



Projeto Conexão + Simples - Transformação do Processo de Conexão

Tema: Comunicação e Relacionamento com o cliente

Autores: SARAH PEREIRA MONTEIRO, PAULA ALVES ROSSIGNOLI

Co-Autores: -

Empresa: Cemig Distribuição S. A.

Resumo

O processo de conexão de novas unidades consumidoras à rede de distribuição se configura como um dos maiores e mais complexos processos geridos pelas distribuidoras do Brasil. Não por acaso, esse foi um dos processos mais impactados pela publicação da Resolução Normativa nº 1.000, em dezembro de 2021 – REN 1.000, em que a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL determina comandos com foco em trazer simplificação e transparência à jornada do consumidor.

A publicação da nova resolução, bem como o direcionamento da companhia em aumentar a satisfação dos clientes criaram o contexto ideal para impulsionar a revisão e transformação do processo de Conexão da Cemig, de forma a integrar suas diversas etapas de maneira sistemática em um único fluxo de atendimento. As adequações, acompanhadas da mudança cultural necessária, viabilizaram não apenas ganhos concretos para os clientes, com a simplificação da solicitação e acesso em tempo real ao andamento do serviço solicitado desde a solicitação de conexão até o primeiro faturamento da unidade consumidora, mas também maior conformidade, segurança, integração, automação, gestão e eficácia das operações de atendimento, engenharia e serviço de campo.

1. Introdução

Atualmente, a Cemig Distribuição possui uma área de concessão de 567.478 km², que corresponde a aproximadamente 96% do Estado de Minas Gerais, atendendo um mercado superior a 8,6 milhões de unidades consumidoras em 774 municípios, mercado este regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Até o final do ano de 2021, um dos principais documentos normativos de regulamentação do setor era a Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 – REN 414, a qual estabelecia as condições gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. Em 07 de dezembro de 2021 foi publicada a REN 1.000, revogando a resolução anterior e trazendo inúmeras alterações nas regras anteriormente vigentes. Um dos processos mais impactados pela mudança da norma foi o processo de conexão de novas unidades consumidoras, que contou com revisões nos prazos, simplificação das etapas de atendimento, padronização das informações necessárias, inclusão da internet como canal obrigatório para solicitação do serviço e acompanhamento de suas fases, integração entre canais de atendimento para recebimento e tratamento de documentação, entre outras.

Em meio ao contexto da publicação das novas diretrizes da ANEEL pelo setor, a CEMIG Distribuição passava por uma fase de transformação de seus processos de atendimento ao cliente que, através de uma parceria tecnológica, trazia como principal objetivo aumentar a satisfação do cliente através da integração máxima entre as operações de atendimento humano e digital. Denominado “Cliente +”, a iniciativa visava alinhar as operações à visão de “foco no cliente” definida no planejamento estratégico da companhia, tornando a jornada dos consumidores mais simples, eficiente, digital e transparente.

A transformação do atendimento proposta pelo projeto Cliente +, em conjunto com a necessidade de adequações impostas pela publicação da REN 1.000, criaram o contexto perfeito para a revisão e mudança de um dos principais e mais complexos processos das distribuidoras de energia elétrica: o processo de conexão de novas unidades consumidoras.

O processo de conexão, ou ligação de novas unidades consumidoras, envolve quase todas as grandes áreas da distribuição: Atendimento, Cadastro, Planejamento, Engenharia, Serviço de Campo, Medição e Faturamento, bem como todos os tipos de unidades consumidoras e geradores acessantes, havendo caminhos diversos de fluxos dentro da companhia, a depender das características da ligação solicitada. Devido a isso, o contexto do processo de conexão na CEMIG anterior ao ano de 2022, possuía algumas oportunidades de melhoria, dentre as quais podemos destacar:

- Criação de um fluxo único de entrada para todos os tipos de solicitação, com regras de negócio sistematizadas;
- Adequação e simplificação das informações e documentos exigidos;
- Eliminação da necessidade do preenchimento de formulários de papel;
- Eliminação do uso de um segundo sistema para anexo de documentos;
- Viabilização da continuidade sistêmica do processo, sem necessidade de intervenções humanas;
- Revisão de todas as comunicações com os clientes ao longo da cadeia, tanto regulatórias e não regulatórias;
- Habilitação do acompanhamento de todas as etapas do processo através de um protocolo único de atendimento;
- Permissão ao cliente e ao seu responsável técnico do acompanhamento, em tempo real, do andamento da sua solicitação de conexão através de todos os canais de atendimento;
- Integração dos canais digitais e humanos de atendimento para solicitação e acompanhamento do processo, tornando-o omnicanal¹;
- Eliminação da necessidade de reinício do processo nos casos de reprovos na etapa de vistoria;
- Minimização de falhas de faturamento, devido à classificação indevida de unidades consumidoras;
- Sistematização das regras de negócio das etapas que implicam em apuração dos prazos regulatórios do processo.

O objetivo de tornar mais clara, transparente, fluída e integrada a experiência dos clientes CEMIG na solicitação de novas conexões, à luz da regulação vigente, contou com o apoio da alta liderança, reuniu um

time de mais de 50 colaboradores, de 10 áreas distintas da CEMIG e mais de 200 interações/demandas em Tecnologia da Informação - TI concluídas, com um trabalho iniciado com o entendimento do processo atual, desenho do cenário futuro e finalizado com a implementação das mudanças nos procedimentos, sistemas e canais digitais das áreas da companhia.

2. Desenvolvimento

DIAGNÓSTICO E DESENHO DO PROCESSO

O trabalho de transformação dos serviços de conexão na CEMIG foi iniciado tendo como pano de fundo o detalhamento do processo de negócio a partir da metodologia BPM (Business Process Management) que, segundo OLIVEIRA, Denis Renato et al (2020), envolve a observação de diversas dimensões, como:

1. Detalhamento dos processos de negócios e suas inter-relações;
2. Apoio da alta gerência;
4. Adaptação cultural;
- 5- Disponibilidade para mudança;
- 6- Orientação para o cliente;
6. Adoção de tecnologia da informação.

