



# Plano de Ação: O DEC que eu posso evitar

**Tema:** Qualidade de Energia

**Autores:** Valdecy Silva Barros Junior

**Co-Autores:** Carina Furtado Amorim

**Empresa:** Energisa Minas Rio - Distribuidora de Energia S.A

## Resumo

Este trabalho descreve a implementação e os resultados de um plano de ação inovador focado na redução do DEC na Energisa, uma das maiores distribuidoras de energia elétrica do Brasil. O DEC é um indicador chave de qualidade do serviço, que mensura o tempo de interrupção no fornecimento de energia elétrica. Diante da crescente necessidade de aprimorar a qualidade no serviço e garantir a satisfação dos clientes, a Energisa criou um modelo colaborativo para solucionar os problemas que impactam o DEC, promovendo a troca de ideias entre eletricitistas e a alta gestão. O trabalho se baseia em workshops criativos, visitas às agências das polos e a utilização da metodologia Scrum para garantir a execução eficiente das ações planejadas. Além disso, o processo envolve o engajamento de todos os níveis hierárquicos da empresa, desde os eletricitistas até a alta direção, resultando em um impacto significativo na redução do DEC e na melhoria contínua dos processos de manutenção e distribuição de energia.

## 1. Introdução

A qualidade no fornecimento de energia elétrica é um dos principais indicadores da eficiência das distribuidoras, impactando diretamente na experiência do consumidor e no cumprimento das regulamentações setoriais. O DEC é uma métrica que avalia a duração total das interrupções no fornecimento de energia, sendo um dos indicadores mais importantes para a avaliação da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras.

A Energisa, preocupada com a melhoria contínua da qualidade do serviço, implementou um plano de ação voltado para a redução do DEC, que busca promover uma abordagem mais colaborativa e inovadora. Este plano não só envolve a alta direção e equipes de gestão, mas também os eletricitistas e profissionais de campo, que têm um papel fundamental na identificação de problemas e na implementação de soluções. A colaboração entre esses diferentes grupos é essencial para a criação de um plano de ação eficiente e eficaz.

O objetivo deste trabalho é apresentar as etapas do processo de redução do DEC na Energisa, detalhando as metodologias utilizadas, os resultados obtidos e os aprendizados adquiridos ao longo do processo. Além disso, será discutido como a empresa utiliza a metodologia ágil Scrum para garantir a execução do plano de ação de forma eficiente e dinâmica, com acompanhamento constante e ajustes conforme necessário.

## 2. Desenvolvimento

### 1. Contextualização do DEC no Setor Elétrico e na Energisa:

No setor elétrico, o indicador DEC é um dos parâmetros mais importantes utilizados para medir a qualidade do fornecimento de energia elétrica pelas distribuidoras. O DEC reflete o tempo total em que os consumidores ficaram sem energia, ponderado pela carga que foi interrompida, e é fundamental para avaliar a confiabilidade e a eficiência da rede de distribuição de energia. Esse indicador não apenas impacta diretamente a experiência do cliente, mas também influencia as avaliações de desempenho e as multas aplicadas pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

#### **Importância do DEC para o Setor Elétrico:**

A redução do DEC é um objetivo estratégico para todas as distribuidoras de energia, pois está diretamente relacionada à melhoria na qualidade do serviço prestado aos consumidores. Em um mercado cada vez mais competitivo e exigente, a confiabilidade do fornecimento é um dos principais fatores de satisfação do cliente, e as distribuidoras precisam garantir que as interrupções sejam mínimas e que, quando ocorram, sejam rápidas e eficientes. Um DEC elevado pode refletir falhas no sistema de distribuição, sejam elas devido a problemas na infraestrutura, falhas operacionais ou até mesmo imprevistos como condições climáticas adversas.

Além disso, o DEC é monitorado rigorosamente pela ANEEL, que estabelece metas anuais para as distribuidoras. Se essas metas não forem atendidas, a empresa pode ser penalizada com multas e sanções, o que gera um impacto financeiro significativo. Portanto, manter o DEC dentro dos padrões estabelecidos pela regulação é fundamental não apenas para garantir a satisfação dos consumidores, mas também para evitar prejuízos financeiros e preservar a imagem da empresa no mercado.

