



E-mail Degustação: uma campanha de incentivo à fatura por e-mail

Tema: Leitura e Faturamento

Autores: José Carlos Silva

Co-Autores: Lúcia Alvarenga Batista Barros

Empresa: CEMIG Distribuição S.A

Resumo

Este estudo detalha a parceria entre a Montreal, uma empresa líder em tecnologia da informação no Brasil, e a Companhia Energética de Minas Gerais (CEMIG), focando na implementação de soluções tecnológicas inovadoras para reduzir os custos de emissão de contas. A Montreal auxiliou a CEMIG a reduzir até 14% dos custos relacionados à emissão de contas, otimizando processos e promovendo a sustentabilidade. A fatura Degustação permite ao cliente experimentar a fatura digital enquanto ainda recebe a versão impressa. Os principais benefícios são redução de custos, impactos ambientais positivos e ainda aumento da satisfação do cliente.

A implementação das soluções resultou em uma economia anual de aproximadamente R\$ 3,4 milhões. Até dezembro de 2024, 118 mil clientes haviam aderido à fatura por e-mail por meio dessa campanha.

As soluções tecnológicas implementadas pela Montreal não apenas reduziram significativamente os custos operacionais da CEMIG, mas também promoveram uma experiência de valor para o cliente, combinando agilidade, segurança e múltiplas opções de acesso. Além disso, reforçaram o compromisso com a sustentabilidade, alinhando-se às políticas ESG (Environmental, Social, and Governance).

1. Introdução

Em um movimento transformador, a Montreal, líder no setor de tecnologia da informação no Brasil, acaba de alcançar um marco notável em sua parceria com a Companhia Energética de Minas Gerais (CEMIG). Por meio da implementação de uma série de inovações tecnológicas e focadas na eficiência, a empresa auxiliou a CEMIG a reduzir até 14% os custos relacionados à emissão de contas, otimizando processos e redefinindo o padrão de sustentabilidade.

"Nossa parceria com a CEMIG comprova o poder da tecnologia para reinventar processos operacionais e gerar economias expressivas. Mais do que reduzir custos, estamos construindo uma nova forma de operar – mais ágil, sustentável e centrada no cliente. Na Montreal, nos dedicamos à transformação de desafios complexos em oportunidades de crescimento e inovação, tanto para empresas quanto para seus clientes", declara Lucia Alvarenga, Diretora da Montreal.

Entre as soluções desenvolvidas pela Montreal, destacam-se:

- **Envio de e-mails com rastreabilidade:** permite à CEMIG controle total sobre o envio e o recebimento das faturas, garantindo que cada cliente tenha acesso às suas contas de maneira segura e eficiente.
- **Envio de e-mails com carimbo do tempo:** segurança e transparência garantidos com faturas digitais que possuem marcação temporal, validando a autenticidade e a integridade do documento.
- **Envio de WhatsApp:** uma inovação que oferece conveniência e rapidez ao utilizar o WhatsApp para enviar as contas diretamente para os clientes, que podem visualizá-las e salvá-las de forma prática e rápida.
- **Envio de SMS:** para clientes que preferem uma abordagem mais simples, a CEMIG também disponibiliza o envio de faturas via SMS, garantindo a todos os consumidores, independentemente do acesso a tecnologias mais avançadas, acessibilidade e agilidade.

Entre os projetos de maior impacto e sucesso, destaca-se a **Fatura Simplificada e Inteligente**. Com um layout moderno e interativo, o cliente visualiza rapidamente os principais dados no corpo do e-mail, eliminando a necessidade de armazenar históricos de contas. Essa solução permite, ainda, a seleção das informações necessárias para efetuar o pagamento, tornando o processo ainda mais fácil e intuitivo.

Outro destaque é a **Fatura Degustação**, uma solução pioneira que permite ao cliente "experimentar" o produto **Fatura Digital** enquanto ainda recebe a versão impressa. Ao optar e autorizar o serviço de forma definitiva, o serviço de impressão é interrompido.

2. Desenvolvimento

Vantagens da Fatura de Energia por E-mail

Receber a fatura de energia por e-mail apresenta um conjunto de vantagens significativas. Primeiramente, há uma redução de custos considerável, pois elimina a necessidade de impressão e envio postal, economizando recursos financeiros e tempo. Além disso, os impactos ambientais positivos são notáveis, uma vez que a redução do uso de papel contribui para a preservação de recursos naturais e a diminuição dos resíduos sólidos. Outro benefício importante é o aumento da satisfação do cliente, já que o e-mail é um meio mais rápido, acessível e fácil de arquivar, permitindo um controle mais eficiente das finanças. Esses benefícios são claros e tangíveis tanto para as empresas quanto para os consumidores e o meio ambiente.

