



DNA CLIENTE - Monitoramento da Qualidade de Fornecimento dos Grandes Clientes

Tema: Comunicação e Relacionamento com o cliente

Autores: Alexandra Dias dos Santos Vieira; Erick Rogerio Soares Honório

Co-Autores: Roger Pereira da Silva

Empresa: Energisa Tocantins- Distribuidora de Energia S.A.

Resumo

A ferramenta DNA CLIENTE representa uma solução inovadora e estratégica para o monitoramento da qualidade do fornecimento aos Grandes Clientes. Ela se destaca por sua capacidade de medir diversos indicadores relevantes, como Número de Atendimento ao Cliente (NAE), Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (DIC), Religamentos e Reclamações, independente das violações. Essa abordagem permite a análise de dados sem expurgos, resultando em uma visão mais precisa e abrangente da real percepção do cliente.

O DNA CLIENTE classifica a criticidade dos clientes em três categorias: Baixa, Média e Alta. Essa classificação é essencial para priorizar ações corretivas e preventivas, garantindo que os clientes mais críticos recebam a atenção necessária. Com base nas análises realizadas pela ferramenta, as equipes conseguem implementar tratativas ágeis e um atendimento proativo, antecipando-se a problemas antes que se tornem reclamações.

Além disso, o DNA CLIENTE melhora a comunicação com os clientes, que se sentem informados e valorizados, refletido na melhoria do resultado do Net Promoter Score (NPS) um aumento relevante de 24 para 52 de um ciclo para o outro. Ao focar na satisfação do cliente, o DNA CLIENTE se torna um aliado fundamental na busca pela excelência no atendimento.

1. Introdução

No cenário atual, onde a digitalização avança rapidamente e o acesso à informação é facilitado, a gestão do relacionamento com grandes clientes tornou-se um aspecto fundamental para o sucesso das empresas. A capacidade de entender e atender às necessidades desses clientes não só melhora a satisfação, mas também fortalece as relações comerciais, contribuindo para a sustentabilidade e o crescimento do negócio. Nesse contexto, a ferramenta DNA CLIENTE se destaca como uma solução estratégica que visa monitorar e aprimorar tanto a qualidade do fornecimento quanto o relacionamento com os clientes.

O material a seguir apresenta de maneira detalhada as etapas envolvidas na construção, monitoramento e análise do relacionamento com os clientes.

- Premissas;
- Definição dos indicadores;

- Métricas de acompanhamento;
- Análises;
- Acompanhamento junto às áreas;
- Contato proativo;
- Guarda documental;
- Feedback dos clientes;
- Procedimento Operacional Padrão (POP) - Atendimento a Grandes Clientes com Problemas no Fornecimento de Energia - DNA CLIENTE.

Com recursos que permitem a medição de indicadores estratégicos, como Número de Atendimentos ao Cliente (NAE), Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (DIC), religamentos e reclamações, essa ferramenta oferece uma visão abrangente da performance da empresa e das necessidades dos clientes.

Por meio de análises detalhadas e classificações de criticidade, o DNA CLIENTE possibilita um atendimento proativo e a implementação de melhorias contínuas, estabelecendo uma base sólida para o fortalecimento das relações comerciais.

2. Desenvolvimento

A ferramenta DNA CLIENTE é um painel de acompanhamento em formato BI - Business Intelligence, que fornece atualizações diárias, permitindo que as prioridades de cada cliente sejam ajustadas com base nas ocorrências do dia anterior.

A análise é realizada em uma janela de 3 meses, e um cliente só pode ser removido da priorização quando seus limites pré-definidos forem reduzidos.

2.1. Premissas.

Os insights devem ser gerados pela Coordenação de Grandes Clientes e encaminhados para as áreas de supervisões do Departamento de Operação (DEOP), divididos entre Centro de Operação, Pós Operação e Nível de Tensão. Estas áreas são responsáveis por realizar as análises e atribuir as tarefas aos envolvidos para que sejam feitas as melhorias e correções necessárias. O Gestor de Contas de cada carteira, deve analisar o DNA CLIENTE e as manifestações recebidas semanalmente, e encaminhar ao DEOP os seus respectivos ofensores (Priorização Alta), para análise e tratativa, podendo ser a Pós Operação e Nível de Tensão. Apresentamos a tela inicial da ferramenta na figura 1.

