

NAI - Núcleo de Atendimento Institucional

Tema: Comunicação e Relacionamento com o cliente

Autores: Nathalie Alves de Lima, Juliana Daniela de Siqueira

Co-Autores: Yun Yun Wei, Bruna Daniele de Paula Salgado

Empresa: EDP São Paulo Distribuição de Energia S.A

Resumo

Implementação de uma célula de atendimento comercial no Centro de Operações Integradas (COI) voltada para o atendimento em tempo real das ocorrências emergenciais dos Clientes de Poder Público, Grandes Clientes e Compartilhantes, durante o período de indisponibilidade dos analistas de relacionamento.

O projeto teve como objetivo estruturar, dentro do Centro de Operações Integradas (COI), uma célula de atendimento comercial dedicada a responder de forma imediata às ocorrências emergenciais.

Foram identificados os seguintes pontos de melhorias com a operação atual:

- Risco à Vida: Ocorrências de risco a vida.
- Imagem: Risco de imagem, reputação e danos a credibilidade da empresa.
- Mídia: Exposição de incidentes/ocorrências na mídia.
- Indisponibilidade: Acionamentos de clientes.

A criação da célula de atendimento visa a melhoria dos atendimentos conforme abaixo:

- Agilidade: Responder de forma ágil e personalizada, atendendo as necessidades dos Grandes Clientes, Poder Público e Compartilhantes.
- Suporte: Suporte eficaz aos clientes em emergências, demandas especiais ou consultas.
- Proatividade: Gestão proativa de necessidades, identificação precoce de problemas ou oportunidades de melhoria.
- Integração: Maior integração e sinergia entre equipes comerciais e operacionais
- Decisão: Facilitação da coordenação de ações e tomada de decisões estratégicas em tempo real.

A comunicação eficaz é um dos pilares fundamentais para garantir a satisfação do cliente. Com a crescente demanda por energia, os desafios da modernização do setor elétrico e a qualidade no fornecimento, a renovação das concessões exige compromissos mais sólidos por parte das distribuidoras, com comunicação clara, ágil e personalizada visando fortalecer o relacionamento com seus clientes.

Além disso, o maior empoderamento do poder público com a renovação da concessão, permite um acompanhamento mais próximo dos contratos, garantindo que os interesses da sociedade sejam atendidos com o aprimoramento dos canais de atendimento.

O uso de diferentes canais de comunicação, como os que são utilizados na célula de atendimento: WhatsApp, e-mail e chatbots, possibilita um contato mais próximo e acessível, facilitando a resolução de problemas e aprimorando a experiência do consumidor. O tom utilizado, a empatia demonstrada e a capacidade de personalizar cada interação, são fatores determinantes para a percepção do cliente.

1. Introdução

As áreas de Poder Público, Grandes Clientes e Compartilhantes contam com um atendimento personalizado realizado por analistas de relacionamento, conforme a carteira de atendimento de cada cliente.

No entanto, para garantir a continuidade do suporte e melhorias com a operação em situações emergenciais, como risco à vida, imagem, mídia e indisponibilidade dos analistas com acionamentos fora do expediente ou em períodos de agenda externa, foi criado e implementado em Agosto/2024 uma célula de atendimento dentro do Centro de Operação Integrado (COI).

Essa nova estrutura tem como objetivo aprimorar o atendimento via WhatsApp e garantir o suporte em tempo real para as ocorrências críticas, com funcionamento contínuo.

Manter o atendimento ao cliente próximo do centro de operações é uma estratégia que potencializa a agilidade e a eficácia na comunicação entre as áreas operacionais e comerciais, responsáveis pelas equipes de campo e de atendimento ao cliente.

A célula é responsável por atender, em tempo real, ocorrências críticas que envolvam grandes clientes, órgãos do Poder Público e os compartilhantes (parceiros ou entidades estratégicas). Essa segmentação garante que, mesmo quando os analistas de relacionamento não estiverem disponíveis, os casos de maior impacto recebam a atenção necessária.

A implementação dessa célula de atendimento comercial no Centro de Operação Integrado garante uma resposta rápida e especializada para ocorrências emergenciais, essa estratégia fortalece a confiança e a satisfação dos clientes principalmente em momentos críticos.

A iniciativa reforça nosso compromisso com a excelência no atendimento, garantindo que nossos clientes estratégicos recebam suporte ágil e de qualidade sempre que necessário.

As atividades exercidas na Célula de atendimento estão voltadas para as frentes:

- **ATENDIMENTO**

A equipe estará preparada para atender às demandas dos Grandes Clientes, Poder Público e Compartilhamento em tempo real, através de mensagens enviadas pelo WhatsApp, respondendo a consultas, fornecendo suporte aos clientes em emergências, garantindo um atendimento eficaz e personalizado

- **MONITORAMENTO**

Monitoramento proativo das necessidades dos clientes, identificando possíveis problemas ou oportunidades de melhoria nos serviços prestados, e tomando medidas preventivas para garantir a satisfação e confiança no serviço prestado.

