



XIX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2010 – 22 a 26 de novembro

São Paulo - SP - Brasil

Ligação Nova Baixa Tensão com Agendamento

Roland Artur Salaar Junior
Companhia Paulista de Força e Luz
roland@cpfl.com.br

Palavras-chave

Inovação
Satisfação do cliente
Sustentabilidade

Resumo

O objetivo deste trabalho é apresentar os resultados obtidos antes e após a implantação do piloto de Ligação Nova Baixa Tensão com Agendamento, disponibilizado para os clientes da CPFL Paulista nas cidades de Piracicaba e Marília. A criação desta nova opção de serviço foi identificada através da aplicação das pesquisas de satisfação com os clientes e consiste no agendamento da solicitação de Ligação nova com data e horário previamente agendado com o cliente.

Implantado em outubro de 2008 na cidade de Piracicaba e em outubro de 2009 na cidade de Marília, o piloto conta com o envolvimento de 30 colaboradores da CPFL e das empresas contratadas. Com capacidade de agendamento em média de 188 solicitações de ligações novas por mês, 130 em Piracicaba e 58 em Marília, permitindo uma maior efetividade no atendimento em campo, com redução de recusas comerciais, pontualidade no atendimento em campo, satisfação dos clientes e inovação no setor elétrico.

1. Introdução

Este trabalho descreve de maneira sucinta a criação do projeto “Ligado no Cliente” e sua importância para o grupo CPFL Energia, demonstrando a forma de desenvolvimento e criação de critérios para disponibilizar o serviço de Ligação Nova com Agendamento, adequando as necessidades de cada região, os resultados obtidos com o piloto de agendamento e quais os ganhos.

A criação do piloto foi planejada, especificada, desenvolvida e implantada numa ação conjunta entre representantes das Divisões de Qualidade de Processos e Serviço de Campo envolvidos no

processo e a área de tecnologia de informação da CPFL, esta parceria contribuiu para a criação de um serviço, com ótima aceitação e com grande efetividade na execução em campo.

Os resultados serão demonstrados de forma detalhada, além dos recursos utilizados para acompanhamento e gestão do processo.

2. Serviço de Ligação Nova com Agendamento

Através da opinião mapeada nas pesquisas de satisfação com os clientes, aplicadas pela ABRADDEE¹ em Novembro de 2007 e VOX POPULI² em Abril e Novembro de 2007, a CPFL identificou a necessidade da criação do projeto “Ligado no Cliente”.

