



Soluções De Atendimento à Clientes Em Ambientes Externos

Tema: Comunicação e Relacionamento com o cliente

Autores: Sérgio Ferreira Simoes – sergiosimoes@edp.com

Co-Autores: Aline da Silva Loureiro Viana - alines@edp.com; Derielle Valeriotte Alvarenga - derielle.alvarenga@edp.com; Higor Araujo de Athayde - higor.athayde@edp.com

Empresa: EDP São Paulo Distribuição de Energia S.A

Resumo

A busca por uma experiência de cliente cada vez mais personalizada e satisfatória tem se tornado um diferencial competitivo em diversos setores, incluindo o de energia elétrica. Nesse contexto, a EDP Espírito Santo tem se destacado ao implementar soluções inovadoras que vão além das exigências regulatórias. Este trabalho apresenta iniciativas como a expansão do horário de autoatendimento nas agências e a implantação de totens de autoatendimento e videoatendimento em locais de grande circulação. Essas soluções visam oferecer mais comodidade e agilidade aos clientes, além de fortalecer o relacionamento com a empresa. Ao adotar essas práticas, a EDP demonstra seu compromisso em oferecer um atendimento de excelência e em se adaptar às novas demandas do mercado, que exige cada vez mais soluções personalizadas e eficientes.

1. Introdução

A busca por uma experiência do cliente cada vez mais personalizada e satisfatória tem se tornado um diferencial competitivo em diversos setores, incluindo o de energia elétrica. A personalização fortalece a conexão com os clientes e contribui para sua fidelização, além de gerar um maior valor percebido para a marca. No setor energético, tradicionalmente marcado por processos burocráticos e pouco personalizados, a inovação no atendimento ao cliente tem se mostrado fundamental para atender às novas demandas dos consumidores.

Neste contexto, as distribuidoras de energia elétrica enfrentam o desafio de conciliar as exigências regulatórias com a necessidade de oferecer um atendimento ágil, eficiente e personalizado. A Resolução Normativa da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) nº 1000/2021 estabelece os padrões mínimos de qualidade para o serviço de distribuição de energia elétrica. No entanto, as empresas do setor têm a oportunidade de ir além das exigências normativas e implementar soluções inovadoras que agreguem valor aos seus clientes.

Face ao exposto, este trabalho apresenta soluções simples, porém inovadoras, implementadas pela EDP Espírito Santo, que demonstram a possibilidade de oferecer um atendimento diferenciado no setor de en-

ergia elétrica. A expansão do horário de autoatendimento dentro das agências convencionais, bem como a implantação de autoatendimento e videatendimento em locais de grande circulação e fora do estabelecimento da Distribuidora, são exemplos de iniciativas que vão além do que o simples rito regulatório exige. Essas soluções visam aprimorar, agilizar e, principalmente, garantir a satisfação dos clientes, que estão cada vez mais exigentes e conhecedores dos seus direitos e deveres.

Ao analisar as iniciativas da EDP Espírito Santo, este trabalho busca demonstrar como é possível conciliar as exigências regulatórias com a inovação no atendimento ao cliente, contribuindo para a construção de um setor energético mais eficiente e focado no consumidor.

2. Desenvolvimento

A Resolução 1000 da ANEEL delinea um conjunto de canais de comunicação obrigatórios para as distribuidoras de energia, incluindo agências presenciais, videochamadas, internet, chat, e-mail e atendimento telefônico. No entanto, a EDP Espírito Santo, compreendendo a importância da experiência do cliente em um mercado cada vez mais competitivo, foi além das exigências regulatórias, implementando soluções inovadoras que visam estreitar o relacionamento com seus consumidores.

A experiência do cliente tem se mostrado um diferencial crucial em diversos setores, e a energia elétrica não é exceção. Os consumidores atuais buscam por empresas que ofereçam soluções personalizadas, atendimento ágil e eficiente, e uma comunicação transparente.

Nesse contexto, a personalização do atendimento se revela fundamental para o sucesso de qualquer organização, e no futuro próximo, com a abertura do mercado, será ainda mais essencial para as distribuidoras de energia. A personalização fortalece a conexão com os clientes, contribui para sua fidelização e gera um maior valor percebido para a marca.

