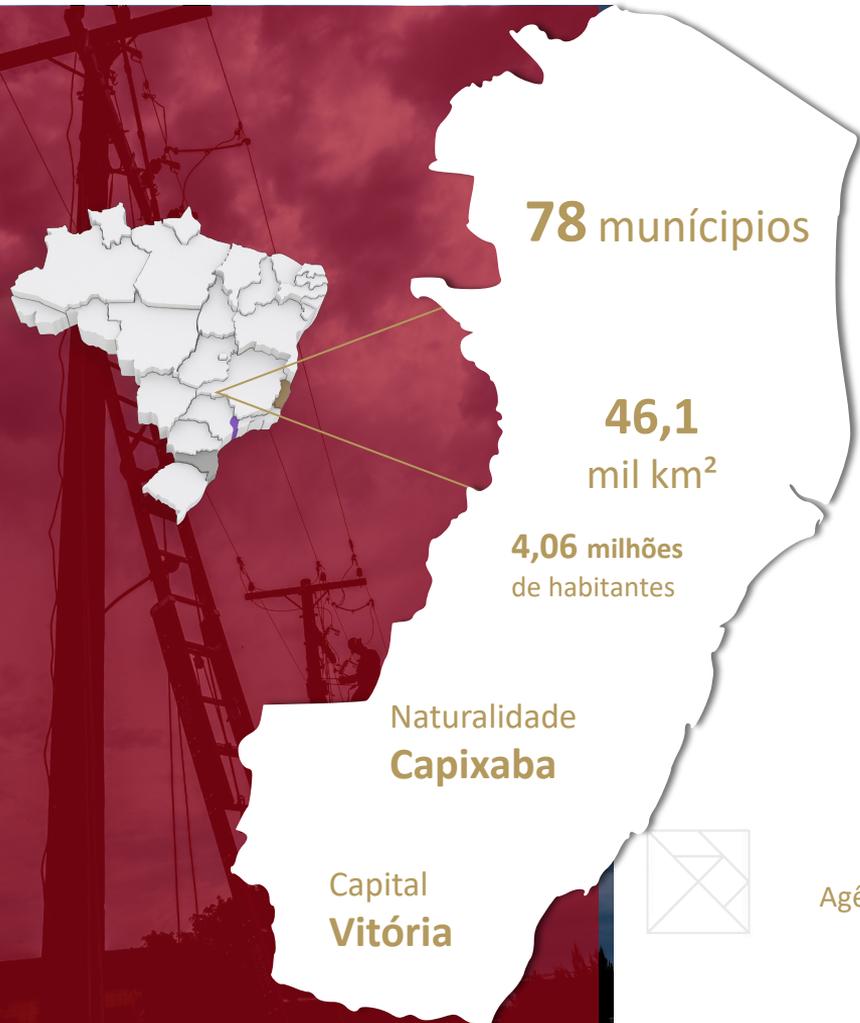


Evolução do Atendimento Comercial - BT

EDP ES





78 municípios

46,1
mil km²

4,06 milhões
de habitantes

Naturalidade
Capixaba

Capital
Vitória

Posição	Município	População
1	Serra	527.240
2	Vila Velha	501.325
3	Cariacica	383.917
4	Vitória	365.855
5	Cachoeiro de Itapemirim	210.589
6	Linhares	176.688
7	São Mateus	132.642
8	Guarapari	126.701
9	Colatina	123.400
10	Aracruz	103.101

69

Agências de atendimento

100%

NS45

2019
3.8 MM
2020
2.1 MM

Atendimentos Presenciais

RECONHECIMENTOS



Finalista Categoria Maior evolução -
TOP 3



Finalista do Prêmio ANEEL de
Ouvidoria - TOP 4



Vencedora XXI Prêmio Consumidor
Moderno de Excelência em Serviços ao
Cliente
Segmento Energia Elétrica



Vencedora 19ª edição Prêmio Gazeta
Empresarial
Empresa Privada Prestadora de Serviço
Público

Objetivo



Tendo os indicadores comerciais regulados pela a Aneel, o vídeo atendimento surgiu da necessidade de otimizar os recursos e evoluir com os indicadores de satisfação do cliente utilizando a ociosidade existente nas agências de atendimento.



