

XV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA – SENDI 2002

Cobrança Domiciliar Através Eletricista de Comunidade

W.C. Oliveira – COELBA, E. M. Matias – COELBA, M. C. A. Santos – COELBA, I. F. Santos e W.M. Góes – COELBA

E-mail: wcouto@coelba.com.br

Palavra-chave – COBRANÇA DOMICILIAR ELETRICISTA LOCAL

Resumo – Não se faz mudança na organização sem a aquiescência das pessoas que nela atuam. Dessa forma, a equipe de cobrança do Departamento de Serviços Comerciais, desenvolveu o Projeto Cobrança Domiciliar Através do Eletricista de Comunidade, tendo como objetivo principal a recuperação dos débitos dos clientes, aumentando o volume arrecadado, diminuindo a inadimplência reduzindo o Índice de Contas a Receber (IRC) da Empresa, bem como a redução das despesas com a execução dos serviços de corte, evitando-se a suspensão do fornecimento, reclamações no atendimento, agência reguladora e órgãos de defesa do consumidor, aumentando a satisfação do cliente, melhorando a imagem da Coelba.

A Cobrança Domiciliar, tem demonstrado excelentes resultados no âmbito geral dos serviços destinados a sua atenção, através de rankings e acompanhamentos mensais.

As respostas são imediatas às necessidades dos consumidores, facilitadas pela forte integração entre o eletricista e a comunidade.

1. INTRODUÇÃO

No atual ambiente de negócios, o fluxo de caixa é o sangue vital de qualquer empresa. Manter um significativo montante é uma prioridade e como tal deve ser estabelecido ações para recuperar débitos dos clientes devedores dentro da relação de inadimplência.

O Projeto Cobrança Domiciliar Através do Eletricista de Comunidade surgiu numa reunião com os Coordenadores de Cobrança das seis regiões da Bahia e analistas de gestão, onde verificamos que poderíamos contribuir para uma redução significativa da inadimplência dos clientes ligados na baixa tensão, utilizando o Eletricista de Comunidade, bem como reduzindo despesas com esses serviços. Tratou-se do aproveitamento desses profissionais que incorporaram o sentido real do Eletricista de Comunidade.

Nossos clientes, das pequenas e médias localidades, identificam a Coelba neste eletricista, que tem nome e endereço, sendo conhecido de todos como a solução operacional para seus problemas.

Sendo assim, o objetivo deste trabalho é apresentar o estudo, o planejamento, a execução, o acompanhamento

das ações e estratégias adotadas pela Coelba - Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia para recuperar os débitos dos clientes suscetíveis de corte, aumentando o volume arrecadado, diminuindo a inadimplência, reduzindo o Índice de Contas a Receber (IRC), bem como a redução das despesas com os serviços de corte, religação, acompanhamento de cortado, baixa de contrato e administrativa, evitando-se a suspensão do fornecimento e as reclamações no atendimento, na agência reguladora e órgãos de defesa do consumidor, elevando o grau de satisfação do cliente, melhorando a imagem da empresa.

2. DADOS INFORMATIVOS

A Coelba - Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia tem hoje o seguinte quadro:

- Nº de clientes : **3.086.944**
- Nº de contratos suscetíveis de corte com 2 faturas em aberto: **267.121**
- Valor dos contratos suscetíveis: **24.690.072,21**
- Nº de eletricistas de comunidade que fazem a cobrança domiciliar: **142**
- Nº de localidades atendidas com a cobrança domiciliar: **142**

3. CUSTO/ BENEFÍCIO

Considerando as atividades abaixo e seus respectivos custos, fizemos o seguinte estudo:

- Corte normal BT	6,35
- Religação normal	7,30
- Religação Urgência	9,87
- Acompanhamento de Cortados	7,65
- Baixa Administrativa	11,65

Para um universo de 10.000 clientes suscetíveis de corte, executando-se os serviços normais de cobrança, teremos:

1. 10.000 foram cortados perfazendo um total de R\$63.500,00;
2. 6.000 clientes solicitaram religação:
 - 70% religação urgência - R\$41.454,00
 - 30% religação normal - R\$13.140,00;
3. 4.000 clientes foi feito acompanhamento de cortados no valor de R\$30.600,00
 - Dos 4.000 acompanhamentos de cortados, 3.000 solicitaram religação:
 - 30% religação de urgência - R\$ 8.883,00
 - 70% religação normal - R\$15.330,00;

4. 1.000,00 clientes foi executado baixa administrativa, no total de R\$11.550,00;
5. Materiais: Ramais de serviço:
4.000 acompanhamento de cortados x 15 metros = 60.000 metros de cabo x custo unitário estimado R\$3,00 = 180.000,00.
Outros materiais (selo, conector, fita, etc) custo médio = R\$ 6,30;
Custo = 63.000,00
6. Custo total dos serviços = **427.457,00**
7. Custo da cobrança sem a execução do corte:
10.000 cartas de cobrança x R\$0,24 = R\$ 2.400,00
10.000 cobranças x R\$1,62 = R\$16.200,00;
8. Custo total dos serviços = R\$18.600,00;
9. Resultado Custo/Benefício:
Economia em relação a execução dos serviços de **R\$ 409.257,00**

4. IMPACTO NA IMPLANTAÇÃO DO PROJETO:

Redução de custos de R\$409.257,00;

- Redução de perdas em clientes auto religados (4.000 clientes);
- Redução de reclamações no SIC, ANEEL, AGERBA e PEQUENAS CAUSAS;
- Redução de reclamações de cliente no atendimento próprio e credenciado;
- Satisfação dos clientes pelos serviços prestados.

