

DNA CLIENTE - Monitoramento da Qualidade de Fornecimento dos Grandes Clientes – ID 7915

Autora: Alexandra Dias dos Santos Vieira

Coautor: Roger Pereira da Silva

Empresa: Energisa Tocantins

Realization:

instituto
abradee



Host Company:

CEMIG



XXV Seminário
Nacional de
Distribuição de
Energia Elétrica

SENDI
2025
BELO HORIZONTE

Contexto e Problemática

Qualidade de Fornecimento

- Mapear a Percepção do Cliente;
- Identificar os Impactos na Produção dos Clientes;
- Melhorar os Resultados das Pesquisas NPS e PESA;
- Fortalecer a Imagem da Empresa;
- Buscar Proximidade com o Cliente.
- Melhorar a Satisfação dos Nossos Clientes.

Realization:

instituto
abradee 

HostCompany:

CEMIG

DNA CLIENTE

A ferramenta DNA CLIENTE 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.

Realization:



HostCompany:

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%.

Realization:

instituto
abradee

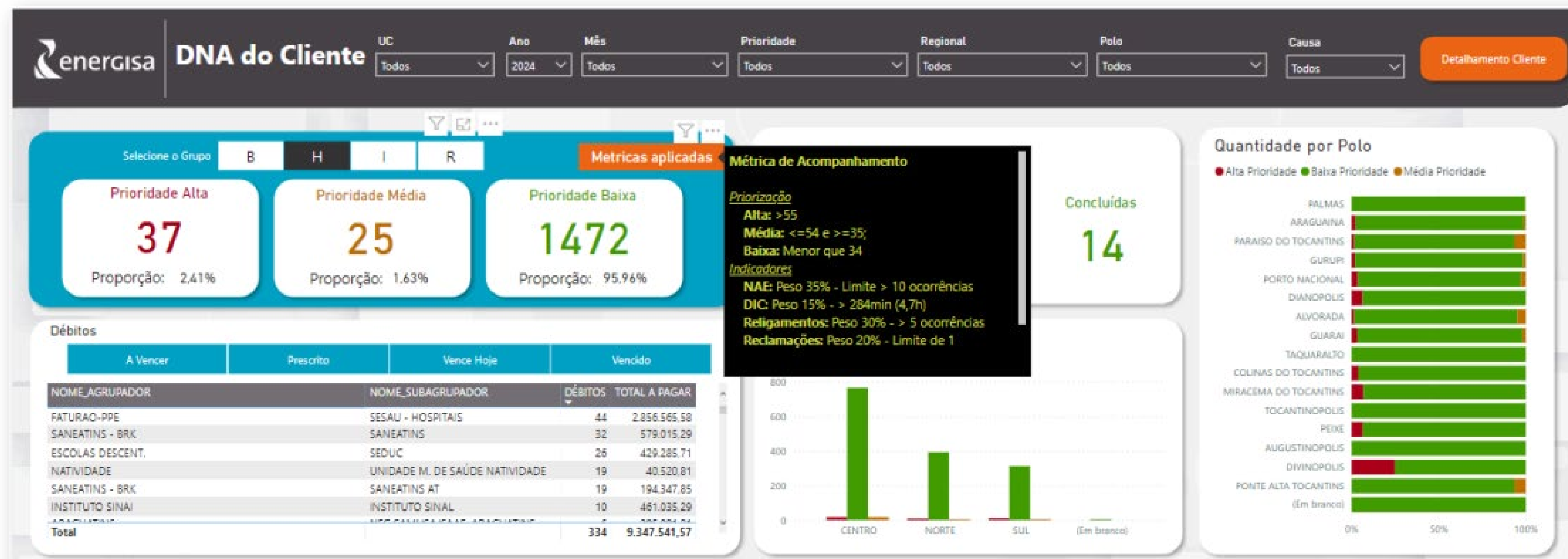


HostCompany:

CEMIG

Métrica de Acompanhamento

Modelo da Ferramenta



Realization:

HostCompany:

Análises

Análises individuais por indicador

Detalhamento dos Indicadores:

