

SENDI 2004

XVI SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA
Sistema Atendimento Eletrônico por Reconhecimento do Prefixo Telefônico

Nome e e-mails dos autores – W Bernardi – william.bernardi@aes.com

E A T Adelino – elizabeth.adelino@aes.com

J C Damas – joao.damas@aes.com

Empresa – Eletropaulo Metropolitana – Eletricidade de São Paulo S/A

Palavras-chave – ATENDIMENTO ELETRÔNICO, MELHORIA DA PERFORMANCE DO CALL CENTER, SATISFAÇÃO DO CLIENTE, RETENÇÃO DE URA, AUMENTO DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

RESUMO - Sistema Atendimento Eletrônico por Reconhecimento do Prefixo Telefônico

Objetivos:

- **Reconhecer, através do prefixo do telefone de onde se originou a chamada, a região afetada pela falta de energia, informando ao cliente a previsão do restabelecimento do fornecimento de energia.**
- **Aumentar a capacidade de atendimento do Call Center em surtos de ocorrências, sem necessidade de investimento.**
- **Melhorar a satisfação do cliente quando da ocorrência de interrupções no fornecimento de energia, através da informação de anormalidades na rede elétrica e suas respectivas previsões de restabelecimento.**

O Sistema de Atendimento Eletrônico baseado na Interceptação da Chamada através do Prefixo Telefônico, associa a seleção dos clientes por área afetada, rapidez na informação prestada, melhoria na satisfação do cliente com a Empresa, a um aumento considerável na capacidade de atendimento do Call Center.

O sistema tem demonstrado sua eficiência com índices de retenção na URA que variam de 60% a 90%. Quanto maior o nível do desligamento, isto é, Circuitos, Subestações ou Linha de Transmissão, maior este índice e o de satisfação do cliente, aferido através de pesquisa.

Para sua implantação, não há necessidade de custo de aquisição de banco de dados da empresa de telefonia.

1. INTRODUÇÃO

Um dos principais motivos de desgaste na imagem de uma concessionária de energia elétrica junto aos seus clientes está associada às interrupções de energia elétrica, sobretudo em condições de intempéries, haja vista nossa rede de distribuição ser predominantemente aérea, momento em que o Call Center fica congestionado, dificultando a comunicação do cliente com a empresa.

A Eletropaulo possui cerca de 1.700 circuitos, com 3.000 clientes, em média, conectados em cada um, totalizando aproximadamente, 5.100.000 clientes.

A cada circuito desenergizado temos, potencialmente, 20% dos clientes de cada um, nos procurando em busca de informações, número suficiente para que as linhas de acesso do Call Center se tornem congestionadas.

Devido a esse congestionamento e às conseqüentes filas de espera que se formam devido a alta demanda, o cliente muitas vezes se encontra no aguardo do atendimento humano e sua energia é restabelecida.

Cessada a necessidade de contato com a Concessionária de Distribuição de Energia Elétrica, o cliente abandona o atendimento.

Isso se torna uma peculiaridade característica desse tipo de atendimento nas Centrais das Concessionárias, o que ocasiona um alto índice de abandono.

Com o objetivo de minimizar este desgaste, foi desenvolvido um sistema de atendimento eletrônico aos clientes que, em tempo real, através da identificação do prefixo telefônico do número chamador indexado ao bairro e circuito elétrico, fornece informações sobre as anormalidades e previsão de retorno do fornecimento da energia, de maneira rápida e eficiente.

Tal sistema permite a desobstrução de nossas linhas de atendimento, possibilitando a identificação das causas motivadoras destes desligamentos, pois o cliente, caso tenha conhecimento de algum fato gerador da falta de energia, ao ouvir a mensagem na URA, tem a opção de permanecer na linha até o atendimento humano e assim informar a Concessionária.

O Sistema Prefixo foi concebido para demandar o mínimo de intervenções humanas em um primeiro estágio e em um segundo para ser automático.

Seguindo esta premissa a implementação do sistema se deu em duas etapas:

1a. Elaboração do banco de dados de prefixos telefônicos, relacionados com os bairros da cidade e circuitos elétricos da rede de distribuição da empresa, utilizando-se as informações dos bancos de dados dos sistemas de atendimento da empresa.

Paralelamente à criação da base de dados, foi customizada uma aplicação com front-end Web, para inserção na base de dados das URAs (Unidades de Resposta Audível), os circuitos de distribuição que viessem a sofrer interrupção no fornecimento de energia, os bairros correspondentes e a respectiva previsão do horário de retorno do fornecimento. Esta aplicação é a responsável por disponibilizar as mensagens informativas.

Desta forma, demandando apenas um recurso, o processo de disponibilização das mensagens informativas para os clientes, na primeira etapa consistiu na identificação dos circuitos com o fornecimento interrompido, sua respectiva previsão e cadastramento.

2a. A segunda etapa de implantação, consistiu em integrar o Sistema Prefixo ao Sistema de Gerenciamento de Ocorrências na Rede de Distribuição da Eletropaulo, tornando automática a disponibilização das mensagens informativas.

Assim que identificado no Sistema de Gerenciamento de Ocorrências na Rede de Distribuição um circuito elétrico desenergizado, o Sistema “Prefixo”, automaticamente, disponibiliza na URA, a informação sobre a região afetada pela falta de energia, bem como sua previsão de restabelecimento.

A previsão inicial do retorno da energia, é mensurada com base nos dados históricos da empresa sobre o tempo de restabelecimento dos circuitos onde (figura 1), 51,72% dos restabelecimentos ocorreram em até uma hora e 90,85% em até duas horas..

Percentual de religamentos de circuitos jan a jul/2004	
Período para restabelecimento hh:mm	Percentual
00:15	9,54%
00:30	9,73%
00:45	14,18%
01:00	18,27%
01:15	16,73%
01:30	10,27%
01:45	7,31%
02:00	4,82%
Mais de 02:00h	9,15%
Total	100,00%

51,72% em até 01:00:00H
90,85% em até 02:00:00H

Figura 1 – % de Circuitos Religados / hora

Após a confirmação da causa, se a previsão for revista pelas equipes de campo, a mesma será automaticamente atualizada no Gerenciador de Ocorrências, que fará a devida atualização no Prefixo.

Da mesma forma, ao se restabelecer a energia elétrica na região afetada, a mensagem é desabilitada na URA, passando a mesma a oferecer o menu principal de atendimento.