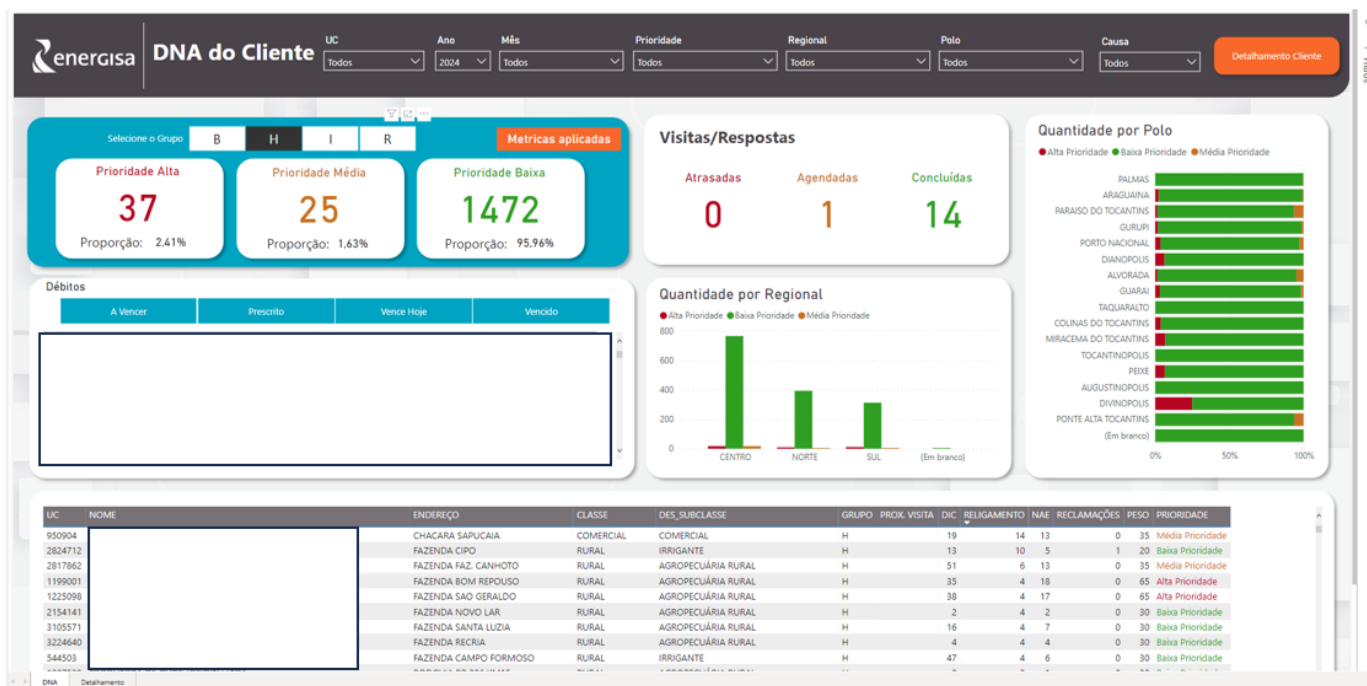


Figura 1 - Apresentação da Tela Inicial da Ferramenta DNA CLIENTE. Fonte: A autora (2025)

2.2. Definição dos indicadores

Os indicadores foram definidos com base nas principais insatisfações dos clientes, priorizando as situações que geram maior impacto nas operações da planta e contribuem para o aumento da insatisfação. Além da falta de energia, destacam-se as reclamações relacionadas aos religamentos. Mesmo quando a interrupção dura menos de 3 minutos, ela interrompe as atividades das plantas, gerando impactos significativos devido ao tempo necessário para a retomada da produção. Essa situação evidencia a importância de ações direcionadas para minimizar os efeitos das interrupções e aumentar a confiabilidade do fornecimento. Outro indicador que consideramos relevante para monitorar é a duração das interrupções, uma vez que, em grandes indústrias e empresas, qualquer falha no fornecimento de energia impacta diretamente a produção, resultando em consequências financeiras significativas. Além das ações proativas, também acompanharemos de perto as reclamações dos clientes, pois elas refletem situações em que a insatisfação já está presente. Esse acompanhamento é fundamental, não apenas para identificar áreas de melhoria, mas também para transformar essas interações em oportunidades de solucionar problemas e recuperar a confiança dos clientes.