DIC Mensal



DIC

NUM_SEQ_OPER_CNR	Data Inicio	QTD_DIC_VDI	GRUPO_CAUSA	SUBCAUSA
20243209590430	25/10/2024	1	CABO	PARTIDO NA FASE
20243232903751	02/11/2024	4	NÃO IDENTIFICADA	CAUSA NAO IDENTIFICADA - ESPECIFICAR
20243234789120	04/11/2024	1	NÃO IDENTIFICADA	CAUSA NAO IDENTIFICADA - ESPECIFICAR
20243237371767	06/11/2024	2	NÃO IDENTIFICADA	CAUSA NAO IDENTIFICADA - ESPECIFICAR
20243241162163	09/11/2024	1	NÃO IDENTIFICADA	CAUSA NAO IDENTIFICADA - ESPECIFICAR
20243242415342	10/11/2024	2	NÃO IDENTIFICADA	CAUSA NAO IDENTIFICADA - ESPECIFICAR
20243262969673	20/11/2024	9	CONEXÃO	JUMPER AT
20243274461149	26/11/2024	2	FENÔMENOS NATURAIS	VENTOS FORTES
20243316046259	11/12/2024	1	CABO	PARTIDO NA FASE

Religamentos



Religamentos:

DATA_ALARM	RELIGADOR	MESSAGE	AREA
quinta-feira, 31 de outubro de 2024	7924621097	Atuado	SSs.RDUss_ALVORADA.ALV_13_ALM2.[7924621097].Protections.[79].Measurement:
segunda-feira, 4 de novembro de 2024	7924621097	Atuado	SSs.RDUss_ALVORADA.ALV_13_ALM2.[7924621097].Measurements.[79].COMSU].Ala
quinta-feira, 7 de novembro de 2024	7924621097	Atuado	SSs.RDUss_ALVORADA.ALV_13_ALM2.[7924621097].Protections.[79].Measurement:
domingo, 10 de novembro de 2024	7924621097	Atuado	SSs.RDUss_ALVORADA.ALV_13_ALM2.[7924621097].Protections.[79].Measurement:

Realization:

HostCompany:

Acompanhamento junto a área Técnica

Planner

Meus planos > **Grandes Clientes - Interação entre ...** Grade Quadro Agenda Gráficos Compartilhar

Filtrar por palavra-chave

Filtros (3) Agrupar por Bucket

Tarefas pendentes

+ Adicionar tarefa

DESC

+ Adicionar tarefa

17/01

Qualidade de Forn... Alexandra

CICERO ANTONIO ALMEIDA GONCALVES - UC 356305

17/01

JOSE EDUARDO GUIMARÃES - UC 1225098, 3216841 & 3208299

Verificação em Campo - Contato com Super

24/01

Qualidade de Forn... Risco da Imagem

CALCÁRIO MILENIUM LTDA - UC 2897936 & 3471731

Acompanhamento entrada de Carga Total d

DEOP

+ Adicionar tarefa

15/01

Análise de ocorrências e demora no restabe

15/01

Qualidade de Forn...

AMANDA KERUZA DA CUNHA CAMARA AQUINO - UC 3072059

Análise de ocorrências e demora no restabe

16/01

Qualidade de Forn...

PETRO NORTE DISTRIBUIDORA DE PETROLEO - UC 3009039

07/02

Qualidade de Forn...

DCMD

+ Adicionar tarefa

Qualidade de Forn... Alexandra

UC 265190 e 2919247 - LUCIANO CALEGARO

Inspecção em campo no ramal - Colocar prev

24/01

Tarefas concluídas 3

ASPO


+ Adicionar tarefa



Realization:










HostCompany:


Acompanhamento junto a área Técnica

- ✓ Identificação no DNA CLIENTE
- ✓ Retorno da Área Técnica




 **Qualidade de Fornecimento** 


Bucket	Progresso	Prioridade
DESC 	 Em andamento 	 Importante 
Data de início	Data de conclusão	Repetir
14/02/2025 	21/02/2025 	 Semanal 

Anotações  ☐ **Mostrar no cartão**

14/02 - Reincidência: Identificado através do DNA CLIENTE, (DIC 54 e NAE 12).

 Miguel Francisco Pereira 26 de fevereiro de 2025 às 17:25

As causas das interrupções que afetaram o cliente foram, em sua maioria, devido à vegetação/árvores. Identificamos o trecho e realizamos a limpeza da faixa. Após isso, não foram localizados novos eventos.