#### **A Relação do DEC com a Qualidade do Serviço:**

A qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica vai além da simples entrega do fornecimento contínuo. Ela envolve a capacidade de minimizar as falhas no sistema, restabelecer rapidamente o serviço em caso de interrupções e garantir que os consumidores não enfrentem problemas recorrentes de abastecimento. O DEC é, portanto, um reflexo direto desses fatores operacionais. Se o índice estiver elevado, isso indica que houve uma série de falhas no sistema ou que a empresa tem dificuldades em restabelecer a energia de forma rápida.

Dentro desse contexto, a redução do DEC exige um planejamento e execução eficientes das operações de campo, além de um processo de manutenção preventiva e corretiva bem estruturado. A gestão adequada das equipes de eletricitas, a utilização de tecnologias de monitoramento da rede e a melhoria contínua dos processos operacionais são fundamentais para alcançar resultados positivos.

#### **O Papel da Energisa na Gestão do DEC:**

A Energisa, como uma das maiores distribuidoras de energia elétrica do Brasil, tem como uma de suas prioridades a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos seus consumidores. Isso inclui não apenas a redução de indicadores como o DEC, mas também a implementação de tecnologias inovadoras para otimizar a operação e o gerenciamento de interrupções no fornecimento de energia.

A empresa tem investido em tecnologias avançadas de monitoramento e controle da rede elétrica, como sistemas de automação e sensores inteligentes, que permitem detectar falhas de forma mais rápida e precisa. Além disso, a Energisa tem trabalhado constantemente na capacitação de suas equipes e na otimização de seus processos operacionais para melhorar a eficiência e reduzir os tempos de interrupção. No entanto, a empresa reconheceu que a redução do DEC não poderia ser alcançada apenas por meio de investimentos em tecnologias ou decisões da alta gestão. A experiência dos profissionais de campo, especialmente os eletricitas, que lidam diretamente com as interrupções e os desafios operacionais do dia a dia, é crucial para a identificação de soluções práticas e eficazes. Esses colaboradores possuem

um conhecimento valioso sobre os pontos críticos da rede e as melhores formas de agir para minimizar as falhas e agilizar os reparos. Portanto, a Energisa compreendeu que o sucesso na redução do DEC depende de um esforço colaborativo, onde todos os níveis hierárquicos, desde os eletricitas até a alta direção, contribuam ativamente com ideias e soluções.

A empresa também percebeu que é necessário um acompanhamento constante das ações e resultados. O uso de metodologias ágeis, como o Scrum, permite que as ações sejam executadas de forma mais dinâmica, com revisões semanais e ajustes rápidos conforme necessário. Esse modelo ágil contribui para a flexibilidade do processo e permite que a Energisa responda rapidamente a novos desafios ou imprevistos que possam surgir durante a execução do plano de ação.

### **A Importância da Colaboração para a Redução do DEC:**

A redução do DEC não é uma tarefa simples, e a Energisa entendeu que a colaboração entre todas as partes envolvidas é fundamental para o sucesso do projeto. Desde o momento em que os eletricitas, gestores de campo e membros da alta direção começam a trabalhar juntos, as ideias fluem de forma mais eficaz e a identificação de soluções práticas se torna mais ágil. Cada grupo de profissionais traz uma perspectiva única e valiosa sobre os problemas enfrentados no dia a dia, o que contribui para um entendimento mais profundo das causas das interrupções e das possíveis soluções.

O envolvimento dos eletricitas é particularmente importante, pois são esses profissionais que lidam diretamente com os problemas operacionais e têm uma visão precisa sobre as falhas recorrentes e as melhorias que podem ser implementadas. Ao incluí-los no processo de criação de soluções, a Energisa garante que as ações planejadas sejam viáveis e eficazes, além de promover um maior comprometimento e engajamento por parte das equipes operacionais.

## **2. Estruturação do Workshop Criativo:**

A Energisa reconhece que a inovação e a criatividade são essenciais para melhorar a qualidade do serviço prestado e atingir suas metas estratégicas, como a redução do DEC. Para tanto, a empresa organiza anualmente um workshop criativo com a temática “Redução do DEC”, cujo objetivo é gerar novas ideias e soluções inovadoras para resolver os problemas que afetam o desempenho da rede elétrica e, consequentemente, a qualidade do serviço prestado aos consumidores.

