

Modernização do Sistema de Endereçamento no Ambiente Comercial CELPE

**L. V. Souza – CELPE, C. N. S. S. Formiga - CELPE, J. R. C. Costa - CELPE,
B. M. Barros – CELPE, R. A. Santos – CELPE.**

E-mail: luciene@celpe.com.br

Palavras-chave – endereçamento; sistema comercial; cadastro comercial; base de dados relacional.

Resumo – este documento apresenta a metodologia de organização e manutenção do cadastro comercial, especialmente do cadastro de endereços, utilizada pela CELPE, como proposta de um modelo viável para utilização em outras empresas do mercado de energia. Situa o problema diante das variáveis do macro-ambiente, que impactam diretamente o mercado, mas sobre as quais as empresas não têm controle, detalha as medidas adotadas e os resultados obtidos com a utilização de tal metodologia.

1. INTRODUÇÃO

Este documento tem por objetivo apresentar a experiência da CELPE no desenvolvimento de uma metodologia para a organização do cadastro comercial de endereços das distribuidoras de energia.

Como também para manutenção de tal cadastro posteriormente à sua organização, garantindo informações atualizadas e corretas.

Em conseqüência, espera-se uma maior eficiência nas operações que dependem de alguma forma do endereçamento, mesmo num ambiente de desorganizada ocupação das grandes cidades.

2. CARACTERÍSTICAS DO MACRO-AMBIENTE

A ocupação do solo urbano nas grandes cidades do Brasil, ocorre de maneira desordenada. A população, na maioria das vezes sem acesso a um sistema público de habitação, ocupa as periferias das grandes cidades, construindo suas casas de maneira precária, dando início a agrupamentos urbanos com crescimento acelerado e desordenado, dificultando o controle e acompanhamento pelo Poder Público. Isso faz com que novos logradouros surjam sem seu devido registro nos órgãos oficiais, dificultando sua identificação e cadastramento nos sistemas comerciais das distribuidoras de energia.

Além da criação despadronizada e sem registro dos logradouros, a numeração dos imóveis também é feita de forma desordenada e sistematicamente sem registro, o que dificulta sua correta localização quando da realização de trabalhos pelas empresas prestadoras de serviços públicos.

Por outro lado, a transformação tecnológica ocorrida nos últimos anos tem tornado necessária a adoção de modernos sistemas informatizados que permitam a gestão da função comercial, notadamente aqueles que utilizam bases de dados relacionais.

Da mesma forma, os prazos estabelecidos em legislação específica do Poder Concedente obrigam as distribuidoras a executar com máxima eficiência seus serviços de campo, sob pena de descumprimento desses prazos legais. Tal eficiência só poderá ocorrer se os dados cadastrais da unidade consumidora em que o serviço será realizado estiverem corretos e atualizados no sistema comercial, permitindo sua fácil localização.

3. CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMERCIAL

A dinâmica do ambiente comercial das distribuidoras de energia elétrica tem feito com que as empresas modernizem com rapidez seus sistemas informatizados, de maneira que permitam rápida adequação às mudanças e uma gestão otimizada da função comercial.

Notadamente, os sistemas que utilizam bases de dados relacionais são os que têm sido implantados nessas empresas.

Tais sistemas têm seus dados parametrizados e encontram na realidade do campo um obstáculo para sua implantação e operação adequadas, uma vez que exigem para o seu correto funcionamento a organização das informações.

Um dado cadastral importante para qualquer empresa distribuidora de energia elétrica é o endereço, já que este possibilita a execução de todos os serviços inerentes à sua atividade e a ocupação desorganizada do solo urbano em nosso país dificulta a padronização desse cadastro e onera as atividades operacionais que exijam visitas às unidades consumidoras, considerando o modelo de distribuição que predomina no Brasil.

4. MEDIDAS IMPLEMENTADAS

A metodologia utilizada pela CELPE para organizar e manter seu cadastro comercial de endereços numa base de dados relacional, compreendeu as medidas que descreveremos a seguir. Essas medidas operaram basicamente em duas frentes: a primeira visando à padronização e correção dos dados existentes no cadastro e a segunda visando à manutenção dessas informações, após a sua normalização, através de estratégias de convivência com a desordem urbana.

4.1 Padronização e correção do cadastro

4.1.1 Desenvolvimento de software para tratamento do cadastro

O primeiro passo no esforço de normalização foi a extração do cadastro comercial da CELPE e sua transformação para uma base de dados relacional através do desenvolvimento e utilização, por empresa contratada, de um software para padronizar grafias de bairros e logradouros e distribuir as informações complementares nos campos apropriados de forma a criar tabelas de unidades consumidoras, conforme ilustrado pela Figura 1.

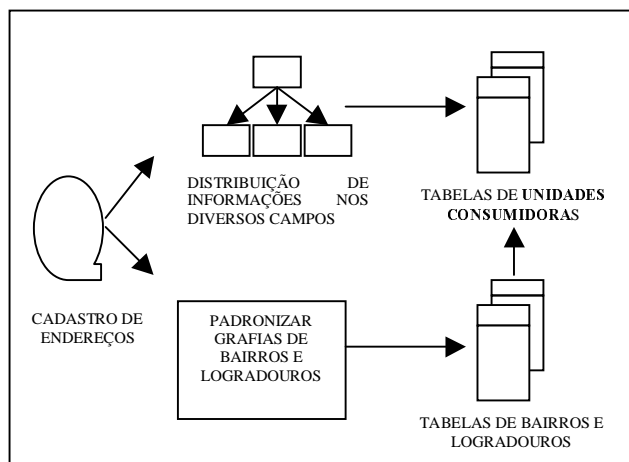


FIGURA 1 – Esquema de padronização de endereços

4.1.2 Visitas a campo para correção de informações cadastrais

Paralelamente, foram feitas visitas às unidades consumidoras, em campo, para confirmação da veracidade das informações constantes do cadastro, sua atualização e definição de uma seqüência lógica de ordenamento, de modo a otimizar a execução dos serviços.