O sistema de Atendimento Eletrônico foi desenvolvido com o objetivo de informar aos clientes que a Empresa já identificou que houve uma interrupção no fornecimento de energia elétrica e fornecer-lhes uma previsão do horário de restabelecimento.

Tínhamos como meta inicial para os três primeiros meses de operação do novo sistema, uma retenção na URA estimada de até 40 %.

Com a iminência do período de chuvas, o atendimento das Centrais Telefônicas das Concessionárias de Energia, entra no seu período mais crítico, pois, conforme já informado, a rede aérea é mais sujeita a problemas em função das intempéries.

O período de chuvas - Verão, abrange os meses que vão de novembro a março.

Assim, estrategicamente o período escolhido pelo Call Center para disponibilizar o Sistema Prefixo aos clientes, proporcionando um aumento na capacidade de atendimento, foi o conhecido como Verão 2003/2004.

Uma outra estratégia adotada foi prestar a informação de forma pró-ativa, ou seja, sem necessidade de intervenção do cliente, pois ao ser identificada a região afetada, a Eletropaulo se antecipa e informa aos seus clientes a previsão do retorno da energia elétrica.

Neste contexto o “Sistema Prefixo” constitui-se numa ferramenta importante de atendimento eletrônico, com o diferencial de ter sido construído utilizando-se a nomenclatura de bairro utilizada pelos próprios clientes, em seus contatos anteriores sobre falta de energia, o que permite uma qualidade de informação mais eficiente na comunicação com ele, com conseqüentes índices de retenção mais elevados.

Considerando a energia elétrica um produto essencial à vida moderna, podemos afirmar que o “Sistema Prefixo” cumpre importante papel na tarefa de atender eficientemente as reclamações de falta de energia e distúrbios na rede elétrica, o que, até então, podia ser considerado um desafio notável para as empresas de distribuição de energia elétrica, devido à alta demanda de chamadas telefônicas.

Regularmente a Diretoria de Operações da Eletropaulo, após decorrido o período crítico de chuvas para o atendimento das Concessionárias de Energia Elétrica, o Verão – compreendido entre os meses de novembro a março, efetua uma análise minuciosa de todo o período abrangido para divulgação interna e externa e que servirá, inclusive, como base para ações futuras nos próximos períodos.

O Call Center como área subordinada apresenta sua análise também.

Ressaltamos alguns pontos que merecem destaque, onde a melhoria deve-se em grande parte à implantação do Sistema Prefixo e que serão regulados pela Aneel a partir de 2005.

- ✓ Nível de serviço: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 segundos e total de chamadas recebidas.
- ✓ Tempo Médio de Espera: Tempo médio em que o cliente aguarda em fila de espera até o atendimento humano.

- ✓ Índice de Abandono: Chamadas desconectadas pelo cliente durante o aguardo para atendimento humano.
- ✓ Índice de Ocupação: Chamadas que receberam sinal de ocupado em função do congestionamento das linhas de acesso.

Nível de Serviço - após a implementação do Sistema Prefixo, saímos da média de 78,02% (2002/2003), para 91,24%, (2003/2004), um aumento de 13 pontos percentuais, durante o período crítico para as Concessionárias, o Verão. (Figura 2)

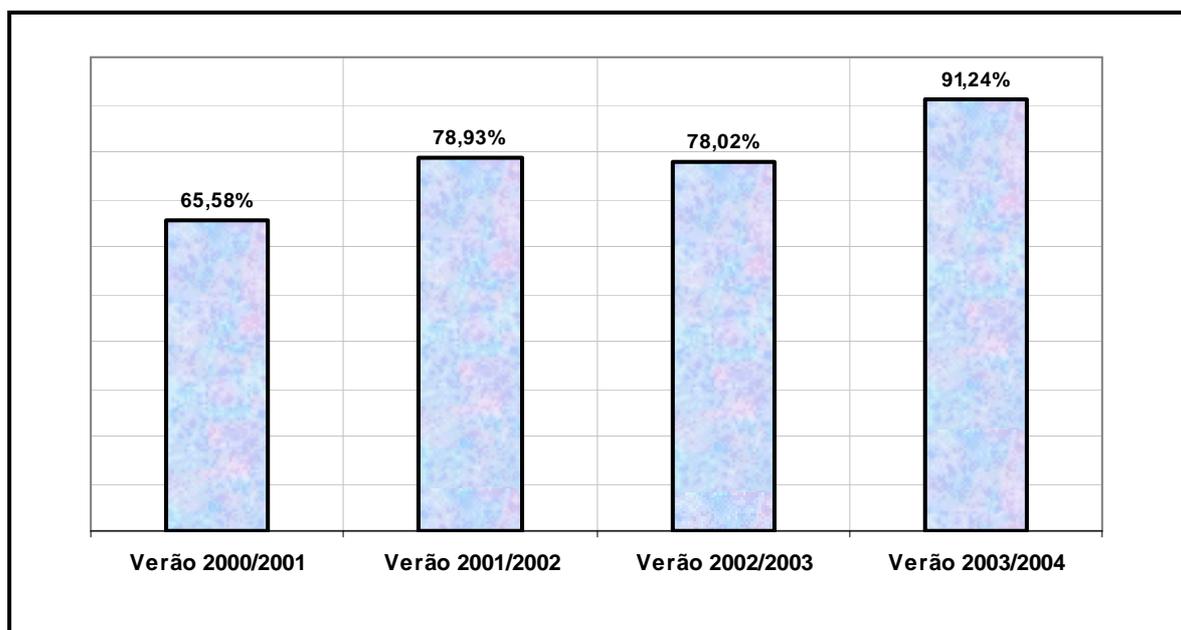


Figura 2 – Análise Plano Verão – Nível de Serviço

Tempo Médio de Espera – Comparando o tempo médio do último período com o imediatamente anterior, tivemos uma redução de 31 segundos em média para cada chamada, durante o período crítico para as Concessionárias, o Verão. (Figura 3)