- Ocorrências: Número de Atendimento Emergenciais (NAE), procedentes e improcedentes;
- DIC: Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora;
- Religamentos: Ocorrem através das transferências ou tentativas de restabelecimentos dos equipamentos especiais que possuímos na rede;
- Reclamações: Independente da causa.

2.3. Métrica de Acompanhamento.

Indicadores definidos

- NAE: Peso 35% - Limite maior que 10 ocorrências;
- DIC: Peso 15% - Limite de 284 Minutos, 4,7h;

- RELIGAMENTO: Peso 30% - Limite maior que 5 ocorrências;
- RECLAMAÇÃO: Peso 20% - Limite de 1 reclamação.

Priorizações pré-estabelecidas

- Alta: Maior que 55%;
- Média: Igual ou menor que 54% e igual ou maior que 35%;
- Baixa: Menor que 34%.

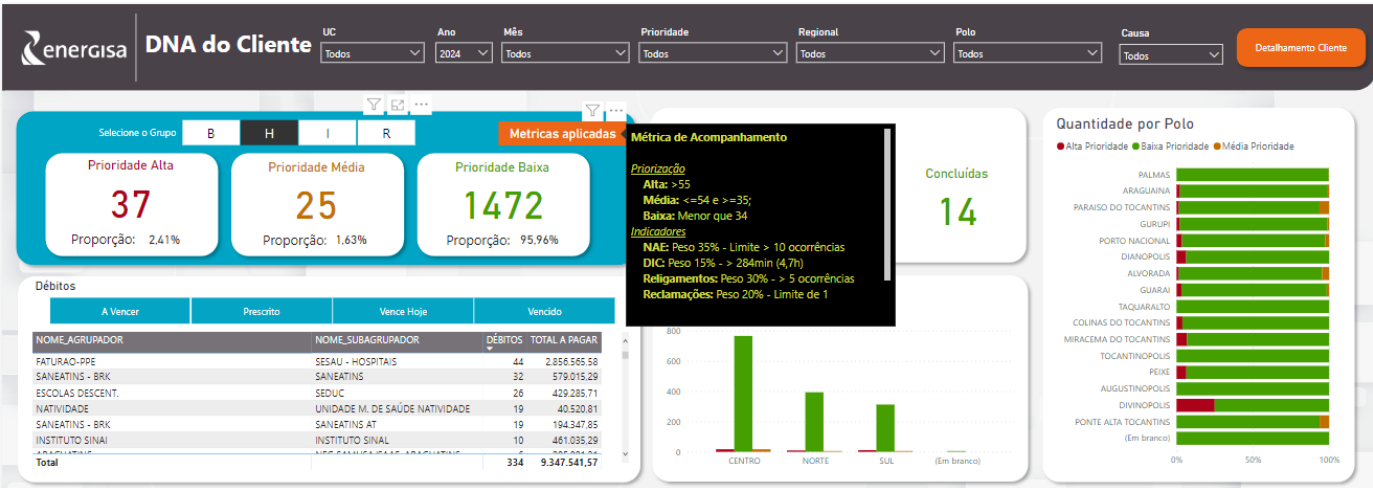
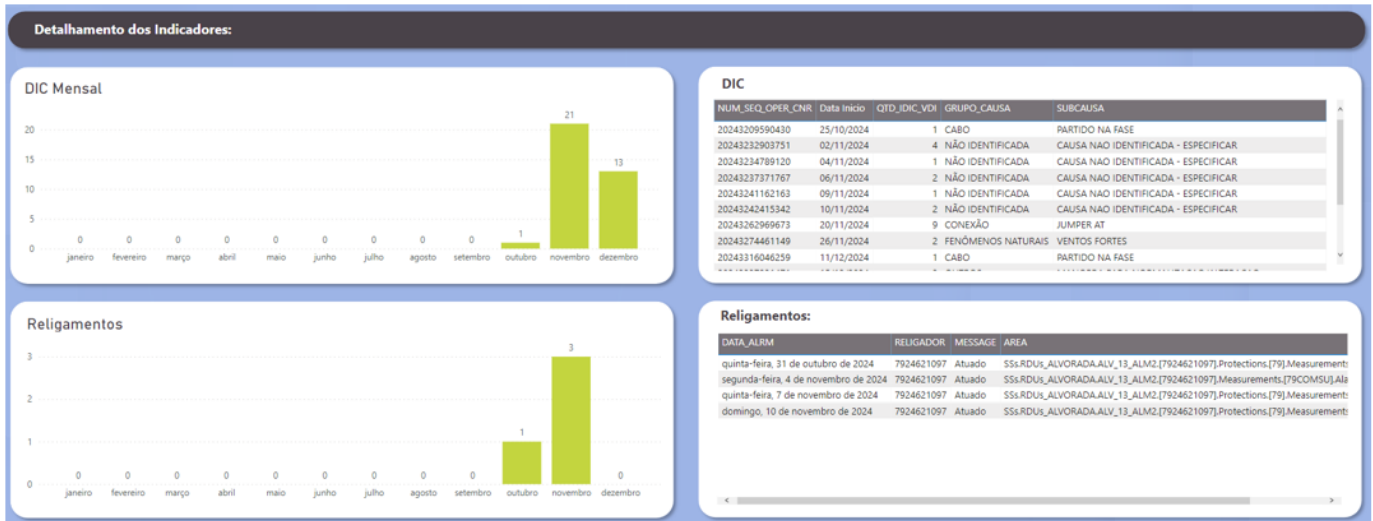