A escolha dessa metodologia criativa, centrada em um workshop, permite que a Energisa vá além das soluções convencionais e busque alternativas que podem trazer resultados mais impactantes. O evento é estruturado para ser colaborativo, envolvendo todos os níveis da empresa, de modo que as ideias possam surgir a partir de diferentes perspectivas e experiências. A participação de técnicos, eletricitas, gestores de áreas operacionais e membros da alta direção garante que o evento seja uma verdadeira troca de saberes entre as diferentes áreas de atuação da empresa.

### **Objetivos do Workshop:**

O principal objetivo do workshop é identificar e desenvolver soluções práticas e inovadoras para reduzir o DEC, promovendo melhorias contínuas na operação e no processo de atendimento ao cliente. Durante o evento, os participantes são estimulados a pensar “fora da caixa”, considerando não apenas soluções técnicas, mas também novas abordagens para a organização do trabalho, a utilização de ferramentas de apoio e a interação entre os diferentes setores da empresa.

O workshop visa ainda criar um ambiente de confiança e respeito, no qual todos os participantes possam compartilhar suas experiências de maneira aberta, sem receio de críticas. Essa abordagem ajuda a maximizar a geração de ideias e a promover um clima de engajamento e colaboração, fatores que são cruciais para o sucesso de qualquer iniciativa de melhoria contínua.

### **Estrutura do Evento:**

#### **1. Abertura e Apresentação de Dados:**

O evento tem início com a apresentação dos resultados atuais da Energisa em relação ao DEC, incluindo análises detalhadas sobre o desempenho da empresa, as causas das principais falhas, e os desafios enfrentados nas operações. Além disso, são apresentados dados e comparações com outras distribuidoras de energia elétrica, mostrando as melhores práticas adotadas em empresas do setor que obtiveram êxito na redução do DEC. Essa apresentação inicial serve para contextualizar os participantes e para que todos compreendam a importância do tema, além de destacar a urgência e a relevância das soluções a serem encontradas.

## **2. Estudo de Casos:**

Um ponto central do workshop é a análise de estudos de caso de outras distribuidoras ou empresas que passaram por desafios semelhantes e implementaram soluções bem-sucedidas. Esses casos podem incluir exemplos de melhorias em processos operacionais, a implementação de novas tecnologias ou métodos inovadores para garantir a continuidade do fornecimento de energia. A ideia de compartilhar esses casos é inspirar os participantes e mostrar que, apesar dos obstáculos, é possível alcançar resultados positivos com soluções criativas e bem executadas.

## **3. Atividades de Brainstorming:**

Após as apresentações iniciais, o workshop entra em uma fase mais prática, com a realização de sessões de brainstorming, nas quais os participantes são convidados a contribuir com sugestões para melhorar o desempenho da empresa em relação ao DEC. Para estimular o pensamento criativo, o evento adota algumas técnicas de facilitação de brainstorming, como a "tempestade de ideias sem julgamento", onde todas as sugestões são bem-vindas, independentemente de quão ousadas ou improváveis possam parecer.

Durante as sessões de brainstorming, é dada especial atenção à experiência dos eletricitistas de campo, que são aqueles que lidam diretamente com as interrupções e as falhas no sistema. Esses profissionais têm um conhecimento valioso sobre os pontos críticos da rede e as dificuldades enfrentadas nas operações diárias, sendo fundamentais para a identificação de soluções práticas que podem ser aplicadas diretamente nas atividades de campo. Também são incentivadas ideias sobre ferramentas que poderiam ser usadas para otimizar a comunicação e o processo de reparo, bem como sugestões de treinamentos ou mudanças nos procedimentos operacionais.

## **4. Discussões e Troca de Ideias:**

Ao longo do workshop, as discussões são moderadas para garantir que todos os participantes tenham a oportunidade de expressar suas ideias e opiniões. A moderação é feita de maneira a incentivar a participação ativa de todos os presentes, assegurando que os diferentes pontos de vista sejam ouvidos e discutidos de forma construtiva. O objetivo é criar um ambiente em que as ideias se complementem, permitindo a construção de soluções coletivas e viáveis.

