

Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial – ID 2201

Autora: *Sintia Mendes da Silva*

Coautora: *Glaucia Yamato*

Empresa: *EDP São Paulo – Distribuição*

Realization:

instituto
abradee



Host Company:

CEMIG



XXV Seminário
Nacional de
Distribuição de
Energia Elétrica

SENDI
2025
BELO HORIZONTE

Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial

In-person Channels EDP SP

Sobre as agências da EDP São Paulo



30 Agências



1 Pool de vídeo atendimento



200 Pessoas



+ 2MM Clientes



+ 1MM Atendimentos ano



+ 2MM Serviços ano



O indicador regulado pela **ANEEL** **Nível de serviço – tempo de espera de até 30 min.**



Realization:

instituto
abradee

HostCompany:

CEMIG

Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial

In-person Channels EDP SP

Como foi o processo de construção?

Problema

Crescimento da procura por atendimento presencial, em torno de 10% de 2023 para 2024.

Busca pela redução no tempo de espera.

Impacto

Eficiência operacional.

Experiência do cliente comprometida.

Solução

Nesse contexto a EDP SP se destaca ao implementar um modelo de gestão de filas inovador no atendimento presencial, proporcionando soluções que são centradas na jornada do cliente.

Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial

In-person Channels EDP SP

Implementação do modelo

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.



Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial

In-person Channels EDP SP

Desenvolvimento

Categoria



Equipamentos

Emissor de senhas

Priorização Flexível com regras configuráveis para diferentes categorias de atendimento e Atualização Dinâmica para garantir rápida adaptação às mudanças legais ou regulamentações internas, garantindo conformidade contínua.

Painel de chamadas

O módulo Painel de Chamadas oferece: Personalização Visual, chamadas multimodais e recamada. Essas funcionalidades proporcionam uma comunicação mais clara e eficiente no processo de atendimento.



Planejamento

Planejamento diário

O planejamento diário de contingências prepara equipes, recursos e processos para garantir resposta rápida e minimizar impactos em situações adversas, assegurando a continuidade dos serviços..

Monitoramento em tempo real

Um sistema de monitoramento completo que permite aos gestores da EDP acompanhar em tempo real o funcionamento dos sistemas de cada agência e cabine, facilitando a identificação rápida de problemas e a ação imediata.

Processos de contingência

O monitoramento remoto dos totens emissores de senhas permite a detecção rápida de falhas de conectividade e o acionamento automático de um plano de contingência, assegurando a continuidade da operação.

Realization:

HostCompany:

Melhorias

Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial

In-person Channels EDP SP

Desenvolvimento

Categoria



Eficiência

Integração com o SAP

A integração do sistema de gerenciamento de filas com o SAP oferece a automação de processos, o que aumenta a eficiência operacional e reduz a intervenção manual, proporciona um fluxo de informações contínuo entre os sistemas, permitindo uma visão completa e atualizada do atendimento;

Chamada automática

O roteamento inteligente direciona protocolos aos agentes mais qualificados, organiza filas por prioridade e utiliza SLAs e monitoramento em tempo real para garantir agilidade e qualidade no atendimento.



Novos Canais

Vídeo atendimento

A solução de vídeo atendimento moderniza as interações via site, app ou totens, com agilidade, agendamento online, mídias na espera, chat, vídeo, transcrição de áudio, Libras e reconexão rápida. Organiza históricos, monitora a qualidade e promove acessibilidade, personalização, redução de custos e filas, aumentando a satisfação e a eficiência operacional.

Chat do atendimento

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.

Formulários

Formulários web personalizados integram-se ao site, app ou QR Code, organizam a coleta de informações e geram protocolos automáticos para atendimento imediato.

Realization:

Host Company:

Melhorias

Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial

In-person Channels EDP SP

Desenvolvimento

Categoria



Acompanhamento

Gravações do atendimento

A gravação e o armazenamento seguro de vídeos e áudios garantem a integridade dos dados e monitorias personalizadas.

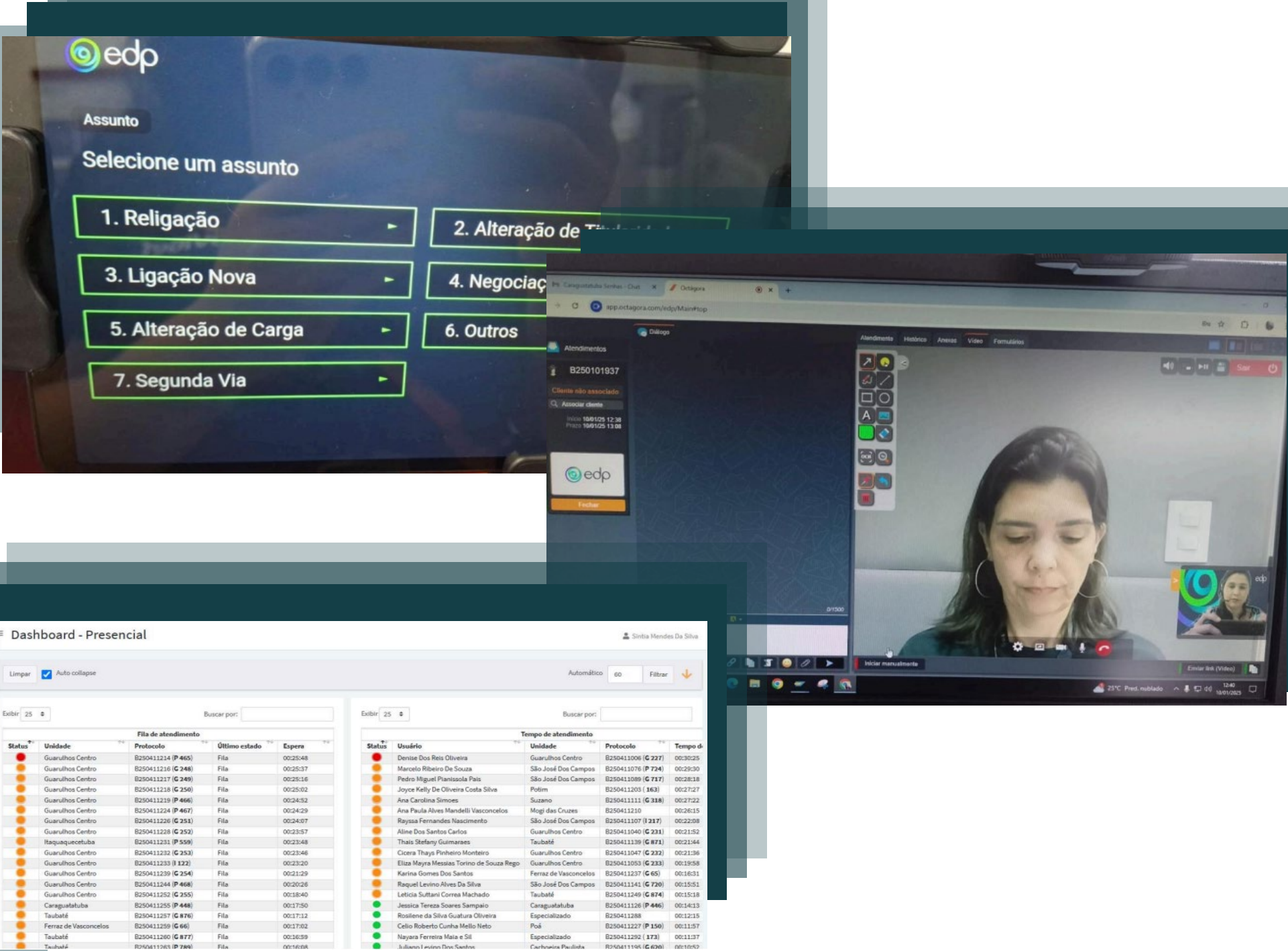
Relatórios e dashboards

Relatórios interativos e dashboards proporcionam uma visão dinâmica do desempenho das filas, permitindo o monitoramento em tempo real de indicadores-chave e impulsionando a eficiência e a tomada de decisões.

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

Melhorias



Modelo de Gestão de filas no Atendimento Presencial

In-person Channels EDP SP

Alguns números



Manutenção do Nível
de serviço 2025

99,99%



Redução de 5%
no TME



Redução de 1%
no TMA



Mais de 220 mil
atendimentos já
registrados na nova
ferramenta desde
Dez



Mais de 4mil pesquisas
já respondidas na nova
ferramenta desde Dez



Aumento da nota de
satisfação de 9,52 para
9,71



OBRIGADO!