 Assinatura-de-E-mail_GIF_AZUL_200x44_120-anos_Energisa_050225 (1).gif
MIGUEL PEREIRA
Tec Distribuicao Iii - Adm - COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO OPERACIONAL
Tel: (63) 3219-6427 miguel.pereira@energisa.com.br


Realization:

HostCompany:

Acompanhamento junto a área Técnica

- ✓ Identificação no DNA CLIENTE
- ✓ Retorno da Área Técnica




 Qualidade de Fornecimento X


Bucket

DESC

Progresso

 Concluída

Prioridade

 Média


Data de início

Começar a qualquer mome...

Data de conclusão

14/02/2025


Repetir

 Não se repete

Anotações

☐ Mostrar no cartão

Cliente entrou com 2 reclamações de fornecimento de energia
Reincidente: Identificado através do DNA CLIENTE, (DIC 99 e NAE 12).

 Miguel Francisco Pereira 14 de fevereiro de 2025 às 15:26

Analise dos últimos eventos:

Início 08/01/2025 16:56h fim 08/01/2025 20:15h duração 199 min (cerca de 03h:20 min.). Evento com atuação da chave trafo do cliente operada/aberta (defeito interno).

Início 29/01/2025 19:53h fim 30/01/2025 16:43h duração 1.250 min. (cerca de 21 horas) -> Evento Coletivo causa descarga atmosférica, Como pode ser visto o evento originou se após o registro de reclamações no período noturno, relato de clientes que a falta foi após descarga atmosférica/barulho na rede, no entanto o cliente em questão só registrou sua reclamação na manhã do dia seguinte, como de conhecimento a equipe restabelece o coletivo e encerra sem ir nas UC's vinculadas.

Início 31/01/2025 07:31h fim 31/01/2025 14:52h duração 441 min. (cerca de 07,:21 horas) -> Evento com atuação da chave trafo do cliente operada/aberta (defeito interno).

observação: importante cliente verificar suas instalações dos últimos 3 eventos dois, foram atuações da sua chave Trafo, caracterizando defeito interno.

Realization:

HostCompany:

Acompanhamento Semanal

CENTRAL DO CLIENTE

DNA CLIENTES

STATUS EM 18/04/2024

141
Clientes
Identificados

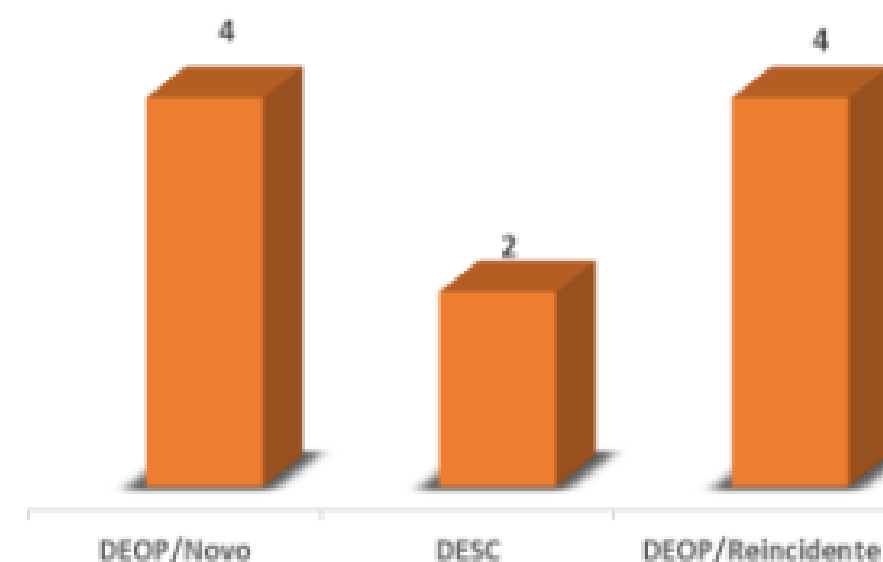
131

Análises
concluídas e ações
finalizadas.

10

Ações em
Andamento

- **REINCIDENTE:** Clientes que estiveram aumento nos indicadores, como DIC e NAE;
- **DESC:** Clientes já tratados aguardando redução para saída do indicador.
- **NOVOS:** Clientes entrantes do DNA.



Realization:

HostCompany:

Contato Proativo

Reuniões Online

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, picos 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, picos 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: Geração 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 realizados intervenções não somos comunicados, ou não somos comunicados pelo cancelamento ou por mudança do ramal de alimentação.	