- **INTEGRAÇÃO E SINERGIA**

A equipe da célula comercial se comunica de forma eficaz com as equipes operacionais e clientes, garantindo a integração e sinergia no processo e atendimento.

- **COMUNICAÇÃO INTERNA**

A equipe possui uma comunicação ativa e transparente com as equipes de Grandes Clientes, Poder Público e Compartilhamento fornecendo dados e informações, para sinergia do atendimento.

- **SISTEMAS E FERRAMENTAS**

A equipe mantém os dados dos registros atualizados no sistema, garantindo o cumprimento regulatório do atendimento.

2. Desenvolvimento

Foi realizado uma análise SWOT, “Figura 1 – Análise Swot”, para auxílio na tomada de decisões do planejamento estratégico e avaliação do projeto para implementação do núcleo de atendimento.

Com base na análise dos acionamentos e solicitações, foi identificado a necessidade de uma célula preparada para atender às demandas dos Grandes Clientes, Poder Público e Compartilhamento em tempo real, respondendo a consultas, fornecendo suporte aos clientes em emergências, garantindo um atendimento eficaz e personalizado.

Foram promovidas ações de apresentações do projeto junto aos colaboradores envolvidos no processo, para identificação de possíveis melhorias, garantindo que todos compreendam a importância e atuem na divulgação com o cliente. Essa cultura de comprometimento e responsabilidade está sendo fundamental para o sucesso do projeto.

O Kick Off do projeto do NAI - Núcleo de Atendimento Institucional (NAI), “Figura 2 – Kick Off”, aconteceu em Abril de 2024 e contou com a participação da Gestão Executiva Comercial, gestores operacionais e colaboradores da EDP São Paulo.

Durante o encontro, foi apresentado para a equipe, o escopo do projeto, as atividades, cronograma de cumprimento e resultados esperados para o novo canal. Com esta iniciativa, a EDP reafirma o seu compromisso com a modernização e a melhoria contínua do atendimento, garantindo uma experiência mais integrada e eficaz para os clientes

Os colaboradores responsáveis pela célula foram selecionados com base em sua experiência em atendimento ao cliente e contratados por uma empresa terceira.

O Núcleo de Atendimento Institucional está localizado na sede da EDP na avenida Cassiano Ricardo em São José dos Campos, com equipe alocada dentro do Centro de Operação Integrado (COI).

O atendimento aos clientes é realizado via WhatsApp e ferramenta de gestão e controle “Figura 3 – Indicadores de desempenho e sucesso”, com a plataforma Blip - Plataforma de comunicação e Soluções WhatsApp “Figura 4 – BLIP”.

Foi criado um número oficial de atendimento no WhatsApp Business e configurado as respostas automáticas para acolhimento inicial e informações básicas.

O atendimento é realizado em regime de escala, sendo que para cada período são disponibilizados dois recursos de segunda à domingo das 07h00 às 22h30h, com um custo mensal estimado de R\$25 Mil por mês, sendo custeado pelas áreas de Poder Público, Grandes Clientes e Compartilhamento.

A célula mantém uma comunicação contínua e transparente com as equipes, garantindo informações essenciais para o atendimento ao cliente. Essa prática visa fortalecer a sinergia entre as áreas e melhorar a eficiência no atendimento, garantindo que todas as partes envolvidas estejam alinhadas e bem-informadas para oferecer soluções rápidas e precisas.

Como está inserida no Centro de Operação Integrado (COI), a célula pode se beneficiar de uma visão centralizada e integrada das operações. Isso permite monitoramento constante, acesso rápido a dados e coordenação eficiente com outras áreas operacionais, possibilitando uma resposta mais ágil e assertiva aos incidentes emergenciais.

Foram realizados treinamentos relacionados ao atendimento e para utilização das ferramentas Power-On e SAP, capacitando os colaboradores no cumprimento dos protocolos estabelecidos, “Figura 5 – Treinamentos”, para a definição de papéis e responsabilidades, os critérios de acionamento e escalonamento que definam as ações a serem tomadas conforme o tipo e a gravidade da ocorrência.

A implementação da célula comercial permite uma redução significativa no tempo de resposta às demandas dos clientes, garantindo um suporte e retorno adequado para as ocorrências e incidentes registrados em tempo real.

Foram utilizadas novas tecnologias para o atendimento na célula, visando a inovação e oferecer um atendimento mais rápido, eficiente e personalizado, elevando a experiência do consumidor.

Destacamos como as principais inovações deste canal de atendimento, o chatbot e atendimento personalizado pelo WhatsApp.

Com a implementação das ferramentas, o tempo de resposta é reduzido e a qualidade do serviço melhorada, sem perder o toque humano essencial para um bom relacionamento com o cliente. Desta forma, as novas tecnologias não apenas otimizam a experiência do cliente, mas também torna a concessionária mais qualificada.

Observamos que, nos primeiros meses de operação do novo canal de atendimento, alcançamos resultados expressivos. Os dados apresentados nos gráficos a seguir “Figura 6 - Indicadores de Gestão”, demonstram o impacto positivo da iniciativa, evidenciando melhorias em indicadores, como tempo de resposta, volume de atendimentos e nível de satisfação dos clientes. Esses resultados reforçam a eficácia do canal e a importância de sua continuidade e aprimoramento.