Evolução ISQP - ABRADDEE

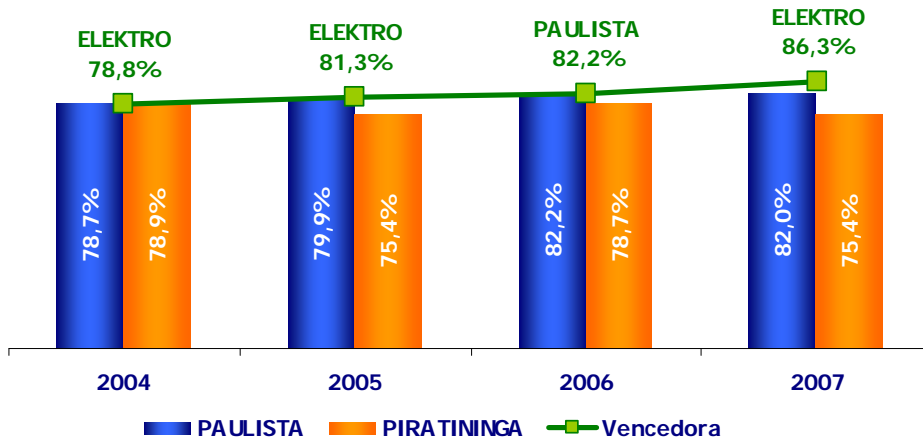


Figura 1 - Gráficos de Evolução do Índice de Satisfação Qualidade Percebida 2007

Fonte: Relatório da ABRADDEE

Quantitativa VOX POPULI

Satisfação Final com a CPFL

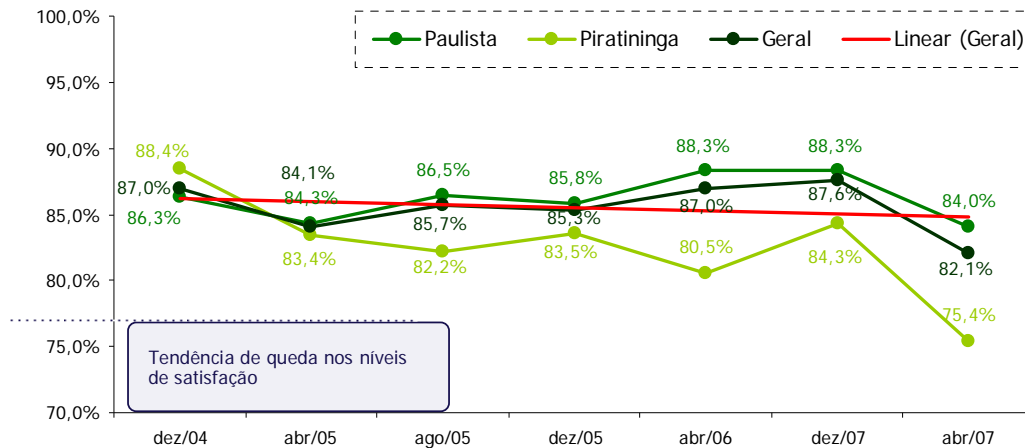


Figura 2 - Gráficos de Evolução da Satisfação com a Pesquisa VOX POPULI

Fonte: Relatório da VOX POPULI

¹ ABRADDEE : Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica

² VOX POPULI : Instituto responsável pela aplicação da pesquisa de satisfação aos clientes contrato pela CPFL

O projeto “Ligado no Cliente” surgiu com objetivo de reposicionar a CPFL Energia como uma empresa preocupada com a satisfação do Cliente, de forma a aumentar a percepção dos mesmos, por meio de projetos e iniciativas, tendo como premissa a sustentabilidade de seus negócios.

Foram criados 6 Subprojetos:

1. Qualidade de Processo com foco no valor do cliente
2. Segmentação de clientes
3. Programa de Conscientização Interna
4. Plano de Conscientização com o cliente
5. Serviço de Pré e Pós-atendimento
6. Novas práticas de relacionamento

O serviço de Ligação Nova com agendamento está ligado ao subprojeto Serviços de “Pré e Pós-atendimento”

2.1 Processo de Ligação Nova antes da implantação do Agendamento

O processo de Ligação nova disponibilizado pela empresa obedece todas as exigências legais previstas pelo Órgão Regulador³ com prazo para execução em campo de até 2 dias úteis.

2.2 Processo de Ligação Nova com Agendamento critérios e características do serviço

Para implantação do piloto de Ligação Nova com agendamento em outubro de 2008 a cidade de Piracicaba foi dividida em 4 regiões e dos 322 bairros é possível o agendamento em 252 bairros que representam 78 % do total.

REGIÃO	PERÍODO	HORÁRIO	DATA 1	DATA 2	...
Centro 21 bairros	Manhã	08:00			
		09:00			
		10:00			
		11:00			
	Tarde	13:00			
		14:00			
		15:00			
		16:00			
Morumbi 94 bairros	Manhã	08:00			
		09:00			
		10:00			
		11:00			
	Tarde	13:00			
		14:00			
		15:00			
		16:00			
Paulicéia 63 bairros	Manhã	08:00			
		09:00			
		10:00			
		11:00			
	Tarde	13:00			
		14:00			
		15:00			
		16:00			
Rezende/ Santa Terezinha 74 bairros	Manhã	08:00			
		09:00			
		10:00			
		11:00			
	Tarde	13:00			
		14:00			
		15:00			
		16:00			

Figura 3 – Divisão das regiões na cidade de Piracicaba e horários possíveis de agendamento

Existe a possibilidade de atender até 32 pedidos agendados por dia de diferentes regiões, sendo que para cada região há um limite diário de até 8 agendamentos, com exceção das regiões de Rezende e Santa Terezinha os demais bairros podem agendar ligações tanto no período da manhã como da tarde.

Para atender as solicitações geradas em campo com data e horários agendados, dispomos de quatro equipes (8 funcionários), especialmente treinadas e exclusivas para atender este serviço, que tem uma tolerância para atendimento de 10 min antes e 10 min depois do horário agendado.

