicos da CPFL ou da Empreiteira. Quando é identificada uma fraude durante uma inspeção de UC, deve sempre que possível, se fazer a comprovação da irregularidade na presença do cliente para ele tomar ciência do fato.

Deverão ser tomadas as seguintes providências:

- preencher a OS, anotando o resultado da Inspeção;
- emitir o TOI (**Termo de Ocorrência de Irregularidade**) com detalhes da irregularidade;
- colher assinatura do cliente;
- fotografar as irregularidades da medição;
- tomar cuidados para não descaracterizar a irregularidade que encontrou;
- lacrar a caixa da medição com o Selo Vermelho Inviolável.

Quando constatada fraude na UC, o cliente é notificado através de carta protocolada com os dados de contato da Agência ou da cobradora terceirizada.

Esta carta chega ao cliente em até 60 dias após a inspeção.

O cliente possui um prazo máximo de 10 dias para entrar em contato, para recorrer, pagar ou negociar com a cobradora.

**Quais processos:** Todas as Ordens de Serviços feitas pela equipe própria da CPFL que constatar uma fraude tem seu processo encaminhado para a Agência de Atendimento da sua respectiva cidade para ser feita a negociação.

### 2.3 - *A Demanda*

Com o envio desses processos de irregularidade para as Agências aumentou a demanda de serviços para os Assistentes. Para fazer frente a esta deficiência, se encaminhou vários serviços para outros Canais de Atendimento (segunda via, consulta a débito e religação), como mostrado a seguir:

- **internet** – Foram feitos panfletos como o da Figura 1 e 2 que são distribuídos pelas Agências de Atendimento de toda a CPFL Paulista e CPFL Piratininga, que mostram os serviços que o cliente pode encontrar no *site*, [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)



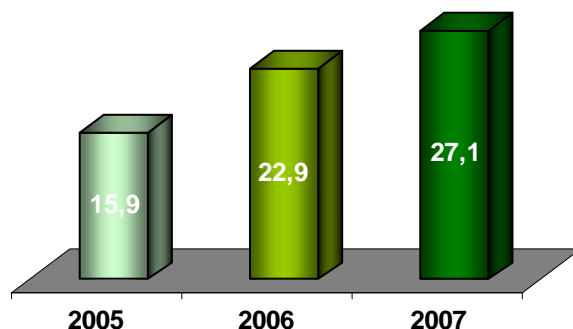
Figura 1 - Folheto distribuído para divulgação do site da internet



Figura 2 - Folheto distribuído para divulgação do site da internet (continuação)

Isso contribuiu para o crescimento na utilização do *site* da Empresa. Atualmente 27,1 % dos atendimentos são feitos pela internet, cuja evolução é mostrada pelo Gráfico 1.

Gráfico 1 - Informativo do crescimento do uso da Internet pelos clientes.



Atendimento Realizado no último Trimestre / 2007		
Outubro	Novembro	Dezembro
256.156	250.156	237.491

- **Agência Eletrônica:** Conhecido por Totem, a Agência Eletrônica é como o Caixa Eletrônico de um Banco, no qual o cliente não precisa ter contato com o Assistente de Atendimento. Ela fica na entrada da Agência e oferece os seguintes serviços: Emissão de segunda via de contas, Consulta de Débitos, Consulta de Solicitação de Atendimento e Religação.

Temos equipamento mostrado na Figura 3 nas Agências com maior número de atendimento totalizando 28 máquinas, com 21 da CPFL Paulista e 07 na CPFL Piratininga.



Figura 3 - Imagem da Agência Eletrônica

- **CPFL Total:** Empresas Credenciadas que possuem uma máquina chamada POS que oferece os serviços de recebimento de conta, segunda via e religação. Hoje, temos cadastradas na CPFL um total de 936 Empresas que geram por mês um total de 11.000 serviços por mês. Na Figura 4 é mostrado o totem de divulgação.

