

Projeto Piloto do *CallBack* na Regional Sul

Autores: André Sebastião da Silva Amaral, Johny Longo De Toni, Marcio Tessmann da Silva, Rui Anderson Ferrarezi Garcia, Julio Eloi Hofer, Douglas Machado Monteiro, Julian Zancanaro Rostirolla.



SUMÁRIO

1. Objetivo
2. Desenvolvimento do Projeto
3. Ferramenta de *Callback*
4. Conclusões





1 - OBJETIVO

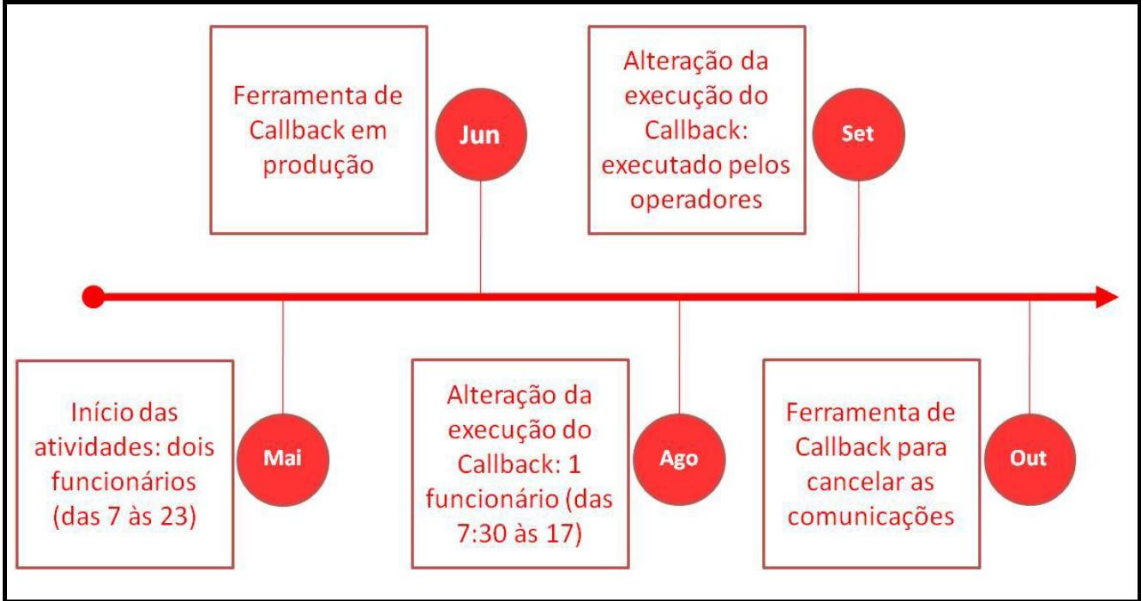
O objetivo do trabalho é apresentar o desenvolvimento de um Projeto piloto de ferramenta de *Callback*, implantado na Gerência Regional Sul para redução dos deslocamentos improdutivos durante o atendimento de ocorrências emergenciais.





2 - DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

- Motivação;
- Benefícios esperados;
- Planejamento e execução das etapas;



3 - FERRAMENTA DE CALLBACK



Portal dos Sistemas Técnicos

versão 1.0.0.8

Andre Sebastiao da Silva Amaral [logout]
 CEEE-D (Gestor)
 Ambiente: PRODUCAO

Início
Área da Distribuição
Área da Geração e Transmissão
Administração e Gestão do Portal
Sobre