Figura 2 - Definição das Métricas no Acompanhamento. Fonte: A autora (2025)

2.4. Análises.

Após a identificação das priorizações, são realizadas análises para entender as causas e tratar as questões de forma imediata. Dessa forma, a área tem um prazo específico para realizar a vistoria e elaborar um plano de ação para cada cliente, observamos na figura 3 os números da forma que é apresentado no BI e a causa e subcausa de cada ocorrência.



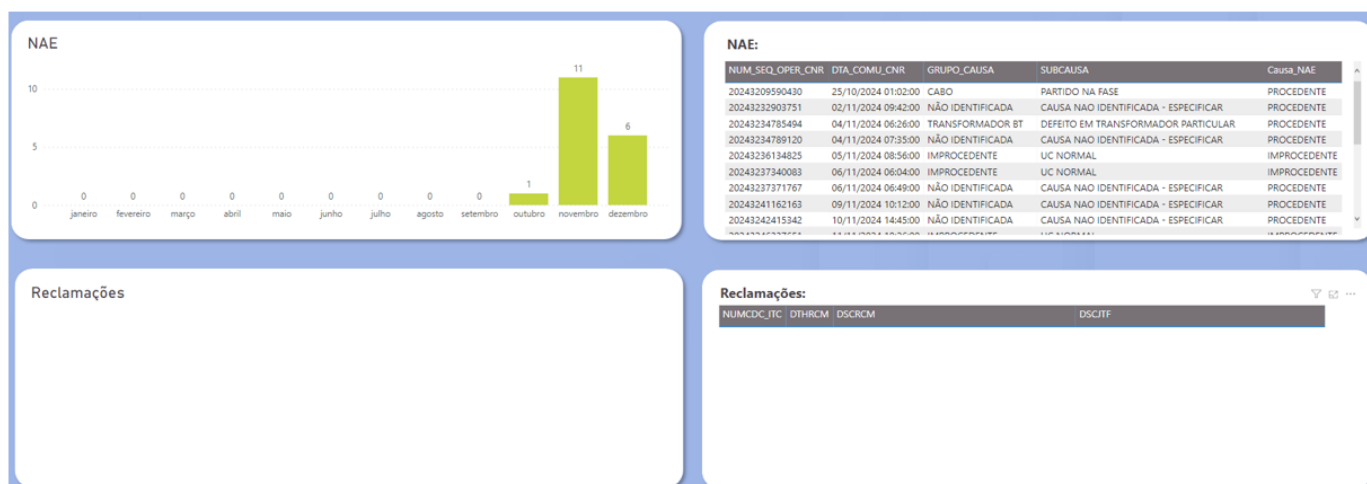


Figura 3 - Detalhamento dos Indicadores na Ferramenta. A autora (2025)

Para a supervisão e gestão das análises, os clientes classificados como Alta Prioridade são inseridos no Planner e designados aos responsáveis previamente definidos. Esses responsáveis são encarregados de realizar a análise inicial e apresentar um plano de ação em até 7 dias.

O Gestor de Relacionamento deve avaliar os clientes que estão em situação de prioridade alta e registrar no controle de equipes na ferramenta do Planner.