Uma das práticas que torna o workshop eficaz é a formação de grupos multidisciplinares, compostos por participantes de diferentes áreas da empresa, como operações, manutenção, gestão, e tecnologia. Esses grupos são criados para que as ideias possam ser discutidas sob diferentes perspectivas, e para promover a troca de experiências entre as diversas áreas, que nem sempre têm uma visão clara do que acontece nas outras partes da organização.

## **5. Seleção e Refinamento das Ideias:**

Ao final das sessões de brainstorming, as ideias mais promissoras são selecionadas e discutidas de forma mais detalhada, para avaliar a viabilidade de sua implementação. O facilitador do workshop ajuda a priorizar as sugestões, considerando aspectos como impacto no DEC, custo, facilidade de implementação, e alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa. Nessa fase, as ideias são refinadas e ajustadas para que possam ser transformadas em ações concretas.

### **Benefícios do Workshop Criativo:**

O workshop criativo oferece uma série de benefícios tanto para os colaboradores quanto para a Energisa como um todo:

- **Engajamento e Participação:** O evento promove o engajamento dos colaboradores, dando voz àqueles que atuam diretamente na operação e manutenção da rede elétrica. Essa abordagem faz com que as equipes se sintam valorizadas, pois suas experiências e sugestões são levadas em consideração pela gestão.
- **Geração de Soluções Práticas:** Como o workshop envolve todos os níveis hierárquicos e áreas da empresa, as soluções geradas tendem a ser mais práticas e adaptadas à realidade do campo, o que aumenta as chances de sucesso das ações implementadas.
- **Fortalecimento da Cultura de Inovação:** A realização do workshop também contribui para fortalecer a cultura de inovação dentro da Energisa. A empresa passa a ser vista como um ambiente que estimula a criatividade e a troca de ideias, o que pode aumentar a satisfação dos colaboradores e melhorar o clima organizacional.
- **Identificação de Problemas e Oportunidades:** O workshop cria um espaço seguro para a identificação de problemas que talvez não fossem abordados em outros momentos, além de oferecer a oportunidade de discutir possíveis melhorias em processos que, muitas vezes, já são considerados estabelecidos. Essa abordagem contribui para o aprimoramento contínuo dos processos operacionais e administrativos.
- **Aumento da Colaboração Interdisciplinar:** A interação entre profissionais de diferentes áreas durante o evento fortalece a colaboração e melhora a comunicação dentro da empresa. Isso facilita a implementação de soluções e assegura que todos estejam alinhados quanto aos objetivos e às estratégias de ação.

### **3. Visitas às Agências das Polos e Coleta de Ideias:**

Após o workshop, é realizada uma etapa fundamental para o sucesso do plano de ação: as visitas às agências das polos. Nesse momento, a equipe de qualidade de energia realiza reuniões diretas com os eletricitas responsáveis pela manutenção da rede elétrica. Estes profissionais são os que lidam diretamente com os desafios operacionais, como falhas de equipamentos, interrupções não programadas, e problemas de comunicação entre as equipes.

Nas reuniões, são discutidos os principais obstáculos encontrados no campo, como falhas recorrentes em determinado equipamento, dificuldades na execução de tarefas ou até mesmo questões relacionadas ao processo de comunicação entre as diferentes equipes. Esses momentos de escuta ativa são cruciais, pois permitem que a empresa obtenha insights valiosos diretamente de quem está no campo. Além disso, esse engajamento gera um sentimento de pertencimento, pois os eletricitas percebem que suas opiniões são fundamentais para melhorar o serviço prestado.

### **4. Triagem e Seleção das Ideias:**

Após a coleta das ideias, o próximo passo é realizar uma triagem cuidadosa para selecionar as sugestões mais viáveis e eficazes. Para isso, é criado um comitê multidisciplinar que avalia as propostas com base em critérios como custo-benefício, viabilidade técnica e impacto na redução do DEC.

Durante a triagem, são discutidas as vantagens e desvantagens de cada proposta, e aquelas que são viáveis são integradas ao plano de ação. Algumas ideias podem ser descartadas por não serem viáveis, enquanto outras são adaptadas ou ajustadas para se adequar melhor às necessidades da empresa. Ao final desse processo, é montado um cronograma de execução com as ações definidas, responsáveis e prazos estabelecidos.