Sendo assim, a primeira atividade executada foi o estudo detalhado e desenho do processo de conexão nova à luz da regulação vigente, estratificando as principais etapas dispostas entre o pedido inicial e o primeiro faturamento da unidade consumidora recém conectada e os artigos relacionados, construindo uma visão única e sequencial do processo.

As macro etapas do fluxo de conexão foram divididas em: Solicitação, Avaliação de Documentos e Pré-Requisitos, Orçamento de Conexão, Contratos e Boletos, Obras e Comissionamento, Aprovação de Projeto, Vistoria e Instalação da Medição, e Primeiro Faturamento. Cada uma das etapas foi devidamente detalhada com os requisitos e regras de negócio que envolvem cada decisão do fluxo de processo. As regras de negócio detalhadas envolveram fatores de entrada como a natureza jurídica do solicitante, a classe da atividade a ser desenvolvida no local, a carga instalada, existência de geração distribuída associada, localização geográfica e definições acerca de informações e documentos obrigatórios, necessidade da apresentação de orçamento de conexão, necessidade da assinatura de contratos, início automático da etapa de obras e de vistoria/ligação, entre outros.

A construção do desenho das etapas do processo e suas regras foi realizada contando com a participação de representantes de todas as principais áreas da distribuidora, sob a coordenação da área regulatória, utilizando não apenas a norma como referência, como também esclarecimentos da ANEEL em relação aos assuntos que necessitavam de maior detalhamento.

As etapas do processo mapeado foram documentadas em formato de fluxograma (Figura 1), que serviu como referência para avaliação dos pontos de adequação necessários em relação às atividades executadas pelas equipes da CEMIG na época.

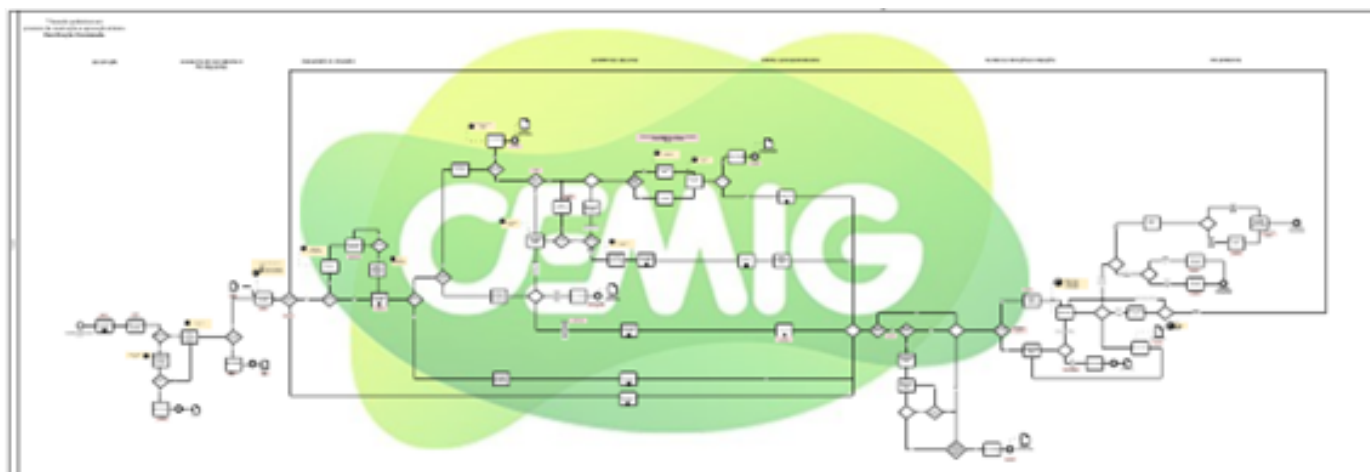


Figura 1: Fluxograma Regulatório do Processo de Conexão.

Em relação à visão regulatória do processo, na etapa da solicitação, foram consideradas adequações relacionadas aos artigos 9,10, 16, 67 e 70 da REN 1.000. Nesta fase, o cliente, ou seu responsável técnico, informa o tipo de conexão, se permanente ou temporária, e fornece as informações e documentos essenciais para a elaboração do orçamento de conexão, como endereço, documentos pessoal, da empresa e de posse ou propriedade do imóvel, declaração descritiva de carga, demanda, modalidade tarifária pretendida, atividade desenvolvida na instalação etc.

Então, o protocolo criado inicialmente é alimentado por todas as informações fornecidas pelo cliente e é encaminhado para a etapa de Avaliação de Documentos e Pré-Requisitos, conforme artigos 70 e 71. Nesta etapa, a equipe técnica verifica a documentação apresentada, que pode ser deferida ou reprovada.

Em caso de documentação deferida, a etapa seguinte, de Orçamento de Conexão, é atendida, tendo em vista as condições e prazos dos artigos 63, 64 e 69. Nesta etapa, são avaliadas se as condições atuais do sistema elétrico permitem a conexão e se poderá ser dispensada a emissão de um orçamento. Para as situações em que o orçamento é emitido, ocorre o envio ao cliente do documento, com a apresentação da necessidade ou não de obras de construção ou de modificação de rede e os valores da participação financeira do cliente e da empresa.

A próxima etapa é a Avaliação da Necessidade de Assinatura de Contratos e de Pagamento dos Custos de Obra, identificados nos artigos 68 I, 84 e 85. Se necessário, os boletos e contratos são encaminhados para assinatura do consumidor, e quando concluída esta etapa comercial, as obras e o comissionamento são executados, de acordo com as providências e prazos descritos nos artigos de 87 a 90.

Caso haja necessidade de Projeto Elétrico, este será analisado de acordo com as normas técnicas internas da CEMIG e com o artigo 50 da REN 1.000. Após sua aprovação, a instalação é vistoriada e instala-se a medição, atendendo ao artigo 91.

Porém, se durante a vistoria for verificada alguma pendência por parte da CEMIG, registra-se o motivo desta, e o serviço é reenviado para posterior atendimento. Se a reprova ocorrer por falha do cliente, o relatório de vistoria é encaminhado, conforme artigos 93 e 94 e, após a providência das correções no ponto de entrada, o cliente pode solicitar nova vistoria.