³ Órgão Regulador: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica – Resolução 456.

Para implantação do piloto de Ligação Nova com agendamento em outubro de 2009, a cidade de Marília foi dividida em 2 regiões e dos 321 bairros é possível o agendamento em 241 bairros que representam 75 % do total.

Região	PERÍODO	HORÁRIO	DATA1	DATA 2	...
Zona Norte 129 bairros	Manhã	08:00			
		09:00			
		10:00			
		11:00			
	Tarde	13:00			
		14:00			
		15:00			
		16:00			
Zona Sul 112 bairros	Manhã	08:00			
		09:00			
		10:00			
		11:00			
	Tarde	13:00			
		14:00			
		15:00			
		16:00			

Figura 4 – Divisão das regiões na cidade de Marília e horários possíveis de agendamento

Existe a possibilidade de atender até 16 pedidos agendados por dia de diferentes regiões, sendo que para cada região há um limite diário de até 8 agendamentos e os pedidos de ligações podem ser agendados tanto no período da manhã como da tarde.

Para atender as solicitações geradas em campo com data e horário agendados, dispomos de duas equipes (4 funcionários) especialmente treinadas e exclusivas para atender este serviço, que tem uma tolerância para atendimento de até 30 min após o horário agendado.

Para os registros das solicitações agendadas tanto para os clientes da cidade de Piracicaba como para os clientes da cidade de Marília foi criada no Call Center⁴ uma célula especializada com equipe de 10 atendentes, especialmente treinados para atender aos pedidos de Ligação Nova BT com Agendamento de 2ª a 6ª feira das 08h00 às 22h00, após este horário é gerado o serviço de Ligação Nova, com prazo normal de atendimento em até 2 dias úteis.

O sistema de atendimento EDGE⁵ está configurado para oferecer a ligação agendada com as seguintes características:

- Clientes Classificados como residenciais ou comerciais;
- Bairros localizados em áreas urbanas dos municípios;
- Carga instalada máxima equivalente a categoria C3 (acima de 25 KW com demanda entre 30 e 38 Kva) GED 13⁶;
- Com padrão de entrada individual, ou seja, não pode ser medição agrupada ou edifício;

A premissa para o agendamento do serviço com data e horário marcado é que tenha um responsável no local para acompanhar a execução do serviço e disponibilizar acesso à instalação, sendo o procedimento utilizado pela célula especializada para agendamento o seguinte:

- Primeiramente oferece o agendamento de horário dentro dos 2 dias úteis;
- Em segundo oferecer o atendimento em 2 dias úteis sem horário marcado;
- A terceira possibilidade será oferecer o serviço agendado após os 2 dias úteis, do 3º ao 5º dia.

3. Resultados obtidos com o Serviço de Ligação Nova com Agendamento

Os principais ganhos obtidos com a implantação do serviço de Ligação Nova com Agendamento estão associados à efetividade no atendimento em campo, redução de recusas comerciais, pontualidade no atendimento e satisfação dos clientes.

⁴ Call Center: Central de atendimento (08000), funcionamento 24 h por dia 7 dias por semana

⁵ EDGE: sistema de atendimento utilizado com no Call Center

⁶ GED 13: Norma Técnica - Fornecimento em Tensão Secundária de Distribuição

Antes da implantação do piloto na cidade de Piracicaba, o índice de recusas comerciais estava em 41%, após a implantação deste piloto o índice de recusas melhorou 11 pontos percentuais, apresentando um índice médio de 30 % .

Na comparação dos serviços com agendamento em relação às solicitações sem agendamento o índice demonstra melhora de 3 pontos percentuais, conforme gráficos a seguir:

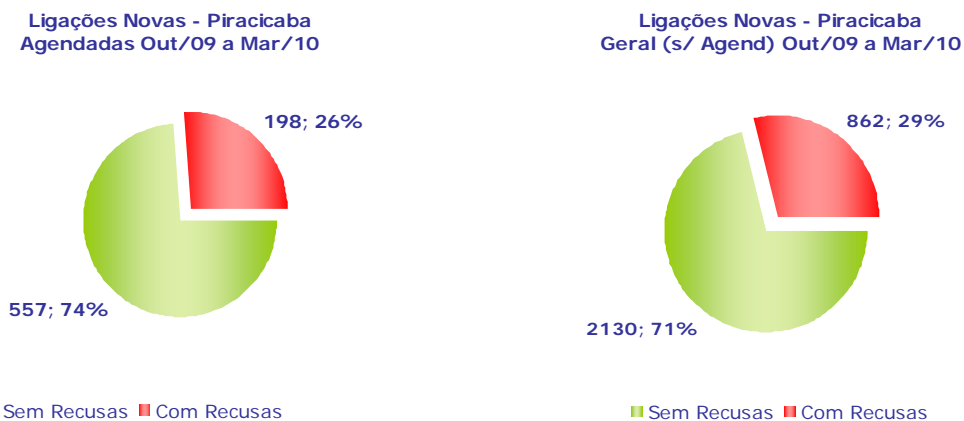


Figura 5 – Gráfico desempenho da efetividade dos serviços agendados em relação aos sem agendamentos

Fonte: Relatório de Gestão mensal

Antes da implantação do piloto na cidade de Marília, o índice de recusas comerciais estava em 33%, após a implantação deste piloto o índice de recusas melhorou 7 pontos percentuais, apresentando um índice médio de 26 % .

Na comparação dos serviços com agendamento em relação às solicitações sem agendamento o índice demonstra melhora de 4 pontos percentuais, conforme gráficos a seguir:

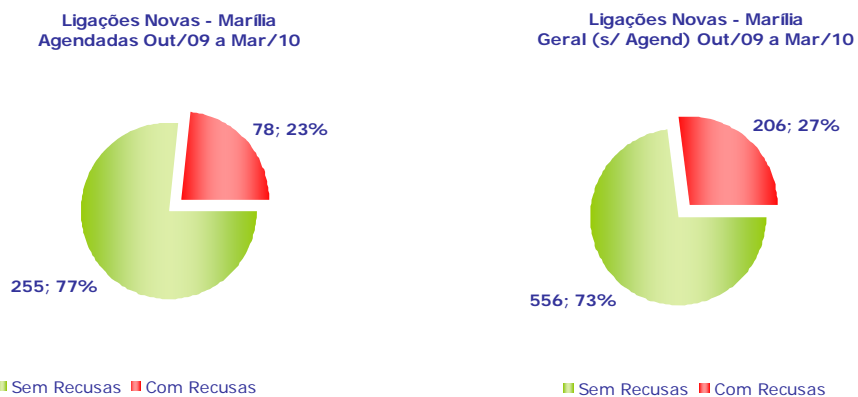


Figura 6 – Gráfico desempenho da efetividade dos serviços agendados em relação aos sem agendamentos

Fonte: Relatório de Gestão mensal

3.1 Pontualidade

O serviço de Ligação Nova com Agendamento na cidade de Piracicaba demonstra 99% de pontualidade no atendimento ao cliente, baseado no encerramento das solicitações em campo,

resultado este confirmado com aplicação de uma enquete⁷ para avaliar a satisfação dos clientes que demonstrou pontualidade de 99 %.

A aplicação da Enquete é realizada por uma célula específica que por telefone contata o cliente e através de um questionário estruturado mede a satisfação dos clientes com o processo de atendimento desde da geração no Call Center até o atendimento em campo.

Na cidade de Piracicaba foram aplicadas 81 entrevistas, conforme resultados apresentados a seguir:

A equipe foi pontual?

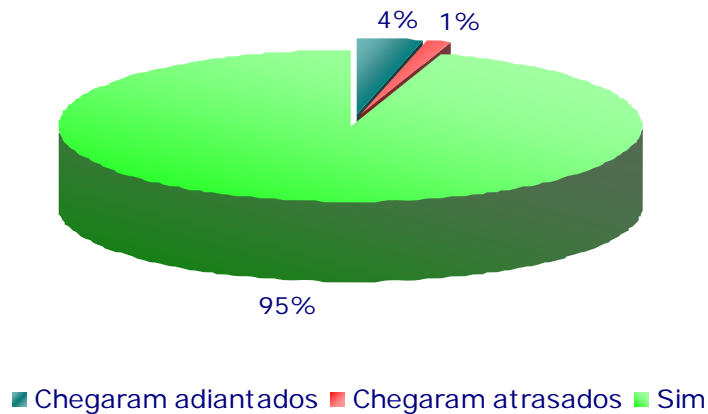


Figura 7 – Gráfico resultado da Enquete

Fonte: Enquete

O serviço de Ligação Nova com Agendamento na cidade de Marília demonstra 99% de pontualidade no atendimento ao cliente, baseado no encerramento das solicitações em campo, resultado este confirmado com aplicação de uma enquete para avaliar a satisfação dos clientes que demonstrou pontualidade de 97 %.