Prototipação - 2018



Validação e expansão do Projeto

2018

Junho



Piloto do vídeo atendimento

2019

Maio



**Adequação para
cabine de vídeo
atendimento**

2020

Maio



**Agência Piloto de
Ibiraçu**

2021

Janeiro



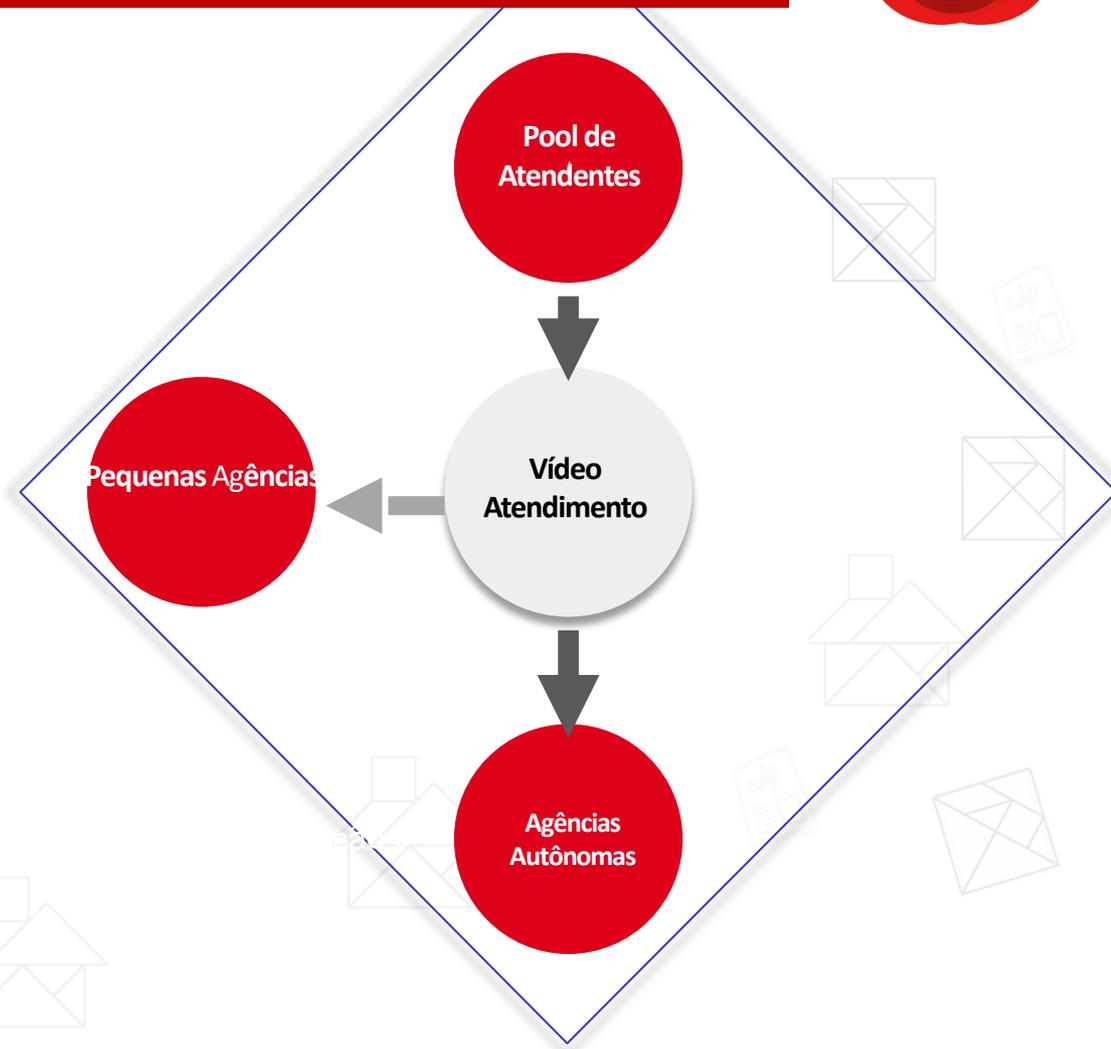
**Pool descentralizado de
Vídeo Atendimento**

1. Vídeo Atendimento:

- Instalação de cabines nas agências com ociosidade de recurso.

