



Modelo de Gestão de Gerenciamento de filas no Atendimento Presencial

Tema: Comunicação e Relacionamento com o cliente

Autores: Sintia Mendes da Silva

Co-Autores: Glaucia Yamato/ Matheus Filipe

Empresa: EDP São Paulo Distribuição de Energia S.A.

Resumo

Na era da transformação digital, a inovação tornou-se crucial para empresas que desejam se destacar em um mercado cada vez mais competitivo e dinâmico. Essa mudança de paradigma impulsiona as organizações a repensarem seus modelos de negócios e a adotarem novas tecnologias para se manterem alinhadas com as rápidas evoluções do ambiente corporativo.

Nesse contexto, a EDP identificando historicamente o crescimento pela busca do atendimento presencial, em torno de 10% se comparado 2023 com o fechamento de 2024 e enfrentado o desafio contínuo de reduzir o tempo de espera nas agências, com um progresso significativo de aproximadamente 5% já registrado no segundo semestre de 2024, se destaca ao implementar um modelo de gestão de filas inovador no atendimento presencial, proporcionando soluções que são centradas na jornada do cliente. Essa abordagem não só melhora a eficiência operacional, mas também transforma a experiência do cliente, garantindo um serviço mais rápido, eficaz e de qualidade superior.

1. Introdução

O novo modelo de gestão de filas implementado no segundo semestre de 2024, não apenas melhorou a forma de atender os clientes, mas também impulsiona a EDP na transformação digital, trazendo ganhos significativos tanto para a experiência do cliente quanto para a operação interna da empresa. A combinação de tecnologia, inovação e foco no cliente reflete o compromisso da EDP em oferecer um serviço de excelência, preparado para os desafios do futuro.

Esse modelo busca otimizar o atendimento ao cliente através de uma série de processos e ferramentas que tornam o atendimento mais ágil, organizado e eficiente, elevando a qualidade do serviço prestado e, consequentemente, a satisfação dos clientes.

Processos como videoatendimento, que proporciona uma comunicação visual mais próxima e personalizada entre atendentes e clientes, otimizando o processo de resolução de questões. Processos de contingência bem definidos garantem a continuidade do serviço, mesmo diante de imprevistos. Relatórios analíticos, dashboards interativos e pesquisas em tempo real oferecem dados valiosos para o monitoramento contínuo e ajustes rápidos na operação, melhorando a tomada de decisões.

A EDP também investiu no planejamento diário de acionamento de contingências, com uma abordagem proativa que antecipa possíveis desafios e assegura respostas rápidas em situações adversas. A integração

com o SAP facilita o fluxo contínuo de informações entre os diferentes setores da empresa, promovendo uma gestão de dados eficaz e sem falhas. Outra característica importante da ferramenta de gestão de filas é a possibilidade de configurar regras para priorizar diferentes categorias de atendimento, como geral, preferencial, idade avançada, autismo, doadores de sangue e necessidades de acessibilidade, como Libras, garantindo que todos os clientes sejam atendidos de maneira adequada e inclusiva.

Dessa forma, a EDP oferece um modelo de gestão de filas que não apenas melhora a eficiência e a organização do atendimento, mas também proporciona uma experiência mais personalizada e humanizada para os seus clientes, reforçando seu compromisso com a excelência no serviço prestado.

2. Desenvolvimento

Implantação do modelo

Este novo modelo de gestão de filas nas agências de atendimento presencial foi implementado por meio de várias etapas, começando pelo planejamento e desenvolvimento da ferramenta. Incluiu também treinamentos para capacitar a equipe operacional na utilização da ferramenta, além de melhorias nos fluxos de processo e identificação de novas funcionalidades. Foram criadas salas de crise em tempo real para promover ajustes pontuais, garantindo suporte contínuo à operação. O processo também envolveu a coleta de lições aprendidas, permitindo retroalimentação para novas melhorias. Por fim, o monitoramento foi realizado por meio de uma célula de planejamento, garantindo que todos os envolvidos compreendessem claramente seus papéis dentro do fluxo de trabalho.

Modelo de gestão gerenciamento de filas nas agências.

1 - Emissor de senhas:

O módulo de emissor de senhas permite o direcionamento de clientes para mesas de atendimento, cabines de vídeoatendimento ou pool de vídeo remoto, com base no fluxo de chegada ou prioridade. As regras de priorização podem ser ajustadas conforme as necessidades da EDP ou mudanças legais, incluindo opções como Geral, Preferencial, +60, +80, pessoas com autismo, doadores de sangue e Libras. Como diferencial, o sistema oferece vídeoatendimento em Libras, garantindo acessibilidade para clientes com deficiência auditiva, conforme a Lei do SAC (Decreto 11.034/2022), com um módulo opcional para Jornada de Atendimento em Libras.