Na cidade de Marília foram aplicadas 53 entrevistas, conforme resultados apresentados a seguir:

A equipe foi pontual?

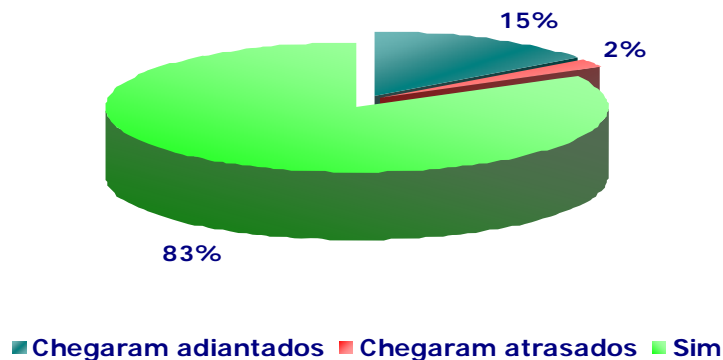


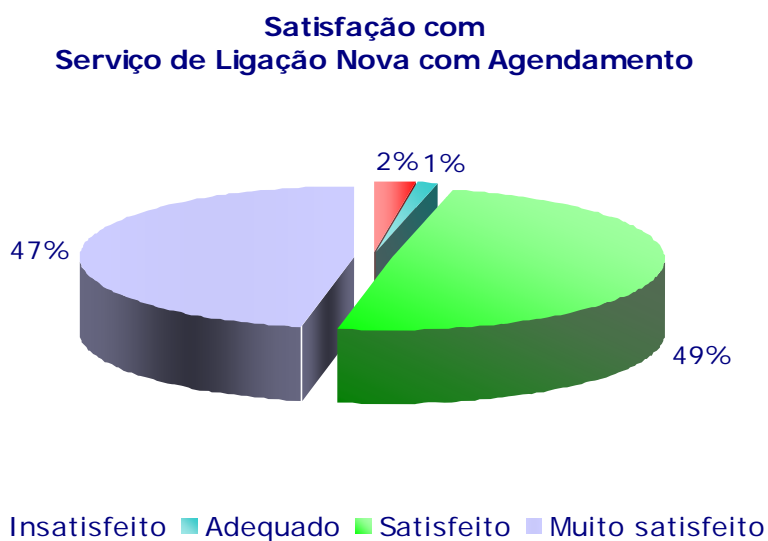
Figura 8 – Gráfico resultado da Enquete

Fonte: Enquete

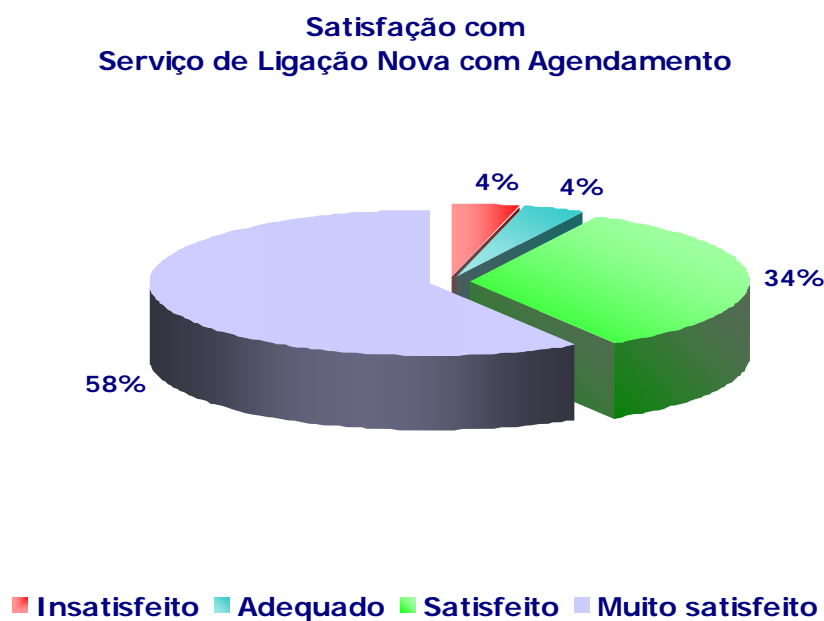
⁷ Enquete: pesquisa interna que mede a satisfação dos clientes, aplicada pela área de Qualidade de Processos - DCQP

