



XXII Encontro dos Procons Municipais de Mato Grosso do Sul

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor de MS

8, 9 e 10 de novembro de 2023 - Corumbá/MS

REALIZAÇÃO



PREFEITURA DE
CORUMBÁ



FUNDAÇÃO
ESCOLA DE GOVERNO
DE MATO GROSSO DO SUL



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



“ATENDIMENTO AO CLIENTE E EVOLUÇÃO DOS CANAIS DIGITAIS”

Wesley Ricardo Cosim
Coordenador Comercial – Energisa

REALIZAÇÃO



PREFEITURA DE
CORUMBÁ



FUNDAÇÃO
ESCOLA DE GOVERNO
DE MATO GROSSO DO SUL



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



GOVERNO DE
**Mato
Grosso
do Sul**

XXII Encontro dos Procons Municipais de Mato Grosso do Sul

Objetivo

- **Estreitar** o relacionamento com os Procons Municipais e o Atendimento da Energisa, a fim de proporcionar uma experiência de atendimento cada vez melhor aos nossos clientes.
- Levar informações sobre os nossos canais de atendimento Tradicionais e Digitais;
- Promover a divulgação dos nossos serviços através dos canais digitais;
- Aumentar a satisfação do nosso cliente;
- Trazer informações do cenário de atendimento da Energisa Mato Grosso do Sul;



Vocês sabem o que são os Canais Digitais?



