



# Reunião Enel e APRECE

Enel Distribuição Ceará



Dezembro de 2021



# Ações de 2021



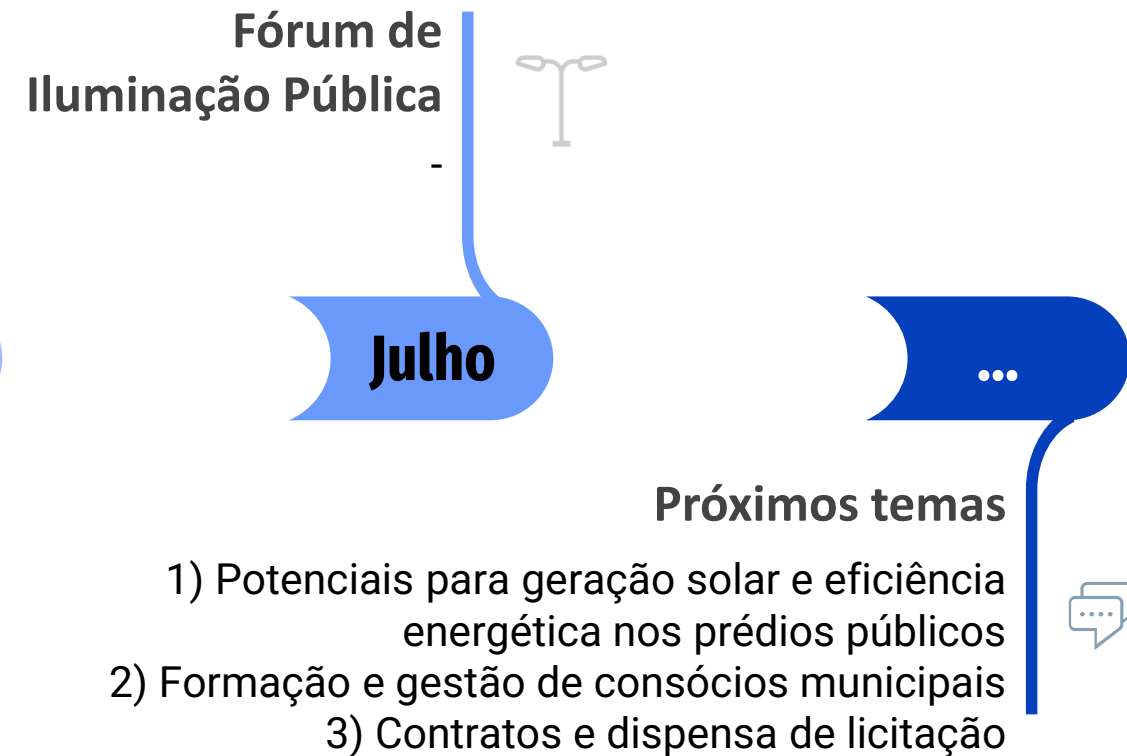
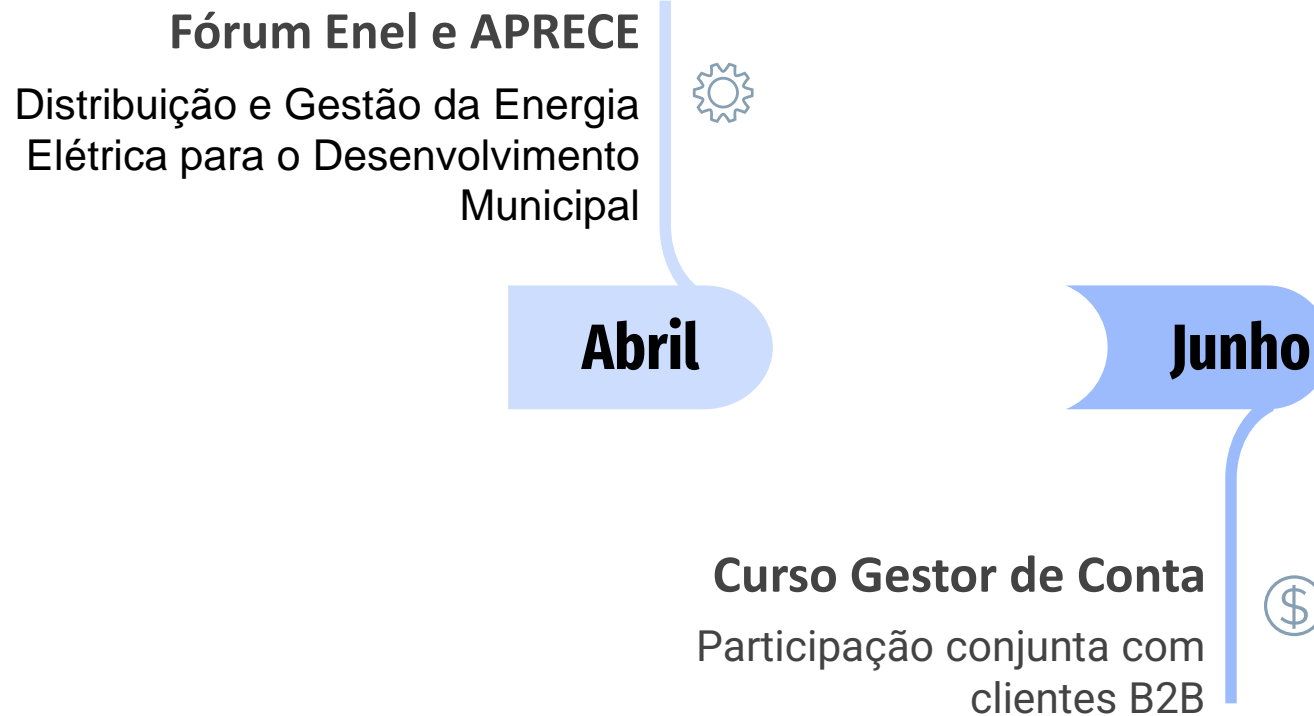
# Reunião Novas Gestões

