

# Contato de Boas-Vindas Com os Grandes Clientes da EDP ES – ID 7235

**Autor:** *Júlio Moraes Silva Scopel*

**Coautor:** *Thiago Serrão Martins*

**Empresa:** *EDP Espírito Santo*

Realization:

instituto  
**abradee**



Host Company:

**CEMIG**



XXV Seminário  
Nacional de  
Distribuição de  
Energia Elétrica

**SENDI**  
**2025**  
BELO HORIZONTE



# INTRODUÇÃO

- O consumidor está cada vez **mais exigente** em relação as empresas, seja em termos de comunicação, marca, produto, serviço ou informação.
- Essa evolução no comportamento reflete um cenário em que **a experiência e o relacionamento tornam-se tão importantes** quanto a qualidade do produto ou serviço oferecido.

Realization:

instituto  
**abradee**



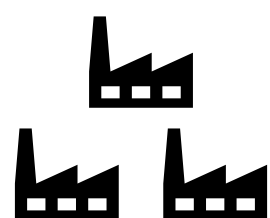
HostCompany:

**CEMIG**

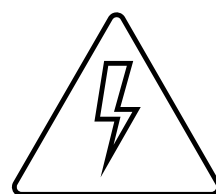
# INTRODUÇÃO

Diante desse cenário, o setor de Grandes Clientes da EDP ES elaborou um projeto de contato de boas-vindas destinado aos clientes recém ligados em média ou alta tensão.

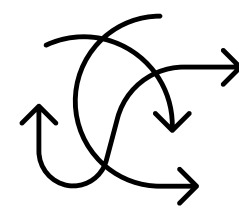
Por que os Grandes Clientes?



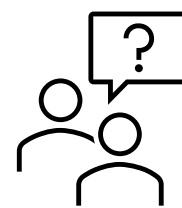
<1,0%



50%



Maior  
complexidade



Dúvidas



Atendimento  
Especializado

Realization:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

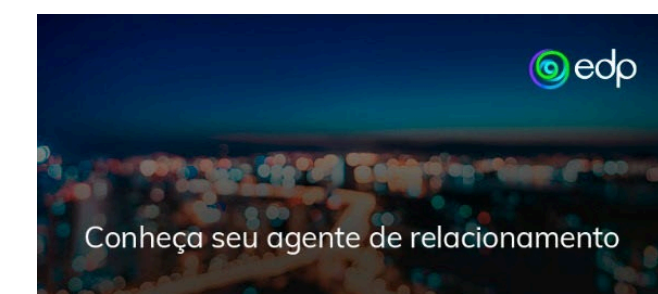
**CEMIG**



# CONTATO DE BOAS VINDAS

No final de cada atendimento de ligação nova, é informado via e-mail os contatos dos principais canais da distribuidora e também é apresentado o seu “Agente de Relacionamento”.

Porém o e-mail nem sempre é efetivo.



Olá, sou JÚLIO SCOPEL, seu Agente de Relacionamento e sou responsável pela sua carteira da região Sul.

Para pedidos relacionados a sua instalação, solicite em nossa [agência virtual](#).  
Você pode escolher dois endereços de e-mails para recebimento de fatura e indicar um celular para recebimento de avisos e alertas de falta de energia e manutenções.

Aproveite seu acesso e atualize o seu cadastro!

[Agência Virtual](#)

Se preferir, entre em contato conosco pelo telefone 0800-721-5671.

Você também pode enviar um e-mail para: [grandescientes.es@edpbr.com.br](mailto:grandescientes.es@edpbr.com.br) e incluir no assunto o serviço necessário e o número da sua instalação.

É importante anexar o contrato social e formulário de atendimento. Se ainda não possuir, entre em contato comigo!

Júlio Moraes Silva Scopel  
WhatsApp

©2024 EDP Brasil - Todos os direitos reservados.

Realization:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

**CEMIG**



# CONTATO DE BOAS VINDAS

De forma a tornar a comunicação mais eficiente e personalizada, também é realizado um contato telefônico após cada ligação nova de energia, pelo próprio Agente de Relacionamento.



Realization:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

**CEMIG**



# CONTATO DE BOAS VINDAS

Ao final de cada contato é feita uma breve pesquisa de satisfação, onde é avaliado o processo de ligação nova além da percepção do cliente sobre o próprio contato de boas-vindas.

Os resultados assim como o TMA são registrados pelo agente de relacionamento.

Realization:

instituto  
**abradee**



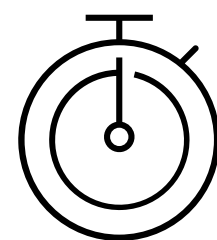
HostCompany:

**CEMIG**

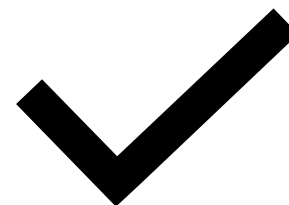
# CONTATO DE BOAS VINDAS



> 100



9,5 min



9,91

**NPS**

95%

Realization:

instituto  
**abradee**



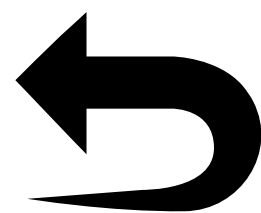
HostCompany:

**CEMIG**

# CONCLUSÃO



400 em 12 meses



Feedback e retorno  
de contato



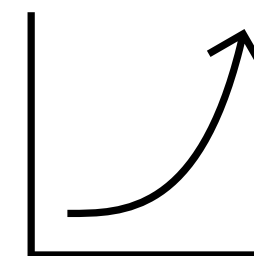
Aproximação



Reclamações



Customer Experience



ISQP

Realization:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

**CEMIG**





OBRIGADO!