3.2 Satisfação

O serviço de Ligação Nova com Agendamento na cidade de Piracicaba demonstra índice de satisfação geral (atendente do 08000 e electricista) de 96%, conforme resultados apresentados a seguir:



O serviço de Ligação Nova com Agendamento na cidade de Marília demonstra índice de satisfação geral (atendente do 08000 e electricista) de 92%, conforme resultados apresentados a seguir:



4. Conclusão

Os ganhos previstos com a implantação do piloto de Ligação Nova com Agendamento são demonstrados e percebidos durante o trabalho, apresentando uma maior efetividade no atendimento em campo, com redução de 11 pontos percentuais em Piracicaba e 7 pontos percentuais em Marília das recusas comerciais, além de demonstrar índices de excelência na satisfação dos clientes de 96 % em Piracicaba e 92% em Marília com pontualidade no atendimento em campo. Desta forma os objetivos mapeados e planejados com a implantação deste piloto foram alcançados, contribuindo para sustentabilidade do grupo CPFL Energia e perenidade dos negócios.

Os próximos passos, em andamento, são a ampliação e implantação deste projeto, na forma definitiva para os demais municípios da CPFL Paulista, proporcionando um serviço com qualidade, inovação, atendendo às necessidades dos clientes.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DISTRIBUIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA – ABRADDEE

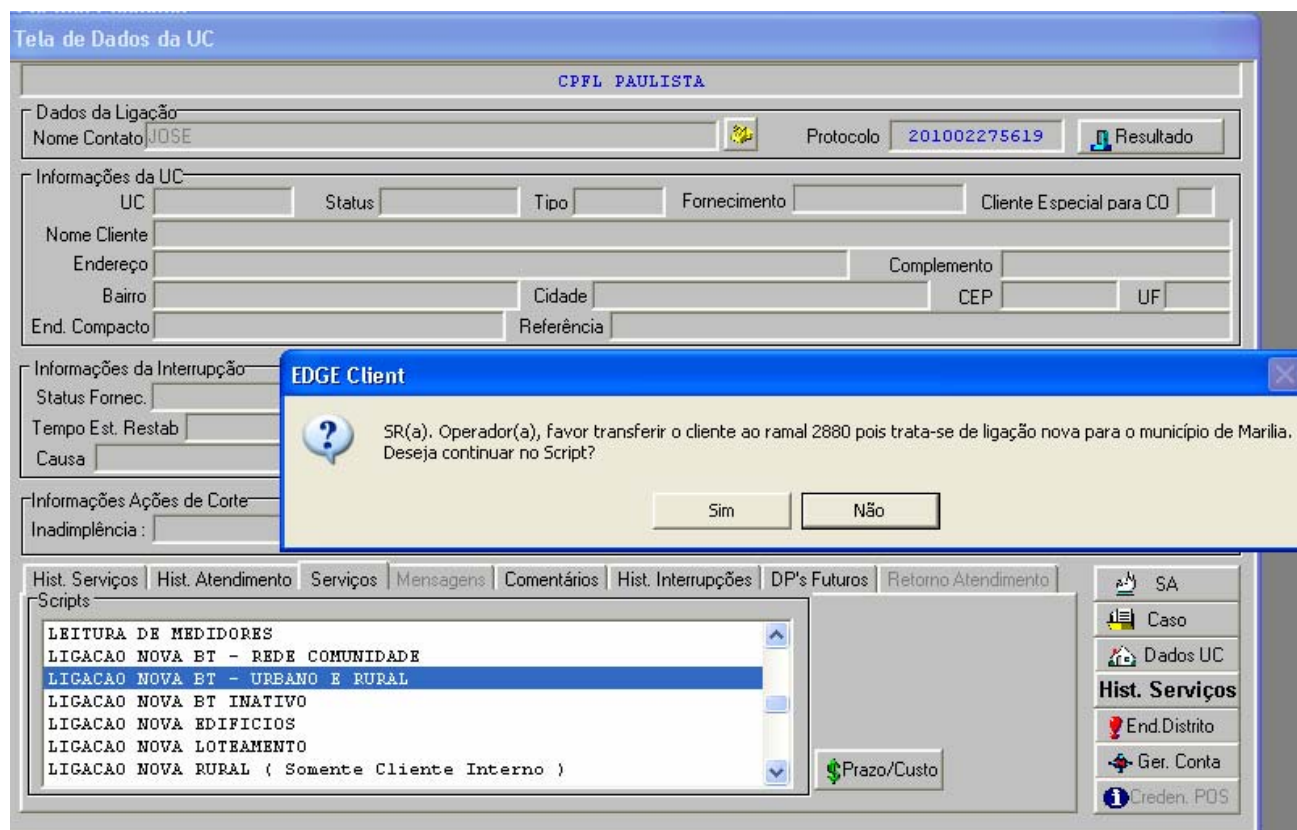
GED 13 – Cliente BT – Fornecimento em Tensão Secundária de Distribuição, de 27 de julho de 2009