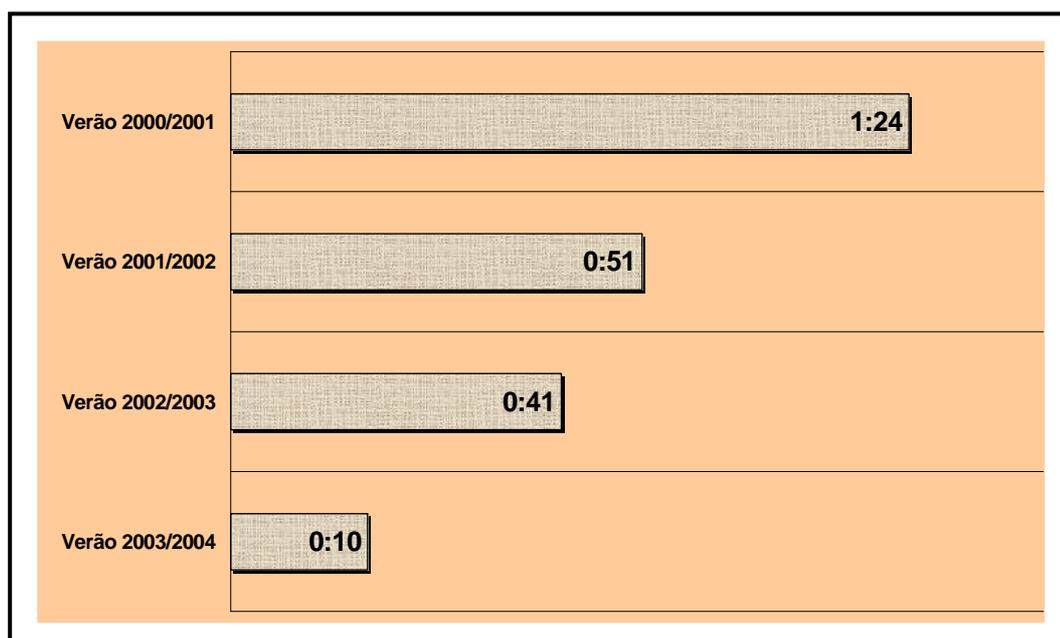


Figura 3 – Análise Plano Verão - TME

Índice de Abandono – Comparando o período atual com o imediatamente anterior, percebemos uma redução de 84,48% no índice de chamadas abandonadas, durante o Verão. (Figura 4)

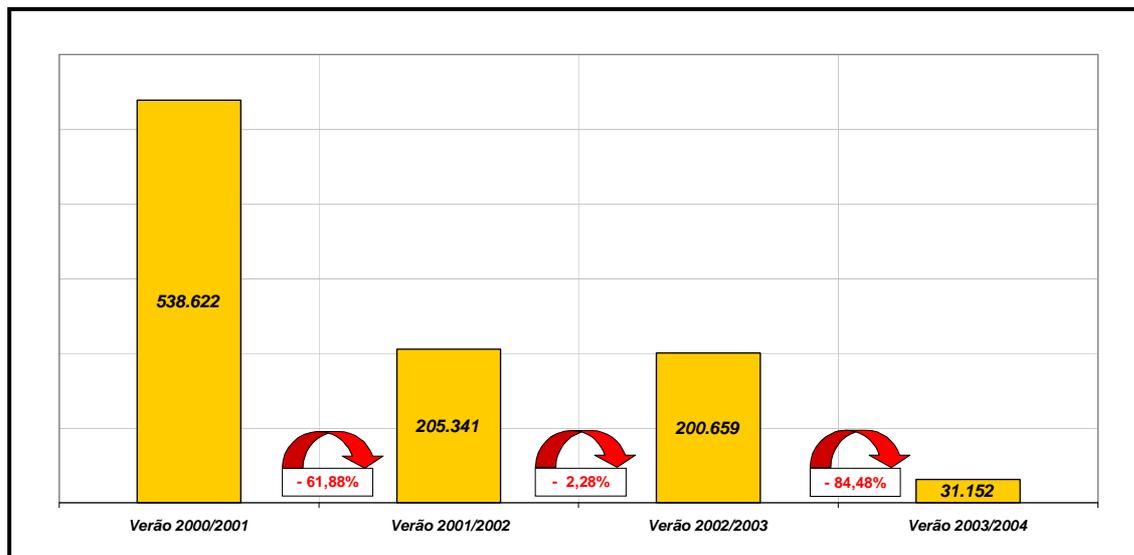


Figura 4 – Análise Plano Verão – Chamadas Abandonadas

Quando o cliente desconecta sua chamada sem ter sua necessidade atendida, ou seja, obter informações sobre a falta de energia, ocorre a re-chamada, tantas quantas forem seus abandonos.

Com o atendimento mais eficiente e rápido, proporcionado pelo Sistema Prefixo, ao obter as informações sobre a previsão de retorno da energia na região já identificada pela Eletropaulo, o cliente desconecta sem a necessidade de um novo contato. (Figura 5)

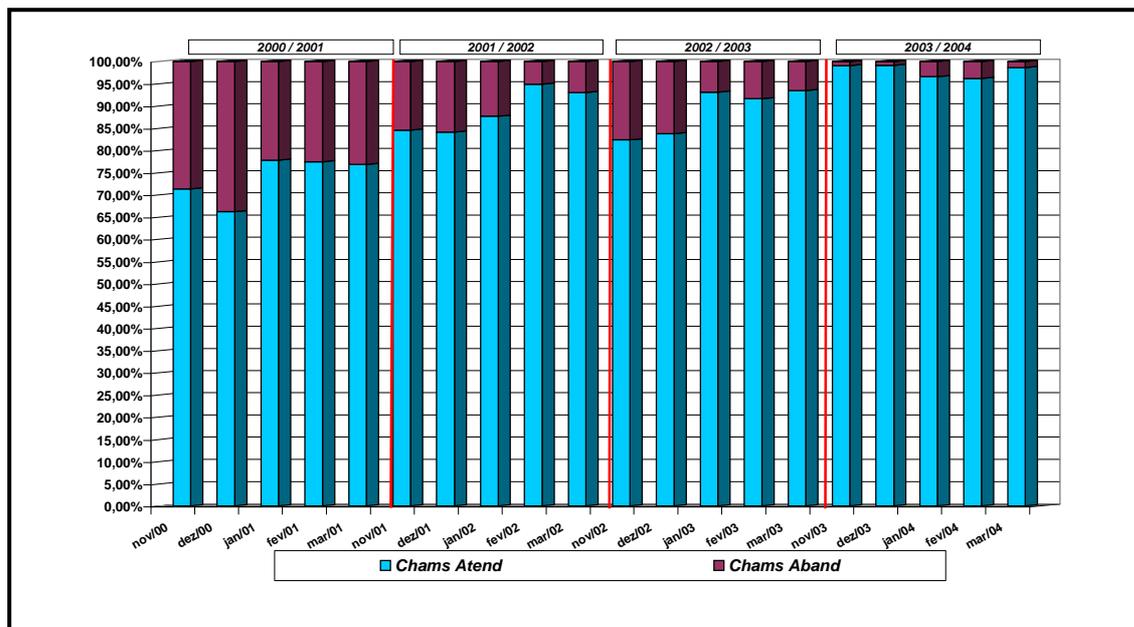


Figura 5 – Análise Plano Verão - Índice de Abandono

Índice de Ocupação – com o aumento de demanda pelo atendimento telefônico da Concessionária nessas situações, o volume de chamadas, muitas vezes, não é absorvido pela Central Telefônica, sinalizando ocupação total ao cliente.