Priorização Flexível: Regras configuráveis para priorizar diferentes categorias de atendimento, como geral, preferencial, idade avançada, autismo, doadores de sangue e acessibilidade em Libras.

Atualização Dinâmica: Ajustes rápidos conforme mudanças na legislação ou regulamentações internas, garantindo conformidade contínua.

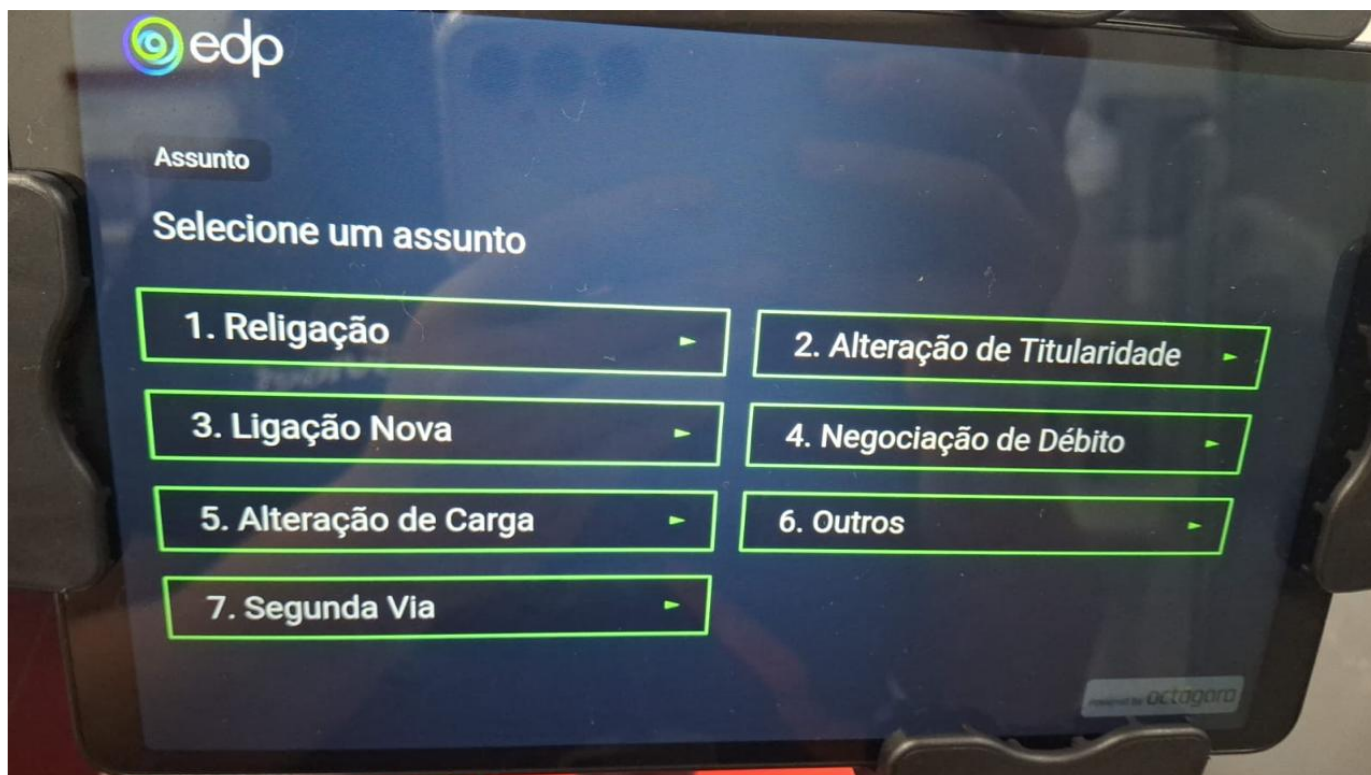


Imagem 1 - Tablet de emissão de senhas

2- Painel de chamadas:

O módulo Painel de Chamadas oferece os seguintes ganhos:

- Personalização Visual: Adaptação do painel à identidade visual da empresa, com mensagens personalizadas e mídias institucionais.
- Chamadas Multimodais: Combinação de anúncios visuais e sonoros para indicar a mesa, guichê ou cabine disponível.
- Rechamada: Permite que o atendente rechame senhas específicas quando necessário.

Essas funcionalidades proporcionam uma comunicação mais clara e eficiente no processo de atendimento, melhorando a experiência do cliente e a gestão operacional.