RESOLUÇÃO 456/ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, de 29 de novembro de 2000

7. ANEXOS

Estão apresentadas como anexos algumas telas do sistema de atendimento EDGE e do relatório de gestão apresentados durante este trabalho.

7.1. Tela do script de atendimento do sistema EDGE direcionando o atendimento para célula especializada



7.2. Tela do script de atendimento do sistema EDGE para coletado de endereço da solicitação do cliente

Cidade :

Logradouro : Número :

7.3. Tela do script de atendimento do sistema EDGE para coletado dos dados de cadastrais, carga e fase

Perfil

Cliente | Instalação

Cliente | Meios de Contato do Cliente e Pessoa Contato | Res. 315

Alteração de Responsabilidade:
 Não Alterou Alterou Responsável Correção do Nome

Pessoa:
 Física Jurídica

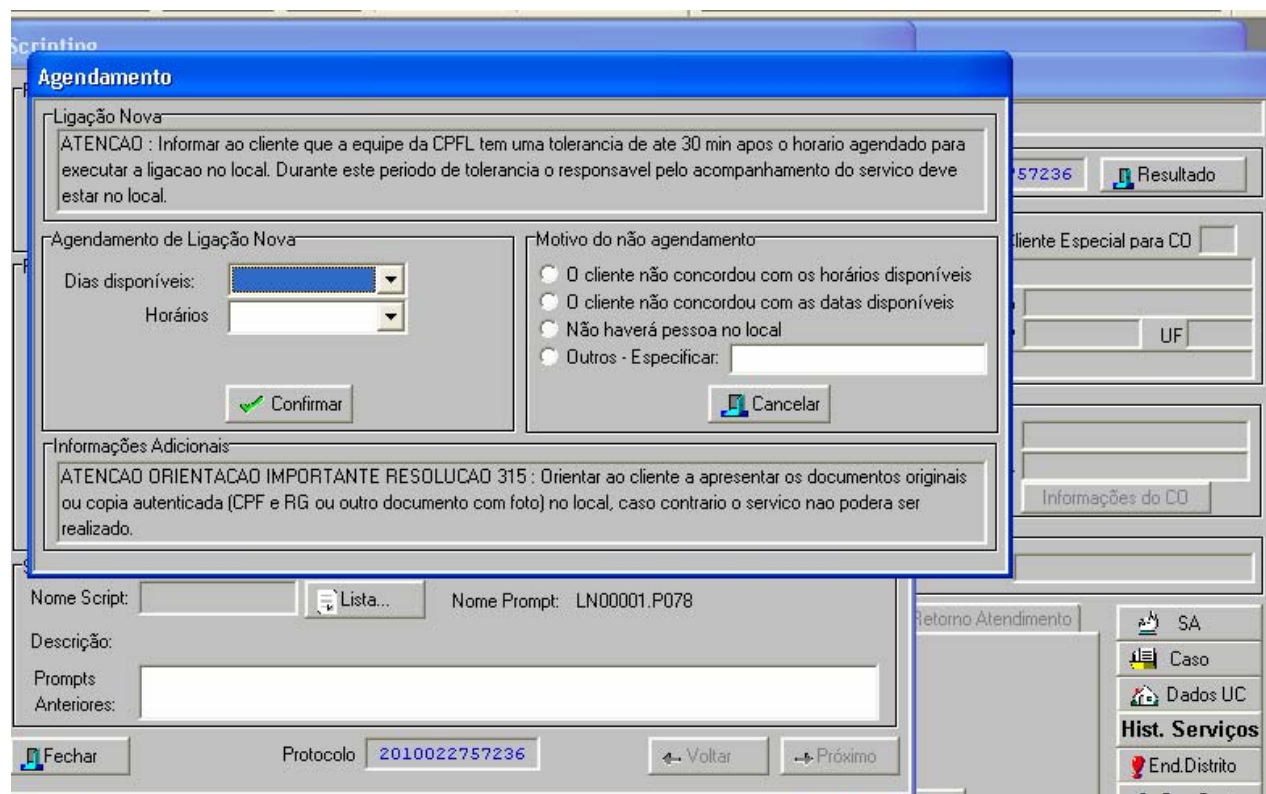
Documento:
Tipo :
Nº :