Ao final da conexão e do ciclo de leitura inicial ocorre o primeiro faturamento da unidade consumidora, e o protocolo e o fluxo de conexão são encerrados.

A Figura 2, abaixo, ilustra de forma resumida, o processo escopo da transformação, de ponta a ponta.

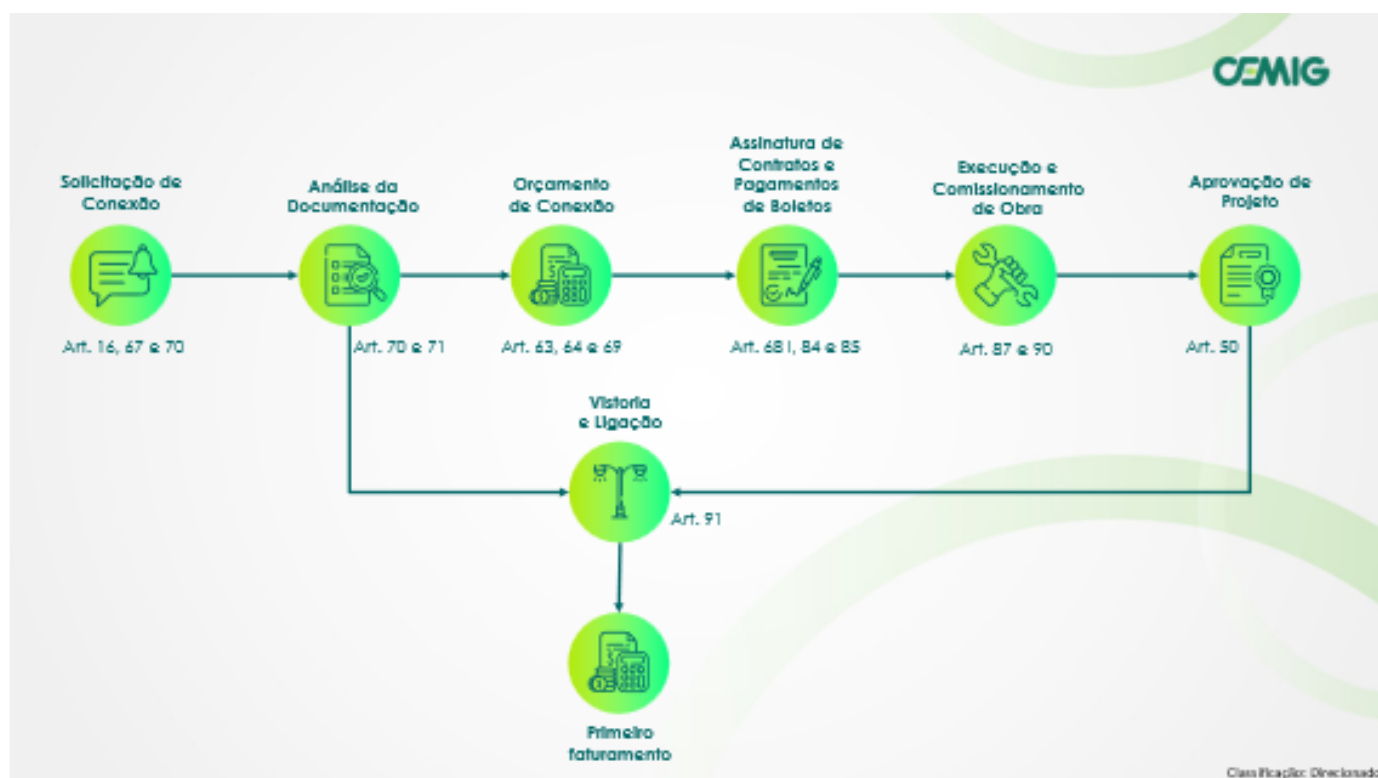


Figura 2: Macro Etapas do Processo de Conexão.

IMPLEMENTAÇÃO ESTRUTURAL

A partir do entendimento, definição e validação do processo ideal, foi criado um grupo de trabalho multidisciplinar, para identificar as necessidades práticas envolvendo procedimentos e sistemas de cada fase, e viabilizar a integração completa deste fluxo no Sistema de Gestão de Atendimento ao Cliente utilizado pela companhia: o SAP/CCS/CRM.

O grupo foi composto por empregados da CEMIG pertencentes aos processos de: Gestão Regulatória, Relacionamento com Clientes dos Grupos A e B, Engenharia, Planejamento, Expansão, Cadastro e Proteção à Receita e Serviço de Campo, com patrocínio da alta direção da companhia.

O grupo de trabalho definiu, em conjunto com a área de Tecnologia da Informação e de Gestão de Sistemas (TI) que, para integração de todo o processo no fluxo no SAP/CCS/CRM com a utilização de um único protocolo para acompanhamento de toda a jornada, seria necessário utilizar uma estrutura “Guarda-Chuva”, em formato de Nota de Serviço, que orquestrasse o acionamento e a conclusão das diversas atividades necessárias para conclusão da solicitação. Esta nota abrigaria, independentemente da característica da solicitação, e em uma única aba, todas as fases correspondentes ao serviço de conexão solicitado pelo cliente.

Para viabilizar a inclusão das etapas da conexão na nota de serviço unificada no sistema SAP, foi definida a criação de códigos de encadeamento conhecidas internamente como “medidas”. Tais medidas, além de determinar em qual fase a solicitação se encontra, são responsáveis também por monitorar os prazos de execução, o responsável por atendê-la, se há comunicação específica com o cliente e o status de cada fase.

A abertura e o fechamento das medidas seguem, de forma automática, o sequenciamento das regras do processo previamente mapeado, reduzindo erros humanos no tratamento das atividades da cadeia. Um exemplo é o acionamento automático das equipes de obra, sem necessidade de intervenção humana, com respectivo início da contabilização do prazo regulatório, 10 dias úteis após o envio do orçamento de conexão para os casos de solicitações de conexão do grupo B sem participação financeira do cliente (PFC). Outro

exemplo que pode ser citado é a iniciação automática das atividades de envio de contratos para assinatura apenas para solicitações do grupo A ou do poder público imediatamente após aceite do orçamento de conexão ou 10 dias úteis após o envio do orçamento de conexão, sem PFC.