3 - Videoatendimento:

A solução de videoatendimento proporciona uma experiência eficiente e moderna para interações em tempo real, acessível por site, aplicativo ou totens. Ela oferece benefícios como agilidade no atendimento, possibilitando a geração automática de protocolos, agendamentos online e a inserção de mídias durante a fila de espera. Além disso, permite comunicação por chat e vídeo, transcrição de áudio para texto, reconexão rápida em caso de queda de conexão e atendimento em Libras para clientes com deficiência auditiva. O sistema também organiza o histórico do cliente e permite o acompanhamento de qualidade em tempo real. Com isso, o videoatendimento promove acessibilidade, personalização, redução de filas e custos, e aumenta a satisfação do cliente, ao mesmo tempo em que melhora a eficiência operacional e oferece flexibilidade no atendimento.

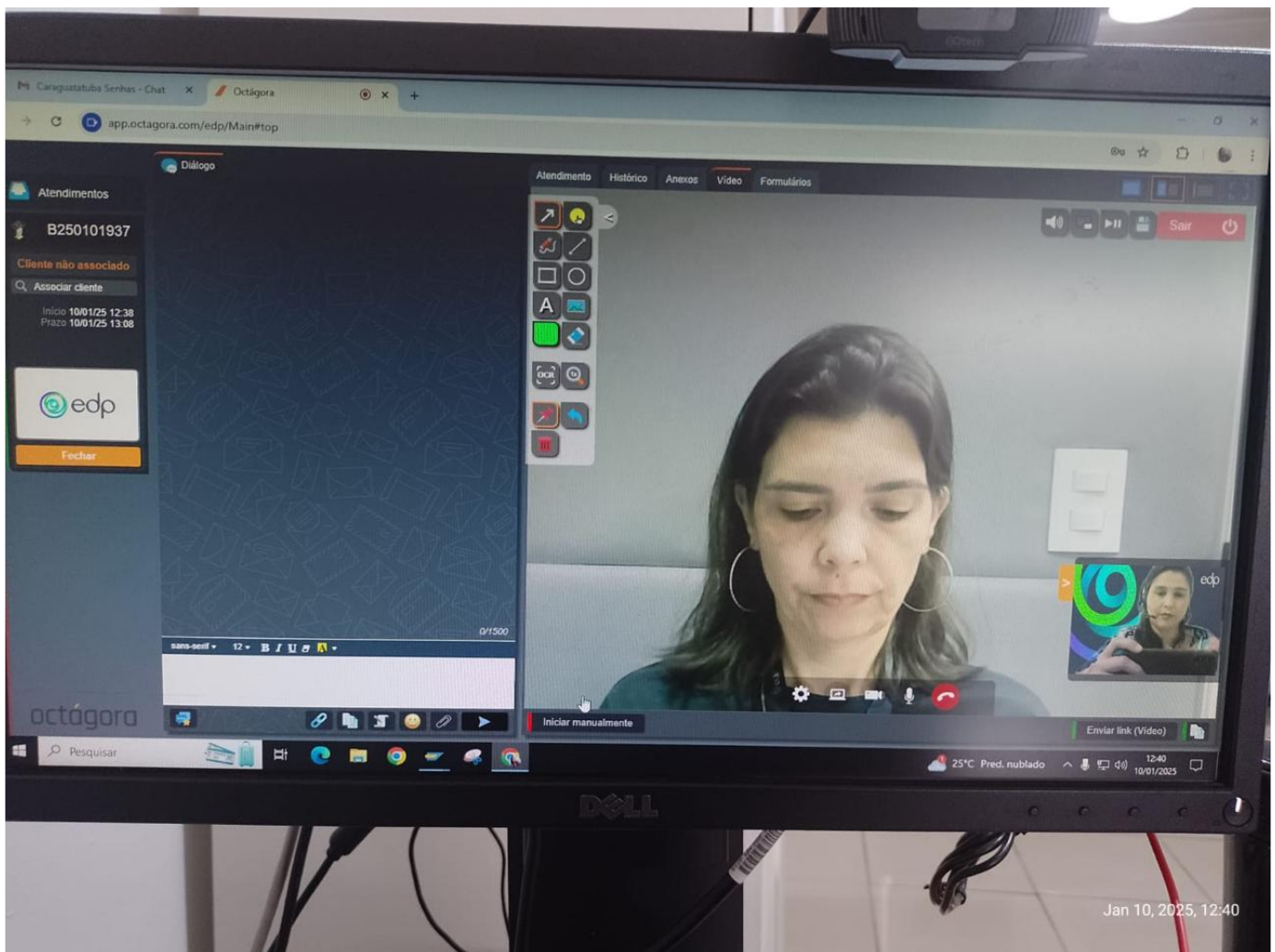


Imagem 2 - Videoatendimento

4 - Integração com o SAP:

A integração do sistema de gerenciamento de filas com o SAP oferece diversos ganhos, como a automação de processos, o que aumenta a eficiência operacional e reduz a intervenção manual. A integração proporciona um fluxo de informações contínuo entre os sistemas, permitindo uma visão completa e atualizada do atendimento, o que facilita a tomada de decisões rápidas e precisas. Além disso, melhora a experiência do cliente ao oferecer um atendimento mais ágil e personalizado, priorizando suas necessidades de acordo com as informações integradas. O sistema também possibilita o monitoramento em tempo real da performance, gerando relatórios e análises detalhadas para identificar áreas de melhoria. Com a redução de erros e maior precisão nos dados, a EDP consegue assim otimizar seus recursos, garantir a conformidade com regulamentações e oferecer um atendimento de qualidade, adaptando-se rapidamente a mudanças no volume de clientes e nas exigências internas.