Regional: SUL

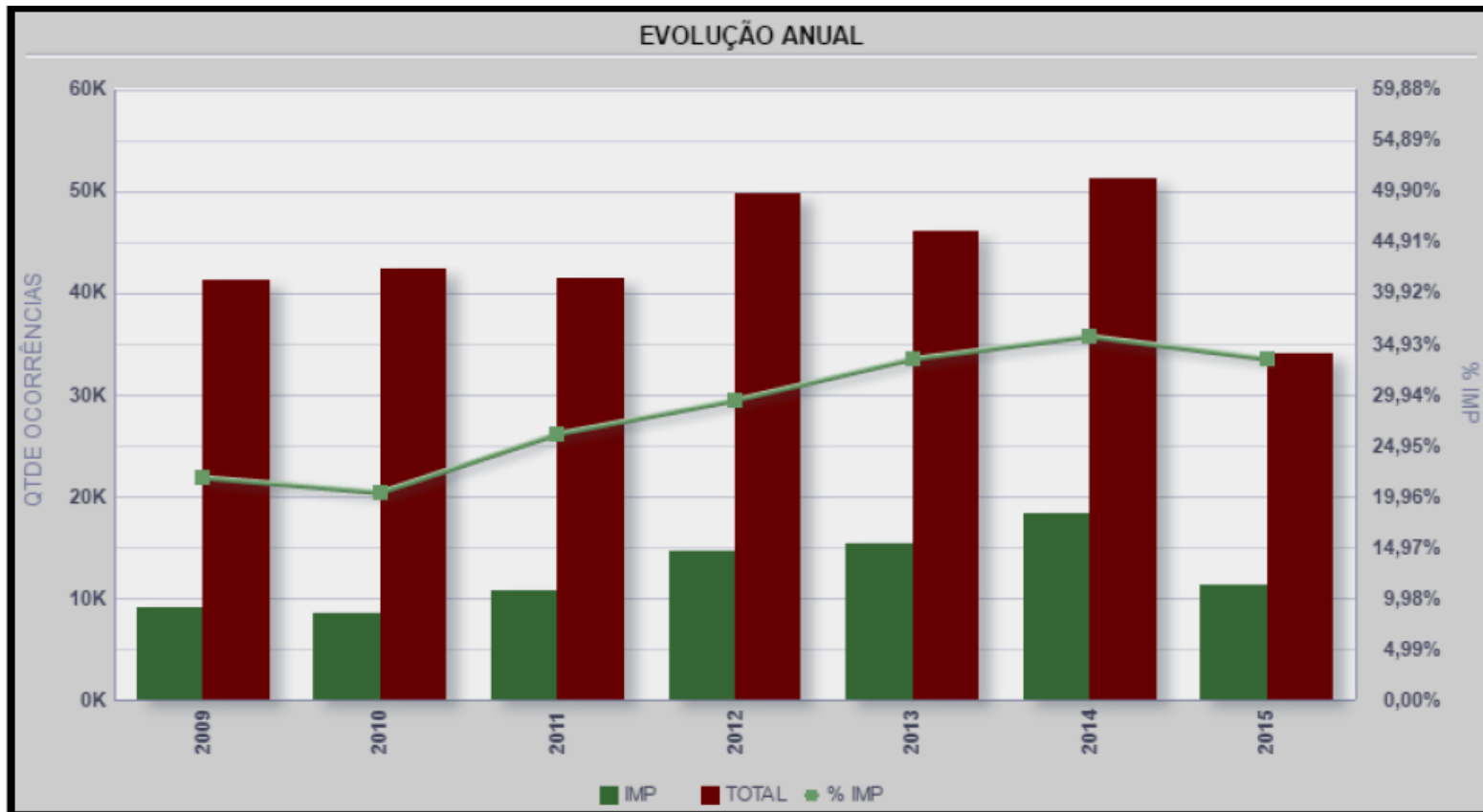
Municípios:
 ARROJO DO PADRE
 ARROJO GRANDE
 CANGUCU
 CAPO DO LEAO
 CERRITO
 HERVAL
 JAGUARAO
 MORRO REDONDO
 PEDRO OSORJO
 PELotas
 PIRATINI

18 registros encontrados em 02/05/2016 15:32:41.