2.5. Acompanhamento junto às áreas

Após a realização das análises, as informações devem ser inseridas no controle e devem ser anexadas todas as interações de e-mail ou mesmo de dados, para manter o histórico e subsidiar o gestor quando for repassar ao cliente sobre as ações de melhorias/manutenções que serão feitas na linha que atende o cliente. conforme apresentado na figura 4.

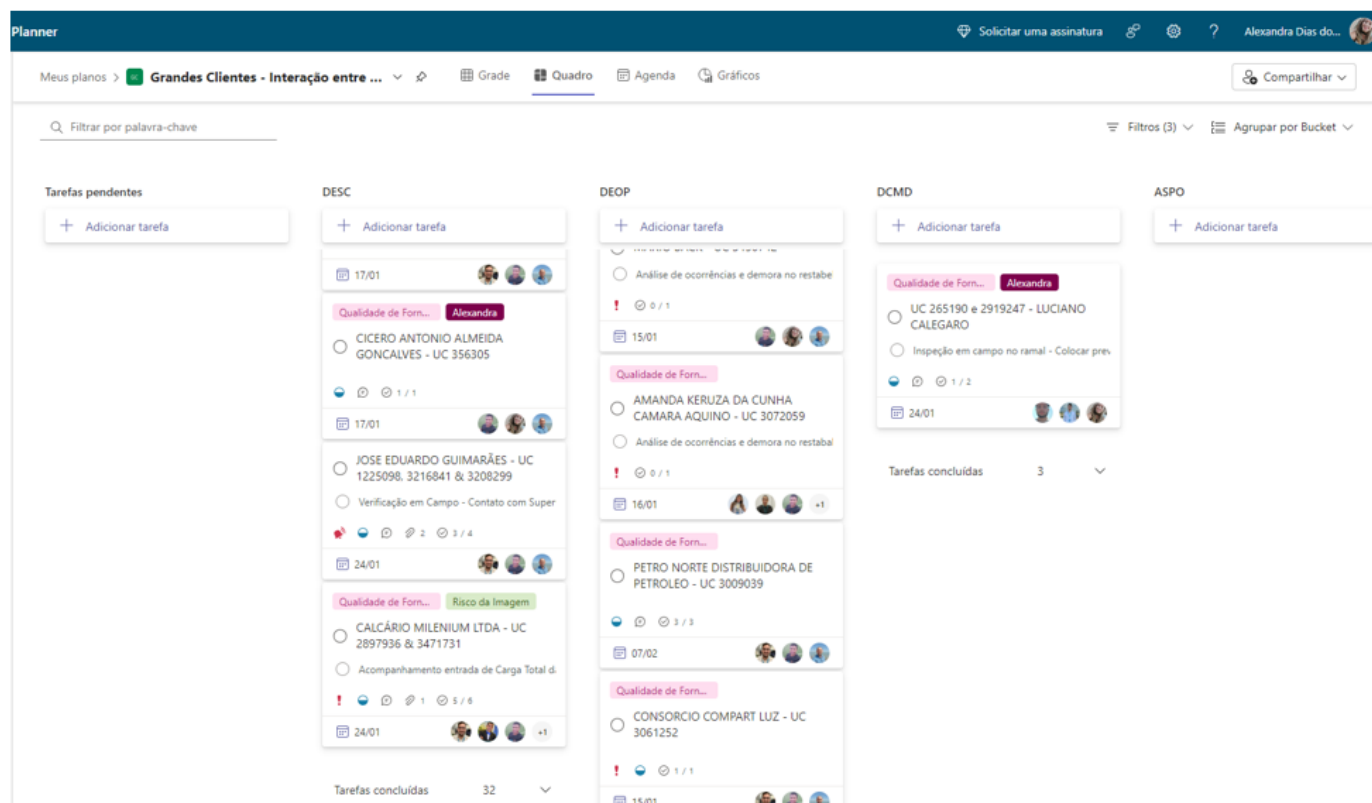


Figura 4 - Acompanhamento junto a área Técnica. A autora (2025)

Reunião de Alinhamento - Qualidade de Fornecimento

05:38

Assistir Nova janela Chat Pessoas Levantar Reagir Exibição Anotações Salas Aplicativos Mais Câmera Microfone Compartilhar Sair

Qualidade de energia:
Tensão baixa, piques de energia, by pass de linha sem informar a unidade.
Tensão baixa, piques de energia, by pass de linha sem informar a unidade.