José Neto Ilarindo Lima

- Percepção do cliente;
- Apresentação dos indicadores;
- Cronograma de acompanhamento;
- Resultado das análises;
- Proximidade com o cliente.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG


Contato Proativo

E-mails

Grandes Clientes - Interação entre áreas

✓ **POSTO 89 LTDA - UC 152331**

Concluída em 15/04/2025 por você




 **Qualidade de Fornecimento** ✕

Bucket	Progresso	Prioridade
DESC ▾	✓ Concluída ▾	● Média ▾
Data de início	Data de conclusão	Repetir
22/11/2024 	29/11/2024 	↻ Não se repete ▾

Anotações ☐ Mostrar no cartão

Identificado através do DNA Cliente - (DIC 26 e NAE 11)




 Miguel Francisco Pereira 6 de dezembro de 2024 às 11:03







Tivemos uma série de eventos nos meses 10 e 11/2024 associados a fenômenos/naturais. com destaque ao evento registrado em 05/10, no qual a cidade de Fortaleza do Tabocão ficou penalizada por pouco mais de de 12 horas o que representa 33% do DIC total, evento que foi causado mais de 15 Postes quebrados por ventania.

ultimo evento localizado foi em 14/11.

Retorno do cliente

RES: Qualidade de Fornecimento - POSTO 89 LTDA - Unidade nº 8/152331-1

 Alexandra Dias dos Santos Vieira
Para  Rogério Guimarães;  Eveline Teixeira da Silva

  Responder  Responder a Todos  Encaminhar  

qui 09/01/2025 18:12

Percebemos sim as melhorias, aproveitando da ocasião peço-lhe para corrigir o nosso telefone de contato: 63992266509 -Rogério. Desde já grato

Em 08/01/2025 10:02, Alexandra Dias dos Santos Vieira escreveu:

Olá, bom dia!

Meu nome é Alexandra Dias e sou gestora de Grandes Clientes na Energisa Tocantins. Gostaria de entrar em contato com o responsável pela unidade Posto 89 LTDA.

Nos últimos três meses, notamos um aumento nas interrupções de energia na unidade Posto 89 LTDA. Esse aumento está relacionado ao período chuvoso, e a partir disso, realizamos algumas análises e implementamos melhorias na rede.

Entre as ações realizadas, destacam-se:

- Limpeza de faixas;
- Troca de cruzetas;
- Inserção de concreto nas bases de 15 postes, em decorrência dos ventos fortes.

Tentamos contatar o número disponível no sistema, mas não obtivemos retorno. Gostaríamos de saber a percepção do cliente após essas ações de melhorias.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:





CEMIG


Contato Proativo

WhatsApp

Grandes Clientes - Interação entre áreas

✓ **MARIO BACK - UC 3450742**
Concluída em 15/04/2025 por você


   

 **Qualidade de Fornecimento** ✕ **Alexandra** ✕


Bucket	Progresso	Prioridade
DESC ▾	✓ Concluída ▾	! Importante ▾
Data de início	Data de conclusão	Repetir
08/01/2025 📅	27/02/2025 📅	🔄 Semanal ▾