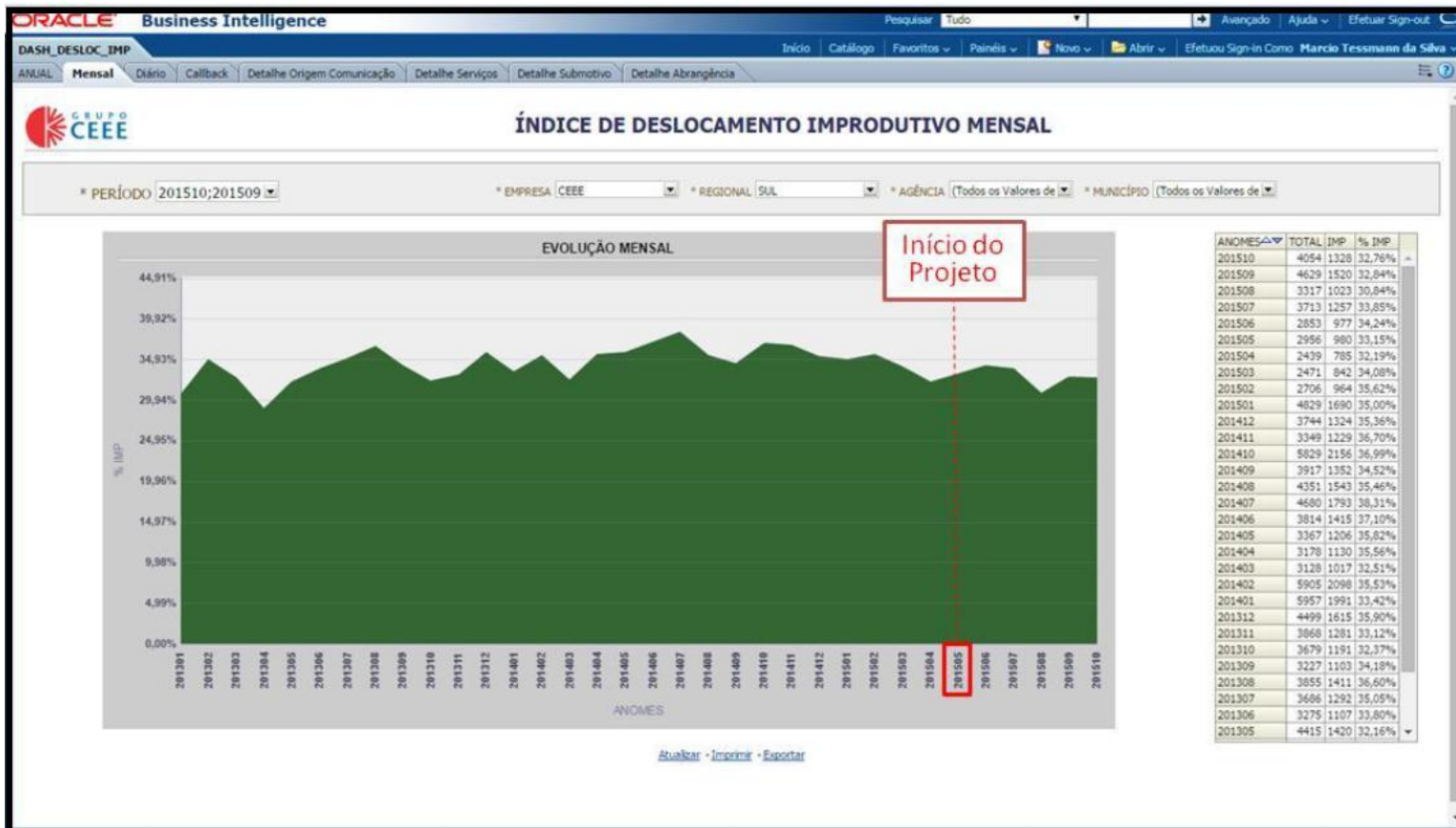
OCCORRENCIA	DH_INICIAL	DH_ALOCAÇÃO	ENDEREÇO	LOCAL	SE-AL	CIRCUITO	PROP_CIRC	ORIGEM_COM	MOTIVO	SUBMOTIVO	OBSERVAÇÃO	TITULAR_UC	RECLAMANTE	CONTATO_COM	CONTATO_CLI	CELULAR_CLI
2016-227393	02/05/2016 14:52:07		COL CERRITO 14919 0010	0107	SLO 5	010714919	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	RETRAIAR LACRE P/TROCA DE DJ >. REF ARROJO DO PADRE 1 >>> COMERCIO RUTZ	ADAO DA FONSECA	MARISA	53 81252854	()	(53)81252854
2016-227361	02/05/2016 14:16:49	02/05/2016 15:00:33	RUA CESARIO X DA SILVA 155	0466	PEL3 32	0466000424	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	SOMENTE UC SEM LUZ, JA TESTOU DJ.	CARLOS ANDRE DA ROSA	CARLOS	53 91562874	()	(53)91562874
2016-227365	02/05/2016 14:21:13		RUA PROF JAIME S OLIVEIRA 525	1440	PEL1 14	144020204	C	Atendimento	Outros	Serviço Especial	DESACLARAR CP PARA TROCA DJ, SEM ENERGIA	DENISE CARDOSO HAX	DENISE	53 91575838	()	(53)81212688
2016-227396	02/05/2016 14:52:51		RUA JAMIL ABUCHAIN 278	1440	PEL1 14	144000960	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	PROVAVEL DEFEITO NO DJ...SE OK FAVOR RETIRAR LACRE P TROCA	JOSIANA PACHECO SACCO	JOSE	53 91050114	()	(53)91050114
2016-227353	02/05/2016 14:11:56	02/05/2016 14:50:42	EST CORDEIRO DE FARIAS 4470 4467	1440	PEL4 46	144004470	C	Atendimento	Risco de Vida	Rede Caída	CABO PRETO ARREBITADO NA ENTRADA	JOEL OTT BETEMPS	JOEL	53 84332694	()	(53)84332694
2016-227421	02/05/2016 15:27:30		EST NOVO ARROJO GRANDE 12656 0010	0130	AGR 2	013012656	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	CLIENTE SEM ENERGIA DESDE HOJE PELA MANH.	SANTINA MARIA FERRANDES	SANTINA	53 99432465	(53)99432465	(53)99432465