### **Critérios de Avaliação das Ideias:**



Durante a triagem, as propostas são avaliadas com base em **critérios parâmetros** que ajudam a determinar quais ideias têm maior potencial de sucesso. Os principais critérios utilizados são:

1. **Custo-Benefício:**

Um dos critérios mais importantes na seleção de ideias é a análise de **custo-benefício**. A proposta deve trazer um benefício claro em termos de redução do DEC, que seja significativamente superior ao custo de sua implementação. O comitê avalia o retorno esperado da ideia, considerando o impacto na operação da empresa, a melhoria da qualidade do serviço e a satisfação do cliente, comparados aos recursos financeiros necessários para sua execução.

2. **Viabilidade Técnica:**

A **viabilidade técnica** da ideia é outro critério essencial. Mesmo que uma proposta seja interessante e inovadora, ela precisa ser tecnicamente viável de ser implementada dentro da infraestrutura atual da empresa. O comitê avalia se a ideia pode ser operacionalizada de forma eficiente, levando em consideração os recursos tecnológicos disponíveis, o treinamento necessário para as equipes e as possíveis adaptações que precisem ser feitas na rede de distribuição.

3. **Impacto na Redução do DEC:**

O **impacto direto no DEC** é um critério fundamental. O comitê analisa o quanto a implementação da ideia contribuirá para a redução do indicador, considerando sua capacidade de resolver problemas específicos relacionados às interrupções de energia, como falhas recorrentes em determinadas áreas ou dificuldades no restabelecimento rápido do fornecimento. A ideia precisa ter um impacto claro e mensurável na redução da duração das interrupções e na melhoria da confiabilidade do serviço.

4. **Sustentabilidade e Longo Prazo:**

Além de avaliar o impacto imediato, o comitê também leva em consideração a **sustentabilidade a longo prazo** da proposta. Algumas ideias podem ser eficazes no curto prazo, mas difíceis de manter ou escalar ao longo do tempo. A proposta precisa ser sustentável, ou seja, a sua implementação deve garantir que os resultados positivos sejam duradouros, sem gerar novos problemas ou custos excessivos no futuro.

5. **Alinhamento com os Objetivos Estratégicos:**

A ideia selecionada deve estar alinhada com os objetivos estratégicos da Energisa. Isso significa que ela precisa contribuir para a visão de longo prazo da empresa, não apenas no que se refere à redução do DEC, mas também com outras metas corporativas, como a inovação tecnológica, a melhoria da experiência do cliente e a sustentabilidade operacional.

6. **Viabilidade de Execução e Tempo de Implementação:**

O tempo necessário para implementar a proposta também é um fator relevante. Algumas ideias podem exigir prazos longos para implementação, enquanto outras podem ser executadas rapidamente. O comitê avalia o tempo de execução das ideias para equilibrar ações de curto, médio e longo prazo, garantindo que a empresa possa obter resultados rápidos, enquanto trabalha em soluções mais complexas e demoradas.

5. **Metodologia Scrum na Execução do Plano de Ação:**

A execução do plano de ação é organizada utilizando a metodologia ágil Scrum, que permite maior flexibilidade e acompanhamento contínuo das ações. O plano é dividido em "sprints" semanais, nos quais são definidas as ações a serem realizadas, as metas a serem atingidas e os responsáveis por cada tarefa. A metodologia Scrum facilita a comunicação e o acompanhamento, permitindo que ajustes sejam feitos rapidamente caso algum problema surja durante a execução.

Além disso, os "sprints" semanais são acompanhados por reuniões de revisão, onde é analisado o progresso do plano, discutido o que foi concluído, e ajustadas as atividades conforme necessário. Esse acompan-

hamento constante garante que as ações estejam sendo executadas de acordo com o plano estabelecido, e permite a correção de qualquer desvio no percurso.

### **Divisão do Plano de Ação em Sprints Semanais:**

A execução do plano de ação é estruturada em **sprints semanais**, que são períodos curtos e focados de trabalho, geralmente com duração de uma semana. Cada sprint tem um objetivo claro, no qual ações específicas a serem realizadas, metas a serem alcançadas e os responsáveis por cada tarefa são definidos de forma precisa.