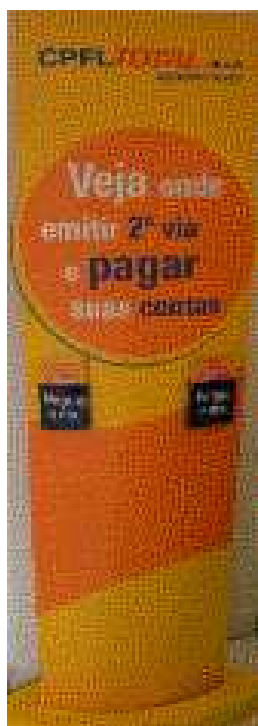


Figura 4 - Imagem do Totem de divulgação da Credenciada CPFL Total

- **Rede Fácil:** Lojas de Materiais Elétricos credenciados na Empresa à qual tem acesso pelo *site* da CPFL a uma página específica de parceiros credenciados onde podem ser gerados os serviços simples como uma emissão de segunda via de conta até outros mais complexos como a Solicitação de Ligação Nova. Temos hoje credenciados um total de 84 lojas que geram em média mensalmente 31.822 serviços.
- **Imobiliárias:** Muitas imobiliárias compareciam na Agência para fazer suas solicitações e para seu benefício foi criada uma página específica para os parceiros credenciados no *site* da CPFL onde podem ser gerados serviços desde a emissão de segunda via até a alteração cadastral. Hoje temos 1.259 imobiliárias cadastradas que geram em média mensalmente um total de 81.000 serviços.

Todos esses canais, além de trazer um maior conforto aos clientes e credenciados, resultam em custos operacionais menores para a Empresa.

#### **2.4 – O Resultado**

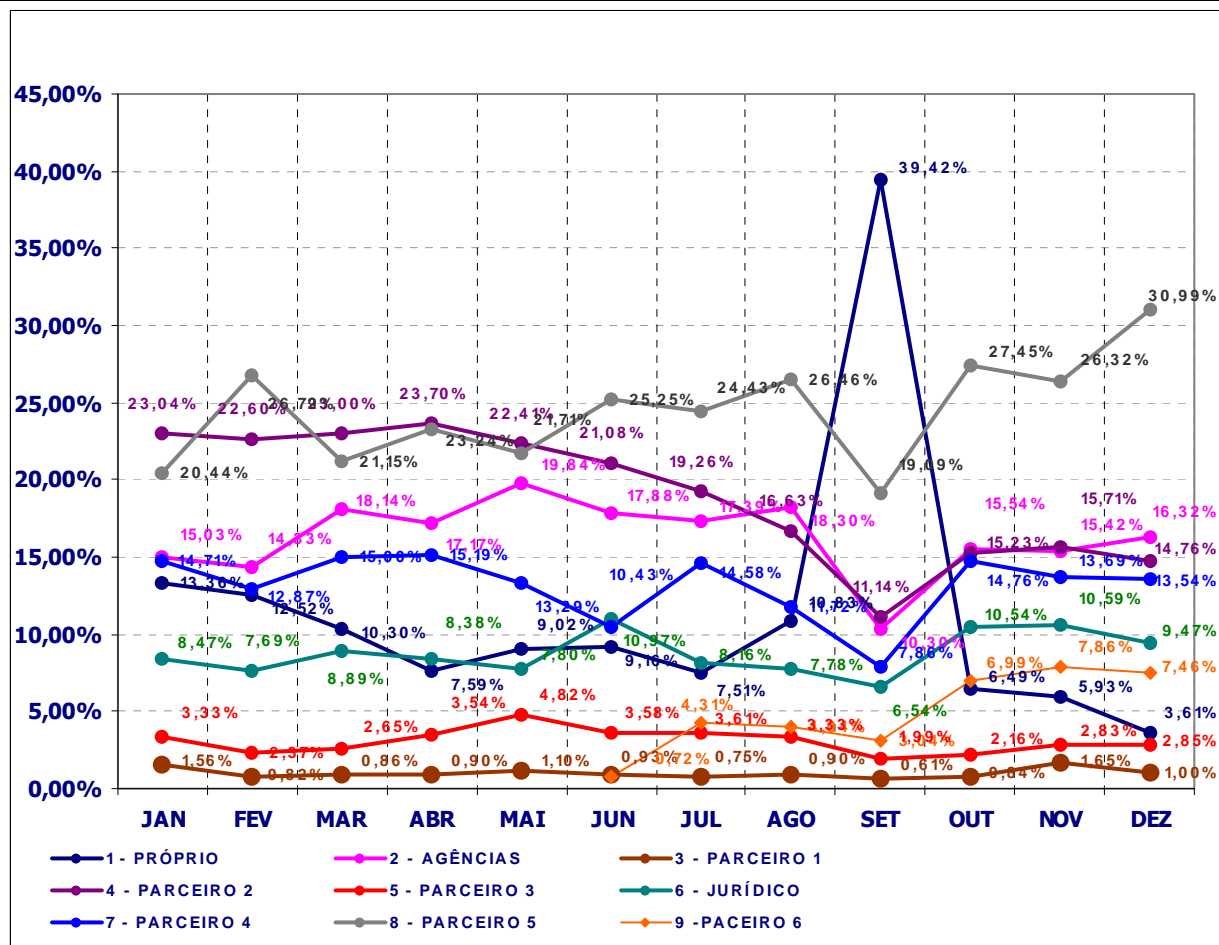
Os resultados obtidos até hoje são de grande sucesso. Com isso o acompanhamento dessas negociações é constante e os resultados são discutidos mensalmente para verificar a possibilidade de alguma melhora ou ajuda aos colaboradores envolvidos.