Até a regulamentação da Aneel este índice não era mensurado pelas Concessionárias. Havia uma estimativa de nível de ocupação utilizado para os dimensionamentos, mensurados através de reclamações dos clientes a respeito.

Com a nova regulamentação, tais índices serão fornecidos pelas Operadoras de Telefonia às Concessionárias, de forma oficial para a consistência dos relatórios.

Nossa estimativa, baseada nos parâmetros citados, é de que a queda deste índice tenha sido na ordem de 10%, chegando muito próximo a ZERO.

2 - DESENVOLVIMENTO

Como consequência da introdução da iluminação elétrica no Brasil do final do século 19 e início do 20, a energia elétrica foi se tornando cada vez mais popular e ganhando a cada dia mais lares, fábricas e pontos comerciais. A cada dia a sociedade foi se tornando mais e mais dependente da Energia Elétrica.

À medida que as cidades cresciam as redes de distribuição de energia elétrica foram se multiplicando e tornando-se cada vez mais difícil identificar e restabelecer as interrupções no fornecimento de energia elétrica.

Foi neste contexto e como forma de dar uma resposta consistente ao problema, que a Light Power and Co, criou umas das primeiras centrais de atendimento telefônico do Brasil. Desta maneira a empresa criou um canal para a aquisição de informações a respeito de distúrbios na rede, bem como proveu a sociedade com um canal ágil para as solicitações referentes à falta de energia. (Figura 6)

No entanto, à medida que o processo de industrialização do país foi se intensificando, sobretudo a partir de meados da década de 70, mais e mais a central de atendimento começou a ser solicitada culminando nos anos 80, com a implantação de um PABX exclusivo para a central de atendimento, que já possuía facilidades DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).

Já na década de 90, à medida que as linhas telefônicas foram se multiplicando, tornou-se cada vez mais difícil atender à demanda por solicitações referentes à falta de energia.

Um dos grandes desafios enfrentados pelas Empresas Concessionárias de Energia Elétrica, até os dias de hoje, é o de atender seus clientes em suas necessidades, num menor tempo possível, em situações adversas.

Criado em abril de 1956, o 196, como ficou conhecido por muito tempo o primeiro Call Center da Eletropaulo, e como ainda é reconhecido por alguns, contava com 9 aparelhos telefônicos e atendia aos clientes que reclamavam da falta de energia elétrica.



Figura 6 – Primeiro Call Center da AES Eletropaulo

A energia elétrica, sendo um bem de consumo vital nos dias de hoje, tem sua importância triplicada com sua ausência. Assim, um dos maiores problemas das concessionárias com a falta de seu produto é, incontestavelmente, sentido em primeiro lugar em seu Call Center.

As empresas, em sua preocupação cada vez maior com a satisfação dos clientes objetivando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, tem ao longo dos anos, procurado melhorar os seus sistemas de comunicação e retorno aos seus clientes.

A AES Eletropaulo, nessa busca constante, sempre voltada à qualidade das informações prestadas e querendo cada vez mais, garantir ao seu cliente o bom nível de atendimento, procurou ao longo de sua existência, ampliar seu leque de opções e facilidades no atendimento telefônico.

Diante dessas premissas, o precursor do nosso Sistema Prefixo, vem de meados dos anos 90, quando procuramos disponibilizar ao cliente, uma maneira mais rápida e tão eficiente quanto o atendimento humano, através de um sistema de mensagens na URA, informando a previsão de retorno de energia.

Esse sistema consistia no cliente digitar os cinco primeiros dígitos do Código de Endereçamento Postal (CEP), e obter a informação sobre a região que estava com falta de energia e a respectiva previsão de retorno.

Por depender de uma ação do cliente ao telefonar para a Concessionária e de um banco de dados restrito de informações, onde apenas o nome das cinco principais ruas da região afetada eram informados para o cliente, o sistema não apresentava uma retenção que pudesse ser considerada como a desejável.

Vários estudos datados do final dos anos 80, efetuados pelo Call Center, previam uma forte expansão das linhas telefônicas para os próximos anos. O que veio a se concretizar com a explosão constatada da oferta de linhas telefônicas, verificada no final da década de 90, principalmente após a implantação do processo de privatizações pelo qual passou o país.

Como novas tecnologias foram surgindo no mercado de Call Center e de Telefonia, melhores funcionalidades foram adaptadas às URAs de modo que o cliente pudesse obter suas informações com maior rapidez e eficiência.

Com o alto custo dessas tecnologias e a escassez de investimentos internos na área, as soluções “caseiras” foram ganhando seu espaço.

As empresas Concessionárias de Energia Elétrica sempre tiveram como objetivo principal, um melhor atendimento aos clientes com o menor custo possível para ambas as partes.

Com o crescimento desordenado de nossa área de concessão, a expansão da telefonia fixa, o advento e a conseqüente explosão das linhas de telefonia móvel, as Centrais de Atendimento das Concessionárias de Energia Elétrica não acompanharam com a mesma flexibilidade, tornando-se, em alguns momentos insuficientes para atender à demanda.

Com uma gama de clientes cada vez mais exigentes e com uma clara noção de seus direitos, no tocante aos serviços de atendimento, o sistema a ser desenvolvido deveria proporcionar-lhes todas as informações necessárias para sua satisfação, pois em mais de 90% das chamadas recebidas pelo Call Center, o cliente busca a informação de previsão do retorno da energia, sem agregar informação relevante para o evento.

O grande desafio do Call Center sempre foi possuir mobilidade para o aumento de demanda decorrente dos momentos de surto de ocorrências na rede de distribuição.

Assim, deveríamos possuir um sistema que pudesse proporcionar um excelente índice de retenção na URA, onde grande parte dos 90% citados tivessem suas necessidades de informação saciadas e, em decorrência disso, o aumento de nossa capacidade de atendimento, no entanto, sem que a empresa fosse onerada com os altos custos de ociosidade com os quais temos de conviver nos demais períodos.