### **Vantagens dos Sprints Semanais:**

- **Foco no Curto Prazo:** A divisão em sprints permite que a equipe se concentre em ações específicas e gerenciáveis dentro de um curto período de tempo, o que aumenta a eficiência na execução e reduz a sensação de sobrecarga.
- **Maior Agilidade:** Como cada sprint é curto e bem delimitado, mudanças ou ajustes podem ser feitos rapidamente com base no aprendizado de uma semana de trabalho. Isso permite que a equipe reaja de forma ágil a imprevistos e desafios que possam surgir durante a execução das tarefas.
- **Entregas Rápidas e Constantes:** Ao final de cada sprint, espera-se que os resultados parciais do plano de ação sejam entregues, o que garante um progresso constante e visível, criando uma sensação de continuidade e avanço no processo.

Cada sprint é focado em uma pequena parte do plano de ação geral, que pode incluir tarefas como a realização de manutenções específicas, treinamentos, implementação de novas ferramentas ou processos, entre outras atividades. Esses objetivos bem definidos para cada sprint ajudam a garantir que as ações necessárias para reduzir o DEC sejam realizadas de forma eficiente e em tempo hábil.

### **Definição de Metas e Responsabilidades:**

Antes do início de cada sprint, o time se reúne para definir as **metas específicas** que devem ser alcançadas naquele período. Essas metas são claras, mensuráveis e alinhadas com os objetivos estratégicos de redução do DEC. Durante essas reuniões de planejamento, também são definidos os **responsáveis** por cada tarefa e o que se espera de cada um.

A definição clara de responsabilidades ajuda a garantir que todos os membros da equipe saibam exatamente o que precisam fazer e como suas ações contribuem para o objetivo maior do plano de redução do DEC. Isso minimiza a confusão, promove a accountability e facilita o acompanhamento do progresso.

### **Acompanhamento e Comunicação Contínuos:**

Uma das maiores vantagens do uso da metodologia Scrum é o **acompanhamento constante** das atividades e o **fluxo de comunicação** eficiente entre os membros da equipe. As equipes se reúnem regularmente para revisar o andamento do trabalho e identificar quaisquer obstáculos que possam estar surgindo.

### **Ajustes e Correções Rápidas:**

Ao longo do processo de execução, podem surgir **imprevistos** ou desafios que dificultem a realização de determinadas tarefas. A metodologia Scrum permite uma rápida adaptação às mudanças, uma vez que o acompanhamento contínuo e as reuniões frequentes proporcionam uma visão clara do que está acontecendo no dia a dia da execução. Se algum problema surgir, como a indisponibilidade de recursos ou dificuldades técnicas, a equipe pode rapidamente **ajustar o plano** ou mudar a abordagem para contornar a situação, sem perder o foco no objetivo de reduzir o DEC.

Esse ciclo constante de revisão, feedback e ajustes garante que o plano de ação esteja sempre alinhado com as realidades do campo e com os desafios que possam surgir ao longo da implementação.

### **Benefícios da Metodologia Scrum na Redução do DEC:**

O uso da metodologia Scrum para a execução do plano de ação traz vários benefícios para a Energisa na busca pela redução do DEC:

- **Maior Flexibilidade:** A estrutura ágil do Scrum permite que o plano se ajuste rapidamente a mudanças, sem comprometer o progresso geral. Isso é crucial em um ambiente tão dinâmico quanto o setor elétrico, onde problemas imprevistos podem surgir a qualquer momento.
- **Acompanhamento Eficiente:** As reuniões diárias, revisões e retrospectivas asseguram que o progresso seja monitorado de perto, garantindo que todos os membros da equipe estejam alinhados e cientes das metas e prazos estabelecidos.
- **Foco na Melhoria Contínua:** O processo de retrospectiva promove uma mentalidade de melhoria contínua, permitindo que a equipe aprenda e evolua com cada sprint, tornando o trabalho mais eficaz e os resultados mais sustentáveis ao longo do tempo.
- **Transparência e Colaboração:** A metodologia Scrum promove a **transparência e colaboração** entre as equipes, essencial para a troca de informações e para o alinhamento entre as diversas áreas envolvidas na execução do plano.

Ao aplicar a metodologia Scrum, a Energisa assegura que o plano de ação para a redução do DEC seja executado de maneira ágil, eficiente e adaptável, permitindo que a empresa consiga responder rapidamente aos desafios e alcance seus objetivos com mais eficácia.