2. Agência Autônoma:

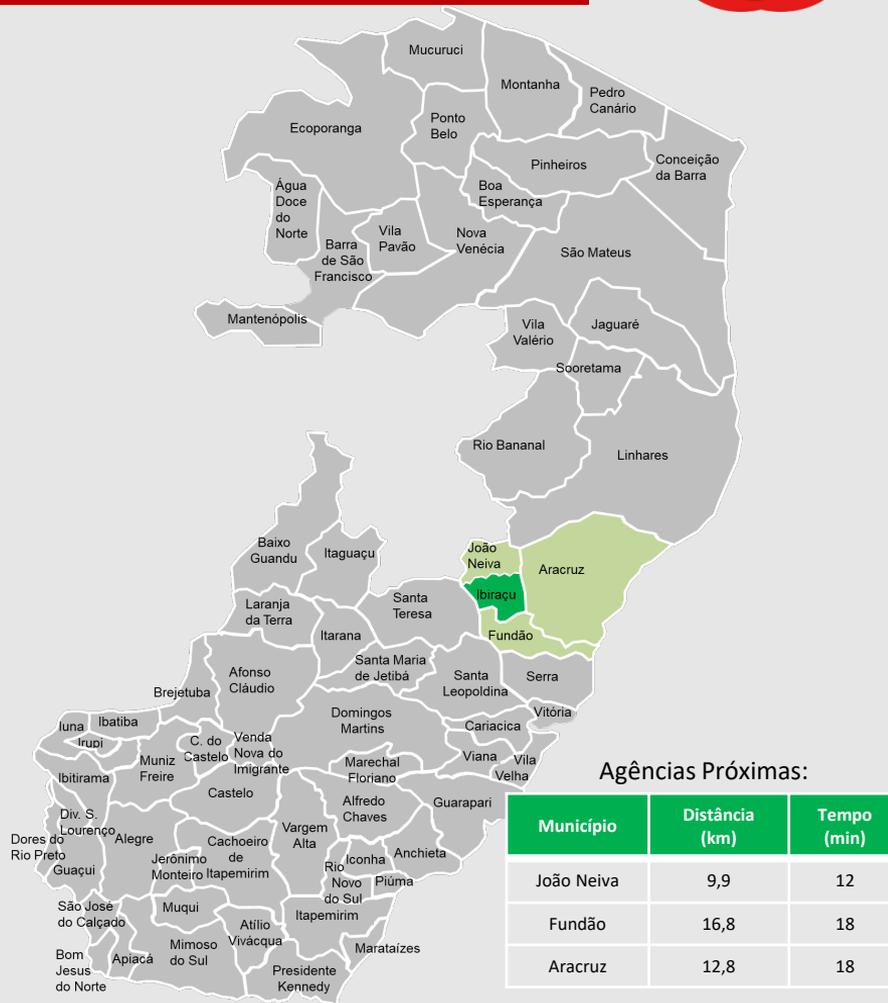
- Implantação nos municípios com baixa demanda.



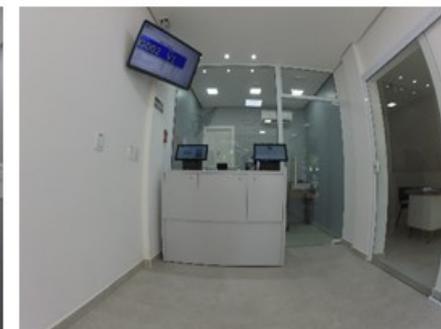
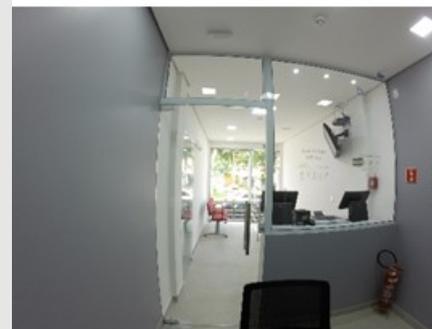
Agência AUtônoma Piloto – Ibirapu, ES



- Clientes: 4.786
- Atendimento: média de 13/dia
- Parceria com comércio local



- Atendimento executado por um pool de atendentes;
- Estrutura de auto atendimento (Totem);
- Sistema de gerenciador de Filas em tempo real.



