

# Iniciativas que fizeram com que a RGE obtivesse a maior nota no Brasil na Pesquisa ABRADÉE de Satisfação de Grandes Clientes do Grupo A em 2023 – ID 7941

*Autoras: Ana Paula Lunkes e Patricia Fritzen Theisen*

*Empresa: RGE Sul*

Realization:

instituto  
**abradee**



Host Company:

**CEMIG**



XXV Seminário  
Nacional de  
Distribuição de  
Energia Elétrica

**SENDI**  
**2025**  
BELO HORIZONTE

# INTRODUÇÃO

A RGE tinha por objetivo estreitar o relacionamento com os clientes, por meio de 3 macro ações:

- ❑ Clusterização de determinados grupos econômicos
- ❑ Plano Safra Irrigantes: 15% de todos os clientes MT da RGE tem este perfil
- ❑ Comunicados assertivos sobre diversos temas conforme o necessidade de cada nicho de clientes

Como consequência, estas principais iniciativas fizeram com que a RGE obtivesse a maior nota no ISQP na Pesquisa **ABRADEE** de Satisfação de Grandes Clientes em **2023**.

Realization:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

**CEMIG**



# NOSSA ÁREA DE ATUAÇÃO

**Maior Distribuidora do Grupo CPFL** em extensão territorial e número de cidades atendidas.

**Segunda Maior Distribuidora do Grupo**, em número de clientes atendidos.

Responsável por 65% energia elétrica consumida no Rio Grande do Sul, é a **Maior distribuidora do Estado do Rio Grande do Sul**.

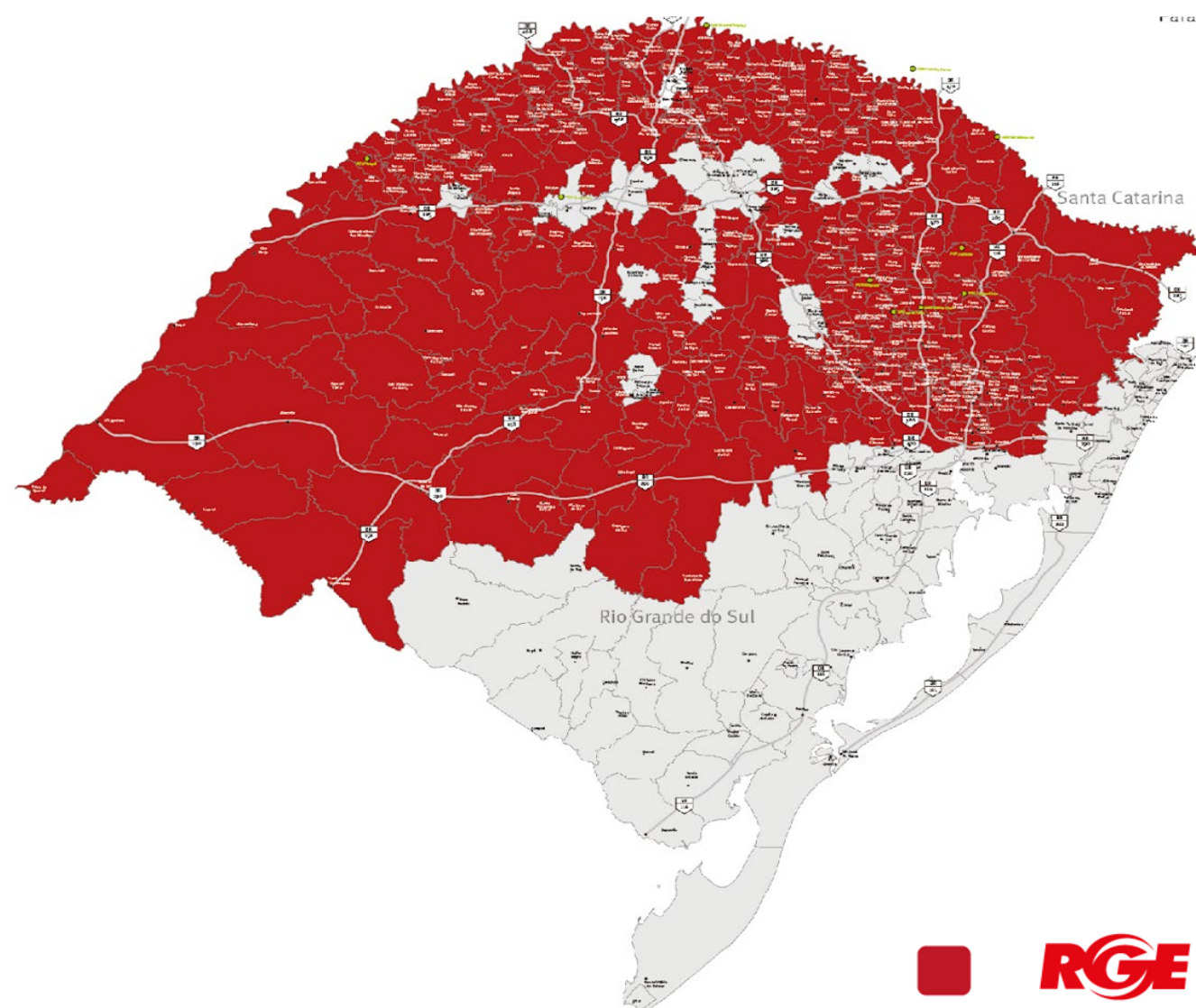
**381 municípios**  
**7,4 milhões de pessoas atendidas**  
**3,1 milhões de clientes**

