



## XIX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2010 – 22 a 26 de novembro

São Paulo - SP - Brasil

### Site de Intranet para acompanhamento dos Indicadores e Informações Comerciais da CEEE Distribuição

<b>Eduardo André da Silva Neto</b>	<b>Angelo Bahr Falke</b>	<b>Leandro de Lima Martins</b>
<b>Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica</b>	<b>Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica</b>	<b>Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica</b>
Eduardo.neto@ceee.com.br	angelobf@ceee.com.br	leandrom@ceee.com.br

#### Palavras-chave

Aperfeiçoamento  
Atendimento  
Indicadores  
Melhoria  
Satisfação do Cliente

#### Resumo

Este trabalho constitui em um aplicativo *web* com o objetivo de acompanhar, fiscalizar e motivar o constante aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cliente. Com base nos resultados mensais de prestação de serviços, o sistema consolida estes dados e elenca as agências com os melhores trabalhos, para assim motivar um melhor atendimento. Desde o lançamento do aplicativo, em Novembro de 2008, todos os indicadores avaliados sofreram melhoras, em especial o indicador de refaturamentos. Também foi implementado um repositório de documentos, para assim os colaboradores acessarem e achar os documentos necessários para solucionar as suas dúvidas para o constante aperfeiçoamento do atendimento.

#### 1. Introdução

Com o constante crescimento do número de clientes e demanda da empresa, foi necessária a criação de uma ferramenta de gerenciamento das atividades prestadas para medir o acompanhamento e o desempenho na execução dos serviços.

O acompanhamento se dá em todas as principais atividades do processo de venda de energia, desde o atendimento do cliente até o encerramento da relação contratual. Este acompanhamento gera diferentes comparativos de desempenho, que permitem o aprimoramento constante das atividades e o consequente aumento na satisfação do cliente.

#### 2. Desenvolvimento

Quando foi proposta uma ferramenta para gerenciamento de processos, pensou-se em uma plataforma que não dependesse de instalações ou *hardware* específico para a utilização, então a alternativa mais adequada foi a criação de um site de **Intranet**, pois assim o usuário pode acessar de qualquer estação

de trabalho da empresa, independentemente de sistema operacional, desde que ela esteja conectada a rede corporativa.

Após esta etapa, foi analisada a quantidade de dados que seriam necessários para a completa utilização da ferramenta. Nesta fase, foi necessária a utilização de um banco de dados intermediário que consolida as informações necessárias, uma vez que o banco de dados corporativo poderia ser onerado com a execução de consultas grandes e muito freqüentes. A melhor opção foi a criação de um banco de dados a parte.

A partir deste ponto, os indicadores e informações relevantes começaram a ser especificados, sendo implementados em etapas seguindo a ordem de complexidade.

Ao iniciar o mês, é executada uma rotina interna no sistema, que automaticamente popula os dados no banco de dados do site com as informações do mês anterior, assim os usuários podem acessar as informações e indicadores globais da CEEE Distribuição, filtrando por “Regional” (divisão da empresa que estabelece uma unidade máxima de divisão do território da área de concessão), “Centro” ou “Unidade de negócio” (Agências, Bases Técnicas ou Postos de Atendimento ao Cliente).

A apresentação das principais informações está disponibilizada em três abas: “Informações”, “Indicadores” e “Normas”.

A aba “Informações” apresenta dados sobre o faturamento físico e financeiro da Companhia, arrecadação, quantidade de atendimentos, débitos de prefeituras, entre outros.

