

Análise de Feedbacks

Rafael Pelli

CEMIG Distribuidora

REALIZAÇÃO:



Classificação: Direcionado

Contexto & Desafio

- Na **CEMIG** e como em qualquer outra grande empresa, é muito comum que cada área contrate e mantenha um sistema especialista em gerenciar os seus dados:
 - os atendimentos no Callcenter,
 - as mídias sociais no Marketing,
 - as ações judiciais no Jurídico,
 - as reclamações na Ouvidoria,
 - o NPS no Relacionamento com Cliente.
- Porém, tudo isso é feedback!!!
- Além da dispersão dos dados, a classificação normalmente é diferente entre cada área, dificultando o cruzamento dos dados.



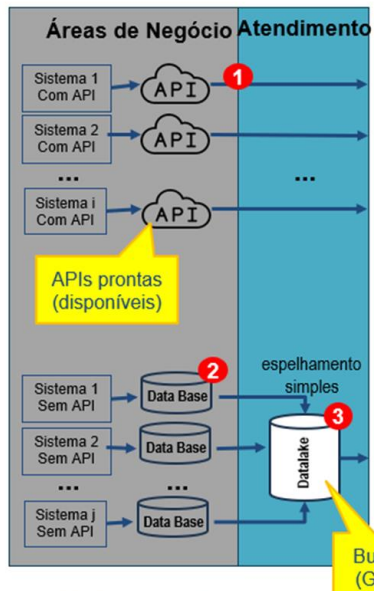
Objetivo da Iniciativa

- Hoje há várias fontes de feedback de clientes (Procon, Ouvidoria, Aneel, ReclameAqui, Consumidor.Gov, NPS, Mídias Sociais, Callcenter, Agências, etc), diferentes árvores de classificação dos problemas em cada área e vários repositórios isolados das reclamações, dificultando o processo para identificar a causa raiz do problema e, portanto, para evitar a reincidência do problema. Só de reclamações, são registradas 20 mil por mês. Que mostra um elevadíssimo número de registros que, se não tiver integração entre canais e uma coordenação para resolvê-los, gera uma experiência ruim ao cliente CEMIG.
- O case da startup TRIVO é sobre uma solução SaaS de inteligência artificial, com foco em três objetivos operacionais críticos para a CEMIG:
 - Unificação inteligente de dados de reclamações de diferentes canais (SAP, Ouvidoria, Chat, Consumidor.Gov, etc.) por meio de classificação automatizada e padronizada com LLMs (Large Language Models), como o GPT-4 ou Gemini.
 - Análises descritivas, preditivas e prescritivas sobre reclamações, consumo, eventos de rede e falhas de atendimento, com visualização via dashboards em D+1, otimizando a tomada de decisão.
 - Redução de custos e aumento da satisfação: A solução foca em gerar insights inovadores para melhorar os indicadores de percepção de serviço como religação rápida e contestação de fatura e reduzir as despesas mensais em compensações atualmente pagos pela CEMIG.

Descrição da Prática (o que foi implementado)