12.482 instalações representam 52% da carga



12.232 instalações MT

250 instalações AT/Clientes Especiais



Realization:

instituto  
**abradee**



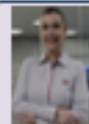

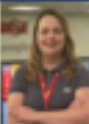







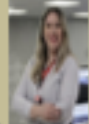



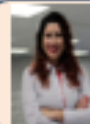




HostCompany:

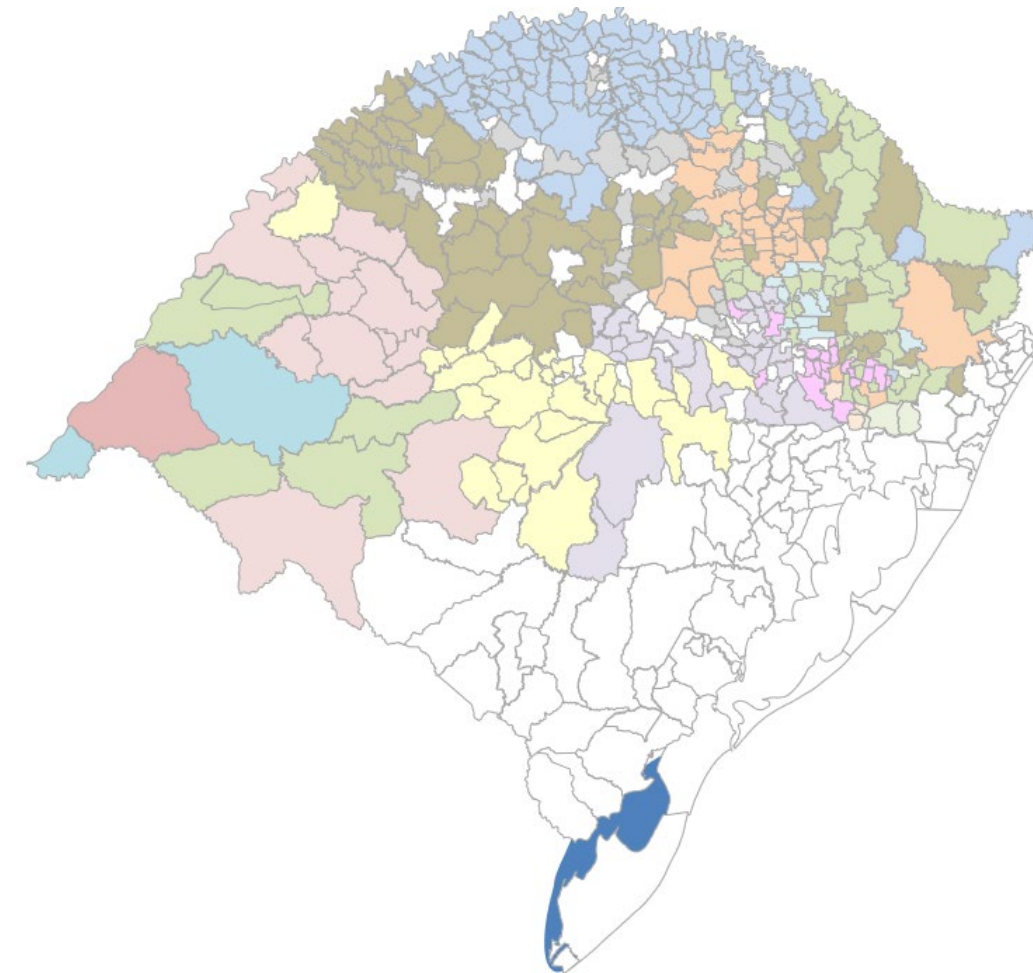
**CEMIG**

# ESTRUTURA DA ÁREA

**Atendimento personalizado** e **canal de relacionamento** exclusivo para Grandes Clientes, distribuídos em 19 Carteiras de Atendimento

- Contato telefônico direto com o analista
- E-mail de contato diretamente com o analista
- Realização de reunião com clientes, sempre que necessário

 32 Municípios 543 clientes <b>Verônica Martinez</b>	 19 Municípios 534 clientes <b>Bianca Thome</b>	
 5 Municípios 589 clientes <b>Karen Faggion</b>	 4 Municípios 582 clientes <b>Michele da Silva</b>	
 2 Municípios 519 clientes <b>Simone Christ</b>	 28 Municípios 577 clientes <b>Bruna Gaspari</b>	
 1 Município 624 clientes <b>Angela Borba</b>	 10 Municípios 587 clientes <b>Cintia Pedroso</b>	
 98 Municípios 637 clientes <b>Ana Paula Lunkes</b>	 13 Municípios 589 clientes <b>Gabriela Becker</b>	
 50 Municípios 583 clientes <b>Gecielle D. Silva</b>	 2 Municípios 570 clientes <b>Taís Cervo</b>	 2 Municípios 590 clientes <b>Melina Colling</b>
 23 Municípios 575 clientes <b>Adriana Becker</b>	 4 Municípios 549 clientes <b>Melane Scott</b>	 32 Municípios 576 clientes <b>Simone Haas</b>
 6 Municípios 536 clientes <b>Cibelle Monteiro</b>	 10 Municípios 567 clientes <b>Em contratação</b>	 2 Municípios 603 clientes <b>Diana Turchetto</b>



Realization:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

**CEMIG**





# INICIATIVAS E PRÁTICAS



**1. Clusterização**



**2. Plano Safra para Irrigantes de Arroz**



**3. Comunicados Assertivos para Potencializar o Relacionamento**



Realization:

