

Cobrança In Loco com Equipes de Corte nas Sextas-Feiras – ID 5499

Autora: *Brenda de Oliveira Elizeu*

Coautores: *Ana Soares da Silva, Claudemir Eduardo de Siqueira, Felipe de Freitas Mendes, Lucas De Souza Vianna, Luciano Mota Vitorino, Marcio Irani De Moraes Sancheta Junior, Robson Luis Ramos e Valdinei Da Rocha Bento*

Empresa: *EDP São Paulo*

Realization:

instituto
abradee



Host Company:

CEMIG



XXV Seminário
Nacional de
Distribuição de
Energia Elétrica

SENDI
2025
BELO HORIZONTE

Introdução

Para maximizar os resultados das equipes de campo durante dias considerados não úteis — como vésperas de feriados, feriados e finais de semana, foi idealizada uma ação estratégica de cobrança administrativa direcionada a clientes inadimplentes. Essa iniciativa surge da necessidade de superar os desafios relacionados à dificuldade de contato com os clientes nesses períodos, buscando ampliar a arrecadação em faixas de débito que, em condições normais, não seriam alvo das ações tradicionais de suspensão de fornecimento.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

Identificação do Problema

Principais Desafios

- **Ociosidade das equipes de corte:**

Durante dias não úteis (vésperas de feriados, feriados, sextas-feiras, sábados e domingos), as equipes de corte ficavam inativas, realizando apenas tarefas de religação ou atuando como batedores em situações de contingência. Isso gerava baixa utilização da força de trabalho nesses períodos.

- **Aumento na Inadimplência:**

Para enfrentar o desafiador cenário de inadimplência, é essencial adotar novas abordagens de cobrança. Com o intuito de utilizar os recursos disponíveis (homem-hora ocioso das equipes), foi estruturada a realização de cobranças in loco visando mitigar o atraso no pagamento de valores devidos.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

Proposta de Novo Processo de Cobrança

A iniciativa, criada pelos Grupos de Trabalho de Produtividade e Inadimplência da EDP SP, implementa um novo mecanismo de notificação de cobrança para instalações com risco de suspensão de fornecimento e impacto na Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD). O foco é facilitar o pagamento dos débitos, melhorar a negociação das equipes de campo e reduzir a inadimplência, otimizando a recuperação de valores devidos.

Realization:

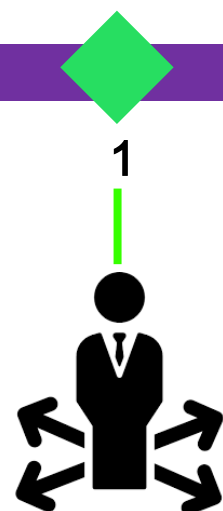
instituto
abradee



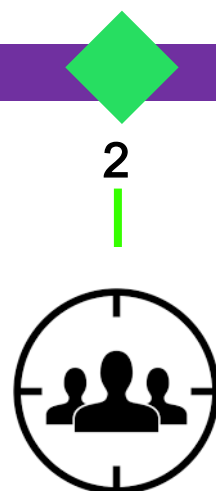
HostCompany:

CEMIG

Funcionamento

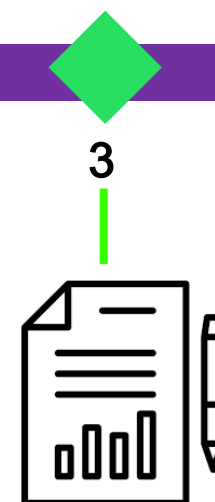


Alinhamento com o Centro de Operações Integrado (COI): Em parceria com a Gestão de Inadimplência, será informando onde deverá ser alocado as equipes e a capacidade de execução.

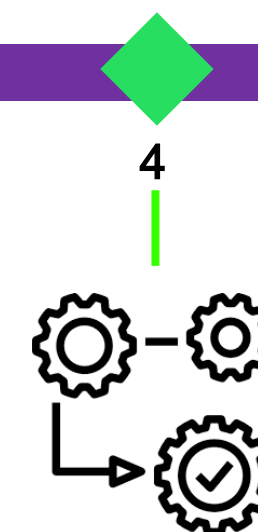


Definição do público-alvo:

- Clientes inadimplentes com risco de suspensão, dívida entre R\$300 a R\$600,
- Exclusão de clientes com histórico de rejeição
- Seleção dos bairros com maior quantidade de alvos.



