

Otimizar e automatizar o processo de solicitação de fornecimento de energia elétrica pela FECOERGS na COPREL



A missão do Sistema FECOERGS

Representar política e institucionalmente as cooperativas, incentivando a distribuição, geração de energia elétrica e a implantação de sistemas de telecomunicações para a consolidação de suas afiliadas.

O Sistema FECOERGS é composto por 23 cooperativas de distribuição e geração de energia elétrica, atuando nas regiões de produção agropecuária do RS, na área rural de 358 municípios e 72 sedes municipais, beneficiando a mais de um milhão de gaúchos.

O trabalho desenvolvido pelas cooperativas, desde 1941, proporciona desenvolvimento e melhor qualidade de vida.

O Desafio

Para realizar o Programa de Padronização que consiste na unificação dos Métodos de Trabalho das cooperativas, o Sistema FecoerGs priorizou otimizar e automatizar o processo de solicitação de fornecimento de energia elétrica utilizando-se das ferramentas e técnicas com base na disciplina de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM).

Um único número de identificação para a solicitação com ou sem projeto para evitar a necessidade de abrir outro processo após a obra concluída e, conseqüentemente, atender a exigência da Aneel para ter um único número de protocolo de atendimento.

Os Resultados

Redução do número de ligações para o DISCOPREL (Central de Tele Atendimento): informar consumidor em tempo real via SMS e/ou e-mail sobre o andamento da solicitação.

Redução do custo de atendimento: controles e identificação automática de débitos de sócios e prestadores de serviços.

Menor consumo de tempo: Redução do tempo de atravessamento do processo; menor tempo entre a solicitação e a ligação; diminuição de retrabalho; alocação de recursos em paralelo.

Agilidade: acompanhamento do cumprimento de prazos; relatórios sem a necessidade de preparo prévio e tabulação de dados em planilhas; consulta automática de débitos integrada ao processo.

Confirmação da emissão da primeira fatura: garantia que todas ligações de energia elétrica serão faturadas a partir do primeiro consumo.

Maximização do investimento: possibilidade de replicação nas demais cooperativas; mudanças de regras no processo automatizado de fácil manutenção pelo pessoal treinado.

A Solução

Processo ponta a ponta redesenhado a partir da perspectiva do consumidor (*outside in*): diagrama de processo mais simples, otimizado e automatizado em BPMS; atendimento a regulação.

Regras de negócio estruturadas em tabelas de decisão: resolução 414/2010 compilada; decisões operacionais automatizadas em BRE; regras de negócio integradas aos campos dos formulários e aos desvios do fluxo do processo na notação BPMN.

Conformidade e transparência: diminuição de risco; garantia de cumprimento de políticas e regras; repositório centralizado de regras de negócio em BRMS.

Recuperação automática de informações: antecipar o máximo de informações para que o processo possa fluir sem retrabalhos; serviços de consultas integrados aos sistemas de gestão ERP, Receita Federal e Estadual sem intervenção manual.

Painel de gerenciamento próximo do tempo real: filtros do BAM por etapa do processo para acompanhamento do status do processo e históricos; gerenciamento de tarefas e filas de trabalho no Workflow; acompanhamento do cumprimento de prazos e custo de projetos orçados sem execução; antecipação da informação para o consumidor; melhor rastreabilidade das atividades do processo com governança.