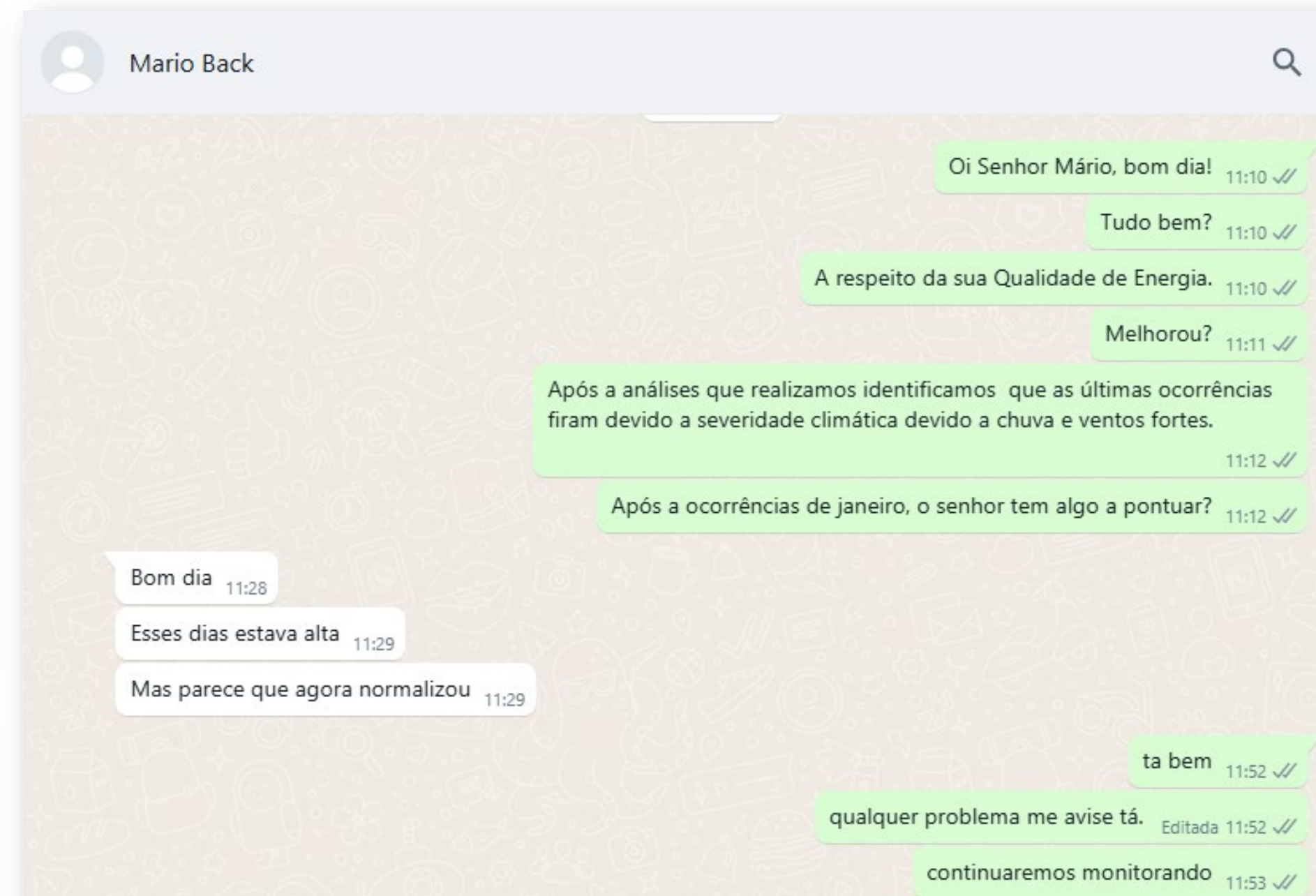
Anotações ☐ Mostrar no cartão

Identificado através do DNA CLIENTE (NAE 11 DIC 51)

 Alexandra Dias dos Santos Vieira 15 de abril de 2025 às 14:35

Feito contato com o cliente o mesmo está ciente dos últimos eventos e após o evento do dia 13/01 não tiveram mais ocorrências relevantes. Contato com o Mário Back.

 Assinatura-de-E-mail_GIF_AZUL_200x44_120-anos_Energisa_050225 (1).gif
Alexandra Dias
Anl Comercial II - COORDENAÇÃO DE RELACIONAMENTO
Tel: (63) 3219-5092 alexandra.santos@energisa.com.br



Realization:



HostCompany:

Contato Proativo

GRUPO
energisa12

Visita ao Local



Realization:

HostCompany:

instituto
abradee




CEMIG


Feedback dos Clientes

Grandes Clientes - Interação entre áreas

✓ JOELMA LEAO LIMA MARTINS - UC 304008

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



 Qualidade de Fornecimento ✕

Bucket	Progresso	Prioridade
DESC ▾	✓ Concluída ▾	• Média ▾
Data de início	Data de conclusão	Repetir
22/11/2024 📅	29/11/2024 📅	🔄 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

Joelma UC 304008

06/12/2024

oi Joelma 15:08 ✓✓

boa tarde! 15:08 ✓✓

tudo bem? 15:08 ✓✓

Como está o fornecimento da unidade tudo certo por aí? 15:08 ✓✓

Boa tarde 16:02

Tudo joia 16:02

Você

Como está o fornecimento da unidade tudo certo por aí?

Sim! Tudo bem 16:02

Realization:

HostCompany:

Documentação

- POP - Realizar Atendimento a Grandes Clientes com Problemas no Fornecimento de Energia - DNA CLIENTE;
- Registros do contatos com os clientes;
- Atas das reuniões.

Realization:



HostCompany:

Considerações Finais

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.

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG



OBRIGADO!