5 - Pesquisa de satisfação:

A pesquisa de satisfação em tempo real permite que a EDP obtenha o feedback imediato dos clientes, proporcionando uma visão precisa sobre a qualidade do atendimento e a experiência vivida. Com esse feedback rápido, é possível identificar problemas ou oportunidades de melhoria de forma ágil, permitindo ajustes instantâneos e a tomada de decisões mais informadas. Além disso, a pesquisa contribui para o aumento da satisfação dos clientes, pois mostra que a empresa está atenta às suas necessidades e disposta a melhorar continuamente. Esse processo também facilita o monitoramento da performance da

equipe e o acompanhamento de métricas-chave, garantindo uma experiência mais assertiva e eficiente para os clientes.

6 - Monitoramento em tempo real:

Um sistema de monitoramento completo que permite os gestores da EDP acompanhar, em tempo real, o funcionamento dos sistemas em cada agência e cabine. Esse monitoramento inclui a emissão de senhas por meio de tablet/ELOTOUCH, o painel de chamadas exibido em TV ou monitor, e o sistema de gestão de filas. Com essa solução, os gestores conseguem identificar rapidamente qualquer problema e agir de forma ágil. Caso algum sistema se torne indisponível, uma notificação automática por SMS é enviada ao gestor responsável, informando de forma detalhada qual sistema falhou, em qual agência e cabine, garantindo uma resposta rápida e eficiente para minimizar impactos no atendimento.

7 - Processos de contingência:

É realizado o monitoramento remoto da disponibilidade dos totens emissores de senhas. Caso seja detectado algum problema de conectividade, o plano de contingência é acionado automaticamente, garantindo a continuidade da operação sem prejuízos.

Nas agências, o sistema de emissão de senhas passa a operar no modo offline ("assíncrono"), permitindo que um agente da EDP emita manualmente as senhas no totem e as entregue ao cliente. Assim que a conectividade (internet) for restaurada, o sistema realiza automaticamente a sincronização das senhas e protocolos de atendimento, sem perda de dados e minimizando qualquer impacto no atendimento ao cliente.

Nas agências autônomas, o totem exibirá automaticamente um QR Code com um texto explicativo sobre a falha de conectividade. Esse texto orientará os clientes a buscar atendimento remoto por vídeo, utilizando seus smartphones, e os direcionará para o Pool de vídeo atendimento, garantindo que o serviço continue sem interrupções.

8 - Gravações do atendimento:

A gravação e o armazenamento de vídeos/áudios oferecem diversos benefícios importantes. Com o armazenamento seguro dos vídeos/áudios gravados, é possível garantir a integridade e a proteção dos dados, evitando perdas ou acessos não autorizados. A funcionalidade de pesquisa por protocolo ou data facilita a recuperação rápida de atendimentos específicos, tornando a análise mais eficiente. Isso permite que os gestores possam monitorar a qualidade do atendimento, identificar oportunidades de melhoria e, em casos de disputas ou questionamentos, fornecer provas claras e confiáveis. Além disso, o armazenamento organizado contribui para uma gestão mais ágil e precisa das interações, promovendo a transparência e a confiança no processo de atendimento.

Octágora - ADMIN
AGÊNCIAS - SP

SEGURANÇA <
ADMINISTRAÇÃO <
CONFIGURAÇÃO <
PRESENCIAL <
RELATÓRIOS <

Relatório - Áudio

Sintia Mendes Da Silva

Protocolo

☒ Criado ☐ Agendamento ☐ Finalizado

10/02/2025 - 10/02/2025

Unidade

Status de Atendimento

Grupo de Atendimento

Assunto

Atendente

Limpar ☐ Auto collapse

Filtrar ↑

Imagem 3 - Busca por gravações

9 - Relatórios e dashboards:

O acesso a relatórios interativos e dashboards impactam diretamente na eficiência e na tomada de decisões, oferecendo uma visão clara e dinâmica do desempenho das filas, permitindo aos gestores acompanhar em tempo real indicadores-chave como o tempo de espera, número de atendimentos realizados, e a performance de cada atendente.