**AGÊNCIA
DIGITAL**



**APP
ENERGISA ON**



GISA



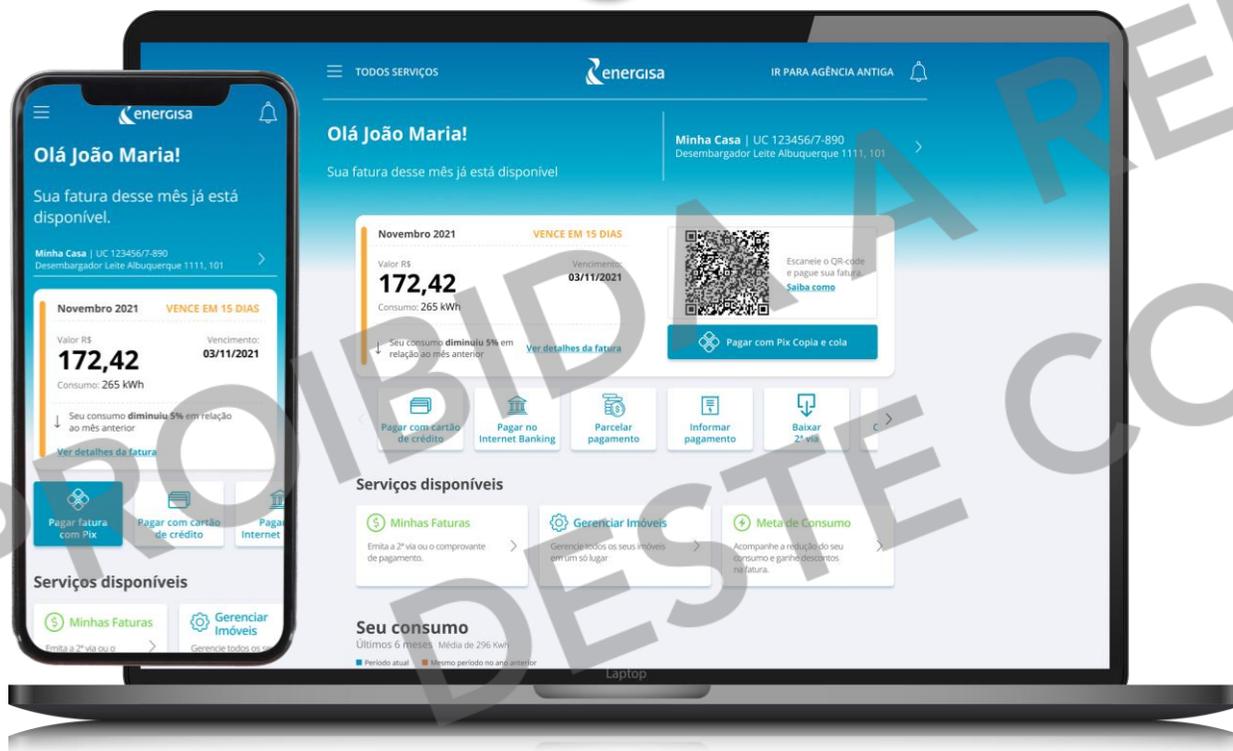
TOTEM



URA

PROIBIDA A REPRODUÇÃO
DESTES CONTEÚDOS

Agência Digital



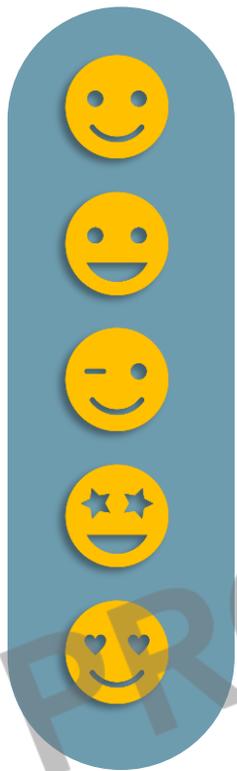
SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Religação
Ligação Nova
Mudança de Titularidade
Encerramento Contratual
Atualização Cadastral
Histórico de Faturas
Informar Pagamento
Parcelamento
Falta de Energia
Informar Leitura
Declaração de Quitação
Comprovante de Adimplência
Acompanhamento de Solicitações

Ambiente Web para atendimento ao cliente através do endereço:

www.energisa.com.br

Gisa



Chat para atendimento disponível pelo App
WhatsApp, ou pelo endereço web.

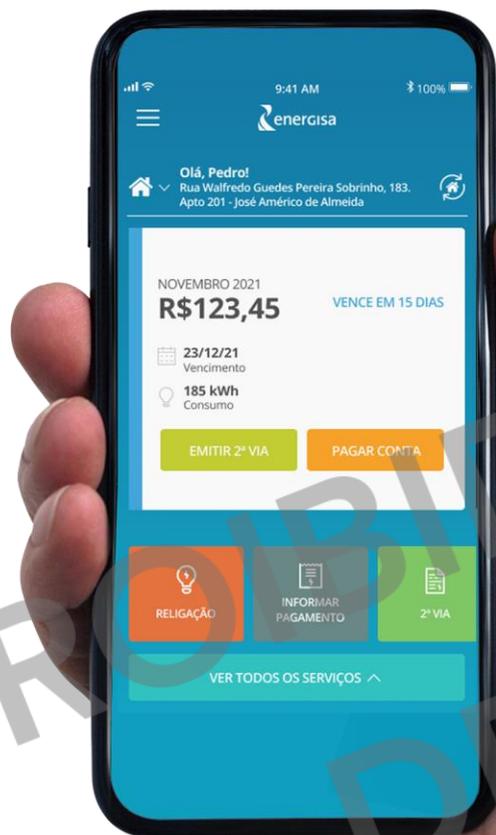
(67) 9 9980-0698

gisa.energisa.com.br

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- Religação
- Ligação Nova
- Mudança de Titularidade
- Encerramento Contratual
- Atualização Cadastral
- Histórico de Faturas
- Informar Pagamento
- Parcelamento
- Falta de Energia
- Informar Leitura
- Declaração de Quitação
- Comprovante de Adimplência
- Acompanhamento de Solicitações
- Recuperação de Acesso da Conta
- Denúncia de Fraude
- Cadastro de Enfermo
- Abertura de Conta VOLTZ
- Recadastramento Rural
- Tarifa Social
- Dicas de Economia de Energia

App Energisa-On



SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- Religação
- Ligação Nova
- Mudança de Titularidade
- Atualização Cadastral
- Histórico de Faturas
- Informar Pagamento
- Parcelamento
- Falta de Energia
- Informar Leitura
- Acompanhamento de Solicitações

Aplicativo para dispositivos móveis disponíveis nas principais lojas de app.



Totem

80% dos atendimentos das Agências são realizados através do Totem de Auto Atendimento.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Religação
Ligação Nova
Mudança de Titularidade
Encerramento Contratual
Atualização Cadastral
Histórico de Faturas
Informar Pagamento
Pagamento de Fatura
Parcelamento
Informar Leitura
Acompanhamento de Solicitações



URA

0800 722 7272

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

AUTOLEITURA
SEGUNDA VIA
FALTA DE ENERGIA
RELIGAÇÃO

Unidade de Resposta Automática, de fácil entendimento e aderência pelo cliente. Através de comandos por voz guiada, o cliente consegue gerar sua solicitação sem a necessidade da interação com o atendente Humano no canal do 0800.

