



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Projeto STC – Serviços Técnicos Comerciais

Proposta de Terceirização dos Serviços Comerciais

Paulo César Dall Aqua
RGE – Rio Grande Energia S/A
pdallaqua@rge-rs.com.br

PALAVRAS-CHAVE

STC

Comercial

Ligação

RESUMO

Projeto **Serviço Técnico Comercial - STC** tem como objetivo, suprir as necessidades da Empresa com relação ao atendimento Comercial de Ligação, cortes, religues e demais serviços comerciais solicitados pelos consumidores. A **Rio Grande Energia S/A**, na busca das melhores práticas, optou por contratar empresas terceirizadas para executar todo o serviço comercial, partindo do modelo da Empresa **CPFL Energia S/A**. Todos os serviços eram antes executados por equipes primarizadas, e estes sempre eram preteridos por ocasião de Serviços emergenciais, ou seja, havendo qualquer ocorrência na rede elétrica de Falta de Energia, as equipes eram deslocadas para este atendimento, ficando assim o atendimento comercial relegado a segundo plano. O Projeto STC veio para igualar a importância dos serviços de emergência e os Comerciais. Agora as equipes trabalham nas solicitações dos consumidores, independente do que estiver acontecendo na emergência.

1. INTRODUÇÃO

Na empresa RGE, não havia divisão das tarefas executadas pelas equipes, tanto os eventos comerciais quanto os emergenciais eram atendidos pelas mesmas, desta forma os atendimentos comerciais eram atendidos em segundo plano. Quando ocorria uma emergência, mesmo a equipe estando no local da execução de um atendimento comercial, a equipe era deslocada para o atendimento emergencial, mesmo não tendo concluído o atendimento comercial, ficando assim o consumidor no aguardo do retorno da equipe.

O projeto STC, surgiu da necessidade da empresa em separar as solicitações de seus consumidores. A RGE manteve o atendimento dos serviços de emergência com suas equipes próprias e terceirizou os serviços comerciais. Desta forma, não importa o que esta ocorrendo na rede elétrica ou de como está à condição climática, que os serviços comerciais não param.

A RGE só teve a ganhar com a entrada do STC, pois através dos indicadores é possível acompanhar e controlar a evolução do projeto, e com isso atender aos requisitos da resolução 456 da ANEEL.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Do início do projeto

No primeiro semestre de 2007, foi definida pela diretoria da empresa a separação do atendimento dos serviços comerciais e emergenciais. A RGE manteve todo o atendimento de emergência com as equipes próprias e os serviços comerciais foram designados às empresas terceirizadas.

Entende-se serviços comerciais, todas as solicitações dos consumidores como ligações novas ou reativação de contrato, cortes para reforma do padrão de entrada, teste em medidores de kWh ou kWARh, religues por falta de pagamento, trocas de locais, totalizando mais de 60 serviços que a empresa efetuava com as equipes próprias. Além dos serviços solicitados pelos consumidores, a RGE passaria todo o corte por falta de pagamento para estas empresas terceirizadas.

O projeto tem como plataforma Operacional o Sistema Comercial OPEN, onde a empresa tem toda a base de dados de seus clientes, seus tipos de serviços, os municípios, ruas, prazos legais para atendimento de serviços, enfim, todas as parametrizações necessárias para o controle do processo.

Precisávamos de um sistema onde não houvesse falhas e livre de riscos de perda/furto de informações, desta forma a área de TI da RGE criou páginas na Internet, com senhas de acesso, para as empresas receberem e devolver os serviços.

Todas as solicitações dos consumidores são geradas no OPEN e armazenadas para serem enviadas as empresas. Cada envio de serviços obedece a critérios e regras que atendem a resolução 456 da ANEEL.

A cada pacote de serviços gerados, são salvos na página da Internet de envio, as empresas com sua senha de acesso, fazem a busca destes serviços. Após fazem o envio dos serviços a campo para as suas equipes e quando concluídos os serviços, retornam em outra página na Internet com os serviços executados.