Com o objetivo de aprimorar o atendimento e estreitar o relacionamento com seus clientes, a EDP Espírito Santo implementou diversas iniciativas inovadoras. Uma delas foi a expansão do horário de atendimento nos totens de autoatendimento localizados nas agências convencionais. Essa medida visou atender à demanda de clientes que não dispõem de tempo durante o horário comercial, oferecendo maior flexibilidade e comodidade. Além disso, a empresa instalou totens de autoatendimento em locais de grande circulação, como shoppings e supermercados, facilitando o acesso aos serviços para um público ainda maior.

Outra iniciativa de destaque foi a implantação do videatendimento em parceria com o município de Cariacica. Através do videatendimento, os clientes podem resolver diversas demandas sem a necessidade de se deslocar até uma agência física, economizando tempo e esforço. Essa solução também contribui para reduzir as filas de espera nas agências, proporcionando um atendimento mais ágil e eficiente. Além disso, a EDP Espírito Santo investiu em treinamento e capacitação de seus colaboradores para garantir um atendimento de qualidade em todos os canais.

A expansão dos canais de atendimento e a otimização dos processos internos demonstraram resultados positivos. A alta demanda por serviços nos totens de autoatendimento e o sucesso do projeto de videatendimento no CRAS de Graúna evidenciam a necessidade e a aceitação dessas novas formas de atendimento por parte dos clientes. Além disso, a expansão do horário de atendimento nos equipamentos de autoatendimento das agências de Vila Velha e Guarapari contribuiu para aumentar a satisfação dos clientes e a eficiência dos processos.

Ao oferecer aos clientes mais opções de atendimento, a EDP não apenas agiliza os processos e reduz filas, mas também demonstra um compromisso com a inovação e com a melhoria contínua da experiência

do cliente. As iniciativas implementadas pela empresa estão alinhadas com as tendências do mercado e contribuem para a construção de um relacionamento mais próximo e duradouro com os consumidores. A EDP Espírito Santo, ao investir em tecnologia e na qualificação de seus colaboradores, reafirma seu papel de líder no setor de energia elétrica e demonstra sua capacidade de se adaptar às novas demandas do mercado.

Considerando os resultados positivos obtidos até o momento, a EDP deve continuar investindo em soluções inovadoras para o atendimento ao cliente. A expansão dos canais de atendimento, a otimização dos processos internos e a coleta de dados para análise e tomada de decisão são elementos essenciais para garantir a excelência no atendimento e a satisfação dos clientes. Além disso, a empresa pode explorar novas tecnologias, como a inteligência artificial e a automação, para aprimorar ainda mais a experiência do cliente. Ao implementar essas iniciativas, a EDP Espírito Santo não apenas atende às exigências regulatórias, mas também se posiciona como uma empresa inovadora e focada no cliente. Essa abordagem contribui para fortalecer a marca da empresa, aumentar a fidelização dos clientes e garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

Em um cenário cada vez mais competitivo, a capacidade de oferecer uma experiência de cliente diferenciada é um fator determinante para o sucesso de qualquer empresa. A EDP Espírito Santo, ao investir em inovação e na melhoria contínua do atendimento, demonstra seu compromisso em oferecer um serviço de excelência e em construir um futuro mais sustentável para todos.

Totens De Autoatendimento Em Locais De Grande Circulação

Foram instalados 09 (nove) totens de autoatendimento em shoppings, órgãos de prefeituras, bancos, farmácias, nas cidades de Cachoeiro de Itapemirim, Cariacica, Domingos Martins, Guarapari, Marataízes, São Mateus, Serra, Viana e Vila Velha.

Os serviços oferecidos aos clientes são:

- Acerto Cadastral;
- Alteração de data de vencimento;
- Consulta de Faturas Pagas;
- Consulta de Solicitações;
- Conta Por E-mail;
- Débito Automático;
- Declarações;
- Histórico de Consumo;
- Iluminação Pública;
- Informe de Leitura;
- Negociação de Pagamento;
- Pagamento com PIX;
- Religação;
- Segunda Via;
- Serviços Cobráveis.

Os equipamentos instalados, como exemplo da **figura 1**, e operantes em locais estratégicos, além de oferecer maior comodidade, instiga o cliente a buscar novas formas de atendimento, além dos convencionais e usuais call center e agências presenciais.