Numa segunda etapa, e de forma paliativa, passamos a previsão de retorno de energia aos clientes, através de uma mensagem inicial na URA, onde todos os clientes que ligavam a ouviam.

Um grande inconveniente desta etapa foi a disponibilidade das mensagens com informações sobre o retorno de energia, a todos os clientes que ligavam para o 0800 da Concessionária. Numa mesma mensagem tínhamos que disponibilizar o maior número possível de localidades abrangidas.

As gravações eram efetuadas no momento da inserção. O que gerava diversos inconvenientes, tais como,

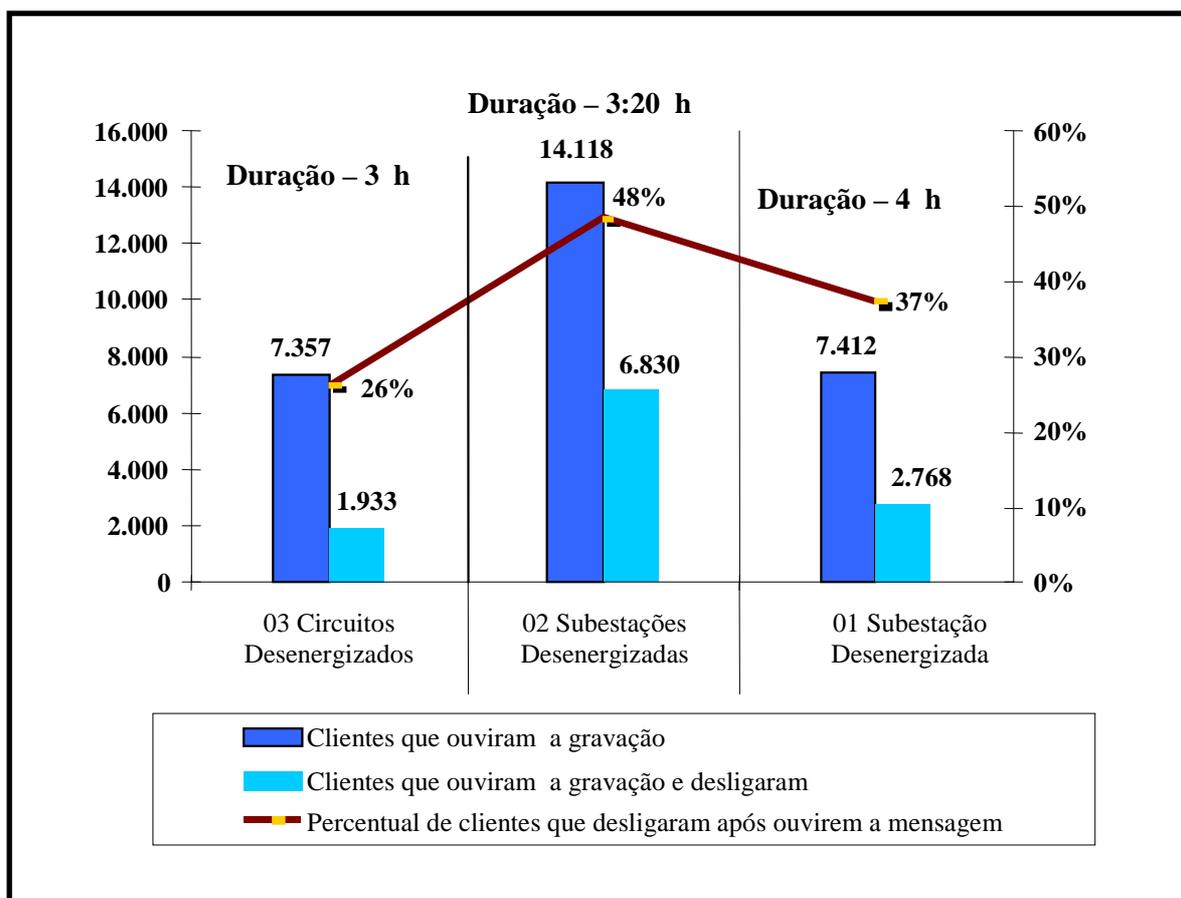


Figura 7 – Desempenho Atendimento Eletrônico

disponibilidade de ambiente seguro para as gravações, disponibilidade de acesso remoto ao site, etc.

Com a situação insatisfatória apresentada pelo sistema (figura 7), surgiu a idéia de identificar a região afetada pela falta de energia, pelo prefixo do número chamador, correlacionando-o aos sistemas de atendimento de ocorrências de emergência da concessionária, a fim de informar ao cliente a previsão de retorno de energia.

Um grande desafio era precisar ao cliente o seu bairro para que ele se sentisse “identificado” pela Concessionária e assim, o sistema ganharia a credibilidade necessária para alcançarmos o índice de retenção almejado.

A solução seria identificar a região afetada através do nome pelo qual o seu morador, ou freqüentador a conhece, com uma precisão que somente ele pudesse proporcionar, conectando a empresa à realidade da maioria de nossos clientes.

Em nenhum banco de dados comercializados no mercado, alcançaríamos esta precisão.

Essas informações também deveriam estar disponíveis a ele de forma clara, precisa e independente de qualquer ação que pudesse ser solicitada através de uma URA.

A solução encontrada foi, construirmos essa base de dados com informações colhidas diretamente da principal fonte, nosso cliente.

O cliente ao ligar para a Eletropaulo para reclamar falta de energia, informa seu endereço, bairro, cidade, número do telefone e o sistema de gerenciamento de ocorrências reconhece o endereço elétrico da unidade, ou seja, em que ponto da rede de distribuição, aquele cliente encontra-se conectado.

Com várias reclamações inseridas no Sistema de Gerenciamento de Ocorrências de Emergência, advindas de uma mesma região, ele aponta em qual ponto da rede encontra-se o provável defeito. Constatada a anomalia pelos técnicos da empresa e a previsão de retorno, a informação fica disponível para os atendentes e a cada nova chamada, já é possível repassá-la ao cliente. Este processo é desenvolvido rapidamente, e num espaço de, aproximadamente 5 minutos, todo o quadro está configurado.

Nas informações passadas pelos clientes sobre as reclamações de falta de energia, este menciona o nome pelo qual seu bairro é conhecido. Assim, desenvolvemos nosso banco de dados, hoje com 3.000 bairros em toda área de concessão – 24 municípios da Grande São Paulo, incluindo a capital.