Imagem 1

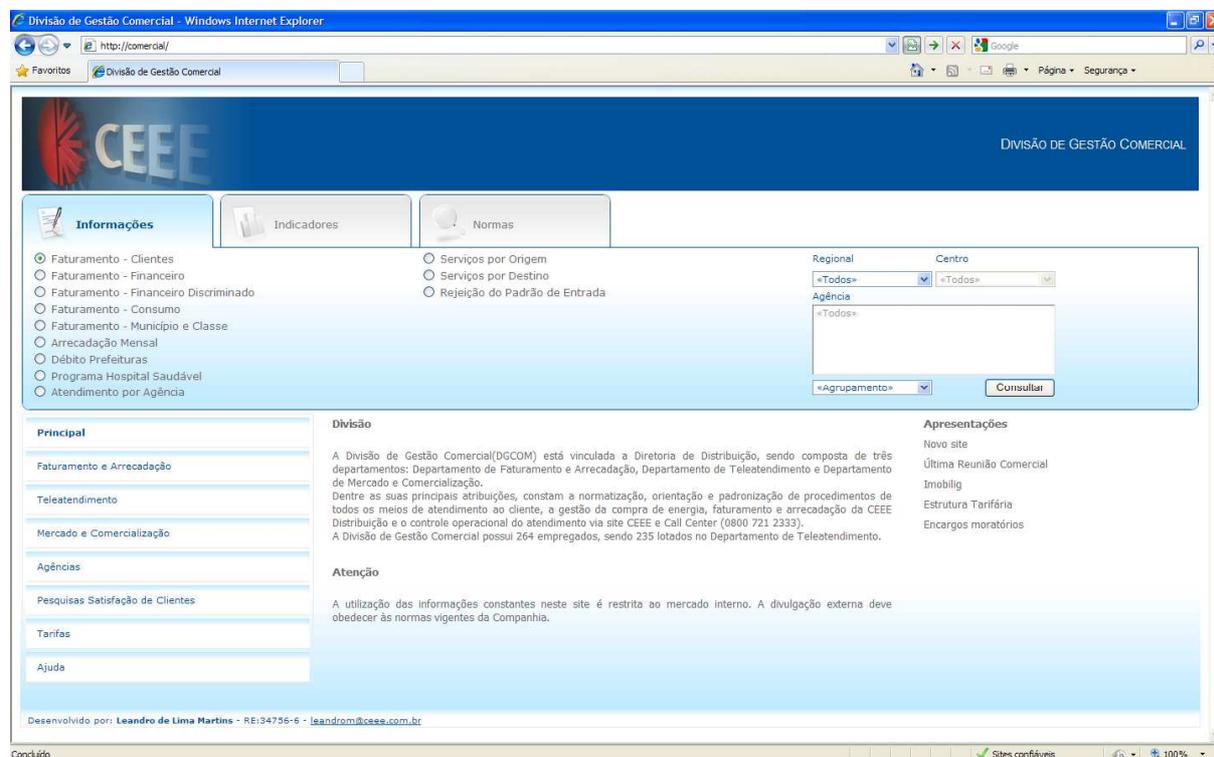


Imagem 1 – Capa do site com ênfase na aba “Informações”

Na aba “Indicadores” são elencados dez diferentes indicadores, que são: Ligação fora do prazo, Corte físico, Corte financeiro, Religie de urgência fora do prazo, Religie normal fora do prazo, Manser ( ordem de serviço eventual), Faturados por média, Refaturamento, Inadimplência e Encerrados com consumo.