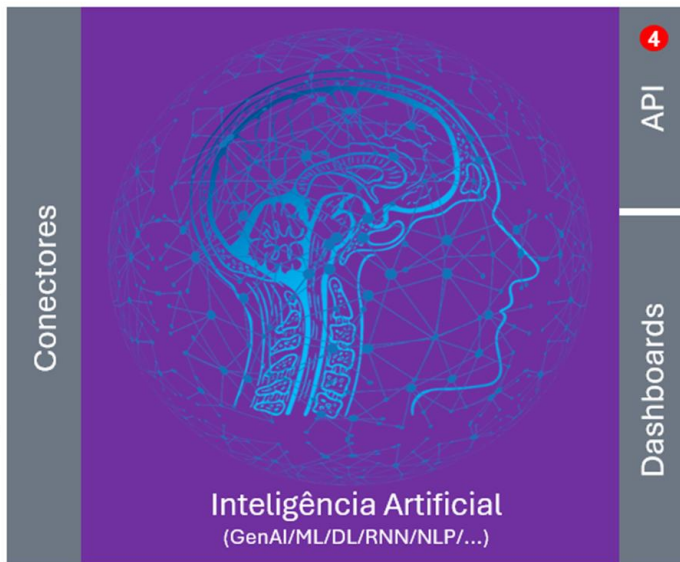


← CEMIG →



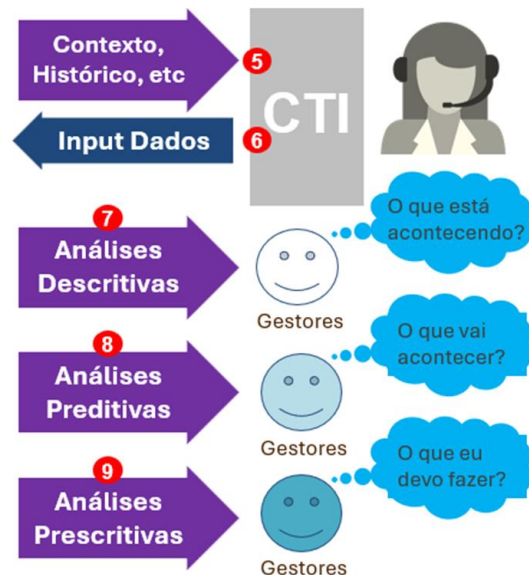
- Muitos canais sem integração nem padronização

← TRIVO →



- IA própria ou externa, conforme a necessidade;
- +16a de experiência com IA em grandes empresas;
- Prototipação ultra rápida com alta qualidade.

← Callcenter →



- Insights mais inovadores e impactos mais relevantes;
- Alarmes de anormalidade para os gestores.



Originalidade & Inovação

Dimensão	Soluções comuns no mercado	Originalidade
Padronização de feedbacks	CRMs com categorização fixa	Média
Classificação automática	NLP tradicional / regras manuais	Alta
Integração multicanal	Rara em utilities reguladas no Brasil	Alta
Análise de causa raiz	Inexistente em plataformas comerciais	Muito alta
Prevenção de compensações	Inexistente em plataformas comerciais	Muito alta
Satisfação contextual	NPS isolado ou pesquisas pontuais	Alta

Colaboração & Engajamento



INOVA
CEMIG TEC

INOVA
CEMIG LAB

INOVA
CEMIG CAMPUS

Visão geral

Chamadas Públicas para Desenvolvimento de Projetos de PDI visando o recebimento de desafios e propostas de solução.

Programa que conecta startups à Cemig focado na cocriação de soluções ágeis e escaláveis para desafios estratégicos do setor.

Programa de inovação do setor elétrico que fortalecerá a colaboração entre Cemig e instituições de ensino técnico e superior.

Objetivos

Geração de resultados por meio de P&D, aplicação dos produtos desenvolvidos e etapa de industrialização e comercialização.

Aceleração de soluções inovadoras, com aplicação na Cemig por meio de Contrato de Fornecimento e inserção no mercado.

Pesquisas para apoiar iniciativas e operações da Cemig. Formação de profissionais para o setor elétrico.

Público-alvo

Universidades, ICT, empresas e startups.

Startups (Lei Complementar 182).

Instituições de ensino técnico e superior.