Esse banco de dados exige uma manutenção constante, pois as mudanças de prefixo telefônico, nomes de bairros, e a própria rede de distribuição da empresa, sofrem constantes atualizações e expansões que não podem deixar de ser consideradas para o perfeito funcionamento do Prefixo.

Uma grande vantagem que o sistema apresenta, é a autonomia possuída para informar o cliente. Ao ser identificado seu prefixo telefônico, o que para o cliente é transparente e extremamente rápido, a informação é disponibilizada de imediato, com a possibilidade de continuar na linha para atendimento humano.

O Prefixo é acionado automaticamente quando da publicação no Sistema Gerenciador de Ocorrências de Emergência, do circuito desenergizado e da previsão de retorno da energia.

Como contingência, o Prefixo possui um sistema de alarmes e pode ser ativado e ou desativado manualmente.

O Sistema dispõe de relatórios para avaliação de sua performance, analisados a cada inserção.

Como exemplo, mostraremos a análise sobre a atuação do sistema no desligamento da Subestação Pirituba.

2.1. DESLIGAMENTO DA SUBESTAÇÃO PIRITUBA

Num dos nossos desligamentos mais graves, ocorrido em 07 de março último, o da Subestação Pirituba, com duração de seis horas, tivemos o seguinte quadro:

- ✓ Chamadas Recebidas no Atendimento Humano – 6.836
- ✓ Chamadas Interceptadas pelo Atendimento Eletrônico – 8.603
- ✓ Chamadas Desconectadas após o Atendimento Eletrônico – 7.796
- ✓ Chamadas que Continuaram após o Atendimento Eletrônico – 807

- ✓ Chamadas Recebidas na Emergência – 14.632
- ✓ Nível de Serviço em 30 seg – 93,52%

As Chamadas Interceptadas pelo Atendimento Eletrônico corresponderam a **58,80%** do total de Chamadas Recebidas no dia. (Figura 8)

O Sistema de Atendimento Eletrônico apresentou uma eficiência de **90,62%**, com 7.796 chamadas desconectadas pelo Cliente após ouvirem a mensagem de previsão de retorno de energia. (Figura 8)

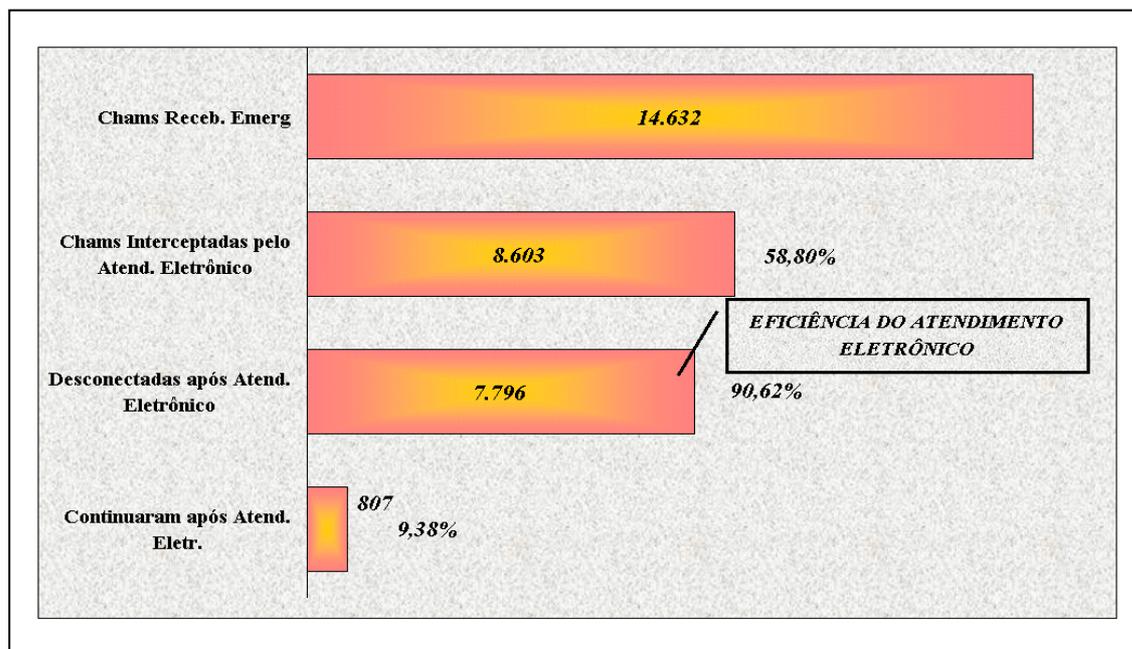


Figura 8 – Desligamento Subestação Pirituba – Eficiência

A capacidade de Atendimento de Emergência do Call Center foi ampliada em **116,27%**, agregando-se as chamadas desconectadas após ouvirem a mensagem de previsão de retorno de energia. (Figura 9)

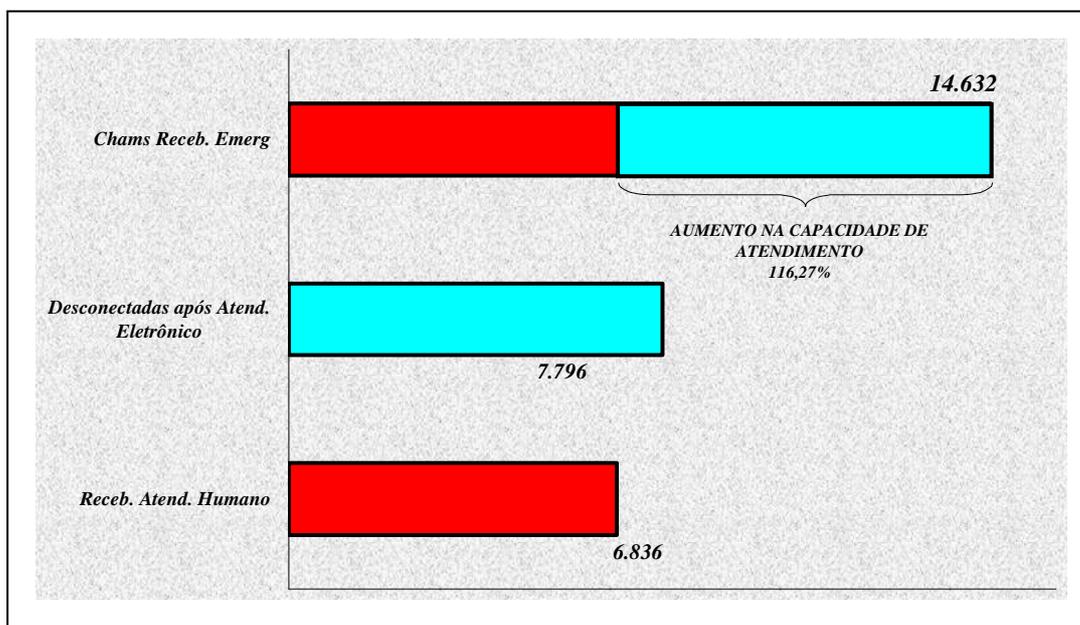


Figura 9 – Desligamento Subestação Pirituba – Aumento da Capacidade do Atendimento