Agência Autônoma - Estrutura



Televisão de Chamar
senha

Totem para Emissão de
Senha



Totem de
Autoatendimento

Cabine de Vídeo
Atendimento

Ótica parceira
comercial

Televisão de
projeção do
Atendente

Webcam para
visualização do
cliente

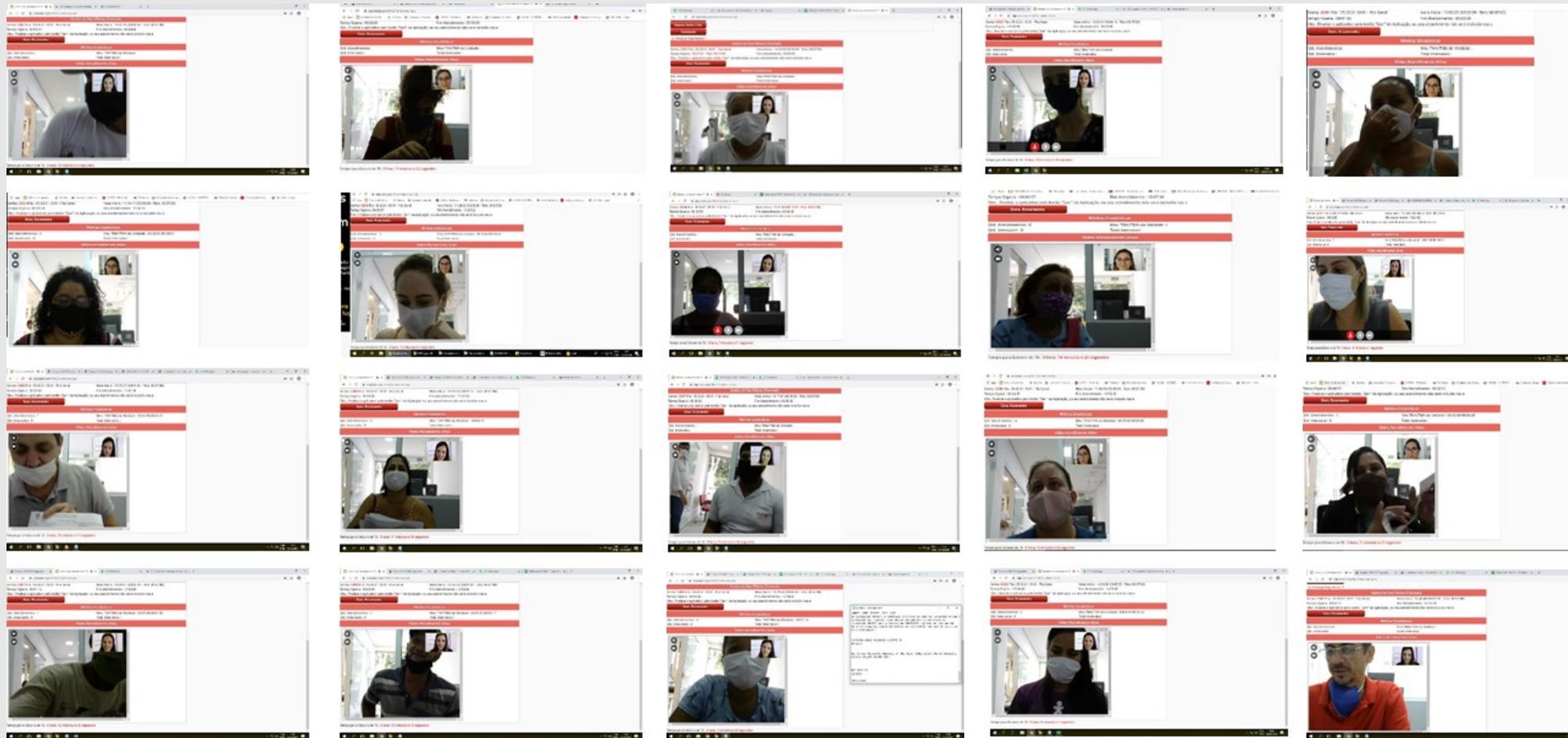
Caneta para
Assinatura e
anotações



Scanner para conferência de
Documentos e Assinaturas

Impressora para impressão de
documentos e faturas

Piloto – Visão do Atendente



Mecanismos de Controle / Monitoria



Possui o mesmo sistema de gerenciamento em tempo real adotado nas agências convencionais.