Documento de dados

Título: Intercorrências no fornecimento de energia elétrica por unidade

ITEM	FABRICA	RECLAMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
1		Qualidade de energia: Tensão baixa, piques de energia, by pass de linha sem informar a unidade. Devido as intercorrências supracitadas temos demanda ultrapassada e também geração de reativos capacitivos.	
2		Rede do povoado 19 muito suja: Grupos de energia.	
3		Quedas de postes na rede do povoado 19: Existe necessidade de realizar um retrofit nesta rede, estrutura é antiga e já fragilizada.	
4		Tempo no atendimento: 0800 as vezes não funciona.	
5		Comunicação: Quando são realizadas intervenções não somos comunicados, ou não somos comunicados pelo cancelamento ou por mudança do ramal de alimentação.	

Edgar Alves Bezerra Ju...

Figura 6 - Reunião Online junto ao cliente. A autora (2025)

2.6.1. Visita aos clientes

Quando o gestor identifica a necessidade de realizar uma visita a campo, essa ação é fundamental para fornecer orientações precisas ou apoiar na elaboração de um diagnóstico eficaz. Durante a visita, o gestor se empenha em compreender a situação real e o funcionamento da empresa cliente. Essa imersão permite não apenas observar as operações diárias, mas também interagir diretamente com a equipe local, levantando informações valiosas que podem não ser perceptíveis apenas por meio de relatórios ou reuniões virtuais. Assim, a visita a campo se torna uma oportunidade crucial para identificar desafios, propor soluções personalizadas e fortalecer o relacionamento com o cliente.



Figura 7 - Visitas aos Clientes. A autora (2025)

2.7. Guarda Documental

O Gestor de Relacionamento ficará encarregado de documentar através de contatos telefônicos, mensagens via aplicativo, atas de reuniões ou através de gravações das reuniões online, para assegurar o registro do feedback fornecido ao cliente e o acompanhamento das ações até a resolução.

Para otimizar a comunicação e garantir um atendimento eficiente, o Gestor de Relacionamento realiza atendimentos online. Essa abordagem não apenas envolve todos os responsáveis pelo processo, mas também acelera o tratamento de questões e demandas.

Durante essas reuniões virtuais, é possível discutir em tempo real os desafios enfrentados, compartilhar informações relevantes e alinhar estratégias. Além disso, ao final de cada sessão, o gestor apresenta um resumo abrangente das ações realizadas e dos resultados obtidos.

Essa prática não só promove transparência, mas também fortalece a confiança do cliente, evidenciando o comprometimento da equipe em atender suas necessidades de forma eficaz.

Abaixo, apresentamos uma reunião online para identificar as oportunidades de acordo com a Identificação do DNA CLIENTE e a percepção do cliente dentro da planta.

2.8. Feedback dos Clientes.

Uma das principais maneiras de identificar a percepção dos clientes é por meio dos feedbacks que recebemos. O gestor desempenha um papel fundamental na identificação e no acompanhamento das informações fornecidas pelos clientes, garantindo que suas opiniões sejam consideradas e utilizadas para aprimorar nossos serviços.

2.8.1. Feedback dos Clientes 01

Na análise do acompanhamento do cliente a seguir, notamos que, além dos indicadores DIC de 29 horas e NAE de 13 ocorrências, o cliente expressou preocupações sobre o nível de tensão na unidade durante o contato com o gestor de relacionamento. Em resposta, realizamos uma análise detalhada da tensão e identificamos a necessidade de aumentar o Terminal de Ajuste de Potência (TAP) do transformador, o que resultou na redução das ocorrências relacionadas à correção da tensão na unidade.

Grandes Clientes - Interação entre áreas

AGROBRAZIL--UC-3234968

Concluída em 25/11/2024 por Ester Agar Santos Noronha

Qualidade de Fornecimento ✕

Bucket: DESC ▾

Progresso: Concluída ▾

Prioridade: Média ▾

Data de início: 22/11/2024

Data de conclusão: 29/11/2024

Repetir: Não se repete ▾

Anotações

Mostrar no cartão

Primeira indicação do DNA em 07/10.

Reincidência - Segunda indicação do DNA em 22/11 (DIC 29 NAE 13).