Figura 1 - Totem do Banco SICOOB em Vila Velha/ES

O sucesso do projeto é medido na quantidade de atendimentos que tem sido realizado nesses ambientes, proporcionando ao cliente um atendimento rápido, sem deslocar-se de seu bairro. Na figura 2 encontra-se a quantidade de serviços gerados nos totens descentralizados:

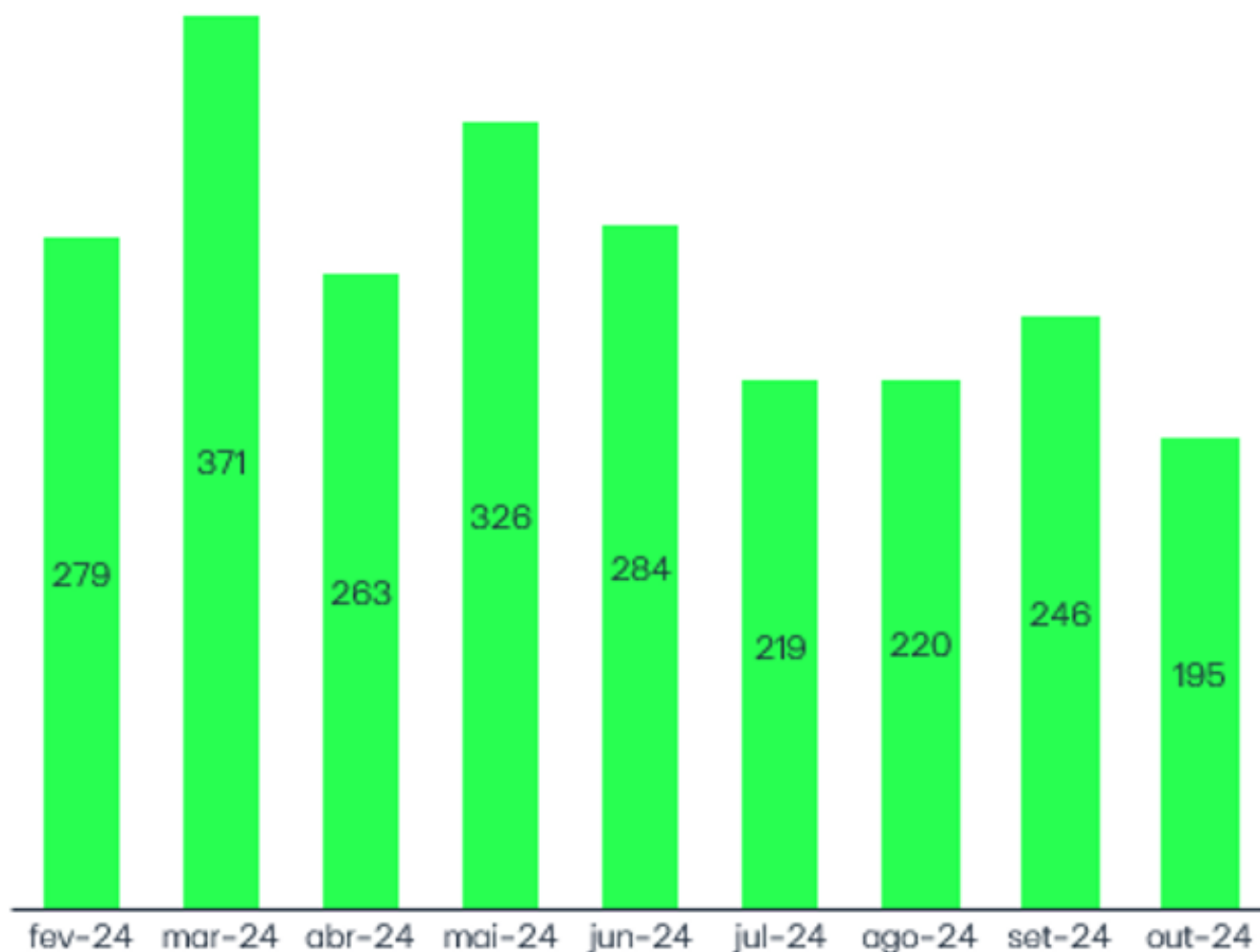


Figura 2 - Volumetria de serviços em totens descentralizados

Vídeo Atendimento no CRAS - Graúna – Cariacica/ES

A parceria entre a EDP e o município de Cariacica visa facilitar o acesso à tarifa social de energia elétrica, por meio da instalação de equipamentos e sistemas no CRAS (Centro de Referência em Assistência Social). O projeto permite que, através de videoatendimento, os cidadãos inscritos no Cadastro Único (CadÚnico) possam receber orientação direta sobre o processo de cadastramento para a tarifa social, sem a necessidade de se deslocarem até as agências de atendimento da EDP.