Nota	EO		Solicitação de Obra		
Status da nota	MEAB MSFR			PEND COCI EATL	
Descrição	Consumidor de MT				
<div>Dados SolicitaçãoDados SolicitanteLocalizaçãoDadosDados InstalaçãoAtividadesDados da ExpansãoNotas relacionadas</div>					
	Nº	GrpCód...	Có...	Texto code de medida	T... T... Status Status do u... F... Responsável Nome de lista Data planj... Hora ... Fim planj... Hora
	1	ZEO-NTC	0019	Analisar Documentação MT/BT	MEDA CONC CTEC L 50018552 NUCLEO TECNICO CE... 16.06.2023 09:41 20.06.2023 09:41
	2	ZEO-RLC	0514	Comunicar Deferimento da Solicitação	MEDA ENCE L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 19.06.2023 14:22 19.06.2023 23:59
	3	ZEO-NTC	0020	Analisar Carga MT/BT Orçamento Conexão	MEDA CONC COBR L 50018552 NUCLEO TECNICO CE... 19.06.2023 14:22 26.06.2023 00:00
	4	ZEO-PLA	0805	Elaborar Estudos Planejamento	MEDA CONC SOBR L 50018551 PLANEJAMENTO CEN... 19.06.2023 14:22 25.06.2023 00:00
	5	ZEO-OPE	0720	Análise Confiabilidade Oper MT	A... MEDA CONC SOBR L 50019046 CN-OPE 19.06.2023 14:25 24.06.2023 00:00
	6	ZEO-OPE	0700	Elaborar Coordenação da Proteção	A... MEDA CONC COBR L 50019046 CN-OPE 20.06.2023 10:03 25.06.2023 00:00
	7	ZEO-EXP	0080	Elaborar Orçamento de Conexão MT/BT	M... MEDA CONC L 50038106 EXPANSÃO CENTRO 04.07.2023 15:58 16.07.2023 00:00
	8	ZEO-RLC	0590	Encaminhar Orçamento Conexão COM Obras	MEDA ENCE L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 14.07.2023 16:23 14.07.2023 23:59
	9	ZEO-RLC	0555	Emitir e Assinar CUSDI/CER	MEDA CONC L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 21.07.2023 16:03 24.07.2023 16:03
	10	ZEO-NTC	0040	Analisar Projeto de Entrada de Energia	P... MEDA CONC RTEC L 50018552 NUCLEO TECNICO CE... 03.08.2023 15:41 02.09.2023 15:41
	11	ZEO-EXP	0170	Obra Negociada - Liberar Projeto	Z... MEDA CONC L 50038106 EXPANSÃO CENTRO 04.08.2023 12:27 13.09.2023 12:27
	12	ZEO-MCA	0614	Atualizar/Elaborar Projeto - Atlantis	MEDA CONC L 50019044 MAPCAD. CENTRO 02.01.2024 12:28 12.01.2024 00:00
	13	ZEO-EXP	0750	Elaborar Projeto	S... MEDA CONC L 50038106 EXPANSÃO CENTRO 08.08.2023 13:46 28.08.2023 00:00
	14	ZEO-RLC	0583	Comunicar Análise de Projeto Elétrico	MEDA ENCE RTEC L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 16.08.2023 08:54 16.08.2023 23:59
	15	ZEO-NTC	0040	Analisar Projeto de Entrada de Energia	P... MEDA CONC CTEC L 50018552 NUCLEO TECNICO CE... 25.08.2023 08:07 24.09.2023 08:07
	16	ZEO-RLC	0583	Comunicar Análise de Projeto Elétrico	MEDA ENCE CTEC L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 06.09.2023 16:25 06.09.2023 23:59
	17	ZEO-NTC	0040	Analisar Projeto de Entrada de Energia	P... MEDA CONC CTEC L 50018552 NUCLEO TECNICO CE... 10.10.2023 09:10 09.11.2023 09:10
	18	ZEO-RLC	0593	Atualizar e Consistir Dados Solicitação	MEDA ENCE L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 20.10.2023 08:51 23.10.2023 00:00
	19	ZEO-APO	0662	Liberar Projeto Execução	MED... CONC L 50018905 CN-APO 27.10.2023 16:12 31.10.2023 00:00
	20	ZEO-SCA	0865	Execução de Obra de MT/BT	MEDA CONC L 50018567 S CAMPO BELO HORIZ... 31.10.2023 16:01 02.12.2023 00:00
	21	ZEO-SCA	0882	Energização da Obra	MEDA CONC L 50018567 S CAMPO BELO HORIZ... 31.10.2023 16:01 01.01.2024 00:00
	22	ZEO-SCA	0890	Vistoriar/ligar UC em conj. com a obra	MEDA CONC L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 31.10.2023 16:01 02.12.2023 00:00
	23	ZEO-MCA	0629	Atualizar Projeto Parcialmente	MEDA CONC L 50019044 MAPCAD. CENTRO 13.11.2023 11:29 18.11.2023 00:00
	24	ZEO-SCA	0877	Comissionar Obra Cemig	MEDA CONC CTEC L 50018567 S CAMPO BELO HORIZ... 30.11.2023 16:44 15.12.2023 00:00
	25	ZEO-RLC	0557	Realizar Vistoria/Conexão do Cliente	MEDA ENCE CTEC L 50018665 NUCLEO COMERCIAL ... 30.11.2023 16:44 07.12.2023 16:44
	26	ZEO-MCA	0609	Atualizar Projetos Executados - Gemini	MEDA CONC L 50019044 MAPCAD. CENTRO 05.12.2023 15:45 15.12.2023 00:00
	27	ZEO-CFA	0915	Efetuar Fecham. Subpasta/Dossiê	v... MEDA CONC L 50019041 CN-CFA 26.12.2023 13:51 24.02.2024 13:51

Figura 3: Nota de serviço unificada para o fluxo de conexão, com as medidas correspondentes

A nota de serviço unificada também faz integração com outros sistemas legados, que auxiliam o atendimento ao cliente, como o Sistema de Gestão da Distribuição (GDIS), Sistema de Gestão de Documentos (GEDEX), e o Sistema de Gestão de Obras (SGO). Todas as atividades executadas nesses sistemas são automaticamente refletidas, através de integrações, na nota de serviço guarda-chuva. As integrações viabilizaram que as áreas continuassem utilizando as ferramentas específicas para execução de suas atividades, retroalimentando o processo com as informações necessárias para continuidade da cadeia de atendimento da solicitação de conexão.