Nome/Razão Social :
Nome Fantasia :
Sobrenome :
Nome Mae :
Data Nasc. :
Data In. Ativ. :
Inscricao Estadual :
Dt.Vigencia Insc.Est. :
 Determinada Indeterminada

Perfil:
Perfil : 0 0 - Não possui perfil
Dia Pagamento : 0
Nº Cartão :
Data Solic. Benef. :
Data Desc. Benef. :
Motivo : 0 - NÃO POSSUI MOTIVO

Dados da Instalação:
Fase : Potência Calculada : W
Classe : Sub-Classe :
Especificação da Sub-Classe :
Atividade :

7.4. Tela do script de atendimento do sistema EDGE com dias e horários disponíveis para oferecer ao cliente



7.5. Tela do relatório de gestão dos serviços com e sem agendamento

Agendamento de Ligação Nova

SA:

Data Início: 28/09/2009 Empresa: Paulista EA:
 Data Final: 02/10/2009 Região: CPFL NOROESTE Município: MARILIA
 Relatório de Agenda Relatório de Desempenho

Data Execução	Qtde. Ligação Nova BT				Desempenho do Serviço Agendado			Desempenho do Serviço Sem Agendamento		
	Com Agendamento	Sem Agendamento	Outras	Total	Qtde. Recusas	Qtde. Cancelamentos	Qtde. Reclamações de Prazo Vencido	Qtde. Recusas	Qtde. Cancelamentos	Qtde. Reclamações de Prazo Vencido
28/09/2009	9	0	0	9	2	0	0	0	0	0
Total:	9	0	0	9	2	0	0	0	0	0

Data Início: Empresa:

 Data Final: Região: Município:

 Relatório de Agenda Relatório de Desempenho

Região	Período	Horário	24/09/2009	25/09/2009	28/09/2009	29/09/2009	30/09/2009	01/10/2009	02/10/2009
Zona Norte	Manhã	08:00	87458210	87458284			87458222	87458245	
		09:00	87458185				87458345		
		10:00	87458211						
		11:00	87458213						
	Tarde	13:00	87458214						
		14:00	87458215						
		15:00	87458216						
		16:00	87458217						
Zona Sul	Manhã	08:00					87458569	87458271	
		09:00					87458570		
		10:00					87458573		
		11:00	87458089				87458571		
	Tarde	13:00					87458346		
		14:00					87458546		
		15:00					87458549		
		16:00					87458567		
Total:			9	1			10	2	

7.6. Tela com uma das perguntas aplicadas na Enquete para medir a satisfação do cliente com o serviço de agendamento

7) Atribua uma nota de 1 a 5, sendo que 5 = Muito Satisfeito e 1 = Muito Insatisfeito para:
Serviço de Ligação Nova com horário agendado

5 - Muito satisfeito
 4 - Satisfeito
 3 - Adequado
 2 - Insatisfeito

1 - Muito Insatisfeito