A dificuldade de acesso às agências, especialmente para aqueles que enfrentam limitações financeiras e de transporte, é uma realidade para muitos clientes. Embora a EDP receba as listas de cidadãos que têm direito à tarifa social, muitos não concluem o processo por não conseguirem ir até a agência. Para suprir essa necessidade, o CRAS de Graúna foi escolhido como ponto de implementação do projeto, devido ao alto número de clientes potenciais para a tarifa social, proporcionando mais comodidade e acessibilidade aos cidadãos.

O modelo de videoatendimento tem se mostrado altamente eficaz, com os números de atendimentos realizados já comparáveis aos de uma agência convencional. Chegando a ter 73 atendimentos mensais, numero que se iguala há um município de pequeno porte como é o caso de Mucuri no norte do estado. A solução oferece uma forma inclusiva e eficiente de garantir que a comunidade tenha acesso a benefícios essenciais, além de fortalecer o relacionamento da EDP com os cidadãos.

Iniciamos parceria com o município de Cariacica/ES, o projeto consiste na instalação de hardwares e softwares da EDP no CRAS (Centro de Referência em Assistência Social) para que através de vídeoatendimento, o cidadão ao inscrever-se no cadunico, tendo direito à tarifa social de energia elétrica, o servidor já o direciona para a mesa de vídeo atendimento da EDP, permitindo ao cliente a interação por vídeo com um atendente e cadastrando a tarifa social.

A figura 3 apresenta o hardware implementado:



Figura 3 - Equipamentos de vídeo atendimento CRAS – Cariacica/ES

Na figura é apresentada a volumetria de atendimentos pela plataforma supracitada:

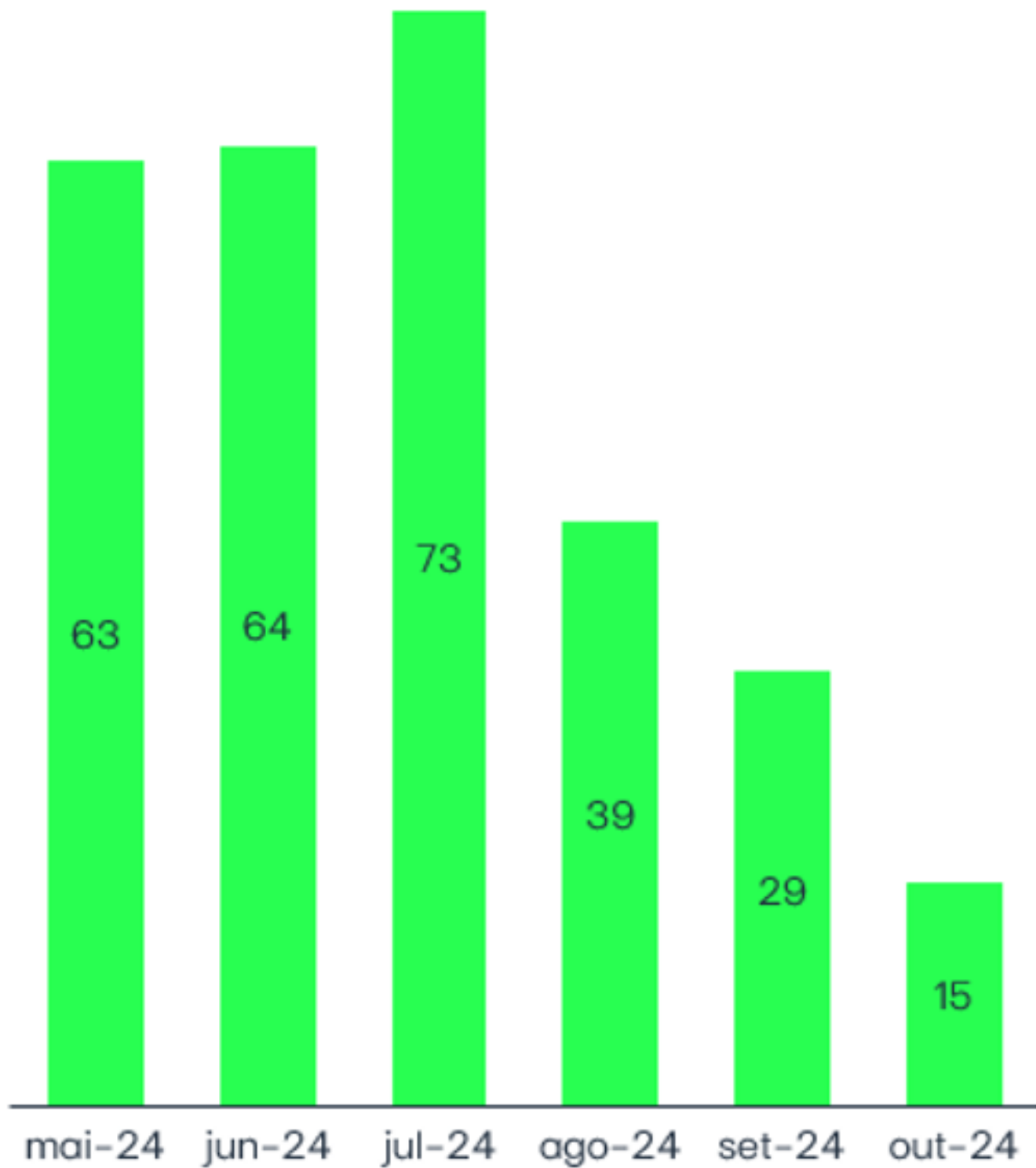


Figura 4 - Volumetria de atendimento realizada no pelo vídeo atendimento CRAS – Cariacica/ES

Expansão Do Horário do Autoatendimento - Agências De Guarapari E Vila Velha/ES

Em 2023 reformamos a agência de Vila Velha/ES, apresentando a sociedade um novo conceito em qualidade e conforto para nossos clientes.

Dentre as novidades, a exemplo de instituições bancárias, implementamos a área de autoatendimento de forma independente da agência, conforme figura, o que possibilitou atendimento de clientes após o fechamento da agência, ou seja, o horário de funcionamento é das 08h às 16h, com a nova estrutura física proposta, o autoatendimento está disponível até as 18h de segunda a sexta feira;



Figura 5 - Autoatendimento independente da agência de Vila Velha

Em 2024 reformamos a agência de Guarapari/ES, onde também implementamos o autoatendimento independente, estendendo o horário até as 17h.

Na figura 6 é apresentada a área da agência com horário estendido:

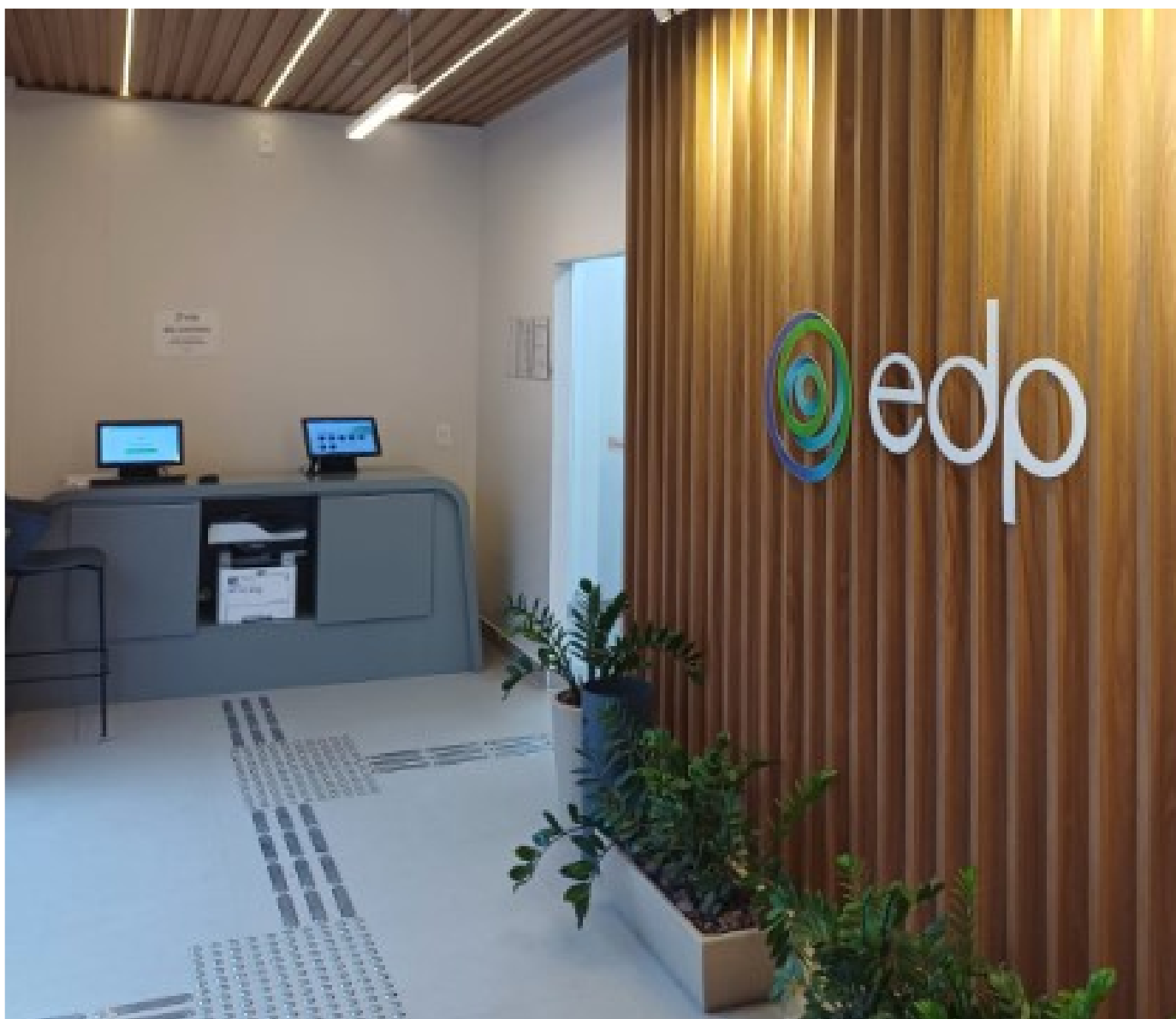


Figura 6 - Autoatendimento independente da agência de Guarapari

Nas figuras 7 e 8 são apresentadas a volumetria dos atendimentos realizados nos equipamentos de autoatendimento entre 16h e 18hs nas agências de Vila Velha e Guarapari, respectivamente:



Figura 7 - Volumetria dos atendimentos realizados nos equipamentos de autoatendimento entre 16h e 18hs na agência de Vila Velha

