

# XV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA – SENDI 2002

## Endereçamento Próprio – COELBÃO

V. S. Lessa – COELBA, C. R. dos Santos – COELBA, L. F. C. Amaral – COELBA

E-mail: [vlessa@coelba.com.br](mailto:vlessa@coelba.com.br)

**Palavra-chave** – COELBÃO, ENDEREÇAMENTO PRÓPRIO.

**Resumo** – O **Endereçamento Próprio - COELBÃO** elimina as dificuldades de Localização de Unidades Consumidoras para o atendimento e execução de serviços aos Clientes facilitando as ações de Leitura, Entrega de Faturas, Cobrança, Corte, Religação, Ligação Nova, Inspeção Técnica, Atendimento de Emergência (Plantão), Relocação de Propriedades e Alocação de novos Contratos em Rota de Leitura.

Para a implantação do Projeto foi escolhida uma área Piloto de difícil acesso e com características de crescimento desordenado onde as dificuldades de localização de Unidades Consumidoras para prestação de serviços pela Concessionária eram bastante significativas. Com sua implantação obteve-se resultados financeiros, técnico e operacional com Redução de Custos, Redução do Tempo Médio de Atendimento e Execução dos Serviços, Recuperação de Receita, Redução da quantidade de Reclamações e consequentemente a Satisfação do Cliente, resultados satisfatórios dos quais com implantação total do Projeto estima-se uma recuperação Receita de MR\$ 50 (Cinqüenta Milhões de Reais/Ano).

### 1. INTRODUÇÃO

Com a Implantação do novo Sistema Comercial (SIC) na COELBA, sistema com arquitetura baseada em ENDEREÇO, mudou-se a metodologia de localização das Unidades Consumidoras antes por CÓDIGO DE LOCALIZAÇÃO, tornou-se então necessário a criação de um Projeto de Endereçamento Próprio para solucionar os problemas de Contratos não lidos e consequentemente não faturados, Faturas não Entregues, Tempo Médio de Atendimento alto, Custos desnecessários com deslocamento para execução Serviços de Campo e a elevação Reclamações dos Clientes no Atendimento.

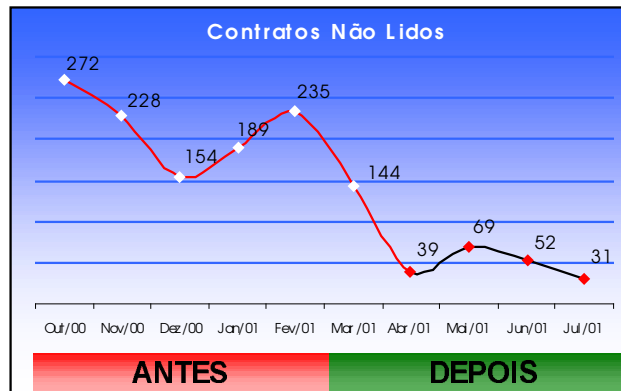
Para validação do Projeto, escolhemos área de difícil acesso, com características crescimento desordenado, onde as dificuldades localização na prestação serviço da Concessionária era bastante significativa.

Com a implantação do Projeto Piloto em 2001, identificamos no primeiro momento (Levantamento em Campo) 105 Unidades Consumidoras (2,36%) Ligadas

sem Faturamento representando prejuízo aproximado de R\$ 3.081,00/Mês.

Unidades Sem Contratos	105
<b>Consumo não Faturado</b>	
105 x 118,5kWh (Média COELBA)	12,44MWH
<b>Receita a Recuperar/Agregar</b>	
12,44 * 247,66	<b>RS 3.081,00 Mês</b>

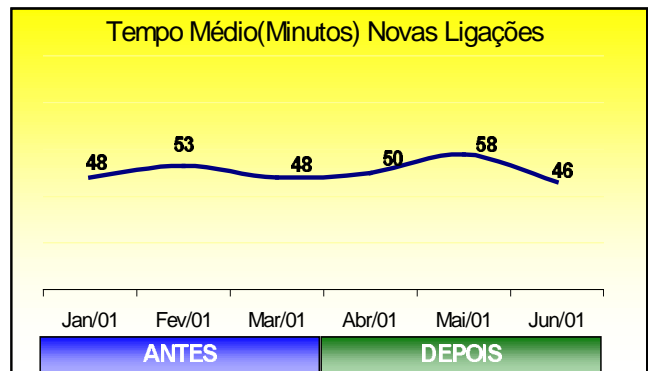
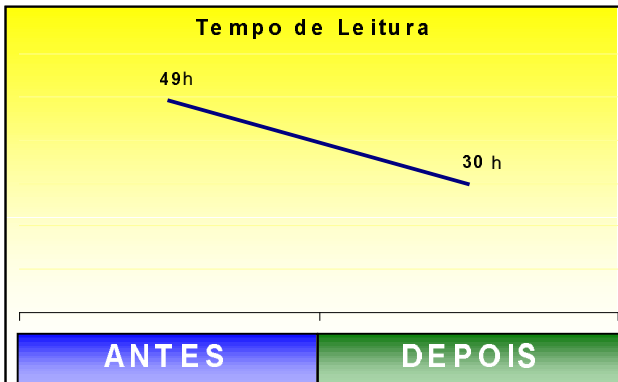
Com a ordenação e definição dos novos *Itinerários de Leitura* o percentual de Unidades Consumidoras não lidas para Faturamento caiu de 8,0% (média), para 0,67 %;