4.1.3 Consultas a diversas fontes de cadastro de endereços

Adicionalmente, como ferramenta auxiliar no trabalho de organização de endereços foram utilizadas outras fontes

de consulta como: base de dados da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos; prefeituras municipais; governo do estado; Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE e empresas telefônicas e sites de mapas geográficos.

4.1.4 Procedimentos para inclusão de novos endereços de forma padronizada

Seria inútil, no entanto, organizar as informações existentes no cadastro até determinada data, sem criar uma sistemática que permitisse a manutenção da qualidade dessas informações, através da entrada ordenada de novos endereços.

Como parte desse esforço de manutenção das informações cadastrais pós-padronização foi criado um procedimento a ser utilizado pelo atendimento e serviço de campo para identificação de logradouros não encontrados pelo atendente na tabela de logradouros no momento do registro da solicitação do cliente. Esse procedimento seria realizado pelo eletricitista, quando do momento da ligação, confirmando ou alterando as informações fornecidas pelo cliente.

4.2 Convivência com a desordem urbana

A CELPE firmou convênios com as prefeituras dos municípios do Estado de Pernambuco para intervenção na nomeação de novos logradouros e fixação de placas identificadoras nos logradouros onde não há tal identificação.

O poder público municipal na maioria das vezes não tem a velocidade suficiente para nomear os novos logradouros que surgem desordenadamente. A CELPE, por sua vez, não pode esperar que tais logradouros sejam oficialmente nomeados para cadastrá-los em seu sistema comercial. Daí a necessidade do convênio entre CELPE e prefeituras, possibilitando à CELPE nomear provisoriamente os logradouros ainda não nomeados, segundo regras previamente acordadas no convênio, a partir da expansão do sistema elétrico.

Os mesmos convênios prevêm ainda a fixação de placas indicativas nos logradouros que já têm nomenclatura oficial, porém não são identificadas visualmente por nenhuma placa, o que ocorre com bastante freqüência nas periferias dos grandes centros urbanos.

Com esses convênios, a CELPE pretende que o cliente, ao solicitar os diversos serviços por ela prestados, indique corretamente o seu endereço, dando mais eficiência a todo o processo, desde o registro da solicitação até a execução do serviço no campo, uma vez que a unidade consumidora solicitante será localizada mais facilmente.

Além das vantagens citadas anteriormente, os convênios firmados entre CELPE e prefeituras se constituem em ação de responsabilidade social, uma vez que desta forma a CELPE estará contribuindo com a organização do espaço urbano e fornecendo à população um certificado de residência com informações confiáveis.

5. RESULTADOS

A metodologia apresentada de organização e manutenção do cadastro comercial da CELPE, encontra-se, até o momento da elaboração deste documento, em fase de implantação, no entanto já é possível apresentar resultados parciais. Seguem abaixo elencados os resultados esperados quando de sua completa implantação e parciais já mensurados, a saber:

5.1 ESPERADOS

- Cadastro de endereços padronizado e otimizado;
- redução dos custos e despesas operacionais;
- Sistemática para convivência com a desordem na ocupação do solo urbano; e
- contribuição para o desenvolvimento da cidadania das comunidades afetadas.

5.2 PARCIAIS

Embora, como dito anteriormente, a metodologia de organização e manutenção do cadastro comercial da CELPE, esteja ainda em fase de implantação, alguns resultados marginais já puderam ser obtidos, como por exemplo:

- regularização de 28.770 unidades consumidoras clandestinas, até maio de 2002;
- Estimativa de incremento de 545.946 kw/h faturados; e
- redução de 58% no número de unidades consumidoras não localizadas pelo serviço de leitura de medidores na região metropolitana – área onde foi concluído o trabalho.

6. CONCLUSÕES

Diante das áreas geográficas em que operam as distribuidoras de energia e, particularmente, da maneira desorganizada como ocorre a ocupação do solo urbano em nosso país, torna-se imprescindível o desenvolvimento de sistemáticas de organização e manutenção de seus cadastros.

Isto se evidencia principalmente no uso de modernos sistemas de gestão comercial que se utilizam bases de dados relacionais.

A desorganização dos dados cadastrais pode acarretar como conseqüências, entre outras, a elevação dos custos de execução dos serviços, atraso nos prazos regulamentado pelo Poder Concedente para atendimento e, principalmente, a insatisfação do cliente.

Finalmente este trabalho permite:

a utilização do cadastro de endereço em qualquer sistema comercial que use base de dados relacional;

a identificação das unidades consumidoras clandestinas, possibilitando ações de redução de perdas;

a convivência adequada com a desordem urbana permite o atendimento dos serviços de campo com maior rapidez e menor custo, contribuindo com a melhoria do Índice de Satisfação do Cliente e uma melhor performance econômica e financeira da empresa.

7. BIBLIOGRAFIA

- Interno COELBA. “Manual do Usuário – Módulo de Pré-Contratação – Endereçamento”, Referência; MU-01-01-C01 versão 1.0. Outubro de 1999.
- Interno IBERDROLA. “Manual Lógico de Processo - Módulo de Leitura”, Referência SC-MLP-LE-C.01 versión 1.0. Junio 1998. Volumes de 01 a 11.
- Interno COELBA. “Manual do Usuário – Módulo de Ordem de Trabalho”, Referência; MU-05-01-C01 versão 1.0. Outubro de 1999. Volumes de 01 a 11.
- Prado, D. “Planejamento e Controle de Projeto”. Editora FDG. 1998.