2.2 Da obrigação das empresas terceirizadas

Na assinatura do contrato com as empresas, uma das cláusulas contratuais é que o envio e o retorno das informações se dariam por meio eletrônico, ou seja, a RGE iria encaminhar os serviços gerados em um arquivo eletrônico, a empresa terceirizada iria distribuir este serviço para as suas equipes também em meio eletrônico e para o retorno do serviço executado à RGE o mesmo processo.

Ficou de livre escolha o modelo de comunicação a ser usado, telefone, palm ou outro tipo de hardware, mas a comunicação não poderia ser diferente disto, para que não houvesse perdas no processo e que a agilidade na informação fosse o principal diferencial.

A tecnologia que mais se adequou com as necessidades de informações que seriam transitadas foi o Palm, pois é de fácil manuseio, pequeno, leve e as equipes podem conectar-se a qualquer momento.

2.3 Divisão dos lotes

Com base nos tipos de serviços que seriam despachados para as empresas que seriam contratadas, a RGE mensurou as quantidades históricas dos serviços de um ano, por município de sua área de concessão, formando assim um banco de dados que seria de consulta das empresas interessadas no processo de licitação destes lotes.

Como em alguns municípios, o crescimento populacional não é de grande número, a RGE definiu que somente seriam repassadas as empresas interessadas os municípios que contivessem um volume maior

de 3.500 serviços ano, ou seja, os municípios sem grande representatividade continuariam a ser atendidos pelas equipes próprias.

A RGE, que abrange 262 municípios do Norte e Nordeste Gaúcho com um total de 1.160.490 Unidades de Consumo, foi dividida em 4 grandes Lotes, levando em consideração a área e o número de consumidores de cada.

Para cada um destes lotes, foi precificado um valor de US (Unidade de Serviço). Uma (1) US corresponde a uma hora de trabalho da equipe.

Assim, para cada um dos 60 serviços foi definido um Valor de US, estes multiplicados pelas vezes que foram feitos e multiplicados pelo valor em reais do lote, nos dá o valor faturado.

Exemplo:

TIPO DE SERVIÇO	VALOR DA US	VALOR DO LOTE (R\$)	VALOR DO SERVIÇO (R\$)
Ligação Nova	0,74	LESTE 1 – 37,54	27,78
Ligação Nova	0,74	LESTE 2 – 43,18	31,95
Corte por Falta Pgto	0,26	LESTE 1 – 37,54	9,76
Corte por Falta Pgto	0,26	LESTE 2 – 43,18	11,23