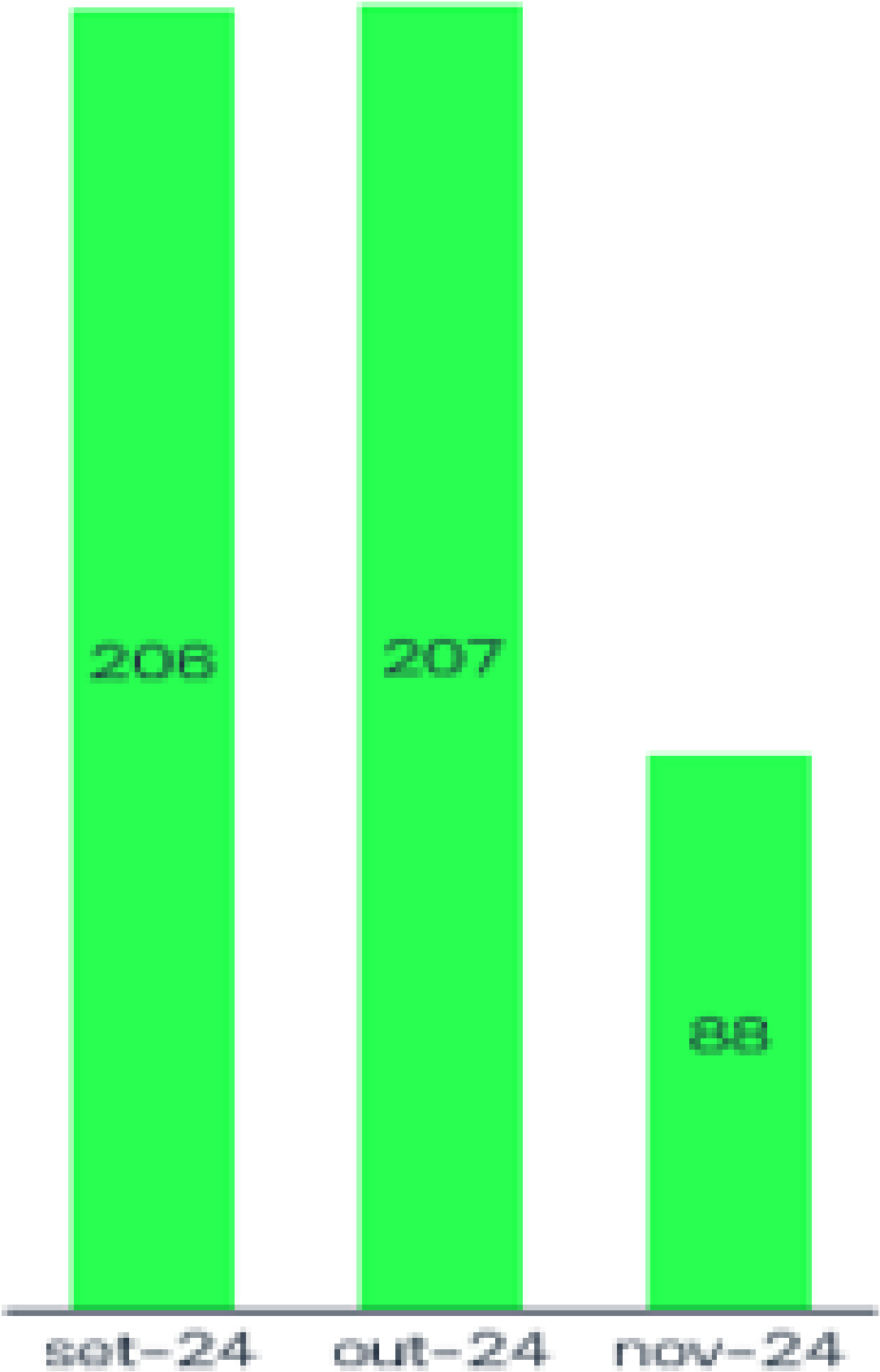


Figura 8 - Volumetria dos atendimentos realizados nos equipamentos de autoatendimento entre 16h e 18hs na agência de Guarapari

3. Conclusão

A EDP Espírito Santo, ao implementar soluções inovadoras de atendimento, demonstra sua capacidade de se adaptar às rápidas mudanças do mercado e às novas demandas dos consumidores. Ao oferecer mais opções de atendimento, a empresa não apenas agiliza os processos e reduz filas, mas também fortalece seu relacionamento com os clientes, construindo uma imagem de marca associada à inovação e à excelência no atendimento.

Além dos benefícios para os clientes, as iniciativas implementadas pela EDP também geram impactos positivos para a empresa. A otimização dos processos internos, a redução de custos operacionais e a coleta de dados para análise e tomada de decisão contribuem para o aumento da eficiência e da competitividade da empresa. Ao investir em tecnologia e na qualificação de seus colaboradores, a EDP garante que esteja preparada para enfrentar os desafios do futuro e continuar sendo referência no setor de energia elétrica. Com a expansão dos canais digitais e a crescente importância da experiência do cliente, as soluções implementadas pela EDP Espírito Santo servem como um modelo para outras empresas do setor. Ao adotar práticas inovadoras e personalizadas, as distribuidoras de energia podem fortalecer seu relacionamento com os clientes, aumentar sua satisfação e fidelização, e garantir a sustentabilidade de seus negócios a longo prazo.

É importante destacar que o sucesso das iniciativas implementadas pela EDP está diretamente relacionado à capacidade da empresa de se adaptar às mudanças e de investir em tecnologia e inovação. Ao acompanhar as tendências do mercado e as necessidades dos clientes, a EDP demonstra seu compromisso em oferecer um serviço de qualidade e em construir um futuro mais sustentável para todos.

4. Referências bibliográficas

Resolução Normativa Aneel Nº 1.000, de 7 de dezembro De 2021. Acesso em 11/11/2024, disponível em: <<https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.pdf>>.

Atendimento personalizado: como fazer, vantagens e cuidados. Acesso em 11/11/2024, disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pe/artigos/atendimento-personalizado-como-fazer-vantagens-e-cuidados>>. LIMA, Graciele Macedo de; ANDRADE, João Manoel de; SANTOS, Karina de Barros; SANTOS, Melissa Stefany Pereira do; FERREIRA, Renan de Lima. Tecnologias do autoatendimento. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso do Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração) Etec da Zona Leste, São Paulo, 2023.