Segue abaixo o resultado de 2007:

## CPFL Paulista

Dados informativos do recebimento de valores negociados pelas Agências de Atendimento da CPFL Paulista em 2007.

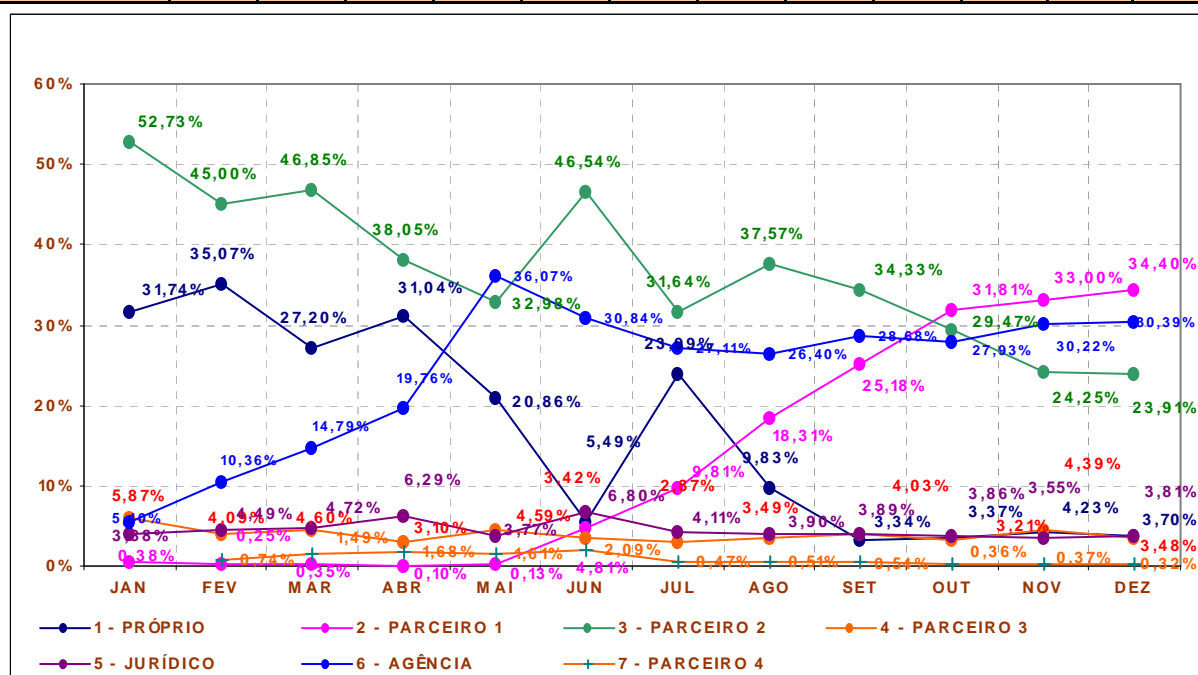
COBRADORA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1 - PRÓPRIO	13,36%	12,52%	10,30%	7,59%	9,02%	9,16%	7,51%	10,83%	39,42%	6,49%	5,93%	3,61%
2 - AGÊNCIAS	15,03%	14,33%	18,14%	17,17%	19,84%	17,88%	17,39%	18,30%	10,30%	15,54%	15,42%	16,32%
3 - PARCEIRO 1	1,56%	0,82%	0,86%	0,90%	1,10%	0,93%	0,75%	0,90%	0,61%	0,84%	1,65%	1,00%
4 - PARCEIRO 2	23,04%	22,60%	23,00%	23,70%	22,41%	21,08%	19,26%	16,63%	11,14%	15,23%	15,71%	14,76%
5 - PARCEIRO 3	3,33%	2,37%	2,65%	3,54%	4,82%	3,58%	3,61%	3,33%	1,99%	2,16%	2,83%	2,85%
6 - JURÍDICO	8,47%	7,69%	8,89%	8,38%	7,80%	10,97%	8,16%	7,78%	6,54%	10,54%	10,59%	9,47%
7 - PARCEIRO 4	14,71%	12,87%	15,00%	15,19%	13,29%	10,43%	14,58%	11,72%	7,86%	14,76%	13,69%	13,54%
8 - PARCEIRO 5	20,44%	26,79%	21,15%	23,24%	21,71%	25,25%	24,43%	26,46%	19,09%	27,45%	26,32%	30,99%
9 - PARCEIRO 6						0,72%	4,31%	4,04%	3,04%	6,99%	7,86%	7,46%
TOTAL	100%	100,0%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