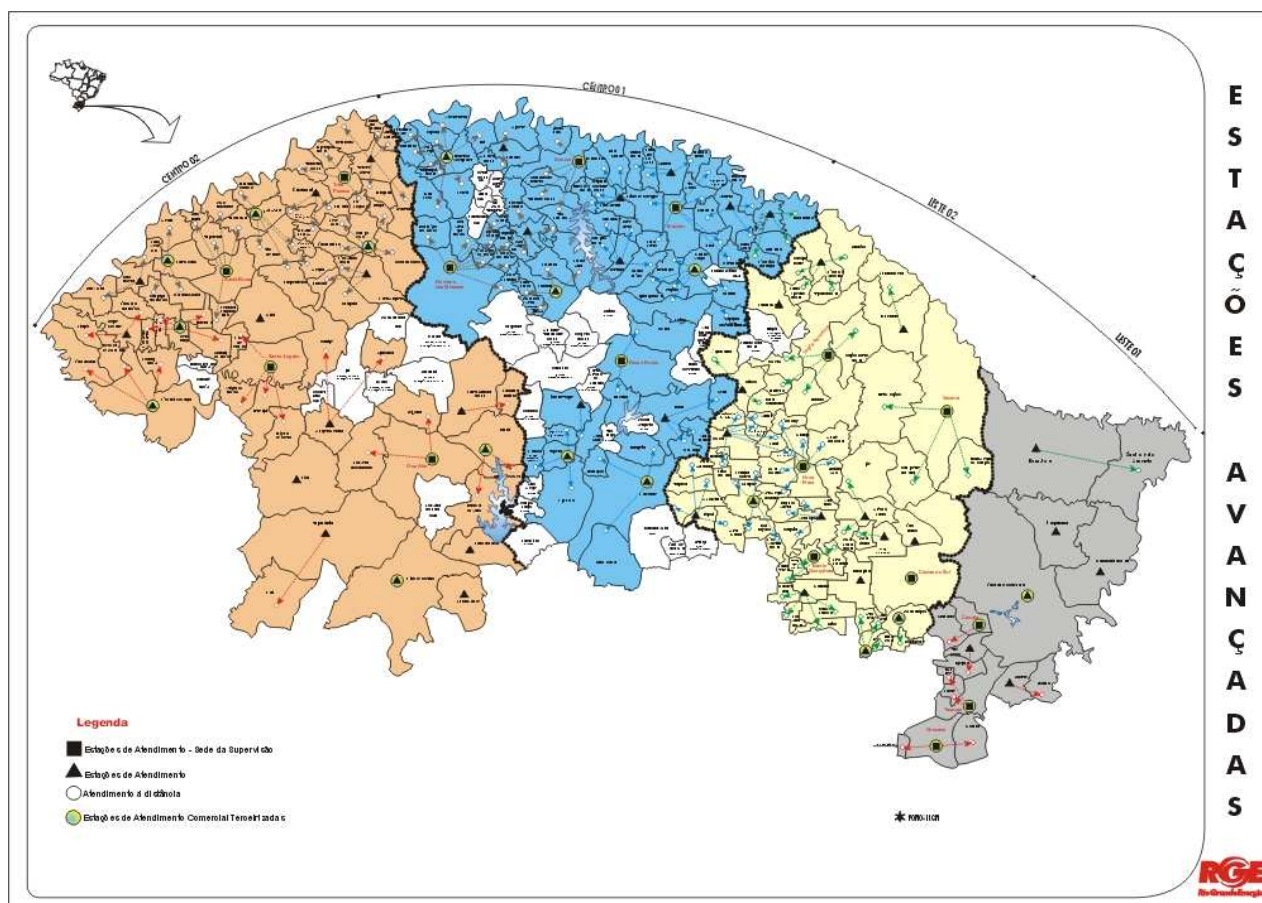


Figura com a divisão dos 4 lotes

Municípios importantes dos Lotes:

Lote 1 : Gravataí, Cachoeirinha, Taquara, Canela e Gramado

Lote 2 : Caxias do Sul, Bento Gonçalves; Nova Prata, Vacaria e Lagoa Vermelha

Lote 3 : Passo Fundo, Erechim, Soledade e Frederico Westphalen

Lote 4 : Santo Angelo, Santa Rosa, Cruz Alta e Três Passos

2.4 Área Estudada

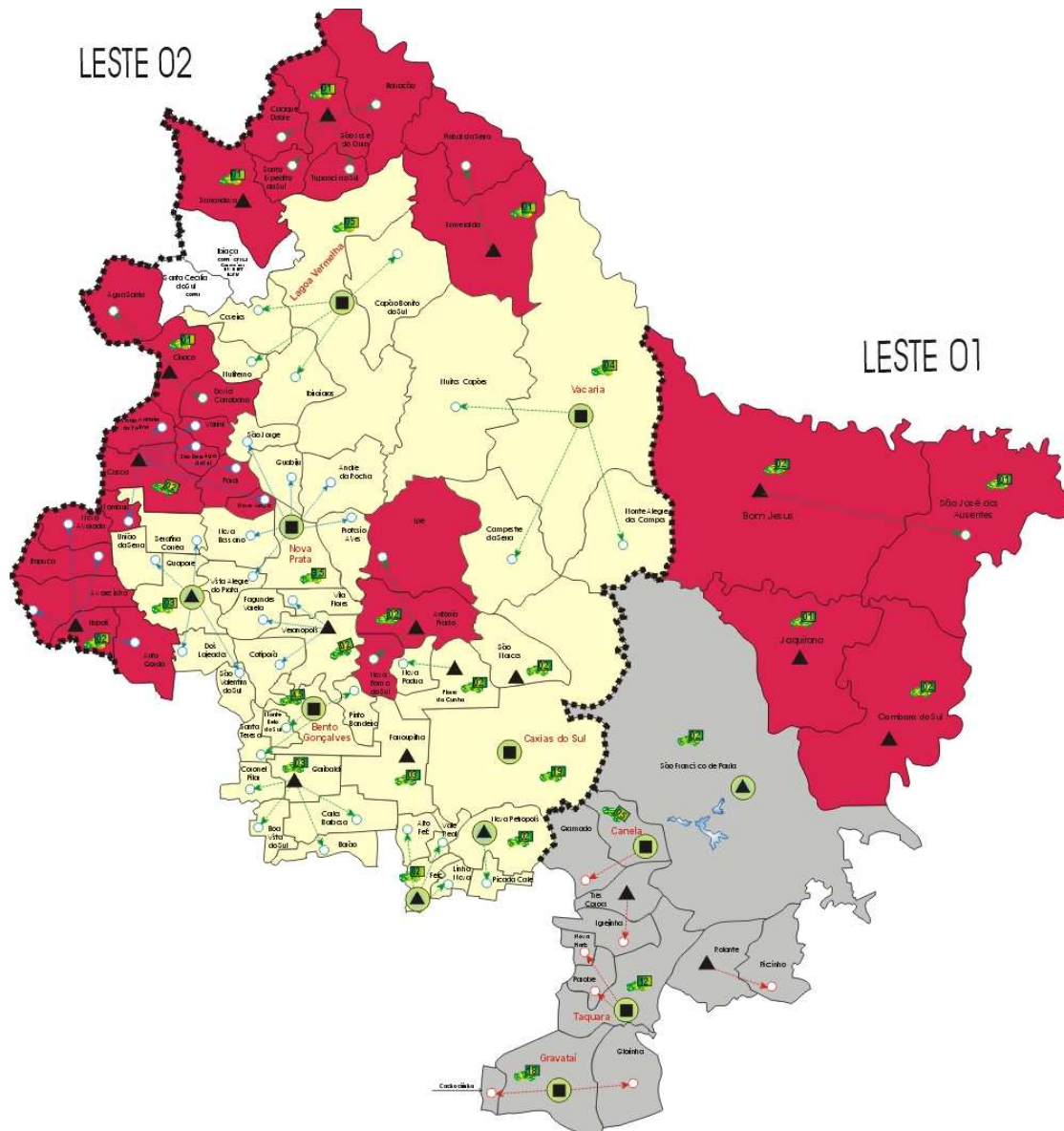
Neste trabalho, os números que serão apresentados, fazem parte dos LOTES 1 e 2, do STC LESTE, área compreendida pela Divisão de Serviço de Campo Leste na RGE.

A empresa que venceu a concorrência com os melhores preços de serviços executados por lote foi a Empresa Mercúrio Instalações Elétricas Ltda. Os valores foram para o LESTE 1 R\$ 37,54 e LESTE 2 R\$ 43,18.

Estes lotes têm uma importância relevante, pois neles estão alguns dos municípios com maior crescimento vegetativo. Sendo um dos fatores principais, o atendimento aos clientes, foi definido que a Mercúrio colocaria 4 bases para partida das equipes e guarda dos materiais em estoque.

As bases ficaram definidas nos seguintes Municípios: Gravataí, Taquara, Caxias do Sul e Veranópolis.

Para cada uma destas bases há um supervisor responsável e um almoxarife. Cada supervisor é responsável por um número de equipes diferentes, que foi definido levando em conta o volume de serviços.