instituto  
**abradee**



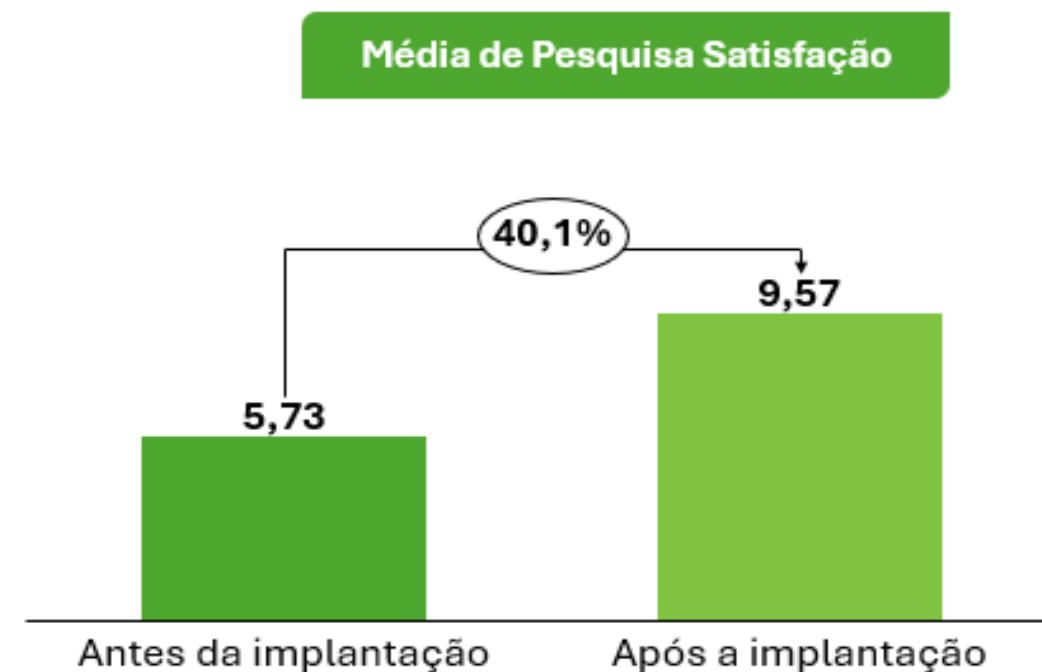
HostCompany:

**CEMIG**

# INICIATIVAS E PRÁTICAS

## 1. Clusterização

Clusterizamos os principais grupos econômicos, com o objetivo de **centralizar o atendimento e relacionamento** de determinados clientes corporativos do Grupo A em um único analista, independentemente da localização física das unidades consumidoras na nossa área de concessão.



### Feedback dos clientes:

"Apresentou uma **grande melhora** centralizando os assuntos em um único analista."

"Acredito que o novo modelo **melhorou o relacionamento** com o cliente e tornou o **atendimento mais eficaz**."

"Acredito que o novo modelo **auxilia em muito o Cliente**, apenas **parabenizar por este novo projeto**."



Realization:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

**CEMIG**



# INICIATIVAS E PRÁTICAS

## 2. Plano Safra para Irrigantes de Arroz

- **Visitas presenciais** dos analistas de relacionamento aos **clientes e consultores**
- **Workshop** Plano Safra envolvendo **temas técnicos e comerciais**



Realization:

HostCompany:

instituto  
abradee 

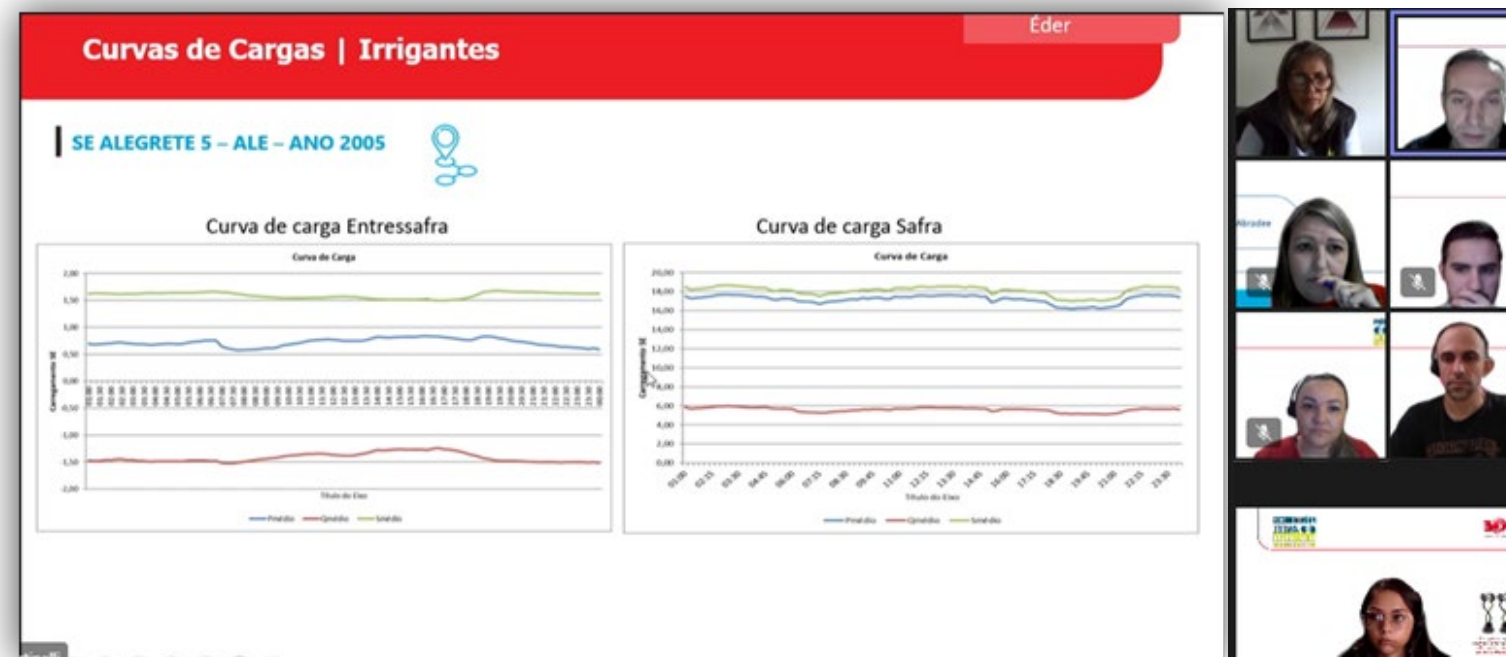
**CEMIG**



# INICIATIVAS E PRÁTICAS

## 2. Plano Safra para Irrigantes de Arroz

- **Comunicados** assertivos e direcionados conforme perfil de cliente, com **temas** relevantes ao seu negócio
- **Reuniões pré-safra** com os principais consultores da região sobre **escalonamento de horário de ponta** durante o período de safra



Realization:

Host Company:



# INICIATIVAS E PRÁTICAS

## 3. Comunicados Assertivos para Potencializar o Relacionamento

- Fim do período de testes
- Ultrapassagem de demanda
- Energia reativa
- Reforço do contato do relacionamento
- Cobranças adicionais demanda complementar
- Atualização cadastral
- Desligamentos programados

Realization:

instituto  
**abradee**



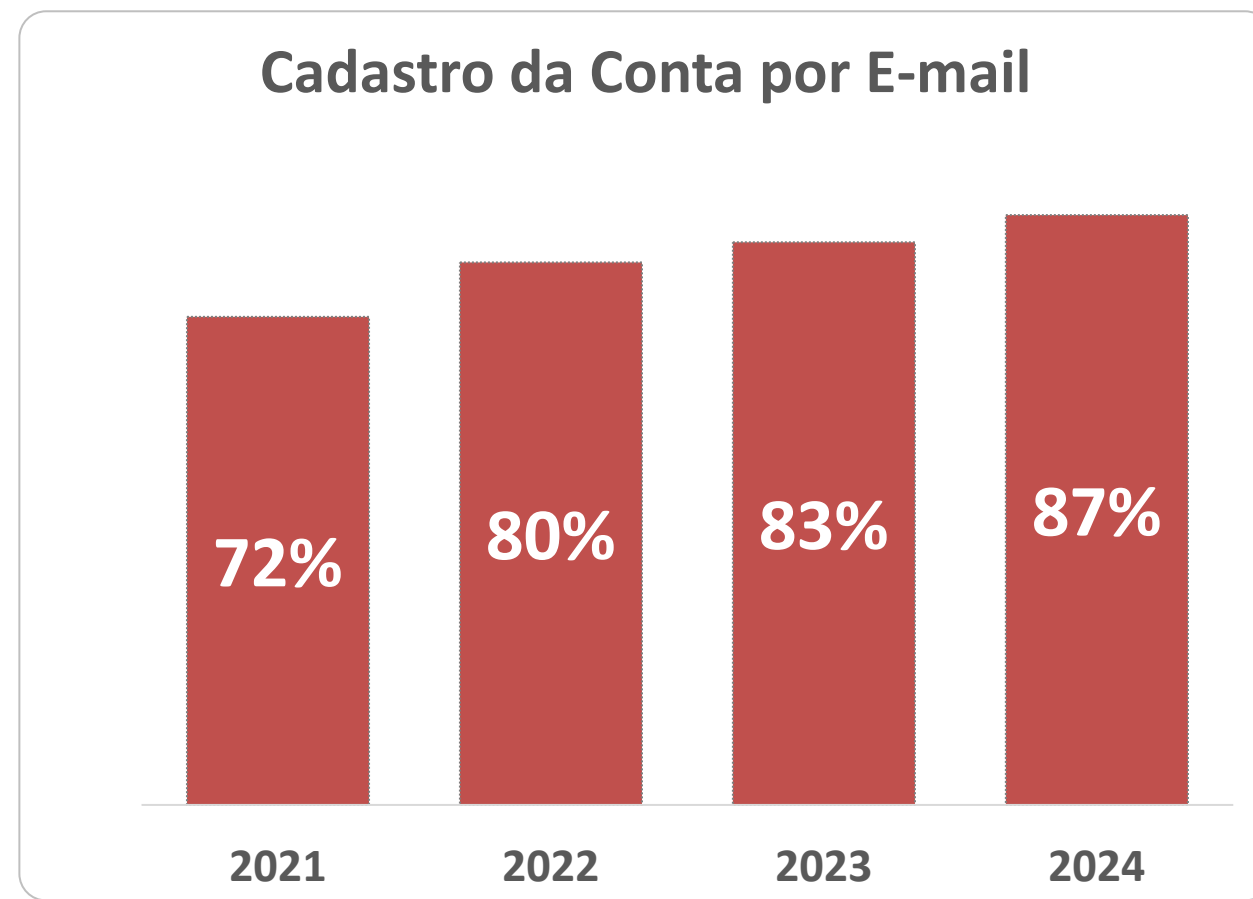
HostCompany:

**CEMIG**

# INICIATIVAS E PRÁTICAS

## 3. Comunicados Assertivos para Potencializar o Relacionamento

- Incentivo à adesão de conta digital
- Apresentação do analista no início do projeto



**Atendimento Personalizado para sua instalação**

Bem-vindo,

Meu nome é Ana e desde já passo a ser seu analista de relacionamento, você poderá contar comigo para toda e qualquer necessidade, incluindo o atendimento do seu novo projeto.

Escolha o canal de sua preferência e entre em contato conosco:

- Telefone: (54) 3206 3815 (das 08h às 17h)
- Central de atendimento 24 horas: 0800 721 1701 (ligação gratuita).
- E-mail: [grandescientes-noroeste@cpfl.com.br](mailto:grandescientes-noroeste@cpfl.com.br)
- Site: [www.cpflempresas.com.br](http://www.cpflempresas.com.br)
- Endereço para correspondência: Av. São Borja, 2801 – Fazenda São Borja, São Leopoldo – RS. CEP: 93.032-525.

**Ana Paula Lunkes**  
Analista de Relacionamento

**RGE**  
Uma empresa CPFL Energia

Realization:

HostCompany:

instituto  
**abradee**



**CEMIG**



# RESULTADOS ALCANÇADOS

## Convite SAMP Melhores Práticas

Distribuidoras que tiveram os melhores resultados na pesquisa foram convidadas pela ABRADEE a apresentar suas melhores práticas no SAMP (Seminário ABRADEE de Melhores Práticas), em abril de 2024



Realization:

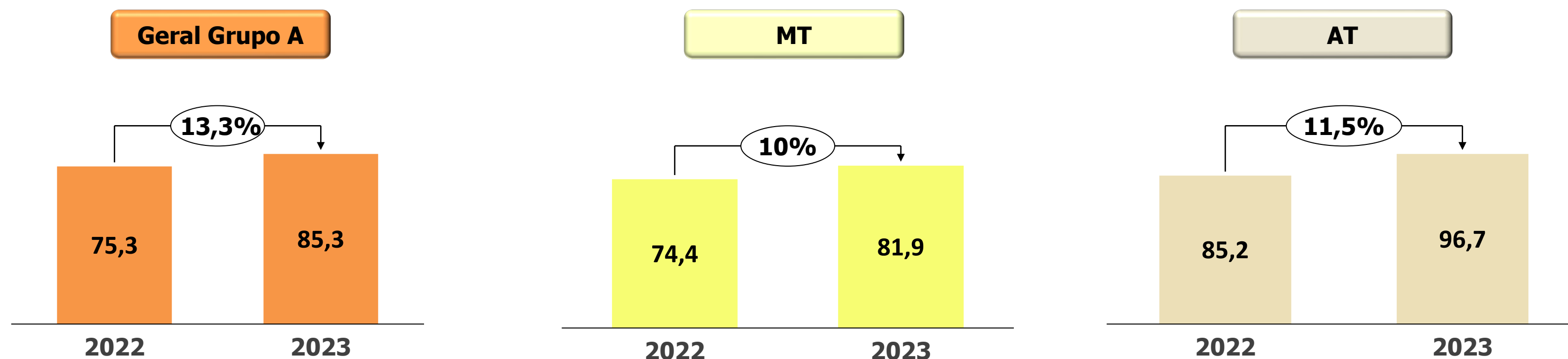
HostCompany:

# RESULTADOS ALCANÇADOS

## Pesquisa ABRADEE Grandes Clientes IDAR – Atendimento Geral

Melhor índice histórico da RGE nos últimos 5 anos na Pesquisa ABRADEE

No IDAR Geral (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida) tivemos um resultado de 85,3 em 2023 x 75,3 em 2022, **um aumento de 13,30%.**



Realization:

HostCompany:



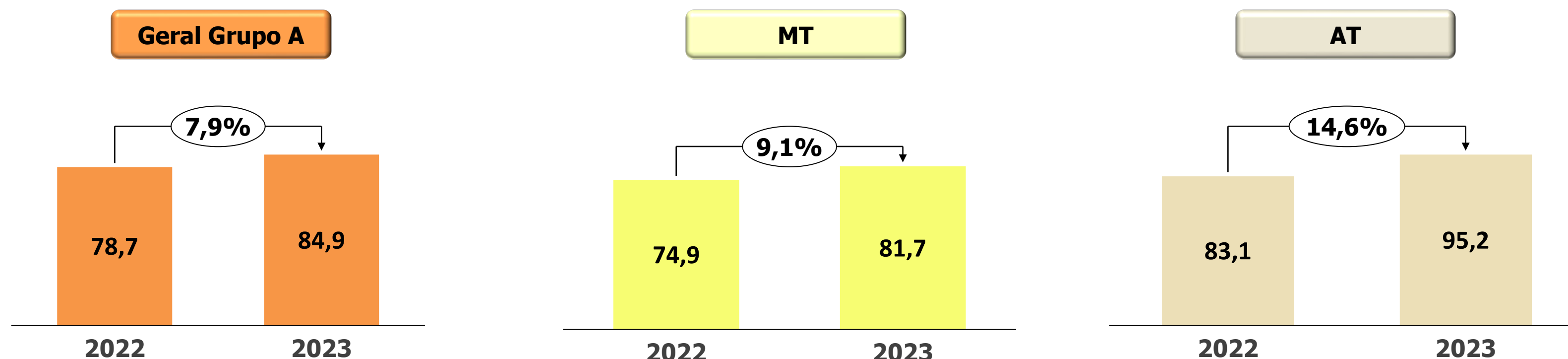
# RESULTADOS ALCANÇADOS

## Pesquisa ABRADEE Grandes Clientes

**ISQP** – Índice de Satisfação da Qualidade Percebida

Melhor índice histórico da RGE nos últimos 5 anos na Pesquisa ABRADEE

No ISQP Global (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida) tivemos um resultado de 84,9 em 2023 x 78,7 em 2022, **um aumento de 7,90%**, melhor nota individual entre as 25 distribuidoras do Brasil.



Realization:

HostCompany:





**OBRIGADA!**