Conformidade com a Legislação

De acordo com a Resolução Normativa nº 1000 (REN 1000/2021) da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), Art. 333, a distribuidora deve entregar a fatura de forma impressa no endereço da instalação ou de forma eletrônica mediante concordância prévia. Portanto, é imprescindível que a comunicação com o cliente esteja alinhada aos objetivos da empresa. Isso pode ser feito através dos canais oficiais, como o próprio site e a conta WhatsApp, onde o cliente pode atualizar seu cadastro quando solicita algum tipo de serviço. Campanhas de conscientização e promoções são frequentemente utilizadas para esse fim.

Processo de Adesão ao Recebimento Eletrônico

Para que os clientes possam optar pelo recebimento eletrônico de suas faturas, é essencial que a empresa ofereça um processo simples e acessível, garantindo que todos estejam bem informados e possam fazer a escolha de forma consciente. O primeiro passo é trazer o cliente para a fatura digital, o que é realizado através de campanhas de marketing, ofertas ao cliente quando acionado pelos canais de relacionamento,

disponibilização no aplicativo e no site da empresa, além de eventuais promoções de premiação. Um exemplo prático dessa estratégia é a **Fatura Degustação**.

Implementação da Fatura Degustação

A Fatura Degustação é fruto de uma parceria entre a Cemig e a Montreal Informática, prestadora de serviço responsável pelas impressões de documentos enviados pelos Correios e envio eletrônico. A entrega da fatura pode ocorrer de forma convencional simultaneamente à leitura, em endereço alternativo que seja atendido pelo serviço postal ou por correio eletrônico conforme a opção do cliente. Além disso, os clientes da zona rural que não recebem por e-mail devem retirar suas contas pelos canais de atendimento.

Desafios na Entrega Física

A entrega física pelos Correios ocorre quando o faturamento da instalação não é possível pelo Sistema de Gestão de Leitura (SGL) devido a algum cálculo mais complexo, como por exemplo, quando ocorre troca do medidor no período intermediário das leituras ou quando o consumo extrapola um desvio médio pré-determinado. Nessas situações, faz-se necessária uma análise mais detalhada do faturamento, inviabilizando a impressão em campo. Nesses casos, para que se cumpra o regulatório, a conta é enviada para impressão na contratada Montreal e, posteriormente, é postada nos Correios.

Obstáculos e Custos da Entrega Física

O serviço de entrega de correspondência no Brasil é um monopólio garantido pela Constituição Federal à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). Devido à extensão geográfica de Minas Gerais e à quantidade expressiva de clientes atendidos pela Cemig, podem ocorrer dificuldades na entrega das faturas, ocasionando atrasos e extravios, o que pode comprometer a satisfação do cliente Cemig e até impactar a receita da Companhia em função do aumento da inadimplência. Além disso, o serviço de entrega efetuado pelos Correios possui um custo mais elevado se comparado ao serviço de leitura, impressão e entrega simultânea efetuado pelos leituristas ou ao serviço de entrega de faturas via e-mail.

Mesmo com um custo em torno de 90% inferior ao dos Correios, a impressão e entrega simultânea também enfrenta alguns obstáculos, tais como falta de local adequado ao depósito da fatura (caixa de correspondências), possibilidades de extravio e indisponibilidade do cliente estar no local para recebimento. Somam-se ao problema citado o custo do papel para impressão, a manutenção das impressoras portáteis e o custo do serviço realizado pelo leiturista, que mesmo inferior ao custo apresentado pelos Correios, ainda fica em desvantagem quando comparado ao custo da entrega eletrônica.

Conformidade com a LGPD

A Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), estabelece diretrizes rigorosas sobre o tratamento de dados pessoais no Brasil. Sendo assim, para que a Fatura Degustação fosse posta em prática, tornou-se obrigatório o prévio consentimento do cliente em relação ao uso de seu e-mail para recebimento de campanhas de marketing, modelo de comunicação caracterizado nessa operação. A confiabilidade da base de dados da Cemig e a atualização do cadastro também contribuem para o bom desempenho da ação.