Além disso, com a implementação da nota unificada, foi possível implementar de maneira mais ágil e assertiva as alterações relativas à contabilização do cumprimento de todos os prazos apresentadas pela ANEEL no Anexo IV da REN 1.000 referentes ao processo de conexão, haja vista que todas as atividades estão correlacionadas na estrutura guarda-chuva, facilitando o mapeamento do início e do fim de cada uma delas e a rastreabilidade sistêmica das apurações realizadas.

CANAIS DIGITAIS

Após a estruturação das bases dos processos no sistema SAP, a próxima etapa do projeto consistiu em refletir a jornada para os canais digitais, através de micro serviços de integração. O projeto Cliente + é uma parceria entre as empresas IBM e CEMIG para promover a transformação dos canais de atendimento com foco na evolução da experiência do cliente. Como o serviço de conexão é a porta de entrada de clientes

de qualquer seguimento na distribuidora, foi natural a sinergia dos objetivos da iniciativa com o projeto em andamento. Sendo assim, foi realizado um amplo trabalho para elaboração de metodologias de User Experience - UX, registradas em documentos denominados “estórias de usuário”, que buscam criar uma jornada digital simples e intuitiva para os clientes que solicitassem conexões novas na CEMIG. A solicitação através dos canais digitais foi projetada para realizar validações das características da conexão ao longo da navegação, guiando o cliente no preenchimento das informações e documentações corretas, evitando possíveis reprovas nas fases posteriores do processo.

A implementação ainda foi realizada em aderência ao art. 10, da REN 1.000, em que há, automaticamente, a verificação da existência prévia dos documentos necessários para o processo no cadastro da CEMIG. Caso constem os documentos necessários no cadastro da empresa, eles não são solicitados novamente ao consumidor, otimizando a experiência e evitando arquivos em duplicidade.

CEMIG

Conexão Nova

Minhas instalações

Serviços / Conexão nova

Início

Contas

Serviços

Rascunhos

Conexão nova

Nº protocolo: [REDACTED]

Identificação do cliente e solicitação

Atualizar cadastro

Agora envie o(s) documento(s) descrito(s) abaixo:

Atenção:

É obrigatório enviar ao menos um documento contendo frente e verso. A(s) imagem(ns) precisa(m) conter as seguintes informações de forma legível: **filiação, número de identificação, foto, data de nascimento e assinatura.**

Documento oficial que possua foto frente e verso do titular*

Ex: RG, CNH, Carteira de trabalho.

Selecione o documento que deseja enviar*

Selecionar

Documento constitutivo da empresa*

Enviar ao menos um dos documentos a seguir:

- Contrato Social ou último termo aditivo;
- Documento/Certificado emitido pela JUCEMG;
- Requerimento de Microempresário;
- Ata constitutiva ou Ata de Eleição da Atual Diretoria;
- Estatuto social;
- Lei autorizativa da criação da entidade que pertence ou à administração direta, indireta ou fundações de direito público da União, dos Estados, Distrito Federal ou dos Municípios;

Selecione o documento que deseja enviar*

Selecionar

Figura 4: Identificação da documentação pessoal necessária a ser anexada pelo cliente.

Figura 5: Identificação da documentação de posse ou propriedade do imóvel a ser anexada pelo cliente.

Para as solicitações realizadas através dos canais digitais, a jornada foi construída de maneira a garantir que qualquer perfil de conexão possa ser solicitado através de um serviço único, eliminando a necessidade de criação de logins específicos para públicos específicos, como clientes de média tensão, alta tensão, profissionais etc. Foram revistas também todas as informações obrigatórias solicitadas, tornando a jornada do cliente menos técnica e mais intuitiva, especialmente aquelas com soluções mais simplificadas.

Ainda na fase de solicitação, outras transformações relevantes para a simplificação da experiência dos nossos clientes e otimização dos trabalhos das equipes de orçamento e ligação foram implementadas: sugestão da proteção a clientes do grupo B a partir da informação da carga a ser conectada e a coleta de coordenadas geográficas a partir da indicação georreferenciada das ligações.

Para solicitações identificadas pela plataforma como do grupo B, foi automatizada a regra prevista nas normas técnicas da companhia e, a depender das informações de carga fornecidas pelo consumidor, a própria ferramenta realiza a indicação do disjuntor aderente à conexão.

Conexão Nova

Minhas Instalações

Serviços / Conexão nova

Início

Contas

Serviços

Rascunhos

Conexão nova

Nº protocolo:

Definição da ligação e classificação

Confirmar disjuntor

Você está de acordo com o disjuntor e o padrão escolhido?

Disjuntor

Bipolar 63A

Limite de carga total

16002 Watts

☐ Sim

☒ Não

Informe o padrão e o disjuntor desejado

Padrão

Monofásico

Atenção

Com o disjuntor selecionado não será possível ligar todos os seus equipamentos ao mesmo tempo.

Disjuntor*

MONOPOLAR 63A

Voltar

Avançar

Figura 6: Indicação do disjuntor para clientes do Grupo B.

A disponibilização do mapa, para indicação das coordenadas geográficas do local de conexão, replica a funcionalidade já utilizada pelos clientes em aplicativos do varejo, como Ifood e Uber, e permite ao cliente indicar exatamente o ponto de ligação, evitando problemas como a dificuldade na localização pelas equipes de campo ou obra, especialmente em casos de conexões rurais ou em novos logradouros urbanos.