CPSI



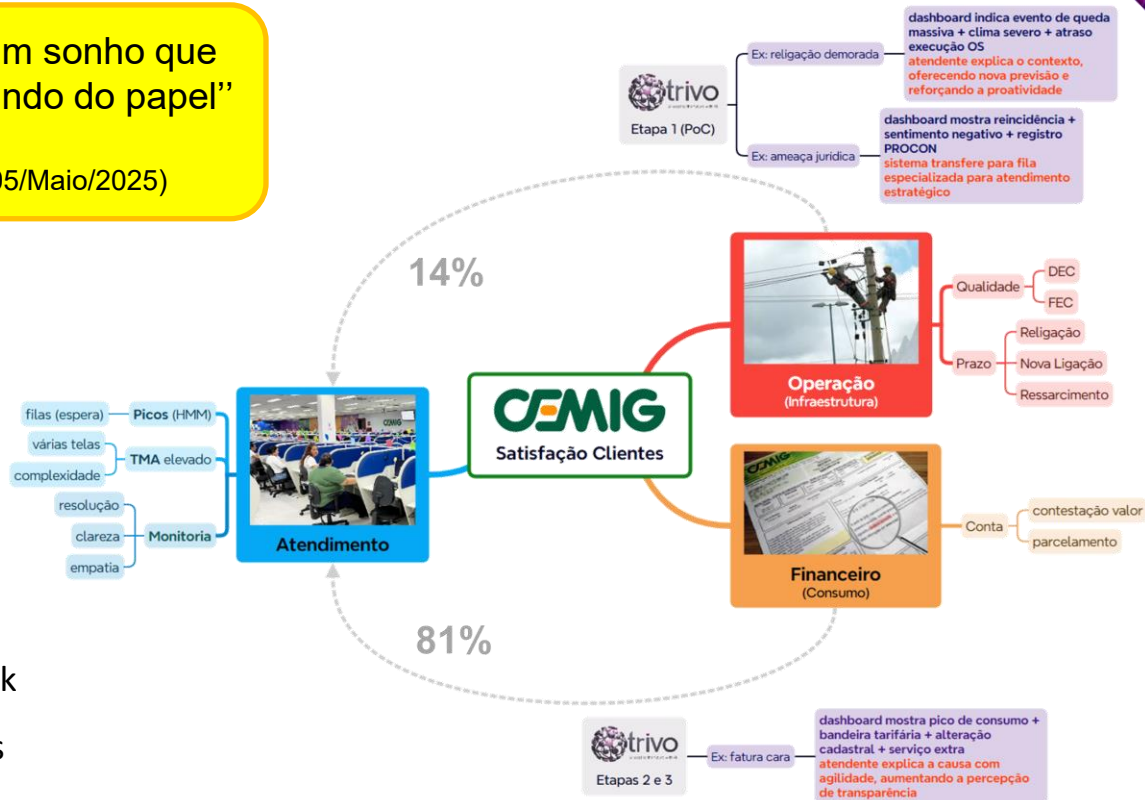
Resultados e Testemunhos



Luciene Silva
Superintendente
Relac. Cliente

“É um sonho que tá saindo do papel”
(05/Maio/2025)

- +150k feedbacks analisados
- Mapa dos Ofensores da Satisfação
- Insights sobre Melhorias na Fatura
- Insights sobre Jornada do Feedback
- Indicação das Cidades mais críticas



Escalabilidade & Replicabilidade

- Fatores críticos:
 - Ontologia, taxonomia e classificação devem ser modulares e treináveis para outros setores, tais como saneamento, transporte, saúde, telecom, bancos, seguradoras;
 - Desenvolvimento de conectores para as diferentes fontes e tecnologias de coleta de feedbacks, tais como API's, email, OCR, speech-to-text, etc;
 - Explicabilidade e governança para registrar cada passo do processamento e racional da decisão, de forma a permitir a melhoria contínua e a auditoria interna;
 - Customização rápida (pex: menos de 30d) para entregar um protótipo funcional (MVP) com dados reais para homologação;
 - Medição e replicação fácil de casos de sucesso, visando comprovar ganhos financeiros, NPS e/ou SLA entre 3 a 6 meses.

Lições Aprendidas & Recomendações Práticas

- Principal obstáculo: orçamento da área de TI para atender as demandas de integração
- Dicas acionáveis:
 - Curto prazo: prever uma squad na área de TI, dedicada aos projetos de inovação
 - Médio prazo: prever um orçamento no ano seguinte à conclusão do projeto de inovação

Encerramento & Contato

- A solução centraliza e padroniza a análise de feedbacks, gerando insights valiosos sobre as causas raízes dos problemas e a jornada da reclamação até eventualmente virar uma ação judicial.
- Próximos passos sugeridos:
 - Prevenção contra insatisfação e indenização
 - Integração com CTI dos atendentes

Obrigado!
¡Gracias!



REALIZAÇÃO:



Classificação: Direcionado