2016-227375	02/05/2016 14:34:08		RUA MAL FLORIANO 782	0130	AGR 4	013001639	C	Atendimento	Provável Defeito/Falha	Vegetal na Rede	ARVORE DE GRANDE PORTE ENCOSTANDO NA REDE NA RUA FRANCISCO DE PAULA ALVES ESQUINA COM MAL. FLORIANO.	RENATA GONCALVES DOS SANTOS	RENATA	53 84344042	()	(53)2621335
2016-227212	02/05/2016 14:15:07	02/05/2016 13:41:07	EST AS CANGUCU PIRATINI 17336 0010	0450	CGU 8	045014603	C	SMS	Falta de Energia	Falta de Luz	Comunicacao gerada pelo SMS. SMS DO CLIENTE: LUZ-61482838	CLEBER DELMAR BORGES		5399781150	()	(53)99781150
2016-227141	02/05/2016 10:05:48		EST PASSO DOS GULARTES 17336 0010	0450	CGU 7	045017336	C	Atendimento	Provável Defeito/Falha	Vegetal na Rede	OU TEL 99681022. PODAR ACACIA COM GALHOS SOBRE A REDE. REF.: PASSANDO O VIADUTO A 14 ENTRADA A ESQUERDA 14 CONCENLA.	MARCIO RASCHKE ALVES	JANE	53 99542825	()	(53)81340848
2016-227255	02/05/2016 11:39:33		RUA ABILIO BRAGA 173	0450	CGU 10	0450001814	C	Atendimento	Provável Defeito/Falha	Vegetal na Rede	EUCALIPTO EM BARRANCO CAINDO SOBRE A REDE. QUASE ESQUINA COM MONS JACOB	JOSE FRANCISCO CANDIA DE HELO	JOSE	53 99713085	()	(53)994660293
2016-227327	02/05/2016 13:37:06		EST MARJA ANTONIA 15471 0010	0450	CGU 6	045015471	C	Atendimento	Provável Defeito/Falha	Interferencia em Aparelhos	INTERFERENCIA NO RÁDIO H4 UNS 15 DIAS, DISSE Q OS VIZINHOS NAO TEM ESSE PROBLEMA.	NADIR FRANCISCO VALADAO	NADIR	53 81386433	()	(53)81386433