Não houve, durante este período, a ocupação total dos troncos de entrada, apesar de 75 % das chamadas entrantes no dia, terem ocorrido durante o seu desligamento. (Figura 10)

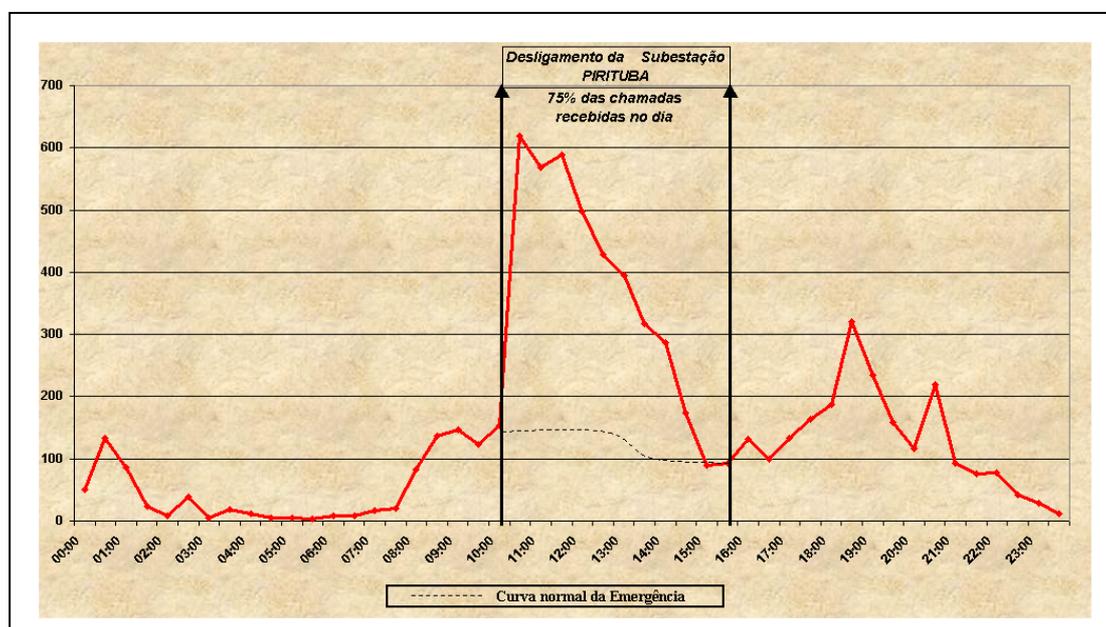


Figura 10 – Desligamento Subestação Pirituba – Distribuição das chamadas

2.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

São realizadas pesquisas junto aos clientes que tiveram suas chamadas interceptadas pelo Atendimento Eletrônico, para apuração quanto à satisfação dos mesmos com o novo sistema e o seu grau de aceitação.

O “call back” para essa pesquisa, é realizado através de uma amostra selecionada dentre os clientes que foram interceptados quando da inserção das mensagens na URA e que desligaram após ouvirem a mensagem e os que continuaram até o atendimento humano.

Na pesquisa procuramos extrair do cliente o seu grau de satisfação e confiabilidade no sistema, nome pelo qual ele conhece o bairro, e que mais tarde será confrontado com a base do sistema para confirmação ou inserção de novo dado.

Para os clientes que permaneceram na linha para atendimento humano, questionamos sobre sua atitude e ainda, se há alguma sugestão ou crítica para o aperfeiçoamento do sistema.

No primeiro mês de operação, o sistema apresentou um bom índice de retenção na URA, 21,43% das chamadas foram interceptadas pelo Prefixo, das quais 63,70% foram desconectadas após a mensagem ouvida. (Figura 11)

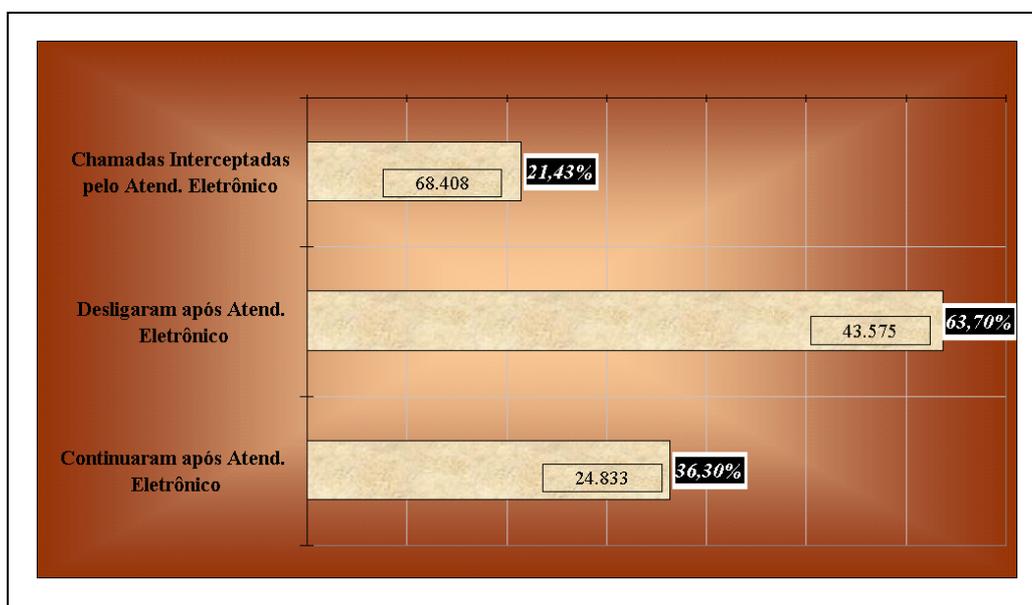


Figura 11 – Sistema Prefixo – Retenção na URA

E 36,30% de clientes que continuaram até o atendimento humano, das quais tivemos: (Figura 12)

- ✓ 6,56% queriam saber qual a causa do desligamento;
- ✓ 21,31% queriam confirmar com o atendente o horário de retorno para verificarem se a URA passava a informação corretamente, uma vez que nunca haviam sido informados prontamente;

- ✓ 67,21% não ouviram o nome do seu bairro, ou como este é conhecido. (Com esses clientes obtivemos um incremento significativo no banco de dados e o questionamento passou a fazer parte das pesquisas posteriores);
- ✓ 3,28%, queriam obter ou repassar outras informações;
- ✓ 1,64%, representando um cliente que disse preferir o atendimento humano. (Essa, inclusive é uma margem com a qual teremos de conviver, pois existe uma clientela que tem essa preferência.)