Imagem 2

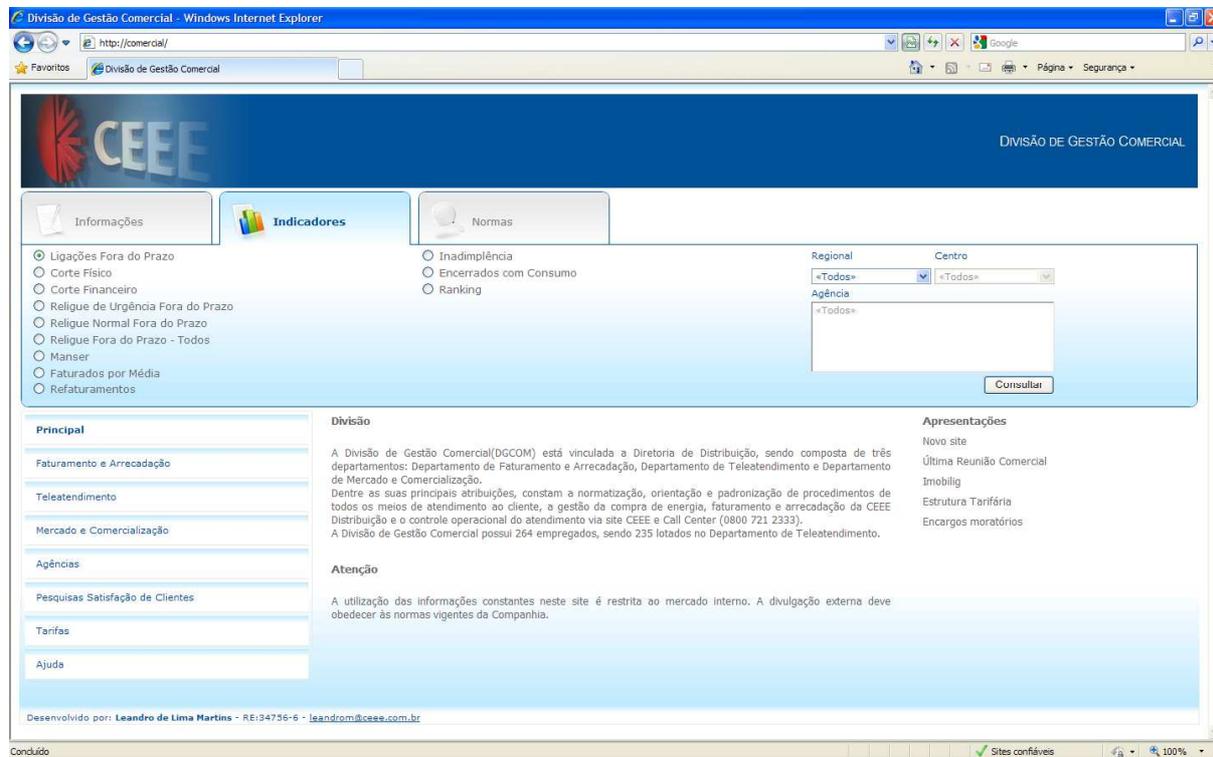


Imagem 2 – Capa do site com ênfase na aba “Indicadores”

Também ao acessar qualquer item, é possível visualizar o *Ranking* de unidade de negócio no item atual, para assim uma melhor equiparação das atividades prestada.

Com a utilização do *Ranking* gerado por indicador foi também implementado um *Ranking* geral por unidade de negócio. Assim quando os dados são consolidados, cada unidade recebe uma pontuação dependendo da sua posição em cada indicador. Estas pontuações são somadas e por fim classificadas, para verificar qual foi a unidade que apresentou melhores resultados no mês em questão.

O objetivo principal do *Ranking* é promover a melhoria através da mobilização interna das unidades de negócio na disputa saudável pelo atingimento das metas estabelecidas e busca do reconhecimento de melhor unidade de negócio da empresa.

Outra funcionalidade importante foi a criação de um repositório de documentos comerciais, que podem ser acessados por um terceiro pilar implementado, que se chama “Normas”. Nesta opção é possível acessar documentos como os Comunicados, Rotinas Internas e o Compêndio de Normas da Divisão, sendo que para isso só é preciso informar alguma opção de filtragem, como, Tipo, Número, Mês de publicação, Ano de publicação ou parte do título.

Na parte inferior do *site* são exibidas informações sobre os departamentos da Divisão de Gestão Comercial, bem como os locais de atendimento ao cliente, resultados de pesquisas de satisfação e as tarifas atuais aplicadas.

### 3. Conclusões

Após a publicação do *site* na Intranet da empresa, ocorrido em novembro de 2008, foi constatada melhora nos serviços prestados ao cliente.

Um exemplo desta realidade é o indicador de Ligação Fora do Prazo, que antes do acompanhamento atingia cerca de 15% das solicitações. Este valor foi diminuindo aos poucos, sendo que em Janeiro de 2010 chegou-se à marca de 6,84%, comprovando a melhora no serviço.