2.5 Operacionalidade

Assim como temos um Centro de Operação (CO) para as equipes de atendimento emergencial, temos também um CO para o STC. Temos hoje em Caxias do Sul, na sede da RGE, o centro de controle do STC LESTE. A empresa Mercúrio também tem um CO montado em sua sede, de onde recebe e encaminha todos os serviços às equipes em campo via PALM.

Todo o Projeto STC foi desenhado em cima do nosso sistema comercial, OPEN.

No OPEN, temos todas as tabelas de rua, municípios, prazos de vencimento dos serviços e todos os controles que precisamos para tal. Assim, como parceira da RGE, a empresa Mercúrio recebeu estes mesmos arquivos para assim poder montar seu próprio sistema de despacho e controle dos serviços.

Como previsto em contrato, temos prazos para o atendimento dos serviços por parte da terceirizada, para cada despacho de “pacote” de serviços, eles tem um prazo máximo para retorno do mesmo. Estes prazos podem ser visto conforme tabela.

TABELA 1 – PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

SERVIÇO	PRAZO DE EXECUÇÃO	HORÁRIO DE EXECUÇÃO
Ligação de Unidade Consumidora	2 dias úteis	De segunda-feira a sábado, das 7:00 às 18:00 horas
Alteração de Carga e Reforma Padrão	2 dias úteis	
Desligamento a Pedido do Cliente	2 dias úteis	
Instalação/Retirada de Medidor	2 dias úteis	
Troca de Medidor	2 dias úteis	
Teste de Medidor	2 dias úteis	
Instalação/Retirada de Ramal de Ligação	2 dias úteis	
Inspeção de Padrão de Entrada	2 dias úteis	
Desligamento (Corte)	12 horas	De segunda a sexta-feira, das 7:00 às 18:00 horas (exceto feriados);
Religação após Corte por Falta de Pagamento	24 horas	De segunda-feira a sábado, das 07:00 às 24:00 horas
Religação após Corte/ com Urgência	03 horas	De segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 20:00h
Religação por Corte Indevido	03 horas	24 horas

TABELA COM OS PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

No OPEN temos nosso controle de serviços para serem despachadas, ao fazermos um pacote com ordens comerciais, as mesmas são salvas em um arquivo TXT, que após é disponibilizado na página da INERNET, a Mercúrio, ao tomar conhecimento do serviço, baixa este pacote em seu sistema e faz a distribuição nos PALM's de suas equipes em campo. O processo de retorno se faz da mesma forma.

Hoje podemos fazer quantos pacotes de envio e retorno forem necessários, sem custo algum para as empresas.

2.6 Benefícios do Projeto

- Atendimento com maior rapidez às solicitações dos consumidores;
- Confiabilidade nas informações retornadas;