Esses relatórios são altamente personalizáveis, permitindo que os gestores filtrem e detalhem dados específicos por horário, dia ou tipo de atendimento, facilitando a identificação de padrões, gargalos e áreas que necessitam de melhorias. Além disso, com a interatividade, é possível explorar os dados de maneira mais profunda, tomando decisões mais informadas sobre ajustes no fluxo de atendimento ou na alocação de recursos.

O acesso a dashboards visuais e intuitivos permite uma rápida compreensão das métricas, sem a necessidade de análise complexa, promovendo uma gestão mais ágil. Com essas ferramentas, a equipe pode identificar problemas de forma antecipada e implementar soluções rapidamente, garantindo um atendimento mais eficiente e satisfatório para os clientes.

10 - Modulo de gestão do atendimento:

A Gestão do Atendimento oferece recursos avançados para tornar o atendimento ao cliente mais eficiente, ágil e organizado, elevando a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes. A interface unificada simplifica o trabalho dos agentes, permitindo uma gestão mais eficiente das interações e garantindo respostas rápidas e consistentes. O roteamento inteligente direciona automaticamente os protocolos para os grupos de atendimento apropriados, assegurando que os casos sejam tratados pelos agentes mais qualificados e reduzindo o tempo de espera. As filas de atendimento são organizadas com regras de priorização, garantindo que atendimentos urgentes sejam tratados primeiro. A configuração de SLAs e o monitoramento em tempo real ajudam a garantir o cumprimento das metas de qualidade. A presença de um FAQ inteligente e modelos de respostas padronizados permite que os agentes acessem informações rapidamente e forneçam respostas consistentes, garantindo agilidade e uniformidade no atendimento.