Agências de Atendimento																	
Localidade	Horário	Rt	Qld	Sw	Lnk	Localidade	Horário	Rt	Qld	Sw	Lnk	Localidade	Horário	Rt	Qld	Sw	Lnk
Afonso Cláudio	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Guaçuí	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Muqui	8h às 12h	UP	OK	UP	OK
Água Doce do Norte	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Guarapari	8h às 16h	UP	OK	UP		Nova Venécia	8h às 16h	UP	OK	UP	
Alegre	8h às 16h	UP	OK	UP	OK	Ibatiba	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Pedro Canário	8h às 16h	UP	OK	UP	OK
Alfredo Chaves	8h às 12h 13h às 15h	UP	OK	UP	OK	Ibiraçu	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Pinheiros	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	
Anchieta	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP		Ibitirama	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Plúma	8h às 16h	UP	OK	UP	
Apicá	8h às 12h	UP	OK	UP		Iconha	8h às 12h	UP	OK	UP		Ponto Belo	13h às 17h	UP	OK	UP	
Aracruz	8h às 16h	UP	OK	UP	OK	Irupi	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Presidente Kennedy	8h às 12h	UP	OK	UP	OK
Atilio Vivácqua	8h às 12h	UP	OK	UP		Itaguaçu	8h às 12h	UP	OK	UP		Rio Bananal	8h às 12h	UP	OK	UP	OK
Baixo Guandu	8h às 16h	UP	OK	UP	OK	Itapemirim	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Rio Novo do Sul	8h às 12h	UP	OK	UP	
Barra de São Francisco	8h às 16h	UP	OK	UP	OK	Itarana	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Santa Leopoldina	8h às 12h	UP	OK	UP	
Boa Esperança	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Iúna	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP		Santa Maria de Jetibá	8h às 16h	UP	OK	UP	OK
Bom Jesus do Norte	8h às 11h 12h às 15h	UP	OK	UP	OK	Jaguaré	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP		Santa Teresa	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK
Brejetuba	8h às 12h	UP	OK	UP		Jerônimo Monteiro	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	São José do Calçado	13h às 17h	UP	OK	UP	
Cachoeira de Itapemirim	8h às 16h	UP	OK	UP		João Neiva	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP		São Mateus	8h às 16h	UP	OK	UP	OK
Cariacica	8h às 17h sáb 8h às 13h	UP	OK	UP	OK	Laranja da Terra	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Serra	8h às 16h	UP	OK	UP	
Castelo	8h às 16h	UP	OK	UP	OK	Linhares	8h às 16h	UP	OK	UP		Sooretama	8h às 11h 12h às 15h	UP	OK	UP	
Conceição da Barra	8h às 16h	UP	OK	UP	OK	Mantenópolis	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Vargem Alta	8h às 12h 13h às 15h	UP	OK	UP	OK
Conceição do Castelo	8h às 12h	UP	OK	UP		Marataízes	8h às 16h	UP	OK	UP		Venda Nova do Imigrante	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK
Divino de São Lourenço	13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Marechal Floriano	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Viana	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK
Domingos Martins	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Mimoso do Sul	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP		Vila Pavão	8h às 12h	UP	OK	UP	OK
Dores do Rio Preto	13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Montanha	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Vila Valério	8h às 12h	UP	OK	UP	OK
Ecoporanga	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Mucurici	8h às 12h	UP	OK	UP	OK	Vila Velha	8h às 16h	UP	OK	UP	
Fundão	13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Muniz Freire	8h às 12h 13h às 17h	UP	OK	UP	OK	Vitória	8h às 16h	UP	OK	UP	



Nível de Serviço

100% do NS30



Redução de Falha

Padronização do atendimento no Pool



Saving

Redução de Opex

Satisfação

Aprovação do Conselho dos Consumidores, Prefeitura Local e Clientes.



Atendimento

979 Atendimentos realizados*

TMA: 6,13



Eficiência

Monitorar e controlar os atendimentos remotos

**nossa energia para cuidar
sempre melhor**

