

Digitalização em Recebíveis: Estratégias, Resultados e Impactos na Eficiência Operacional no Grupo Energisa – ID 7222

Autor: *Tiago Francelino da Silva*

Coautor: *Diego da Silva Jacinto Cirne*

Empresa: *Energisa Paraíba*

Realization:

instituto
abradee



Host Company:

CEMIG



XXV Seminário
Nacional de
Distribuição de
Energia Elétrica

SENDI
2025
BELO HORIZONTE

O futuro nos Energisa

Pensamos no futuro desde 1905, pois
inovação e empreendedorismo sempre
estiveram no nosso DNA.

São 120 anos realizando **histórias**, evoluindo
relações e **potencializando o futuro...**

... das pessoas

... do país

... da própria energia.

Realization:

instituto
abradee 

HostCompany:

CEMIG



Somos distribuidores focados em levar energia para todos.

9 concessões de distribuição

20 MM de pessoas atendidas



Somos transmissores para garantir a qualidade e a confiabilidade da energia que entregamos.

13 concessões de transmissão

2 fazendas de geração solar centralizada

(re)energisa

Somos soluções para a descarbonização, incluindo a geração de energias renováveis e a comercialização para o mercado livre.

117 fazendas de geração distribuída

441 MWp potência instalada



Somos distribuidores do combustível da transição energética: o gás natural.

5 estados

323 mil unidades consumidoras



Somos produtores de biometano, o combustível zero carbono, e de fertilizantes orgânicos a partir da gestão de resíduos agroindustriais.