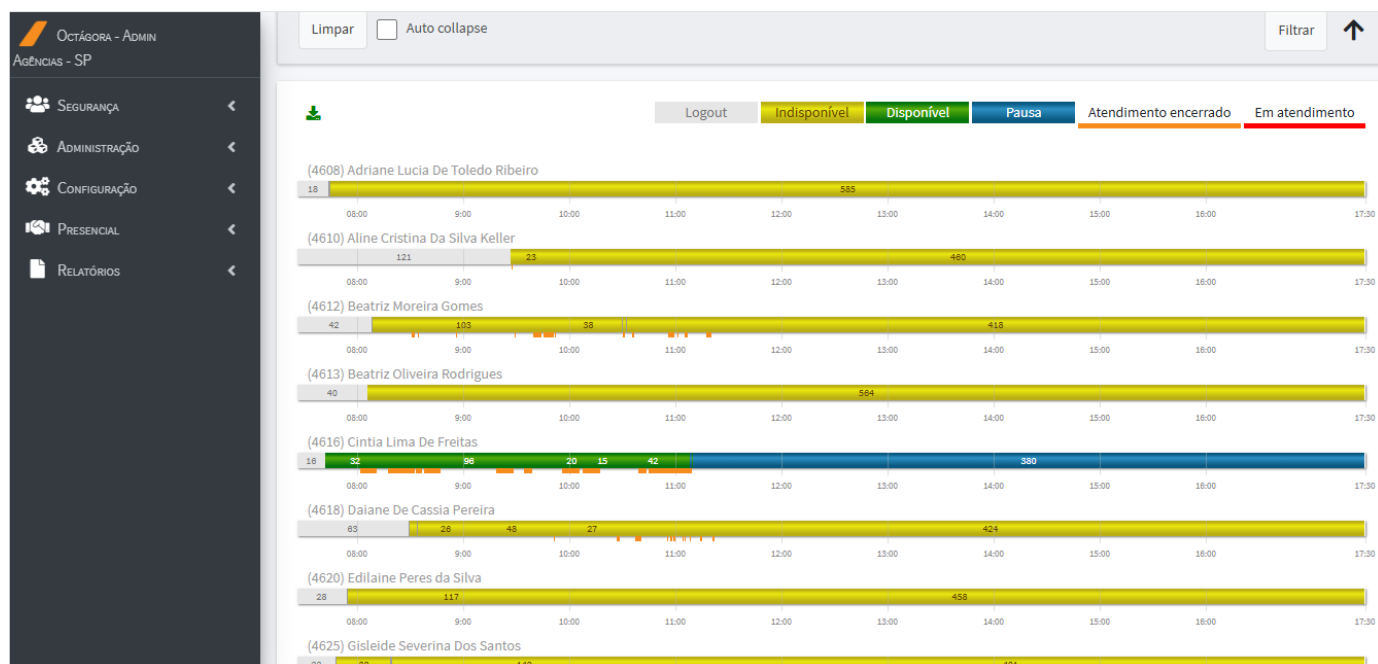


Imagem 4 - Eventos dos usuários

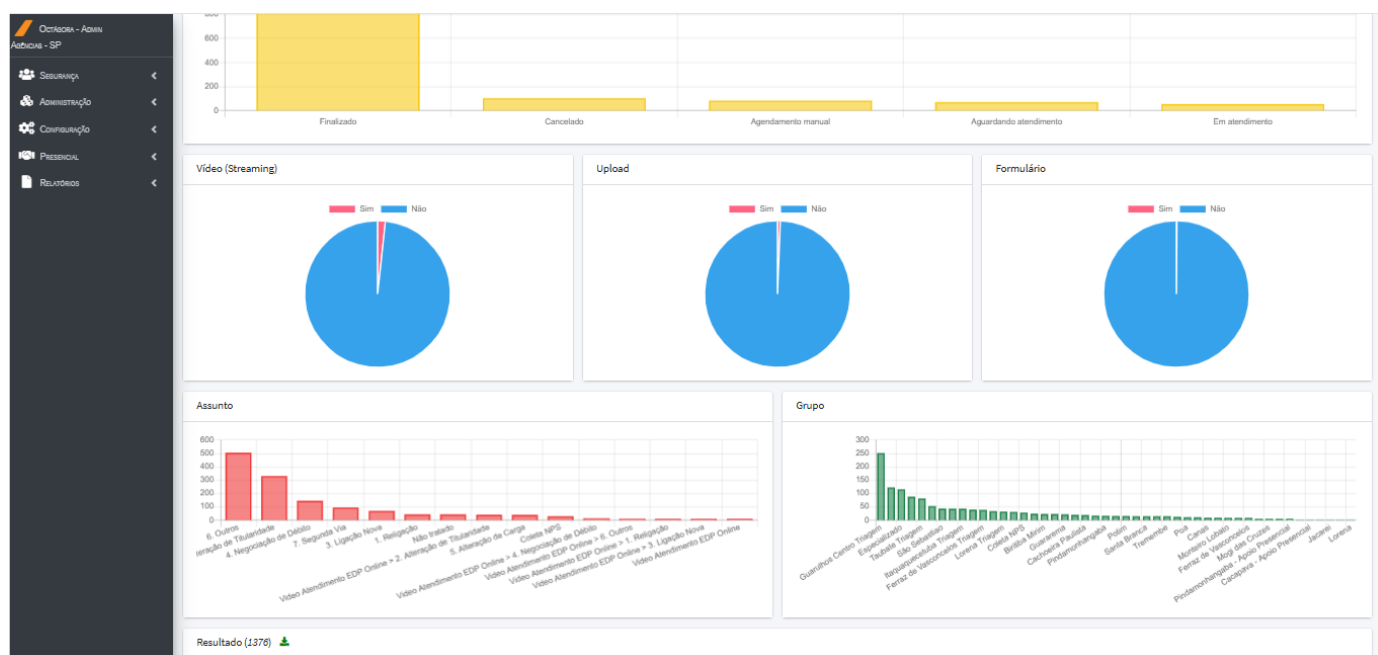


Imagem 5 - Dashboards

Dashboard - Presencial

Sintia Mendes Da Silva

Limpar

☒ Auto collapse

Automático

60

Filtrar

Exibir 25

Buscar por:

Fila de atendimento

Status	Unidade	Protocolo	Último estado	Espera
	Guarulhos Centro	B250411214 (P 465)	Fila	00:25:48
	Guarulhos Centro	B250411216 (G 248)	Fila	00:25:37
	Guarulhos Centro	B250411217 (G 249)	Fila	00:25:16
	Guarulhos Centro	B250411218 (G 250)	Fila	00:25:02
	Guarulhos Centro	B250411219 (P 466)	Fila	00:24:52
	Guarulhos Centro	B250411224 (P 467)	Fila	00:24:29
	Guarulhos Centro	B250411226 (G 251)	Fila	00:24:07
	Guarulhos Centro	B250411228 (G 252)	Fila	00:23:57
	Itaquaquecetuba	B250411231 (P 559)	Fila	00:23:48
	Guarulhos Centro	B250411232 (G 253)	Fila	00:23:46
	Guarulhos Centro	B250411233 (I 122)	Fila	00:23:20
	Guarulhos Centro	B250411239 (G 254)	Fila	00:21:29
	Guarulhos Centro	B250411244 (P 468)	Fila	00:20:26
	Guarulhos Centro	B250411252 (G 255)	Fila	00:18:40
	Caraguatatuba	B250411255 (P 448)	Fila	00:17:50
	Taubaté	B250411257 (G 876)	Fila	00:17:12
	Ferraz de Vasconcelos	B250411259 (G 66)	Fila	00:17:02
	Taubaté	B250411260 (G 877)	Fila	00:16:59
	Taubaté	B250411263 (P 789)	Fila	00:16:08