5. ESTRATÉGIAS E RESULTADOS

A partir deste estudo iniciamos experiência na região Sul, em setembro 2001, com 21 municípios atendidos, 52 localidades, 57.307 clientes.

Tivemos o seguinte resultado para a execução dos serviços de corte:

Serviços Eletricista de Comunidade					
Coordenação Sul			Set/2001		
Corte	Visita	Religação	A. Cortados	Auto-Religado	Baixas Adm
Exec	Exec	Exec	Exec	Normalizados	Exec
712	184	179	914	263	96

E para os serviços de cobrança:

Cobrança Eletricista de Comunidade					
Coordenação Sul			Set/2001		
Contratos	Faturas	Valor	Faturas	Valor	% Fat Recup
821	2095	77.138,75	604	25.165,53	33%

Em nove meses de trabalho exclusivamente com o eletricista de comunidade, já executamos :

- 12533 cortes;
- 19.189 visitas;
- 9540 religações;
- 4.506 acompanhamentos de cortados;
- 6.320 baixas administrativas.

Serviços - Eletricista Comunidade

CT/TSC/TCCO

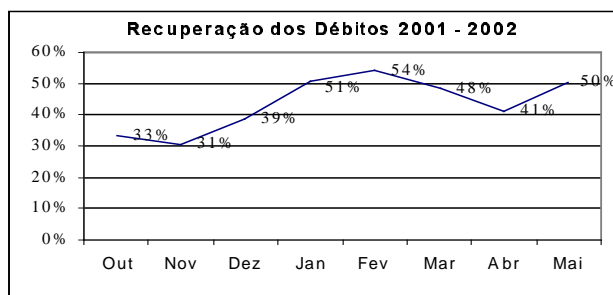
Mês	Corte	Visitas	Religação	A Cortados	Baixas Adm
	Exec	Exec	Exec	Exec	Exec
Out/01	712	295	749	914	263
Nov/01	1959	1151	1294	409	451
Dez/01	1266	1132	1226	846	629
Jan/20	1475	2960	1792	763	568
Fev/02	1324	3759	1235	873	893
Mar/02	1361	2263	574	398	293
Abr/02	2436	4149	1161	234	1516
Mai/02	2000	3480	1509	69	1707
TOT	12533	19189	9540	4506	6320

E pelo quadro abaixo, no mesmo período, já cobramos com êxito:

- 26.236 faturas;
- R\$975.274,51 faturas, com um percentual de recuperação de 46%:

ÁREA	TOTAL DE DÉBITOS			DÉBITOS REQUIP.		% REQUIP
	CONTRATOS	FATURAS	VALOR	FATURAS	VALOR	
CENT.	5.412	9.760	218.576,34	2.833	97.979,27	0,45
METR.	1.823	4.770	121.154,48	894	37.540,84	0,31
NOR.	4.250	9.394	218.576,44	2.670	68.219,63	0,31
OES.	7.511	13.332	380.115,57	5.949	166.130,52	0,44
SUD.	4.674	8.197	236.006,29	4.630	126.419,96	0,54
SUL	13.111	22.711	972.542,94	9.260	478.984,29	0,49
TOTAL	36.781	68.164	2.146.972,06	26.236	975.274,51	0,45

Graficamente apresentamos a evolução da recuperação



Nesse período foram concentrados esforços para:

- Desenvolvimento da metodologia;
- Criação da Comissão de Acompanhamento do Projeto Cobrança Domiciliar;
- Definição e criação de estratégias de apoio;
- Elaboração de procedimentos;
- Controles e acompanhamento;
- Análise PFOA onde foram avaliadas as potencialidades, fraquezas, oportunidades e ameaças do projeto;
- Elaboração de planos de ação;
- Elaboração de fluxos de ação;

- Definição de indicadores de desempenho;
- Divulgação;
- Treinamento com os supervisores das empreiteiras;
- Treinamento com todos os eletricitas de comunidade na Cobrança Domiciliar;
- Avaliação dos resultados;
- Bloqueio das causas que estavam impactando no desempenho do projeto;
- Implantação de melhorias;
- Acompanhamento das ações de forma estratificadas.

7. CONCLUSÕES

O Projeto Cobrança Domiciliar Através do Eletricista de comunidade, é um projeto extraordinário, de vida longa, com resultados positivos a pequeno prazo e com grande perspectiva de resultados satisfatórios para o médio e grande prazos.

Verificamos que com a cobrança domiciliar 80% dos clientes das cidades de Maracás e Barreiras pagaram seus débitos sem a ação da suspensão do fornecimento, além da redução de custos dos serviços, recuperação da receita, redução das despesas administrativas, telefones, fax, sedex, porte pago, etc, redução das despesas com a empreiteira com deslocamento, redução de perdas com clientes auto-religados, redução de reclamações no SIC, ANEEL, AGERBA e Pequenas Causas, redução de reclamações de clientes no atendimento próprio e credenciado, melhoria da imagem onde os próprios clientes defendem as ações da Coelba.

Dessa forma ocorrerá uma forte integração entre as diversas áreas da Empresa, provocando mudança na cultura organizacional, onde se faz necessário o desenvolvimento de um trabalho contínuo para obtenção dos resultados desejados.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Coelba “Boletim de Mercado”, junho 2002.
- [2] Resolução ANEEL nº 456 de 29/11/2000 "Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica";