

NAI Núcleo de Atendimento Institucional – ID 1684

Autora: *Nathalie Alves de Lima*

Coautora: *Juliana Siqueira, Yun Wei, Bruna Daniela*

Empresa: *EDP São Paulo*

Realization:

instituto
abradee



Host Company:

CEMIG



XXV Seminário
Nacional de
Distribuição de
Energia Elétrica

SENDI
2025
BELO HORIZONTE

NAI | Núcleo de Atendimento Institucional

- Introdução

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



Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

NAI | Núcleo de Atendimento Institucional

- Objetivo do Atendimento



Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG

NAI | Núcleo de Atendimento Institucional

- Atividade da Célula Comercial



NAI | Núcleo de Atendimento Institucional

- Indicadores de Desempenho



Medição do tempo do atendimento através de ferramenta de gestão integrado ao WhatsApp.



Taxa de resolução dos contatos realizados, por segmento de clientes.



Taxa de satisfação dos clientes que realizaram contato com o canal



Taxa de eficiência através da percepção do cliente, após a atuação das equipes no plano de ações mitigatórias.

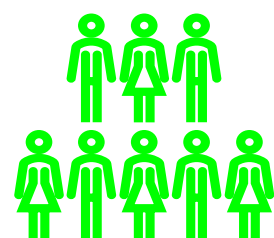
Realization:

HostCompany:

Impacto positivo da iniciativa, evidenciando melhorias em indicadores, como tempo de resposta, volume de atendimentos e nível de **satisfação dos clientes**

NAI | Núcleo de Atendimento Institucional

- Atividade da Célula Comercial



+1800 atendimentos

+350 clientes atendidos

em 2025



92,3% de clientes satisfeitos
dentre os que responderam à Pesquisa de Satisfação



+ 8 pontos IDAT foco no cliente

+11 pontos IDAR Atendimento Emergencial

Resultado da Pesquisa de Grandes Clientes

Núcleo de Atendimento Institucional 

Quer saber o status da sua ocorrência emergencial?

É simples, rápido e fácil.
Com seu **protocolo e número de instalação** em mãos, entre em contato conosco pelo WhatsApp **11 97365-3137**.
Nossa equipe especializada está preparada para atender você.
Disponível de segunda à domingo, das 07h00 às 22h30.



Buscando garantir uma resposta ágil e eficaz em momentos críticos, disponibilizamos um recurso adicional para atendimento especializado em Grandes Clientes e Poder Público.

Nosso compromisso com a segurança e bem-estar dos nossos clientes.

 **11 97365-3137**

Realization:

instituto
abradee



HostCompany:

CEMIG



OBRIGADO!