Lista de verificação 0 / 2

Mostrar no cartão

☐ Fazer análise das últimas ocorrências

☐ Fazer análise de NT

☐ Adicionar um item

Anexos

AGROBRAZIL.png
https://energia.sharepoint.com

Mostrar no cartão

imagem (53).png
https://energia.sharepoint.com

Mostrar no cartão

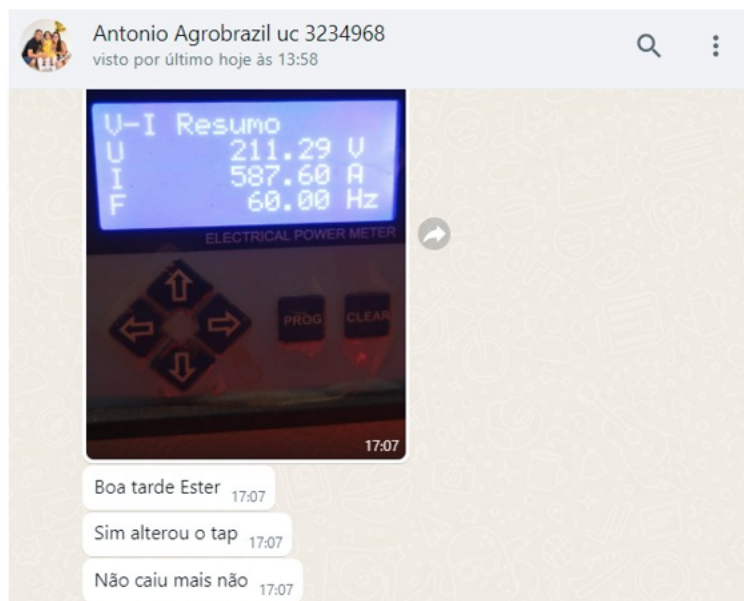


Figura 8 - Feedback Cliente 01. A autora (2025)

2.8.2. Feedback dos Clientes 02

No feedback a seguir, podemos notar que, mesmo após a implementação de melhorias na unidade do cliente, o gestor de relacionamento continua monitorando os indicadores na ferramenta. Esse acompanhamento é feito até que haja uma redução na priorização do cliente, sempre buscando captar a percepção dele.

Grandes Clientes - Interação entre áreas

JOELMA-LEAO-LIMA-MARTINS--UC-304008

Concluída em 25/11/2024 por Ester Agar Santos Noronha

Qualidade de Fornecimento ✕

Bucket: DESC ▾

Progresso: Concluída ▾

Prioridade: Média ▾

Data de início: 22/11/2024

Data de conclusão: 29/11/2024

Repetir: Não se repete ▾

Anotações

Mostrar no cartão

Primeira identificação através do DNA Cliente em 19/09/24 - (12 NAE, 3 Religamento e DIC de 34)

Segunda identificação em 22/11 através do DNA Cliente (DIC 29 e NAE 13)

Lista de verificação 0 / 1

Mostrar no cartão

☐ Fazer análise das últimas ocorrências

☐ Adicionar um item

Anexos

Adicionar anexo



Figura 9 - Feedback Cliente 02. A autora (2025)

2.8.3. Feedback dos Clientes 03

No feedback a seguir, observamos que o gestor de relacionamento enviou um e-mail ao cliente informando sobre a identificação do aumento nas ocorrências. Em seguida, apresentou as ações de melhoria implementadas na linha de atendimento ao cliente. O cliente respondeu reconhecendo as melhorias realizadas pela distribuidora e solicitou uma atualização cadastral. Essa interação demonstra o comprometimento da empresa com a satisfação dos clientes, evidenciando que está sempre atenta às suas necessidades.