The screenshot displays the 'Conexão Nova' (New Connection) web interface. At the top, there is a search bar with 'Conexão Nova' and a notification bell icon next to 'Minhas Instalações'. The main header is 'Conexão nova' with a protocol number field. A left sidebar contains navigation links: 'Início', 'Contas', 'Serviços' (highlighted), and 'Rascunhos'. The main content area is titled 'Informações sobre a conexão' and 'Localização da instalação'. Below this, the section 'Informe o endereço da ligação' contains several input fields: 'Nome da propriedade*' (filled with 'Sítio Feliz'), 'Cidade*' (filled with 'Divinópolis'), 'Região/Distrito*' (filled with 'Fortaleza'), and 'CEP' (filled with '35500-000'). A map is shown below these fields, with a blue location pin and the text 'Fortaleza' and 'Leaflet | © OpenStreetMap contributors'. Below the map, there are fields for 'Latitude:' (-20.087251249484293) and 'Longitude:' (-44.916186166135). At the bottom, there are two buttons: 'Voltar' (light green) and 'Avançar' (dark green).

Figura 7: Indicação da localização georreferenciada do imóvel do cliente.

Por fim, após a finalização da realização da solicitação de conexão pelo consumidor, a integração entre os sistemas permite a criação automática da nota de serviço no sistema SAP, iniciando a contabilização dos prazos regulatórios e dando início a primeira atividade do processo, Análise de Documentação e Emissão do Orçamento de Conexão, sem a necessidade de qualquer intervenção humana.

ANDAMENTO DE SERVIÇOS

Além das transformações realizadas na solicitação, outro grande objetivo do projeto nos canais digitais consistiu na implementação do andamento de serviço de conexão de ponta a ponta a partir do primeiro protocolo de atendimento. A partir da nota de serviço unificada, foi criada uma ferramenta de integração que permitiu o envio dos dados da nota para os canais digitais e, conseqüentemente, o acompanhamento de todas as medidas do pedido de conexão em cada etapa em tempo real. A linguagem técnica das medidas foi simplificada e o formato foi modernizado, para facilitar a compreensão dos clientes e para que eles possam verificar em sua totalidade e com transparência em que fase está o seu pedido na sua plataforma de sua escolha. Este acompanhamento é similar a um carrinho de compras de uma loja virtual, e é atualizado instantaneamente pela ferramenta de integração. A inspiração para a construção foi simular a experiência positiva que os consumidores já possuem atualmente nas compras realizadas em grandes empresas do varejo, como Amazon ou Magalu.

[illegible]

Figura 8: Andamento do serviço de conexão nos canais digitais.

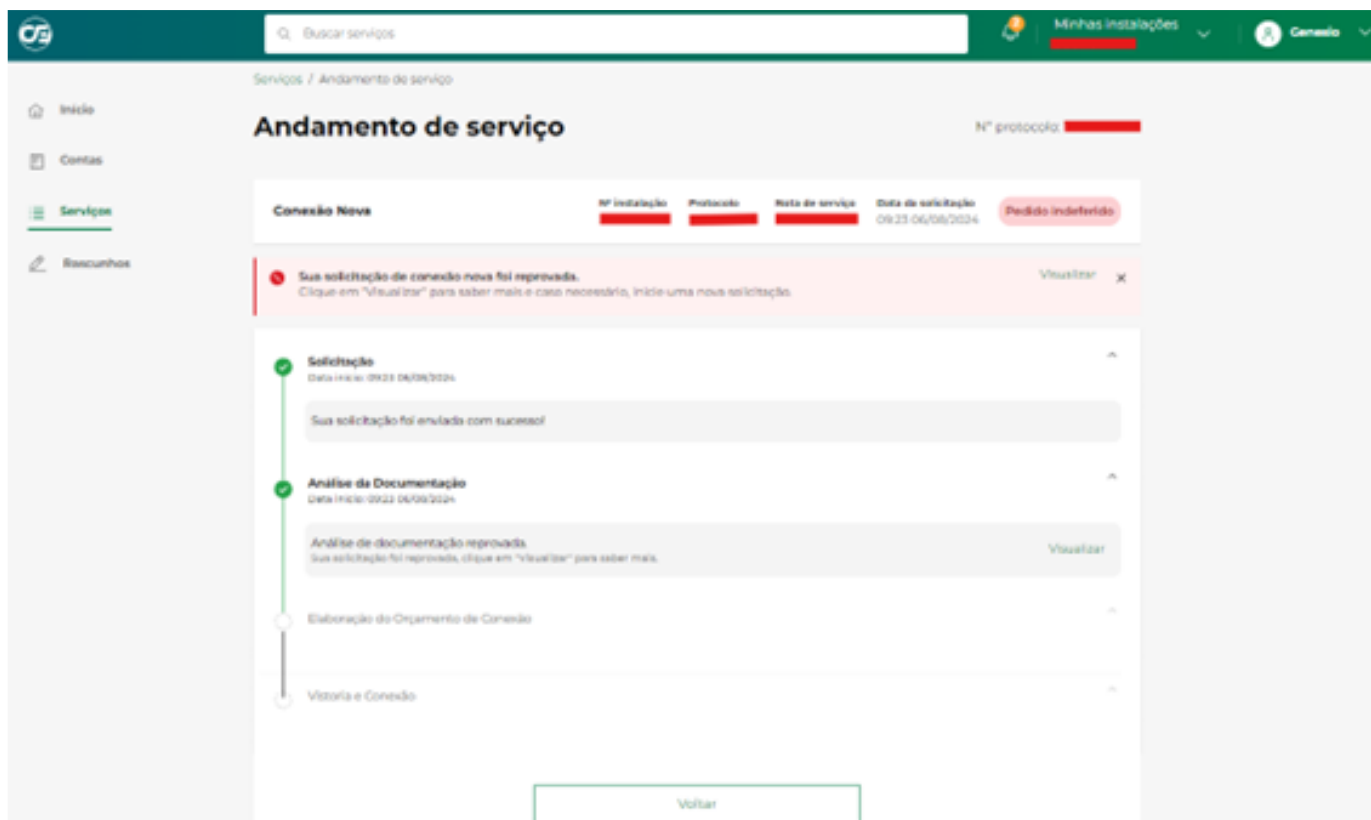


Figura 9 : Andamento de serviço de conexão: exemplo de pedido indeferido.