Imagem 3

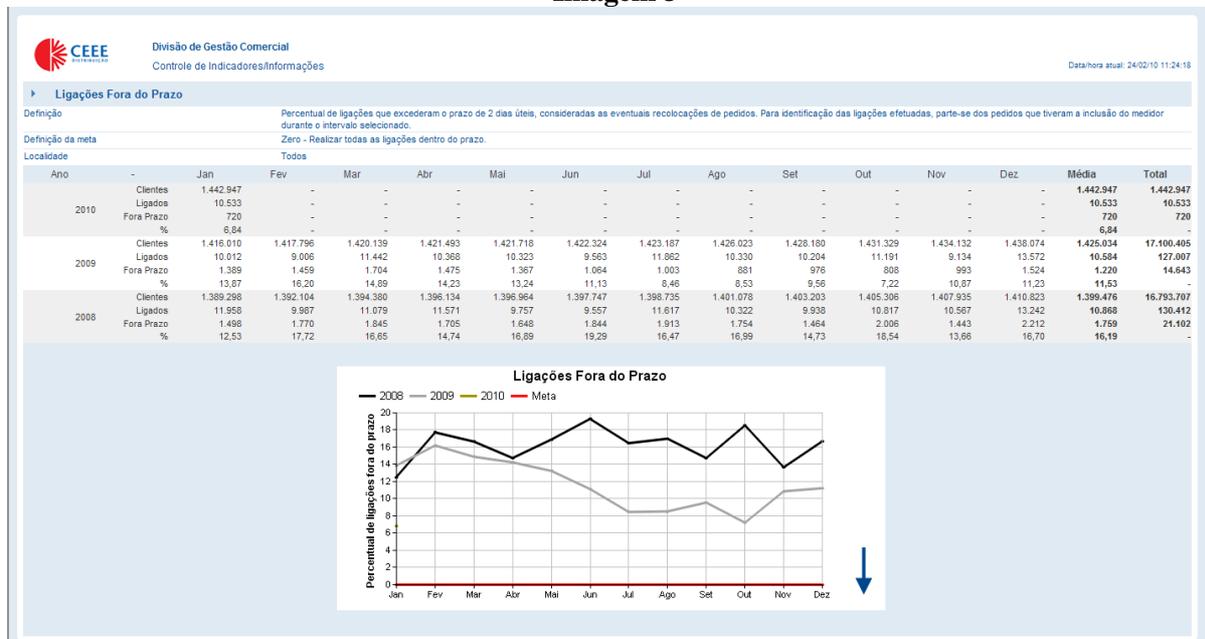


Imagem 3 – Indicador de “Ligações Fora do Prazo” exibindo melhora na execução do serviço

Outro exemplo é o indicador de “Religues fora do Prazo” que mostrava um percentual de cerca de 12% de religações feitas fora do prazo e em Janeiro de 2010 foram realizadas 6,12% em um prazo inferior ao estipulado.

Imagem 4

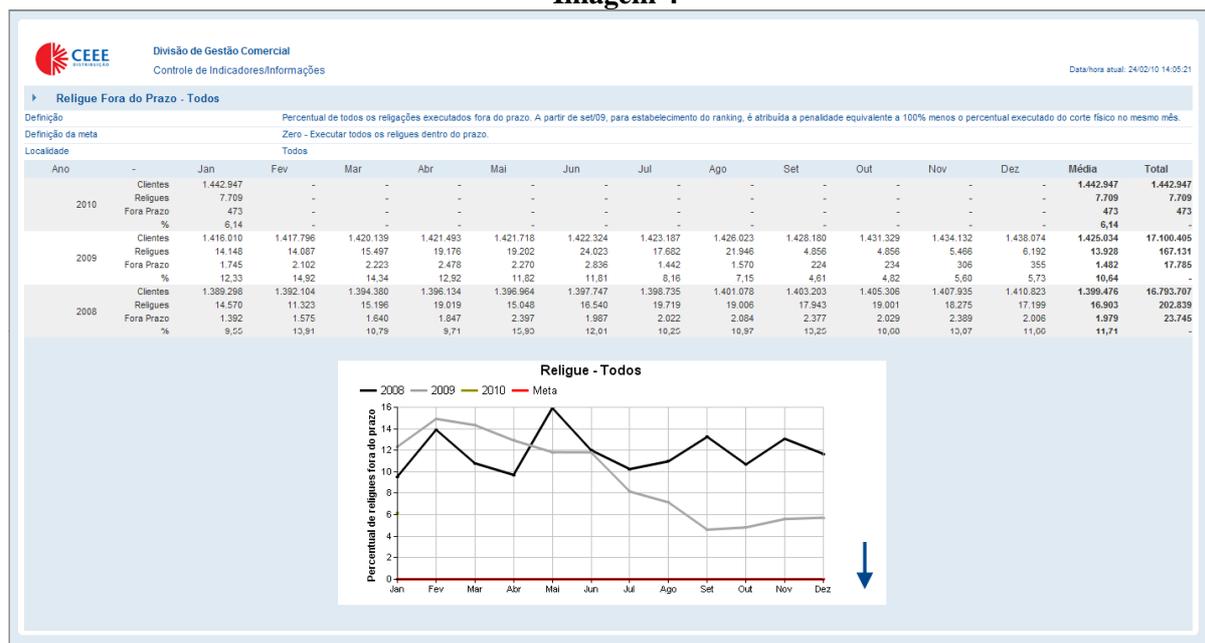


Imagem 4 – Indicador de “Religie Fora do Prazo” exibindo melhora na execução do serviço

Este efeito ocorreu em todos os indicadores, resultando em uma melhora no atendimento ao cliente da Companhia, em especial ao indicador de “Refaturamento”, que passou de cerca de uma conta refaturada para cada 1000 contas emitidas para 2591 contas emitidas em dezembro de 2009, índice recorde na empresa.

Estes, foram alguns resultados obtidos, após a publicação da nova ferramenta, os números mostram que ainda existe mais trabalho para fazer visando sempre o constante aperfeiçoamento e melhoria no atendimento.

Os resultados são fruto da mobilização interna promovida pelo constante acompanhamento do desempenho das unidades de negócio, que a partir das diretrizes da gestão, passaram a atuar de forma decisiva no atingimento das metas estabelecidas e na melhoria dos serviços.