25 K m³ biometano/dia (2025)

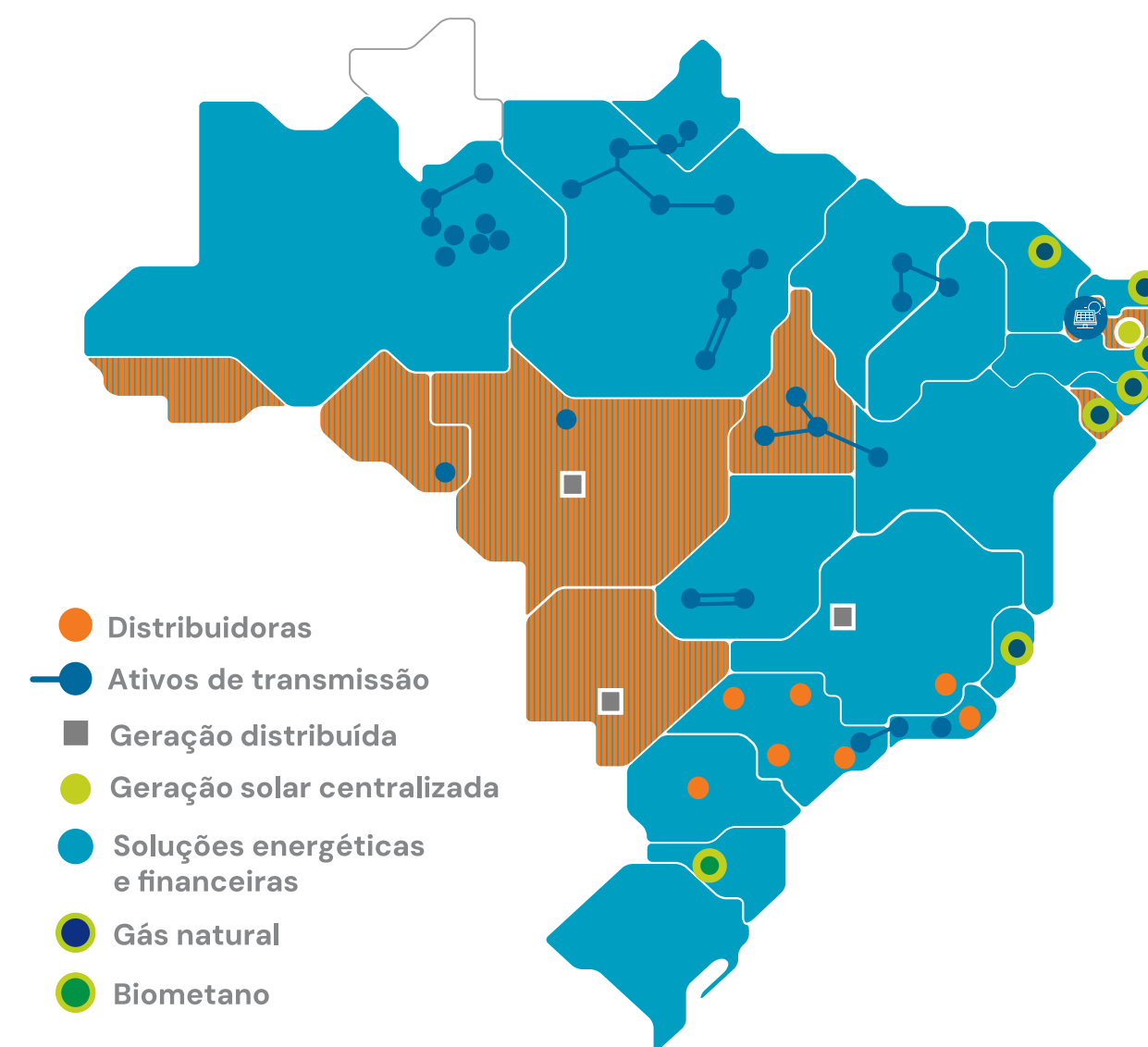
30 K ton fertilizante orgânico/ano



Somos soluções financeiras para facilitar a vida dos nossos clientes e fornecedores.

1 MM clientes

GRUPO
energisa12



Realization:

instituto
abradee

HostCompany:

CEMIG

CONTEXTO E DESAFIOS



Inclusão de novas
ações



Impedimentos de
cobrança



Visão de longo prazo
e sinergia

DIGITALIZAÇÃO



OTIMIZAÇÃO
DE PROCESSOS

REDUÇÃO
DE CUSTOS

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

LINHA DO TEMPO

2022

Identificação da
necessidade

2023

Início do
trabalho

2024

Expansão do
roadmap

Realization:

instituto
abradee 

HostCompany:

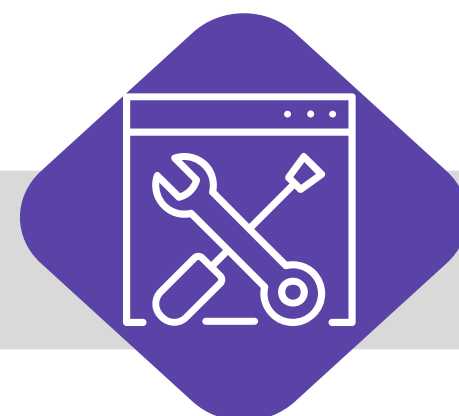
CEMIG

ROADMAP ESTRATÉGICO

NOVAS AÇÕES
DIGITAIS



MELHORIAS
SISTÊMICAS



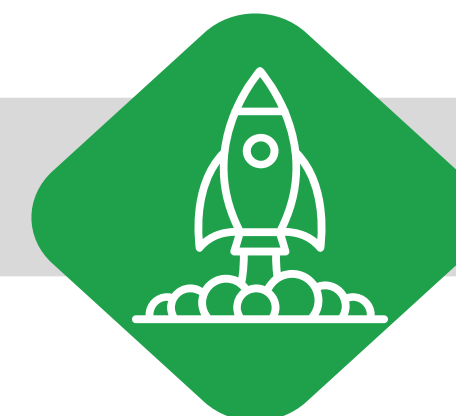
JORNADAS
DIGITAIS



REDUÇÃO DOS
IMPEDIMENTOS



AMPLIAÇÃO
DE VOLUMETRIA



Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

NOVAS AÇÕES DIGITAIS

WHATSAPP



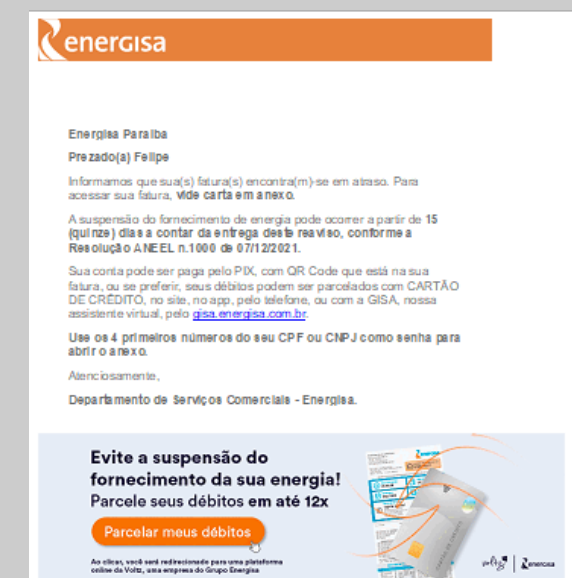
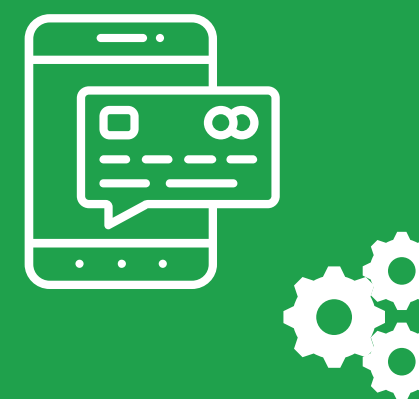
REAVISO
DIGITAL



ALERTA
VENCIMENTO



NOTIFICAÇÃO
PUSH



Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

MELHORIAS SISTÊMICAS

MELHORIAS EM
AÇÕES DO
SISTEMA



MELHORIAS EM
FUNÇÕES DO
SISTEMA

AUTOMATIZAÇÕES DE
AÇÕES MANUAIS

Realization:

instituto
abradee 

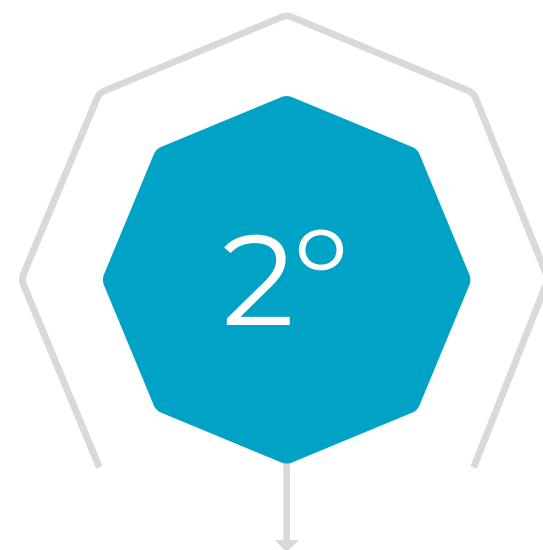
HostCompany:

CEMIG

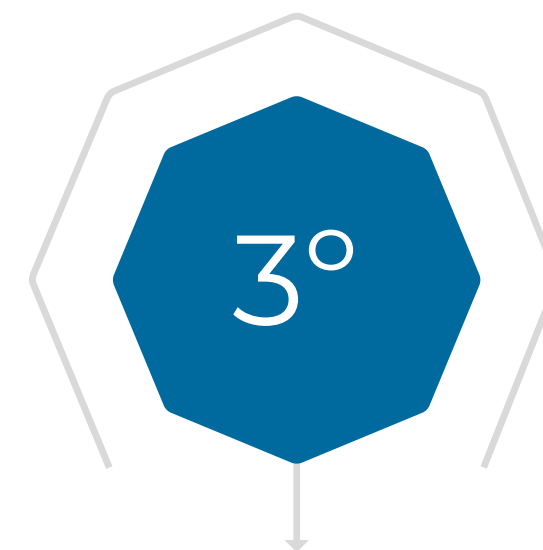
JORNADAS DIGITAIS



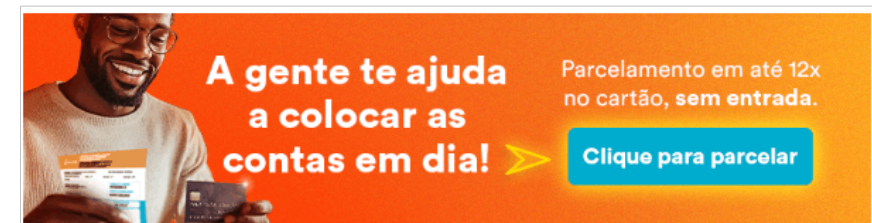
ORIENTAÇÃO A
JORNADAS DIGITAIS



NOVOS MEIOS DE
PAGAMENTO E
NEGOCIAÇÃO



TAGUEAMENTO DAS
JORNADAS DE
PARCELAMENTO



Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

REDUÇÃO DOS IMPEDIMENTOS DE COBRANÇA

AJUSTES INTERNOS

- ✓ Limites máximos de repetição
- ✓ Quarentena

CADASTRO ENERGISA

- ✓ Higienização
- ✓ Enriquecimento

TELECOM/ FORNECEDOR

- ✓ Aplicação do SENDID
- ✓ Mudança de plataforma






Realization:

instituto
abradee 

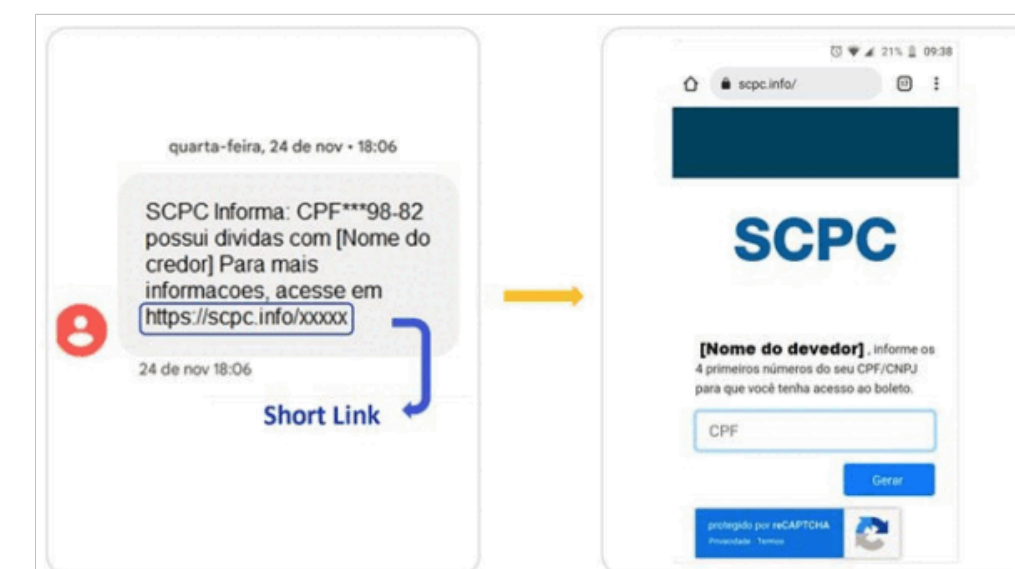
HostCompany:

CEMIG

AMPLIAÇÃO DA VOLUMETRIA DE COBRANÇA

-  Revisão de regras de negócio
-  Aumento de volume para ações de custo mais baixo
-  Ampliação do share das ações digitais
-  Seleção otimizada com base no ROI
-  Aumento do ROI das ações administrativas

-  Cobrança Robotizada
-  E-mails de Cobrança
-  Notificação digital na negativação

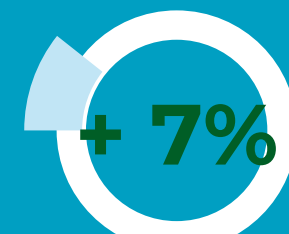


Realization:

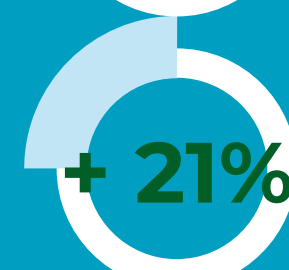
HostCompany:

RESULTADOS

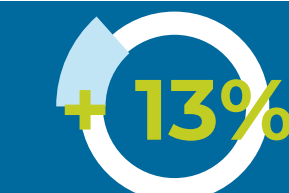
AÇÕES DIGITAIS
+8 MM
DE AÇÕES



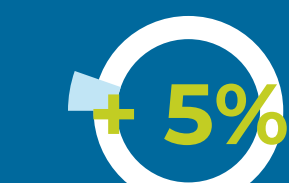
+R\$ 850MM
ARRECADADO



TMA **R\$ 37**



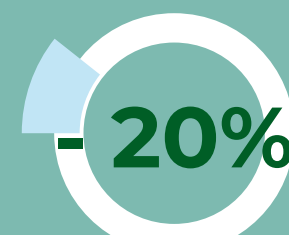
ROI **216**



IMPEDIMENTOS AGRUPADOS

21% 17%

2023 2024



SMS

27%

22%

20%

2022

2023

2024

NEGATIVAÇÃO

20%

5,0%

5,1%

2022

2023

2024

Realization:

instituto
abradee

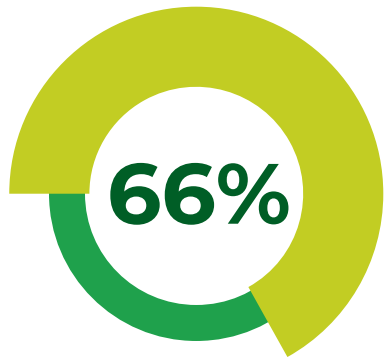


HostCompany:

CEMIG

CUSTO COM ANTECIPAÇÕES DE REAVISO

ANO	TOTAL	SHARE DIGITAL	CUSTO TOTAL	CUSTO UNITÁRIO
2023	4.042.498	48%	R\$ 12.720.003	R\$ 3,15
2024	6.740.493	65%	R\$ 11.490.282	R\$ 1,70



Antecipações
adicionais

Realization:

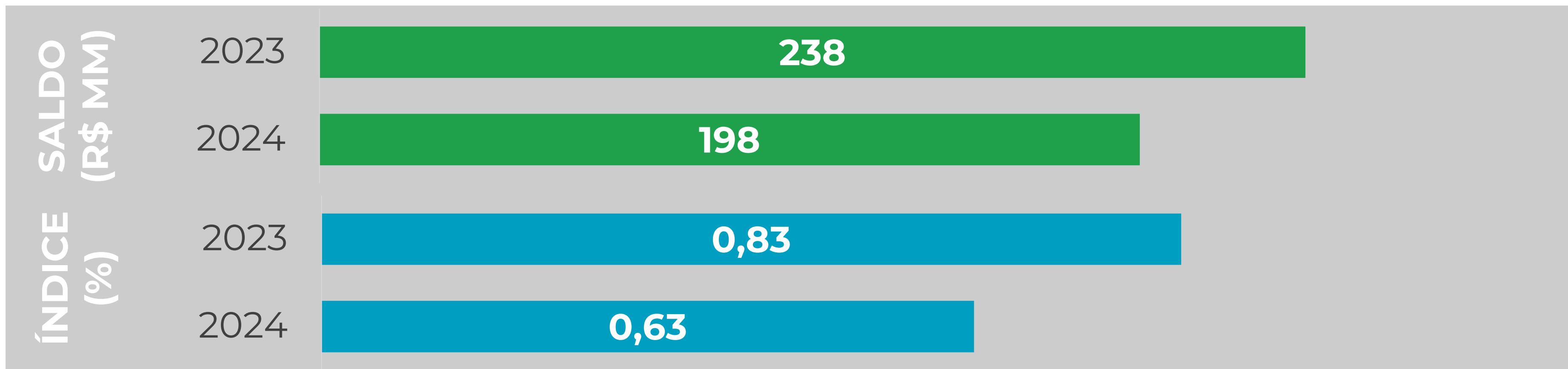
instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

INADIMPLÊNCIA ÚLTIMOS 12 MESES



Clientes ligados de 0 a 45 dias de vencimento, 4 Classes da baixa tensão

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG



OBRIGADO!