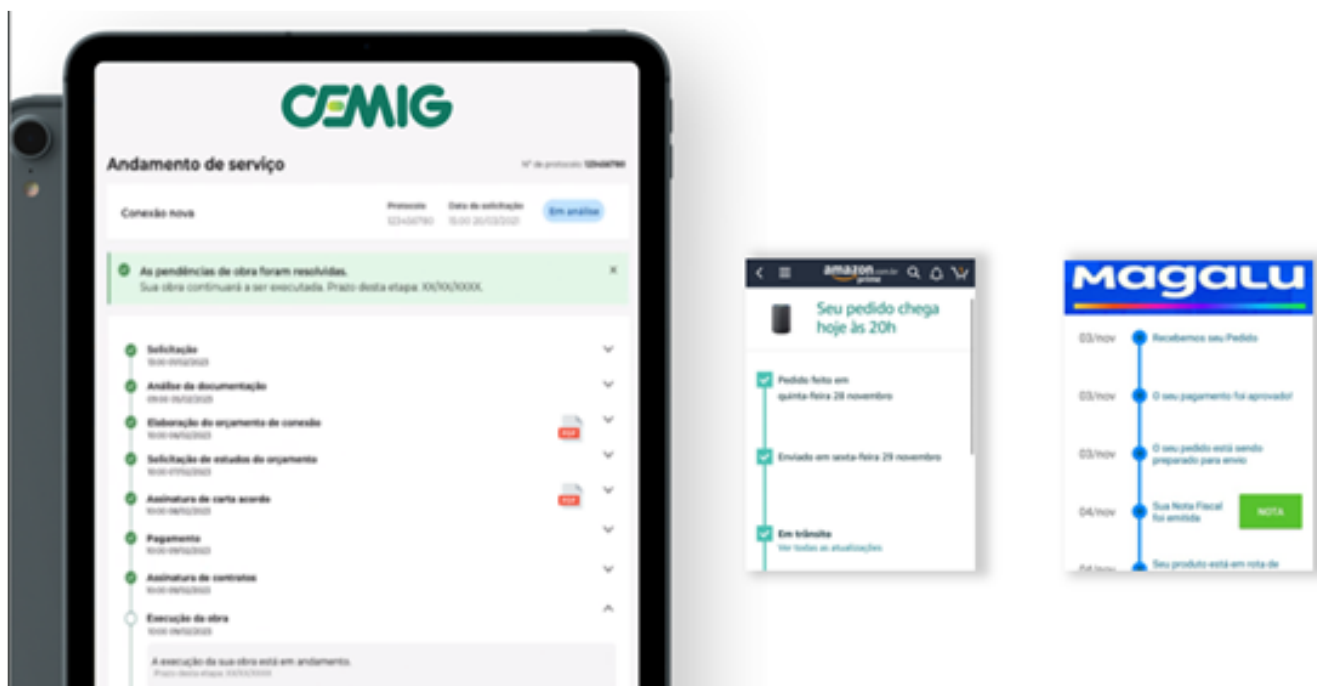


Figura 10: Andamento de serviço de conexão: comparativo solução CEMIG e outras plataformas.

Além da possibilidade de visualizar o andamento do pedido de conexão pelos canais digitais, a ferramenta permite ao cliente a gestão da documentação do pedido, como aceitar os termos do orçamento de conexão, devolver contratos assinados, baixar a segunda via de boletos, do orçamento de conexão e de outras comunicações encaminhadas para ele durante o atendimento.

Todas as interações do cliente são automaticamente refletidas no sistema SAP, sem a necessidade de intervenção humana para continuidade do processo. O cliente pode, ainda, dentro do mesmo canal e fluxo, solicitar o reenvio do pedido de vistoria e conexão após reprova, caso tenha regularizado alguma pendência sob sua responsabilidade.