- **Emissão das notas:** Foram criadas notas de verificação específicas para ajudar o COI e a equipe de operação a identificar e diferenciar o serviço, garantindo o controle eficiente do processo e o cumprimento de prazos.



- **Execução em campo:** As equipes realizam visitas às residências dos clientes com o objetivo de informar sobre débitos pendentes e apresentar as possibilidades de pagamento, buscando evitar a interrupção do fornecimento de energia elétrica.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:


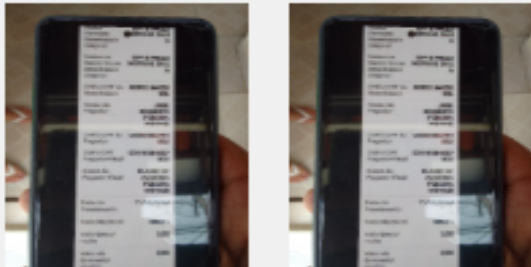
CEMIG


Treinamento e Execução em Campo



Treinamento das equipes.

Anexos



Local de Instalação 

Detalhes da Rejeição

Data	Observação
06/12/2024 09:13	
Motivo	
0050 - Cliente apresentou conta paga	

Tela do sistema onde a equipe informa a execução do serviço.

Realization:

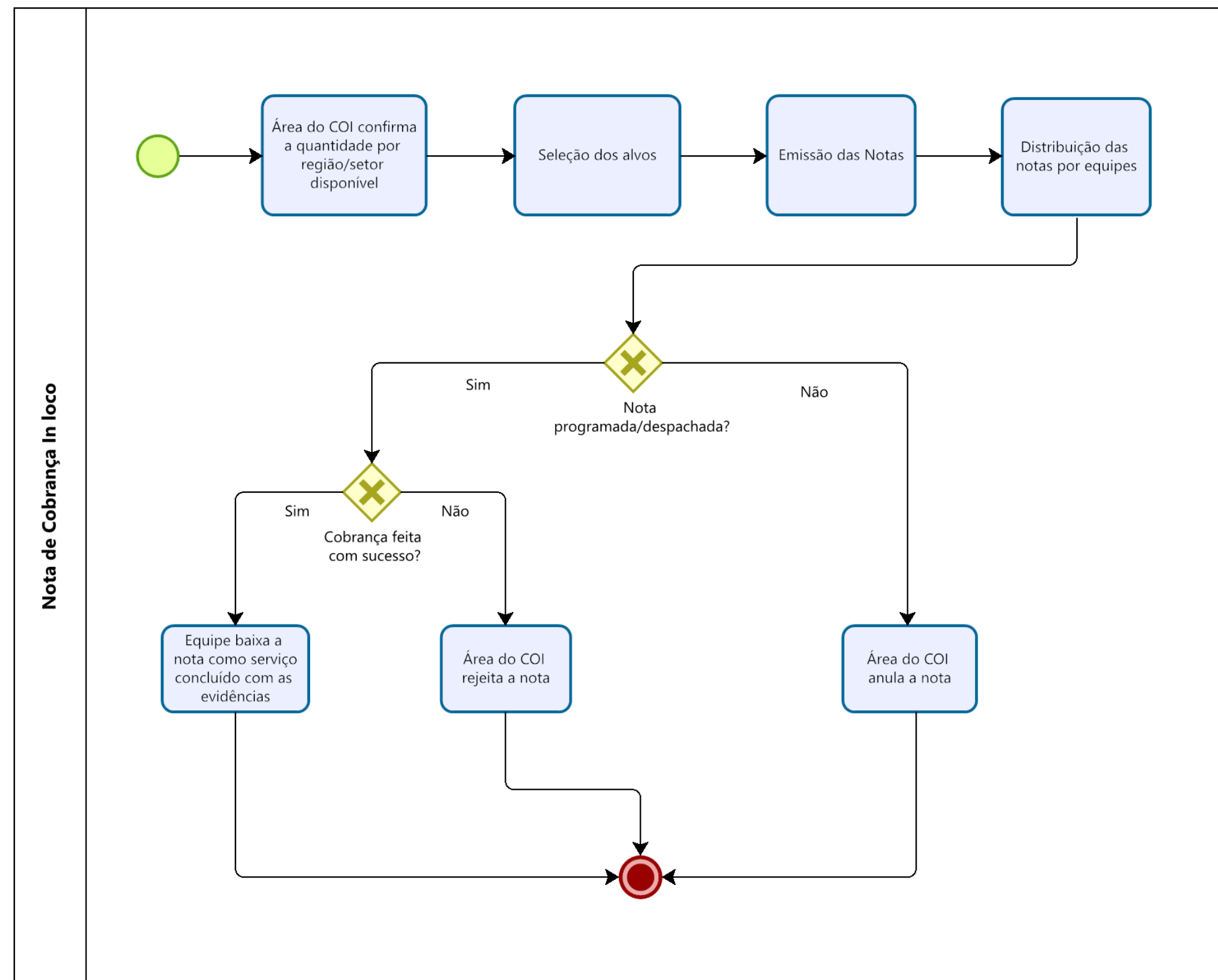
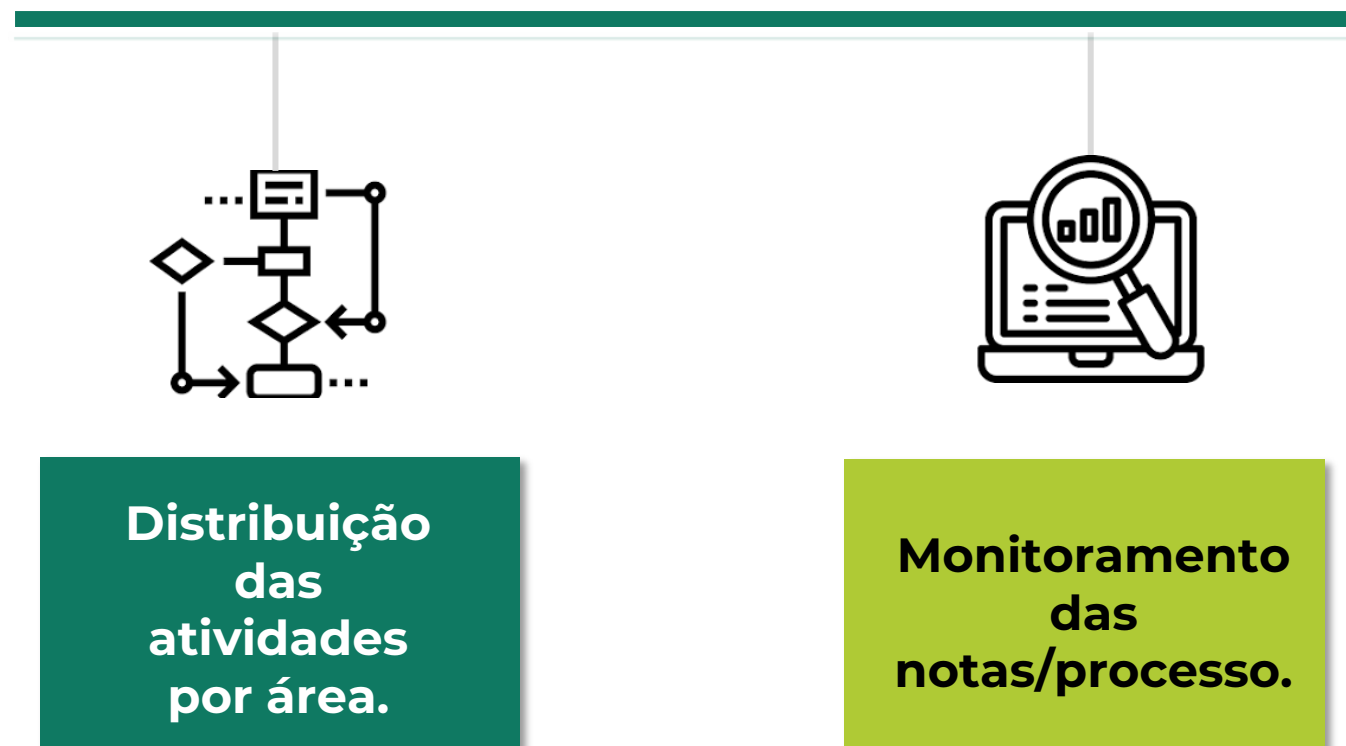
instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