2016-227278	02/05/2016 15:19:26	02/05/2016 13:41:07	EST ARVORITO 15978 0020	0450	CGU 8	045015978	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	TESTOU O DJ GERAL	VALMIR BURNES MACHADO	VALMIR	53 84375861	()	(53)99668613
2016-227158	02/05/2016 10:20:43	02/05/2016 10:34:00	RUA FIRMINA MOREIRA 40	0450	CGU 10	045001828	C	Atendimento	Provável Defeito/Falha	Vegetal na Rede	esquina ovalado aranha	LUCIA HELENA OLIVEIRA DE MOURA	LUCIA HELENA	53 32521405	()	(53)84125214
2016-227381	02/05/2016 14:40:32		COR DOS CORREAS 13003 0006	0512	POS 2	051213003	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	RAMAL DESCONECTADO.	CLEONAR OSSANES CORREA	VALDINEIA	53 91855929	()	(53)91855929
2016-227402	02/05/2016 15:01:16		EST PASSO DO VEADO 14200 0010	0710	AGR 2	071014200	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	CLIENTE TEM OCORRENCIAS DE 05/04, 07/04 E 20/04. AFIRMA QUE NAO FOI ATENDIDA, QUE FICHA CONTINUA CAIDA DESDE ESSA EPOCA, QUE NAO FORAM NO LOCAL.	JURACI ALMEIDA RODRIGUES	VANICE	53 84263429	(53)99677996	(53)99677996
2016-227273	02/05/2016 12:17:15		EST CURRAL DE PEDRAS 9247 1820	1100	JGR 6	110009247	P	SMS	Falta de Energia	Falta de Luz	Comunicacao gerada pelo SMS. SMS DO CLIENTE: LUZ20610807	JAIRO FARJA FONSECA		5384177325	(53)91084096	(53)91084096
2016-227407	02/05/2016 15:07:29		EST COSTA DO ARROJO BRETAINHA 9085 0003	1100	AGR 3	110009085	C	URA	Falta de Energia	Falta de Luz	Comunicacao gerada pela URA	ADIR CAETANIO		539957993	()	(53)99786292
2016-227422	02/05/2016 15:29:13		PRC COMENDADOR AZEVEDO 55 0202-	1100	JGR 3	110001567	C	Atendimento	Falta de Energia	Falta de Luz	Comunicacao gerada pela URA	ELOINA DIAS MARTIREIA		5391369606	()	(53)91369606