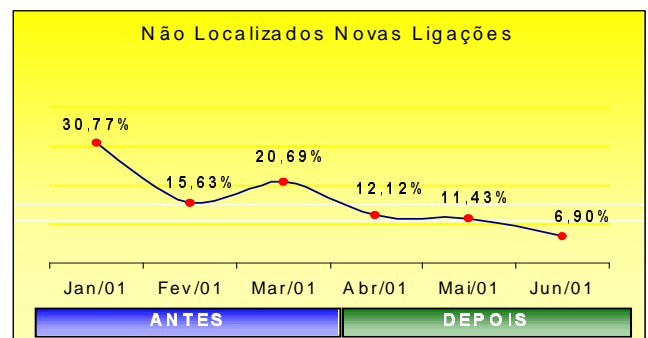
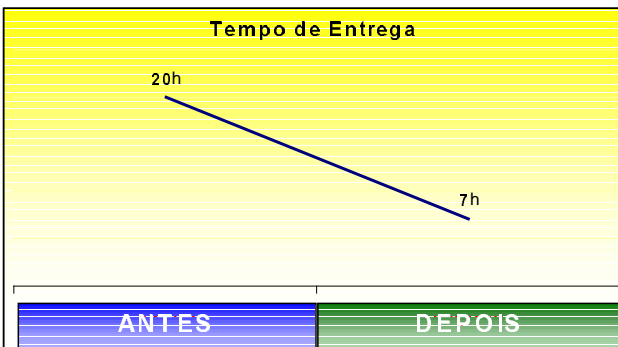
Faturas não Entregues de 6,0 % para 0,18%;



tempo médio de Leitura;



Tempo médio de Entrega de Faturas.

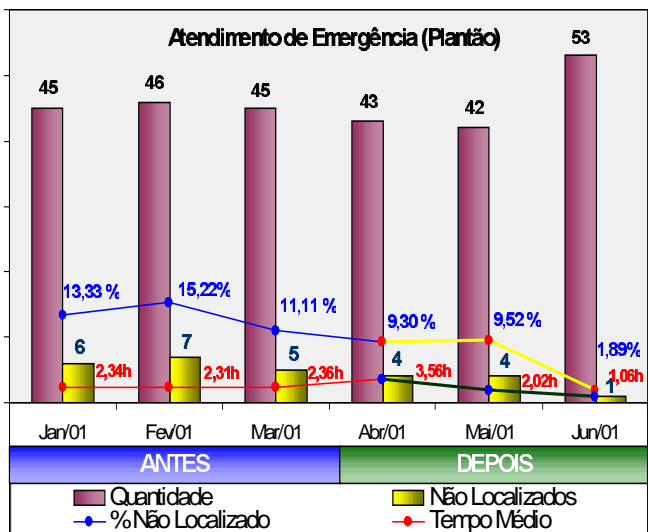
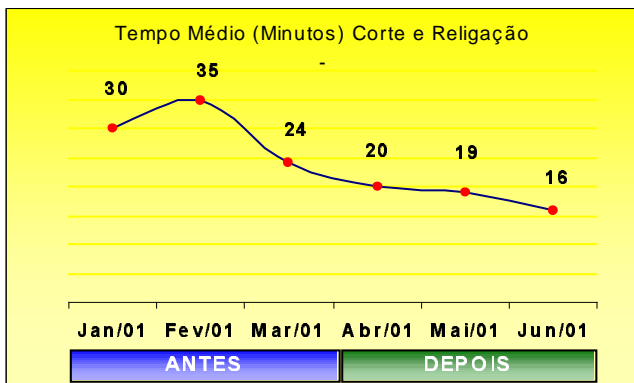


Foram medidos e avaliados também, o Tempo Médio de Execução de outros serviços de Campo:



Redução Tempo Médio Atendimento a ocorrências de fornecimento de energia elétrica.

O gráfico abaixo, destaca a significativa redução do TMA na área Piloto do Projeto.



Com o sucesso apresentado o Projeto foi implantado em todo o Estado da Bahia com perspectivas animadoras de ordem Financeira, Melhoria dos Processos Operacionais internos e externos, bem como, o crescimento da Credibilidade e Confiabilidade no relacionamento com os Clientes.

### ***FINANCEIRA***

#### **Recuperação de Receita:**

**RS 2.031,307,00/Mês (Não implantados)**

**RS 2.384.975,00/Mês (Não Lidos)**

**RS 2.970,00/Atendimento (Plantão)**

**Possibilidade de Redução dos Custos de Leitura, Entrega, Corte e Religação devido ao aumento da Produtividade.**

### ***DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS***

**Garantia de execução dos serviços dentro dos Prazos Legais  
Melhor competitividade no Mercado**

### ***DO CLIENTE***

**Eficácia do Atendimento(Prazos)  
Redução de Processos Judiciais  
Credibilidade junto aos órgãos  
Fiscalizadores (ANEEL/AGERBA)**

### ***DO APRENDIZADO E CRESCIMENTO***

**Satisfação dos empregados  
Próprios e Terceirizados  
(Melhores condições de Trabalho)**