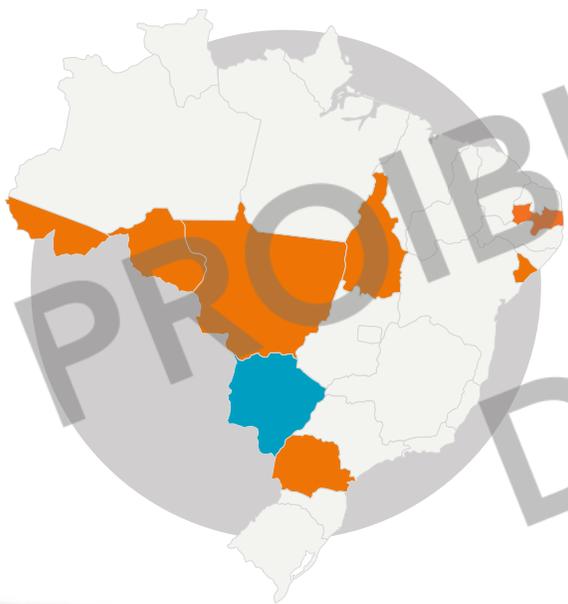
Cuidamos também da experiência nos canais tradicionais

Presencial

Hoje **80%** dos atendimentos nas agências já são feitos em Totens (**57 Totens**), mas não dispensamos nosso **Jeito Energisa** para quando o cliente vier em nossas Agencias!!

Presença das Agências

- 74 municípios
- 47 agências
- 36 Parceiros de Atendimento



Atendimento



Area do cliente

Cuidamos também da experiência nos canais tradicionais

Telefônico

Atendimento Call Center

- Atendendo todos os municípios da Área de concessão;
- Escala interrupta 24/7
- Possui dois sites de atendimento
 - Campo Grande – MS
 - Eusébio - CE

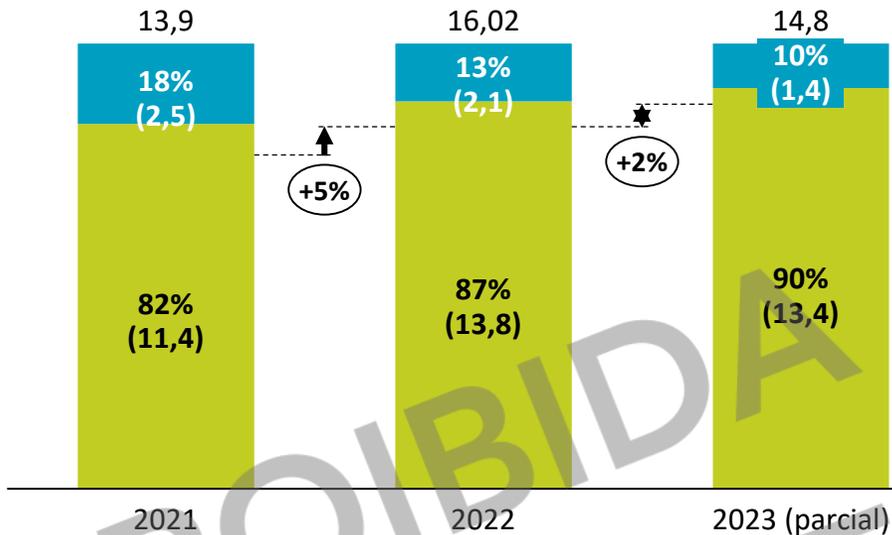
Hoje **46%** dos atendimentos no Call Center é realizado na URA, mas não dispensamos nosso **Jeito Energisa** para quando o cliente quiser falar com um de nossos atendentes !!



Em 2022 foram **16 milhões** de atendimentos realizados pela Energisa, sendo **87%** deles pelos Canais Digitais.

ATENDIMENTO DIGITAL

Digital Tradicional



- A pandemia foi um catalisador da digitalização e hoje um número crescente de clientes a usam para serviços rotineiros;
- Com mais opções de serviços e novos hábitos, o cliente tem buscado menos o atendimento tradicional;
- Hoje contamos com quase **90%** do portfólio de serviços disponíveis por meio digital!

Em 2023 **90%** dos atendimentos da EMS foram realizados em canais digitais

Obrigado!

Wesley Cosim

Coordenador Comercial
Wesley.cosim@energisa.com.br