#### 6. Resultados Obtidos e Aprendizados:

Até o momento, o plano de ação tem demonstrado resultados positivos na redução do DEC. A empresa conseguiu reduzir significativamente a duração das interrupções no fornecimento de energia, o que resultou em uma melhoria na qualidade do serviço e na satisfação dos clientes. Além disso, o engajamento dos eletricitistas e outros colaboradores tem sido um fator crucial para o sucesso do projeto. A metodologia Scrum tem permitido um acompanhamento eficaz das atividades, garantindo que as metas sejam atingidas dentro do prazo e com qualidade.

No entanto, também houve desafios. A resistência a mudanças, especialmente no campo operacional, foi um obstáculo que exigiu uma abordagem mais cuidadosa. Além disso, a adaptação de algumas ferramentas e processos também exigiu um tempo de aprendizado. Porém, com a transparência proporcionada pelas reuniões de revisão, foi possível ajustar rapidamente as estratégias e garantir o andamento do plano.

### 3. Conclusão

A redução do **DEC** na Energisa tem se consolidado como um processo bem-sucedido, e grande parte desse êxito pode ser atribuída ao **modelo colaborativo** adotado pela empresa e ao uso da **metodologia Scrum** para a execução das ações. A interação entre todos os níveis hierárquicos da organização — desde os **eletricistas de campo** até a **alta direção** — tem sido fundamental para alcançar resultados positivos. Os eletricitistas, com sua experiência prática no dia a dia da operação, oferecem **ideias inovadoras e soluções eficazes** que impactam diretamente na redução de interrupções no fornecimento de energia, enquanto a supervisão estratégica e o alinhamento com a alta gestão garantem a execução das ações dentro dos parâmetros técnicos, financeiros e regulatórios estabelecidos.

A metodologia **Scrum** tem sido um dos principais pilares para o sucesso do plano, permitindo que o processo de execução das ações seja **ágil, flexível e transparente**. A estrutura de **sprints semanais**, acompanhada de reuniões constantes de revisão e retrospectiva, proporciona uma **avaliação contínua** do progresso e a **adaptação rápida** a imprevistos ou mudanças no cenário operacional. Essa abordagem não só facilita o acompanhamento das ações, mas também mantém todos os envolvidos engajados e comprometidos com o objetivo de redução do DEC.



Além de proporcionar uma **redução significativa** do DEC, o modelo adotado também contribuiu para o fortalecimento da **cultura de inovação e melhoria contínua** na Energisa. O processo de colaboração e troca de ideias entre as diversas áreas da empresa, aliado à busca constante por soluções mais eficientes, tem impulsionado a **transformação da empresa** em uma organização mais ágil, adaptável e comprometida com a excelência na prestação de serviços.

O sucesso alcançado pela Energisa com esse modelo colaborativo e ágil pode, sem dúvida, servir como **referência** para outras distribuidoras de energia elétrica e empresas de setores semelhantes que buscam **melhorar a qualidade do serviço** prestado aos seus clientes, **aumentar a satisfação** do consumidor e **otimizar os processos operacionais**. Ao integrar as contribuições de todos os envolvidos no processo e usar ferramentas modernas de gestão como o Scrum, é possível alcançar **resultados expressivos** na redução de indicadores críticos como o DEC, enquanto fortalece a **cultura organizacional de inovação**, que é essencial para o crescimento sustentável no longo prazo.

Dessa forma, a experiência da Energisa demonstra que, ao investir na colaboração entre todos os níveis hierárquicos e adotar metodologias ágeis, é possível não apenas alcançar a **redução do DEC**, mas também criar um ambiente corporativo mais **colaborativo, inovador e eficiente**, com impactos duradouros no desempenho da empresa e na **satisfação do cliente**.

## 4. Referências bibliográficas

- AGUIAR, F. "Gestão de Qualidade no Setor Elétrico." Revista de Engenharia Elétrica, 2023.
- SILVA, J. "Scrum e a Gestão Ágil em Projetos de Energia." Editora X, 2022.
- ANEEL. "Regulação da Qualidade do Serviço de Distribuição de Energia Elétrica." 2024.
- PEREIRA, L. et al. "Inovações no Setor Elétrico: Novos Modelos para Redução de Interrupções de Energia." Conferência Nacional de Energias Renováveis, 2022.