## CPFL Piratininga

Dados informativos do recebimento de valores negociados pelas Agências de Atendimento da CPFL Piratininga em 2007.

COBRADORA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1 - PRÓPRIO	31,74%	35,07%	27,20%	31,04%	20,86%	5,49%	23,99%	9,83%	3,34%	3,37%	4,23%	3,70%
2 - PARCEIRO 1	0,38%	0,25%	0,35%	0,10%	0,13%	4,81%	9,81%	18,31%	25,18%	31,81%	33,00%	34,40%
3 - PARCEIRO 2	52,73%	45,00%	46,85%	38,05%	32,98%	46,54%	31,64%	37,57%	34,33%	29,47%	24,25%	23,91%
4 - PARCEIRO 3	5,87%	4,09%	4,60%	3,10%	4,59%	3,42%	2,87%	3,49%	4,03%	3,21%	4,39%	3,48%
5 - JURÍDICO	3,88%	4,49%	4,72%	6,29%	3,77%	6,80%	4,11%	3,90%	3,89%	3,86%	3,55%	3,81%
6 - AGÊNCIA	5,40%	10,36%	14,79%	19,76%	36,07%	30,84%	27,11%	26,40%	28,68%	27,93%	30,22%	30,39%
7 - PARCEIRO 4		0,74%	1,49%	1,68%	1,61%	2,09%	0,47%	0,51%	0,54%	0,36%	0,37%	0,32%
TOTAL:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Do total acumulado recuperado mensalmente pela empresa as Agências da Paulista representa 14,78% e da Piratininga 24,77 %.

### 3 - CONCLUSÕES

Além de valorização da mão de obra dos Assistentes de Atendimento este projeto trouxe benefícios à Empresa, tanto de recuperação de receita quanto pela disseminação dos clientes da Agência para outros canais de atendimento, com sensível redução dos custos operacionais.

### 4 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CPFL GED 5.887 - Irregularidade de Medição – Uso Interno — Publicado em 10/08/2007