Fluxo de Informações e Processamento

Estabelecidas as diretrizes de incentivo à fatura digital e obedecendo-se às regras da LGPD, foram construídos o fluxo de informações e os passos para o devido processamento e conclusão da adesão. A primeira etapa desse processo é a extração e constante atualização dos dados dos clientes com e-mail cadastrado e autorização para recebimento de comunicação de marketing. Os dados de identificação, tais como número de parceiro de negócios, instalação, endereço, e-mail e os primeiros quatro dígitos do CPF/CNPJ, são compilados em uma tabela (mailing degustação), a qual é enviada à empresa Montreal. Vale ressaltar que já fora efetuado estudo prévio do mapeamento de troca e tratamento desses dados pela área de Segurança e que ele é parte integrante do contrato de prestação de serviço da Montreal à Cemig.

Diariamente, são enviados à Montreal, por meio de arquivo RDI (Raw Data Interface), os dados de faturas a serem impressas e postadas nos Correios. Essas faturas não foram entregues pelos leituristas pelos motivos descritos anteriormente. O RDI é recebido, tratado e convertido em arquivos de impressão. Durante esse tratamento, também é feita uma busca no mailing degustação de cada instalação faturada contida no RDI; caso positivo, o arquivo de impressão é convertido em uma fatura por e-mail.

O e-mail enviado para degustação contém uma mensagem com explicações sobre a entrega digital, informando que o modelo físico também será entregue. Nesse e-mail, há um link para que o cliente possa confirmar a adesão ao modo digital e acessar sua fatura mediante informação dos quatro primeiros dígitos do CPF/CNPJ, o que assegura o cumprimento da LGPD.

É de suma importância destacar que o acesso à fatura é permitido somente com a confirmação dos quatro primeiros dígitos do CPF/CNPJ e que no corpo da mensagem são expostos apenas os dados de endereço das instalações e nome dos titulares. Nenhuma informação quanto a valores, formas de pagamento ou notificações estão disponíveis na mensagem inicial.

Uma vez realizada a adesão, o sistema de rastreamento da Montreal faz o seu registro, que posteriormente é extraído pela equipe de Entrega de Contas da Cemig e registrado no sistema de Gestão de Clientes (SAP/CCS) para que os próximos faturamentos sejam realizados de forma automática por e-mail.

A seguir, apresenta-se o fluxo simplificado do processo de Degustação:

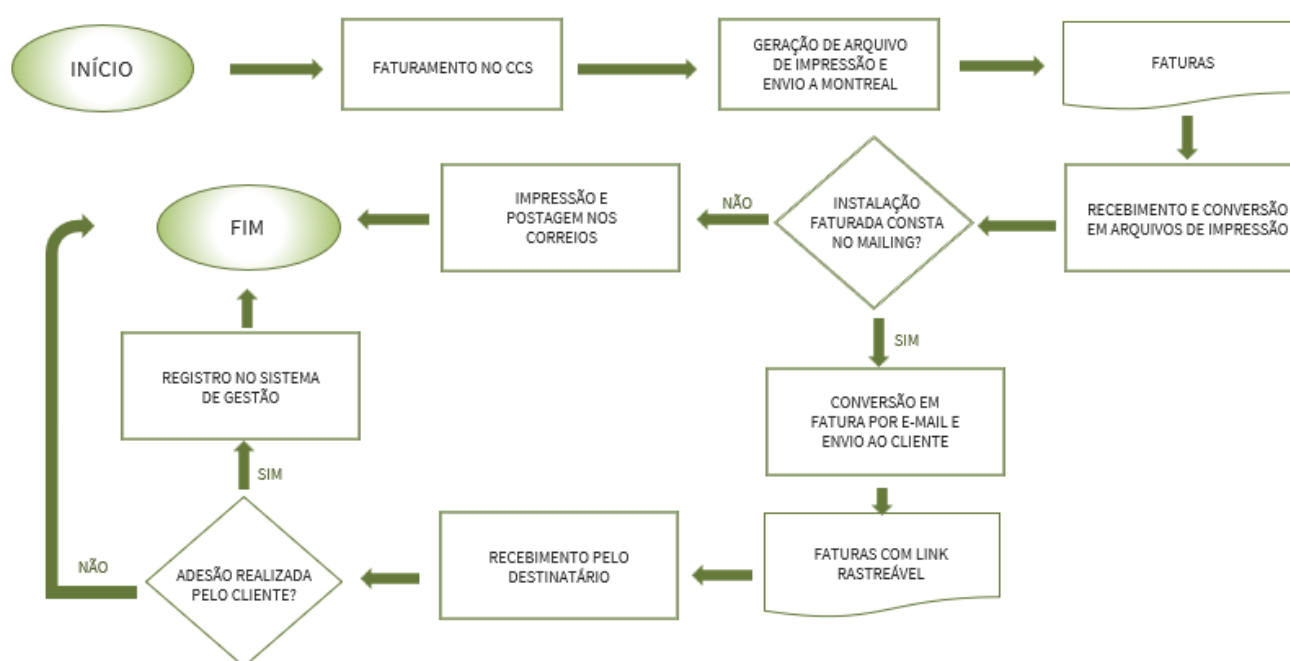


Figura 01: Fluxograma Fatura Degustação

Em resumo, caso o cliente tenha, eventualmente, uma conta a ser enviada pelos Correios e possua e-mail marketing cadastrado, essa conta é enviada a esse e-mail como “degustação” da Fatura Digital, dando ao cliente a opção de aderir a esse serviço.

O envio de Fatura Degustação teve início em novembro de 2023 e, até setembro de 2024, foram enviados mais de 1,2 milhão de e-mails, dentre os quais, 48 mil obtiveram adesão final. Considerando que, dentre as adesões realizadas, 10% das faturas deixaram de ser enviadas por Correios e 90% pela LIS, a economia anual é de 145 mil reais.

Envios	Custos	Adesão	Economia Anual
1.228.965	R\$ 38.344	48.000	R\$ 144.461

Tabela 01: Resultado 1ª fase Degustação

Cabe salientar que o retorno financeiro não se limita apenas ao demonstrado acima, já que o número de clientes urbanos com fatura por e-mail no mês de setembro de 2024 alcançou 1,27 milhão. Desse modo, o processo de entrega de contas tem uma economia de 280 mil reais por mês, o que representa um custo menor anual de 3,4 milhões de reais.

A partir de outubro de 2024 o público-alvo da campanha Degustação foi ampliado, até então somente faturas enviadas pelos Correios de clientes com e-mail Marketing cadastrado eram convertidas em e-mail. Desde então são enviados diariamente junto com os demais documentos à Montreal no RDI as faturas Degustação, essa automatização permitiu além ampliação do público-alvo o cadastro também automatizado da fatura por e-mail. Juntamente com essa ampliação, o número de adesões aumentou significativamente conforme tabela abaixo.

Envios	Custos	Adesão	Economia Anual
2.359.989	R\$ 70.800	70.000	R\$ 362.040,00

Tabela 02: Resultado 2ª fase Degustação

Sobre a Montreal

A Montreal é uma das maiores empresas de tecnologia da informação do país. Com mais de 30 anos de experiência, garante o crescimento sustentado por meio de uma administração sólida, atuação ética, respeito à diversidade e preservação do meio ambiente. Seu investimento em conhecimento, pessoas e parcerias estratégicas, resulta em soluções inovadoras e na entrega de facilidade, permitindo que boas ideias aliadas à transformação digital funcionem. Assim, a Montreal segue cumprindo o seu propósito de facilitar o meio para entregar o novo.

3. Conclusão

Essas soluções permitiram à CEMIG uma redução significativa dos custos com a emissão de contas em papel e uma experiência de valor para o cliente através de uma jornada digital que combina agilidade, segurança e múltiplas opções de acesso. Mas não para por aí. Em complemento à economia e à comodidade, as inovações reforçam o compromisso da CEMIG e da Montreal com a sustentabilidade. A redução drástica do uso de papel e dos custos operacionais está em total sintonia com as políticas ESG (Environmental, Social, and Governance), que visam a práticas empresariais mais responsáveis e eficientes, a saber:

- Satisfação do Cliente: clientes satisfeitos são mais propensos a permanecer leais à empresa e a recomendá-la a outros. Menos reclamações indicam que os clientes confiam na precisão das contas e no serviço prestado.

- **Reputação da Empresa:** uma empresa com poucas reclamações é vista como mais confiável e eficiente. Isso pode melhorar a imagem pública da empresa e atrair novos clientes.
- **Eficiência Operacional:** menos reclamações significam menos recursos gastos em atendimento ao cliente e na resolução de problemas. Isso permite que a empresa foque em melhorar e expandir seus serviços.
- **Regulamentação e Conformidade:** muitas vezes, empresas de energia são reguladas por órgãos governamentais que monitoram a quantidade de reclamações. Reduzir essas reclamações pode ajudar a empresa a evitar multas e outras penalidades.
- **Saúde Financeira:** reclamações frequentes podem indicar problemas sistêmicos na medição ou no faturamento, que podem levar a perdas financeiras. Resolver essas questões pode melhorar a saúde financeira da empresa.

4. Referências bibliográficas

Não se aplica