Fluxograma

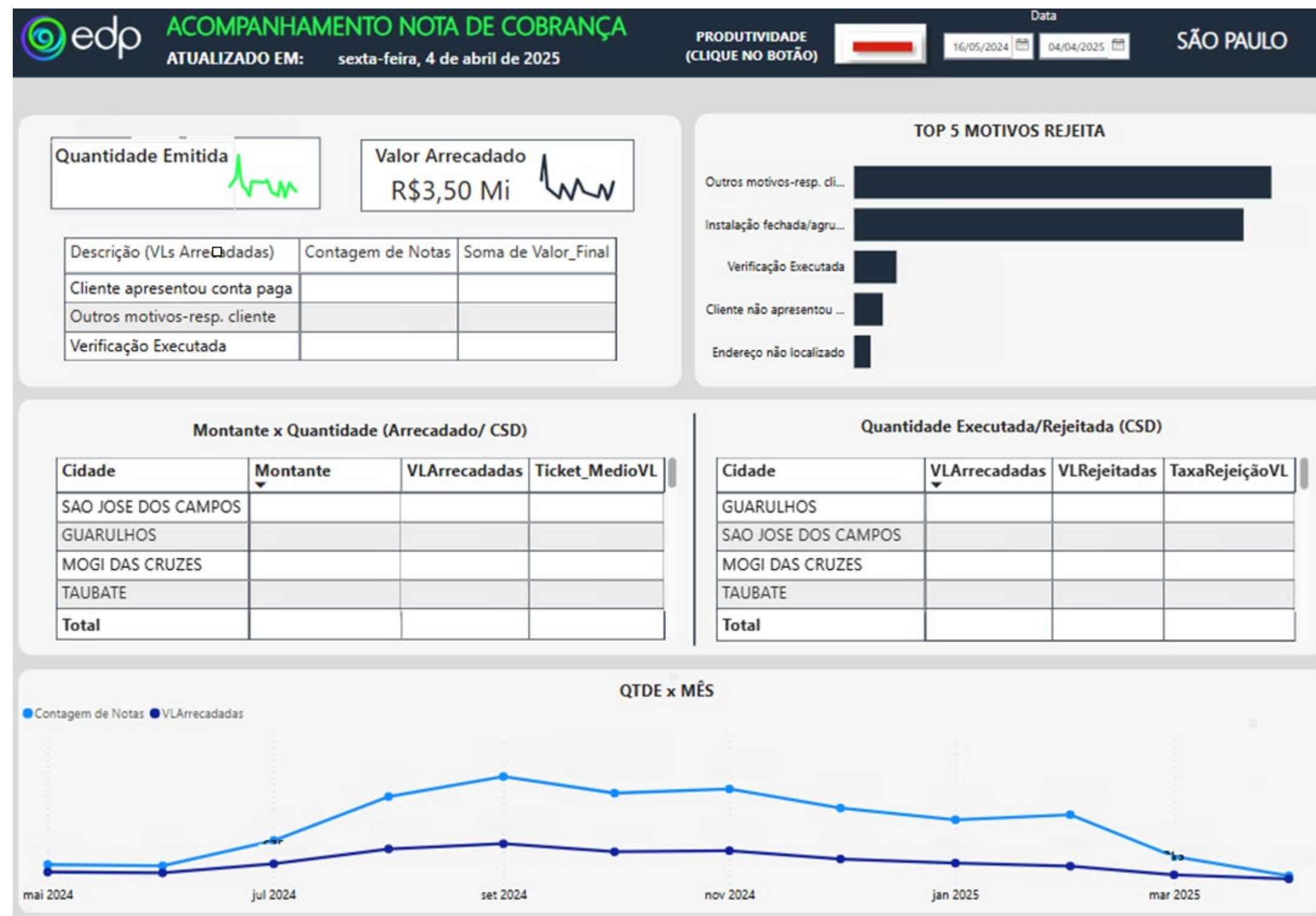


Realization:

HostCompany:

Acompanhamento

Para o acompanhamento das notas de cobrança, houve o desenvolvimento de um dashboard.



Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

Resultados

- ✓ **Recuperação Financeira:** A ação resultou na recuperação de R\$ 3.5 M.
- ✓ **Aumento de Produtividade:** Houve um aumento de 20 pontos percentuais (p.p.) na produtividade das equipes, evidenciando a eficácia da abordagem adotada.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

Conclusão

O sucesso desse processo demonstra seu potencial para reduzir a inadimplência e otimizar as operações de cobrança, proporcionando benefícios financeiros e operacionais significativos. Com base nesses resultados, a continuidade e expansão dessas práticas são fundamentais para garantir ainda mais eficiência na gestão da cobrança e no aprimoramento dos processos internos.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG



OBRIGADO!