Tempo de atendimento

Status	Usuário	Unidade	Protocolo	Tempo d
	Denise Dos Reis Oliveira	Guarulhos Centro	B250411006 (G 227)	00:30:25
	Marcelo Ribeiro De Souza	São José Dos Campos	B250411076 (P 724)	00:29:30
	Pedro Miguel Pianissola Pais	São José Dos Campos	B250411089 (G 717)	00:28:18
	Joyce Kelly De Oliveira Costa Silva	Potim	B250411203 (163)	00:27:27
	Ana Carolina Simoes	Suzano	B250411111 (G 318)	00:27:22
	Ana Paula Alves Mandelli Vasconcelos	Mogi das Cruzes	B250411210	00:26:15
	Rayssa Fernandes Nascimento	São José Dos Campos	B250411107 (I 217)	00:22:08
	Aline Dos Santos Carlos	Guarulhos Centro	B250411040 (G 231)	00:21:52
	Thais Stefany Guimaraes	Taubaté	B250411139 (G 871)	00:21:44
	Cicera Thays Pinheiro Monteiro	Guarulhos Centro	B250411047 (G 232)	00:21:36
	Eliza Mayra Messias Torino de Souza Rego	Guarulhos Centro	B250411053 (G 233)	00:19:58
	Karina Gomes Dos Santos	Ferraz de Vasconcelos	B250411237 (G 65)	00:16:31
	Raquel Levino Alves Da Silva	São José Dos Campos	B250411141 (G 720)	00:15:51
	Leticia Suttani Correa Machado	Taubaté	B250411249 (G 874)	00:15:18
	Jessica Tereza Soares Sampaio	Caraguatatuba	B250411126 (P 446)	00:14:13
	Rosilene da Silva Guatura Oliveira	Especializado	B250411288	00:12:15
	Celso Roberto Cunha Mello Neto	Poá	B250411227 (P 150)	00:11:57
	Nayara Ferreira Maia e Sil	Especializado	B250411292 (173)	00:11:37
	Juliano Levino Dos Santos	Carbocreira Paulista	B250411195 (G 620)	00:10:52

Imagem 6 - Atendimento Presencial (tempo real)

11- Chat de atendimento:

O atendimento por chat, acessível via site ou aplicativo, oferece benefícios significativos, como a abertura e distribuição automática de protocolos para a fila de atendimento, o que garante uma gestão eficiente das interações. A possibilidade de atendimento simultâneo permite que múltiplos agentes atendam vários clientes ao mesmo tempo, otimizando o tempo de resposta e aumentando a capacidade de atendimento. Além disso, o histórico organizado de todas as conversas facilita o acompanhamento contínuo e a gestão das interações, proporcionando maior controle e qualidade no atendimento ao cliente. Esses recursos contribuem para um serviço mais ágil, eficiente e bem estruturado, melhorando a experiência do cliente e a produtividade da equipe.

12- Formulários web:

O modelo de criação de formulários web personalizados proporciona uma coleta de informações eficiente e organizada, com integração ao site, aplicativo ou acesso via QR-Code. Cada formulário preenchido gera automaticamente um protocolo de atendimento, que é rapidamente distribuído para a fila de atendimento, permitindo ação imediata. Todos os formulários e seus conteúdos são gravados e organizados no histórico do cliente, facilitando o acompanhamento e gestão do processo. A possibilidade de anexar arquivos, fotos e vídeos, juntamente com a inclusão de campos para assinatura digital, assegura a autenticidade e segurança das informações. Além disso, a centralização dos dados permite uma gestão integrada, otimizando a eficiência no atendimento e no controle das interações.

Atendimento

Histórico

Anexos

Vídeo

Formulários

Solicitação de Alteração de Titularidade - SP

Proteção dos Dados Pessoais e com as finalidades previstas na nossa Política de Privacidade que pode ser acessada: <https://www.edp.com.br/politica-de-privacidade/>. Ao inserir minhas informações pessoais nos campos abaixo, declaro que li e concordo com a Política de Privacidade do Site.

1. DADOS DO(A) CONSUMIDOR(A):

Nome:

Informar o CPF ou CNPJ:

☐ CPF ☐ CNPJ

Estado:

☐ Espírito Santo ☐ São Paulo

Email:

Declaro que estou ciente do recebimento da conta de energia/fatura e documentos por e-mail.

☐ Tempo ilimitado recebendo SOMENTE por e-mail, podendo ser cancelado a qualquer momento pelo cliente.

☐ Período de 3 meses recebendo por e-mail e de forma física.

Telefone Fixo:

Imagem 7 - Formulários

13 - Planejamento diário de acionamento de contingências:

O planejamento diário de acionamento de contingências é uma estratégia fundamental para garantir a continuidade dos serviços e minimizar impactos em situações adversas. Esse processo envolve a preparação e a organização das equipes, recursos e processos, para que, caso ocorra algum imprevisto ou falha nos sistemas, a resposta seja rápida, eficiente e minimizando os danos.