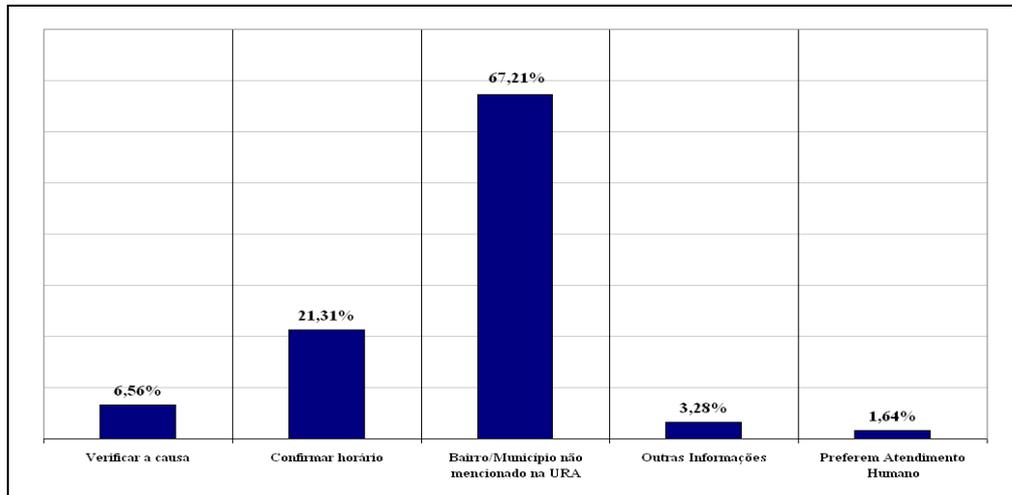


Figura 12 – Satisfação do Cliente com o Sistema Prefixo

Em sete meses de operação, o sistema vem apresentando níveis crescentes de satisfação dos clientes quanto a sua eficiência e agilidade. (Figura 13)

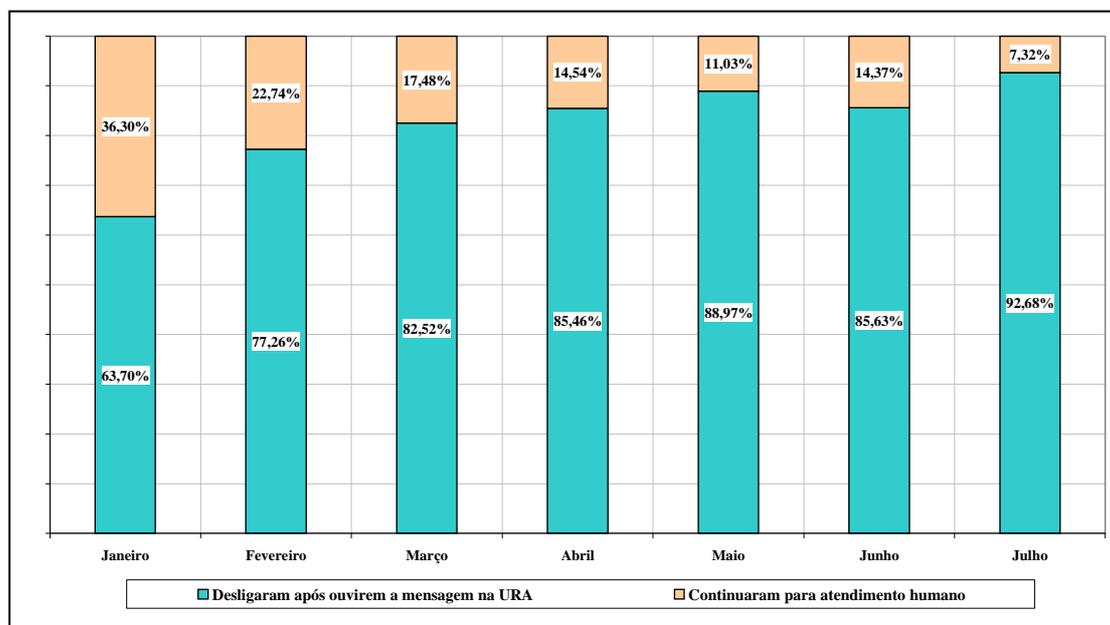


Figura 13 – Satisfação do Cliente com o Sistema Prefixo

3. CONCLUSÃO

A Indústria de energia elétrica tem sido confrontada nos últimos 30 anos com o desafio de atender a demanda de ligações telefônicas nos dias de ocorrência de tempestades, vendavais e outras intempéries e problemas que ocasionam grandes demandas.

As ligações telefônicas por parte dos clientes são um insumo fundamental na detecção dos problemas nas redes de distribuição de energia elétrica, pois é através delas que muitas vezes as empresas tomam ciência dos problemas. No entanto, é suficiente um pequeno volume de dez a quinze ligações para se chegar a uma primeira identificação do problema, as demais ligações apenas servem para congestionar a central de atendimento, muitas vezes impedindo que outras ligações, que tratariam de distúrbios em outros locais sejam imediatamente atendidas.

É neste contexto que o Sistema Prefixo se insere, constituindo-se em uma ferramenta de custo muito baixo de desenvolvimento e de uma eficiência assustadora, superando em até duas vezes ou mais o número inicialmente previsto de ligações atendidas com satisfação plena do cliente e em tempo inferior à metade do tempo normalmente demandado.

Estes resultados credenciam o sistema como uma resposta consistente ao principal problema do atendimento emergencial das empresas de energia elétrica, concentrado no período conhecido como Verão, onde as Concessionárias vivem um problema crônico e até então considerado insolúvel.