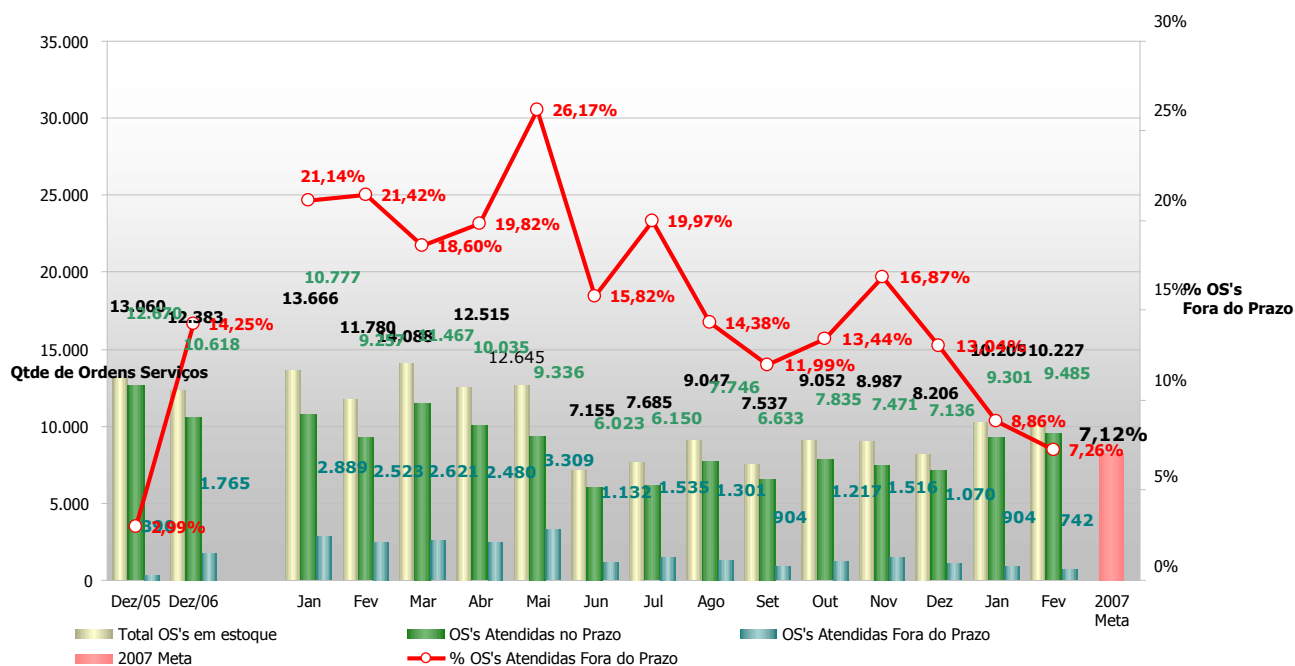
- Agilidade no envio e retorno dos serviços;
- Satisfação dos clientes internos e externos;
- Trabalhar dentro dos prazos estabelecidos na resolução 456;
- Baixar a inadimplência;
- Liberar as equipes próprias para os atendimentos emergenciais;
- Melhoria nos indicadores Comerciais e Emergenciais;
- Aumentar o faturamento da empresa;
- Evitar multas regulatórias;
- Diminuir Custos.

2.7 Evolução do Projeto STC

O projeto teve início em junho de 2007 na cidade de Gravataí.

Nesta etapa foi efetuado o acompanhamento dos serviços executados em campo, o envio e retorno das informações, o treinamento e aperfeiçoamento das pessoas que trabalhavam nesta localidade, enfim, foi o nosso ponto de partida para as outras localidades. A nossa última inclusão foi no mês de Agosto de 2007, onde se incluíram o restante dos municípios próximos a Veranópolis.

A partir desta data, incorporou-se em nossa rotina diária o envio e retorno de mais de 2100 ordens de serviços com a nossa parceira.



2.8 Melhorias Futuras

Como todos os sistemas e hardwares evoluem, estamos cientes de que este é o primeiro passo dado. Logo a seguir virão novas formas de comunicação com as equipes em campo. A empresa contratada recebe por produção, portanto tendo sistemas mais velozes consegue ganhar mais.

A RGE, como este projeto é um piloto, já está analisando outras opções de serviços para contratar com base nos mesmos moldes deste.

2.9 Custos

Para a RGE os custos ficaram na área de TI, onde o tempo total gasto foi de 3.170 horas, sendo 2.290 horas de análise, 630 horas de programação e 250 na Revisão pela Gerência do Projeto.

3. CONCLUSÕES

Concluimos com este projeto que as solicitações comerciais advindas de nossos consumidores não estão sendo relegadas mais a segundo plano. Desde o início do projeto a nossa preocupação foi em atender as solicitações dentro dos prazos estabelecidos na resolução 456, fatos estes vistos nesta apresentação.

Verificamos também que o modelo adotado pode ser facilmente instalado em outras áreas, como os serviços são cotados por unidade de serviço, basta apenas cotar o preço para um lote e teremos novos lotes de despacho.

A Empresa RGE busca fazer o melhor com o menor custo, mas sempre pensando em seu principal alvo, O CLIENTE.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E/OU BIBLIOGRAFIA

Rio Grande Energia S.A.

<http://www.rge-rs.com.br/>