Habilitar Timer de Auto-Refresh

4 - RESULTADOS - PERCENTUAL DESLOCAMENTO IMPRODUTIVO



4 - RESULTADOS - PERCENTUAL MENSAL DESLOCAMENTO IMPRODUTIVO

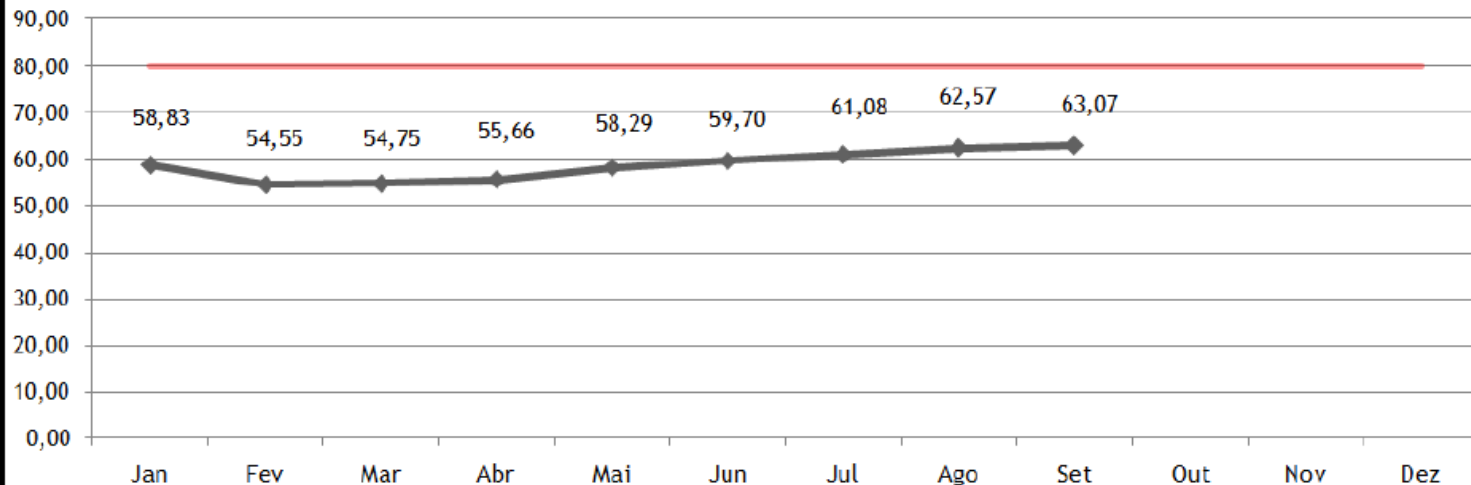


4 - RESULTADOS - PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES EMERGENCIAIS COM INTERRUPTÕES

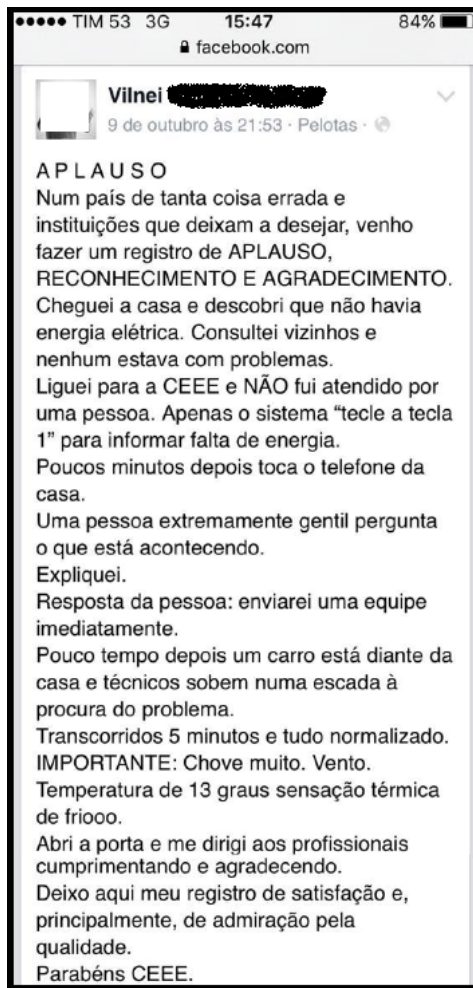
2015 - INDICADOR TMX - ALTERE AS CELULAS EM LARANJA PARA VISUALIZAR O INDICADOR POR CENTRO/GERENCIA

INDICADOR	Percentual do Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupções												Conjunto
CENTRO/GERÊNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
GRSU	58,83	54,55	54,75	55,66	58,29	59,70	61,08	62,57	63,07	#N/D	#N/D	#N/D	
GERÊNCIA REGIONAL SUL													
CEEE-D GLOBAL MENS	53,83	52,15	49,68	50,88	54,26	54,06	52,54	54,72	58,21	#N/D	#N/D	#N/D	
#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	
LIMITE CEEE-D	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	

Percentual do Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupções



4 - RESULTADOS - PERCEÇÃO DO CLIENTE



REFERÊNCIAS

ANEEL. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Setor Elétrico Nacional - PRODIST. Módulo 1 - Introdução. Disponível em: http://www.aneel.gov.br/documents/656827/14866914/%C3%B3dulo1_Revisao_9/1b78da82-6503-4965-abc1-a2266eb5f4d7 - Acesso em: 29 abr. 2016a.

Resolução Normativa N° 687, de 24 de novembro de 2015. Altera a Resolução Normativa n° 482, de 17 de abril de 2012, e os Módulos 1 e 3 dos Procedimentos de Distribuição - PRODIST. Disponível em: <http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2015687.pdf> - Acesso em: 29 abr. 2016b.