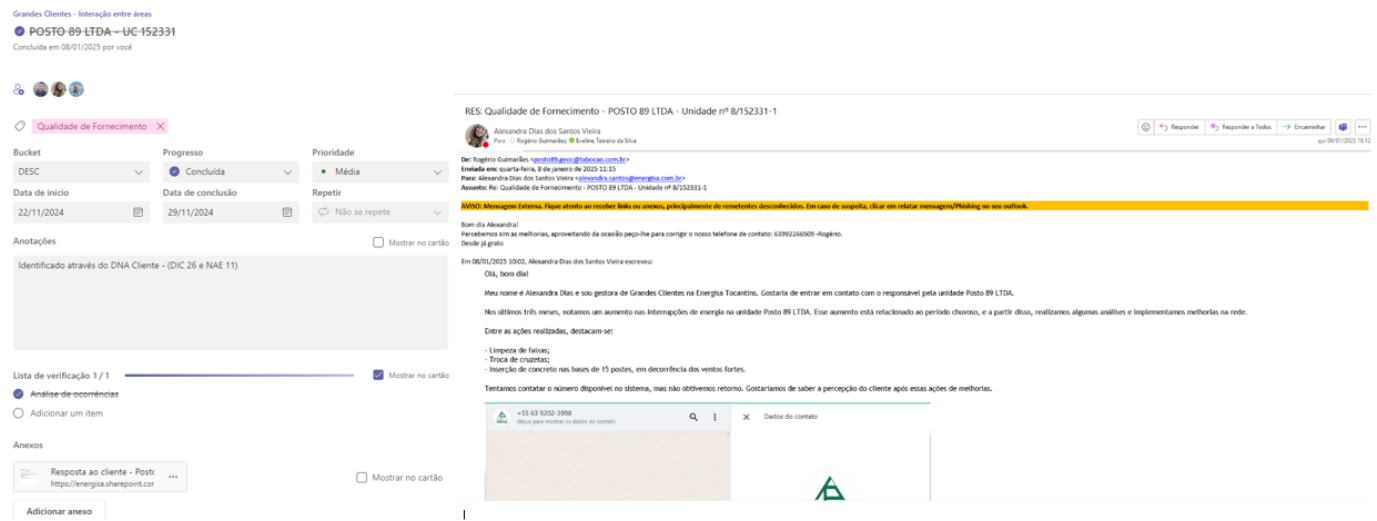


Figura 10 - Feedback Cliente 03. A autora (2025)

2.9. Procedimento Operacional Padrão (POP) - Realizar Atendimento a Grandes Clientes com Problemas no Fornecimento de Energia - DNA CLIENTE.

Visando uma gestão mais eficaz e o comprometimento de todos os envolvidos, foi elaborado um Procedimento Operacional Padrão (POP) que detalha as definições de prazos específicos para cada área e processo. Este POP estabelece um fluxo de trabalho organizado e sistemático, assegurando que todas as etapas sejam cumpridas dentro dos prazos estipulados. Ao seguir esse procedimento, garantimos não apenas a eficiência nas operações, mas também a satisfação dos nossos clientes, pois cada ação é realizada com atenção e responsabilidade.

POP - Realizar Atendimento a Grandes Clientes com Problemas no Fornecimento de Energia - DNA CLIENTE

POP

Realizar Atendimento a Grandes Clientes com Problemas no Fornecimento de Energia - DNA Clientes



Figura 11 - Capa do POP. A autora (2025)

3. Conclusão

Em síntese, a ferramenta DNA CLIENTE representa um avanço significativo na gestão do relacionamento com os clientes, permitindo um monitoramento preciso da qualidade do fornecimento e a identificação de necessidades específicas.

Ao integrar indicadores como NAE, DIC, Religamentos e Reclamações, a ferramenta não apenas facilita a análise da criticidade de cada cliente, mas também possibilita uma abordagem proativa na resolução de problemas.

Com a capacidade de gerar relatórios detalhados e implementar planos de melhoria, o DNA CLIENTE se torna um recurso indispensável para garantir a satisfação e fidelização dos Grandes Clientes, promovendo um ciclo contínuo de aprimoramento e excelência no atendimento.

Com a utilização da ferramenta, podemos perceber a evolução dos indicadores de satisfação, como também na redução das reclamações.

Importante destacar que o acompanhamento não visa clientes com indicadores violados e sim toda e qualquer ocorrência independente do impacto, de forma a mitigar as insatisfações dos clientes e a melhor percepção de Qualidade de Fornecimento.

4. Referências bibliográficas

BRASIL. Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Resolução Normativa nº 1.000, de 10 de junho de 2021. Disponível em: <https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.pdf>. Acesso em: 16 de janeiro de 2025.

MÓDULO 8. Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica. Disponível em: https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956_2_7.pdf. Acesso em: 16 de janeiro de 2025.

GRUPO ENERGISA. DNA Cliente. 2025. Relatório Interno.