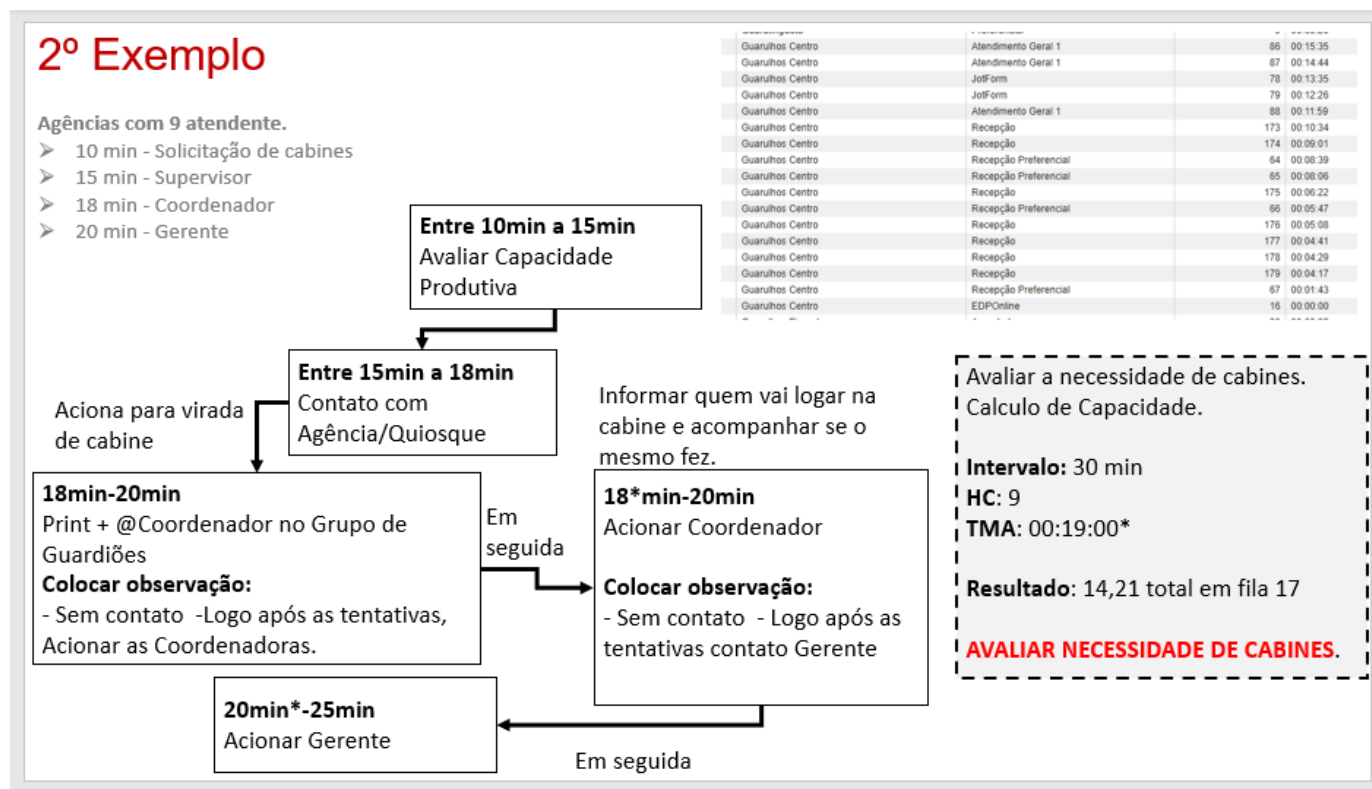


Imagem 8 - Modelo de fluxo diário de planejamento da operação.

3. Conclusão

Em conclusão, o modelo de gestão e gerenciamento de filas nas agências se apresenta como uma solução altamente eficiente e integrada, que transforma a experiência do cliente e a operação interna. Ao otimizar o fluxo de atendimento, reduzir o tempo de espera e proporcionar maior transparência e organização, este modelo não só melhora a satisfação do cliente, como também eleva a produtividade das equipes. As tecnologias implementadas, como o sistema de senhas, painéis de chamadas, videoatendimento e integração com outras plataformas, garantem uma comunicação fluida e um atendimento ágil e personalizado. Com processos de monitoramento e análise em tempo real, as agências conseguem realizar ajustes rápidos, aprimorando continuamente o serviço oferecido. Dessa forma, o modelo de gestão de filas não só atende às necessidades do presente, mas também está preparado para desafios futuros, garantindo a excelência no atendimento e contribuindo para uma experiência cada vez mais positiva para os clientes.

4. Referências bibliográficas

Não possui