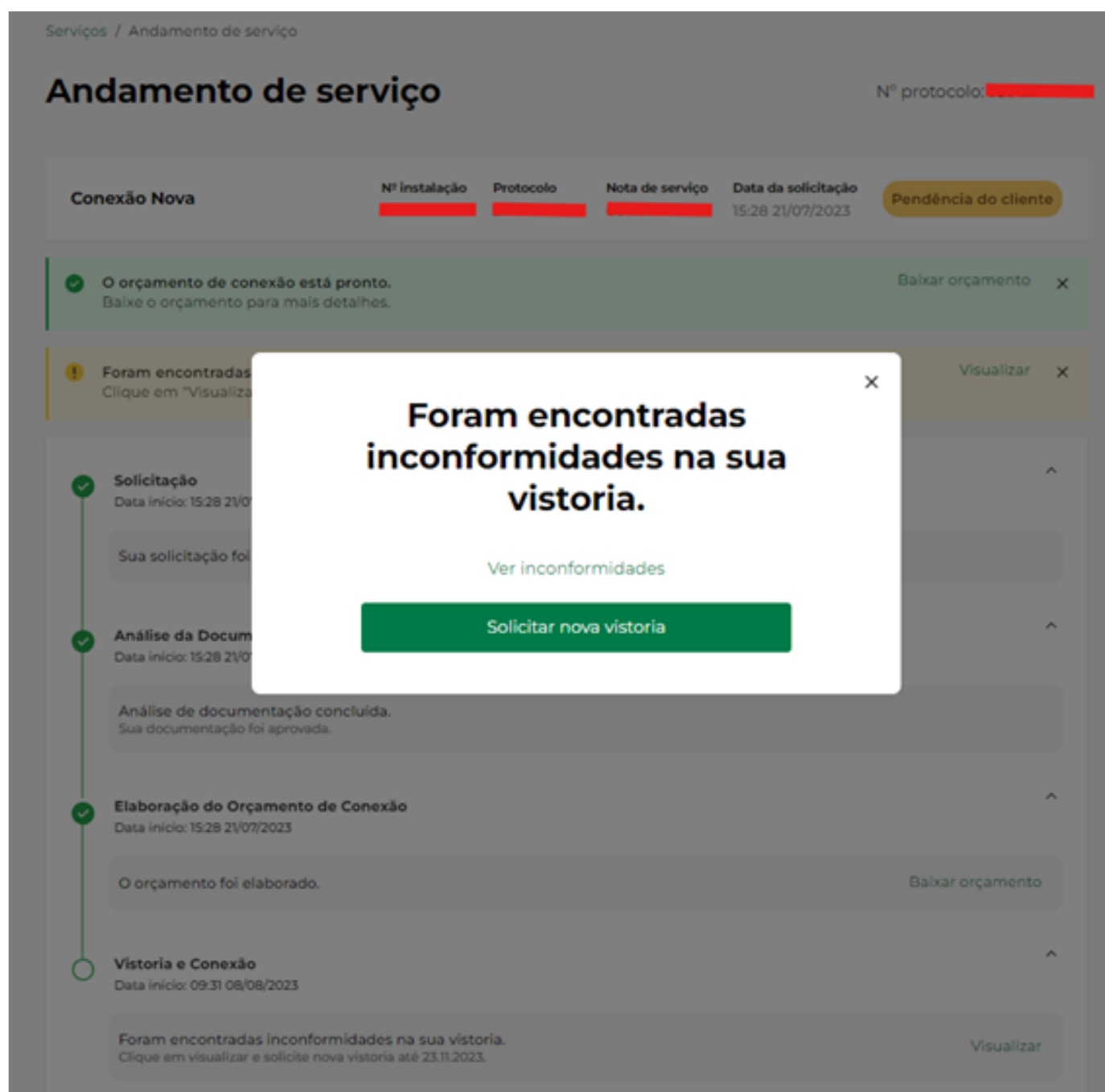


Figura 11: Reenvio da solicitação de vistoria e instalação de medição pelos canais digitais.

Toda a integração criada permite ainda que o cliente receba, no seu APP, Push Notifications, em tempo real, da atualização de status do seu pedido, tendo o andamento de sua solicitação na palma da mão.

Por fim, o processo de conexão e a jornada do cliente neste serviço foram também beneficiados pela implementação regulatória do art. 432. Na etapa final do processo, a partir da integração realizada entre os sistemas de FSM (Field Service Manager), SAP e canais digitais, o cliente é informado acerca do dia e do turno em que o serviço será realizado assim que o serviço de vistoria é programado, podendo se programar para acompanhar a realização do trabalho, caso deseje, ou viabilizar o acesso ao local, evitando reprovas

dessa natureza. Essa implementação contribuiu não apenas para maior conformidade do processo à regulação, como também para ampliar a transparência das atividades junto ao consumidor da distribuidora.

PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS

A partir da implementação do projeto, foi possível identificar uma série de benefícios da transformação, como:

- Eliminação da visão segmentada do processo, com a criação de uma visão única de ponta a ponta, com integração sistêmica entre as diversas áreas atuantes, desde a solicitação até o primeiro faturamento da unidade consumidora. Esta integração permite que as áreas tenham visibilidade das demais atividades executadas antes e depois daquela sob sua responsabilidade e atuem tempestivamente, evitando falhas e ineficiências;
- Integração entre os canais, criando uma experiência madura de omnicanalidade para o cliente, haja vista que qualquer solicitação gerada nos canais presenciais pode ser, não apenas consultada, mas também continuada em tempo real e vice-versa;
- Redução de reprovas, devido à navegação guiada e customizada, exigindo documentos necessários para a aprovação a depender das características de cada pedido, além da coleta das coordenadas geográficas, evitando que os clientes submetam solicitações sem os documentos e informações necessárias;
- Eliminação de sistemas e serviços satélites para submissão do processo de conexão, sendo mantida uma entrada única para qualquer solicitação desta natureza, independentemente do perfil do pedido e do cliente;
- Maior fluidez na jornada do cliente, que, mediante uma pendência de sua responsabilidade, pode continuar o processo de onde parou, sem a necessidade de reiniciar todo o pedido;
- Comunicação direta da CEMIG com o cliente final e com seu representante, garantindo maior transparência do processo de conexão, mesmo quando o cliente é intermediado por um responsável técnico;
- Maior gestão interna do processo, com uma visão analítica robusta a partir da estrutura de dados integrados estabelecida;
- Aderência regulatória em relação aos novos prazos regulatórios da REN 1.000 no que tange o processo de conexão, com a automatização das regras de negócio para início da contabilização de cada uma das etapas do processo.

3. Conclusão

CONCLUSÃO

O processo de conexão nova é a porta de entrada para uma relação duradoura e de confiança entre o cliente e a distribuidora. Desde o momento que o cliente manifesta interesse no serviço, todos os esforços são necessários para garantir que essa experiência seja a mais positiva possível.

A partir da publicação da REN 1.000, foi necessário reestruturar o fluxo do serviço de conexão na CEMIG, devido a mudanças regulatórias de etapas e prazos. Este momento foi tido como oportuno para, juntamente

com os objetivos do projeto Cliente+, trabalhar para garantir a transparência e agilidade em um processo que é, por natureza, complexo e moroso.

Desta forma, um grupo de trabalho foi criado para estruturar o fluxo, viabilizar o seu atendimento em uma mesma nota de serviço que abriga todas as fases da conexão, e facilitar o acompanhamento pelos canais digitais.

A estruturação do serviço de conexão trouxe uma maior modernidade para a CEMIG, inserindo a empresa nas melhores práticas de mercado com a utilização do “carrinho de compras” amplamente utilizado pelas mais premiadas empresas do setor de e-Commerce, como Amazon e Magalu.

A eliminação de várias etapas manuais do fluxo, além do uso de linguagem cotidiana e a disponibilização de toda a cadeia de eventos que envolve a conexão, acarretaram melhoria na percepção da transparência e agilidade do processo, e experiência do atendimento.

Este projeto representa um salto de qualidade no primeiro relacionamento da CEMIG com seus novos clientes e são motivo de orgulho para o time do projeto, que seguirá trabalhando para a continuidade das transformações necessárias para a satisfação dos clientes.

4. Referências bibliográficas

OLIVEIRA, Denis Renato et al. *Gestão do conhecimento, cultura organizacional e gestão de pessoas com a gestão de processos e questões organizacionais emergentes: Uma análise crítica da dinâmica subjetiva em gestão por processos (BP)*. Revista *Gestão em Análise*, v. 9, n. 1, p. 154-167, 2020 Tradução. Disponível em: <https://doi.org/10.12662/2359-618xregea.v9i1.p154-167.2020>. Acesso em: 17 jan. 2025.

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021