Considerando o período analisado de 01/12/2024 a 31/01/2025, foram realizadas 855 interações, sendo que, 257 clientes responderam pesquisa de satisfação do atendimento (taxa de resposta 30,09%) e uma média geral de satisfação de 4,67.



Figura 1 – Análise Swot



Figura 2 - Kick Off

NAI | Núcleo de Atendimento Institucional

Indicadores de desempenho e sucesso

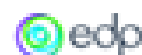


Figura 3 – Indicadores de desempenho e sucesso

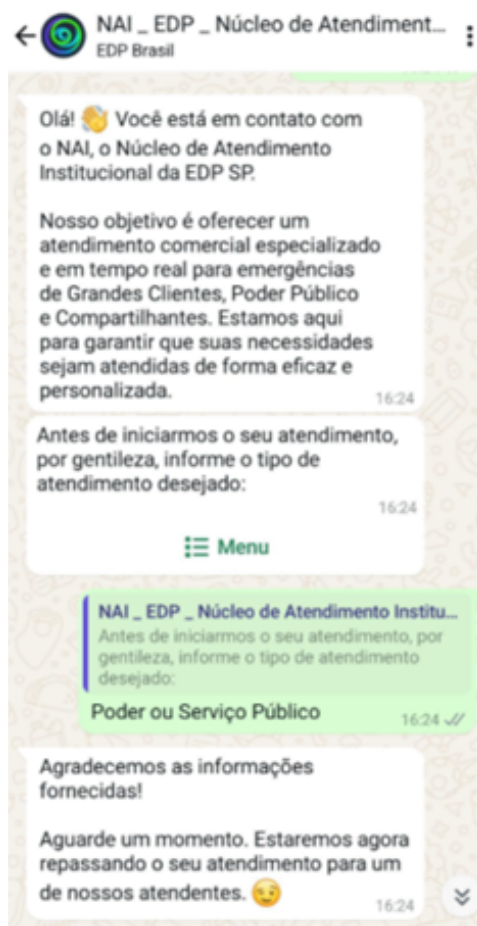


Figura 4 – BLIP



Figura 5 – Treinamentos



Figura 6 – Indicadores de Gestão

3. Conclusão

Em resumo, a implementação da célula de atendimento comercial no COI visa garantir uma resposta rápida e especializada a ocorrências emergenciais, mantendo a qualidade do atendimento mesmo durante períodos em que os analistas de relacionamento não estejam disponíveis. Essa estratégia não só protege

a reputação da empresa diante dos grandes clientes, poder público e parceiros, mas também fortalece a confiança e a satisfação dos clientes em momentos críticos.

A integração entre as equipes de atendimento e o Centro de Operações é fundamental para garantir um fluxo de informações ágil e eficiente. Quando há uma comunicação direta e contínua, as solicitações e os feedbacks dos clientes podem ser compartilhados e processados em tempo real, permitindo a rápida implementação de soluções. Esse alinhamento reduz o tempo de resposta, melhora a experiência do cliente e reforça a confiabilidade do atendimento, especialmente em situações emergenciais que exigem ação imediata.

Quando o cliente percebe que sua demanda é atendida com rapidez e que há uma comunicação transparente entre as áreas, a confiança na empresa aumenta. Essa abordagem também permite uma análise contínua dos feedbacks, contribuindo para a melhoria constante do serviço e para a fidelização dos clientes. Quando uma empresa se comunica de forma transparente, responde prontamente às dúvidas e necessidades antecipadas, ela transmite de forma diferente e profissionalismo. Isso reduz a incerteza e a insatisfação do cliente, garantindo que ele tenha uma experiência mais positiva em toda a jornada de atendimento. A implementação da nova ferramenta de atendimento aos clientes da EDP SP via WhatsApp, demonstrou um avanço significativo na comunicação e na agilidade na resolução de questões emergenciais. A iniciativa promoveu uma abordagem mais eficiente com os clientes, atendendo de forma rápida e prática às suas necessidades.

Muitas das demandas registradas estão diretamente relacionadas a ocorrências de defesa civil, corpo de bombeiros, quedas de árvores, cabos partidos, falta de energia em grandes empresas e ações críticas que envolvem a comunidade, o que torna essencial um atendimento ágil e bem estruturado. Com a nova ferramenta, foi possível otimizar o tempo de resposta e garantir uma maior eficiência na resolução de ocorrências, trazendo benefícios diretos para os clientes.

Além de facilitar o contato dos clientes com a Distribuidora, a automação e a digitalização do atendimento proporcionam um fluxo de comunicação mais assertivo, melhorando a experiência do consumidor. Dessa forma, as áreas de Poder Público, Grandes Cliente e Compartilhamento estreitam o relacionamento com o cliente, e a EDP São Paulo reforça seu compromisso com a inovação e com a prestação de um serviço de qualidade.

4. Referências bibliográficas

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021