## Temas Abordados

- ▶ Estrutura de Atendimento
- ▶ Cadastro de e-mails autorizados (LGPD)
- ▶ Demonstrativo de arrecadação de CIP
- ▶ Quadro de Iluminação Pública
- ▶ Chamados emergenciais (0800)
- ▶ Faturamento
- ▶ Ligação provisória
- ▶ Ligação nova
- ▶ Extensão de Rede (obras)
- ▶ Religações
- ▶ Notificação de suspensão do fornecimento



# Eventos em parceria





# Reestruturação Atendimento





# Executivos de atendimento

Municipal interior – *como estava*

~46 municípios/carteira



**Priscilla Diógenes**

priscilla.diogenes@enel.com

**36** municípios das  
Regiões Atlântico e ½  
Metropolitana (Câmaras,  
Prefeituras e SAAEs)



**Adriano Sampaio**

adriano.sampaio@enel.com

**57** municípios das Regiões  
Norte e Centro Norte  
(Câmaras, Prefeituras e  
SAAEs)



**Jeane Araújo**

jeane.araujo@enel.com

**54** municípios das  
Regiões Sul e Centro Sul  
(Câmaras, Prefeituras e  
SAAEs)



**Girlene Cavalcante**

francisca.silva@enel.com

**36** municípios das  
Regiões Leste e ½  
Metropolitana (Câmaras,  
Prefeituras e SAAEs)





# Executivos de atendimento

Municipal interior – *como fica*

~26 municípios/carteira

**Adriano Sampaio**

29 municípios  
Norte



**Anderson Barreto**

23 municípios  
Atlântico



**Priscilla Diógenes**

28 municípios  
Metropolitana



**Lilia Dias**

28 municípios  
Centro Norte



**Maynara Gomes**

21 municípios  
Leste



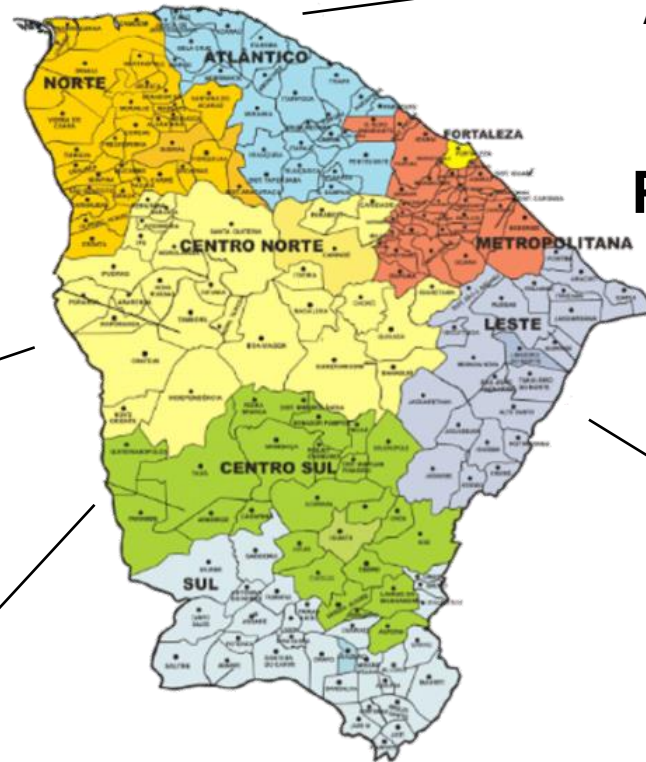
**Aline Santos**

24 municípios  
Centro Sul



**Jeane Araújo**

30 municípios  
Sul





# Novo modelo de Atendimento







# Como atendemos os clientes atualmente

Como é

Estadual e Federal

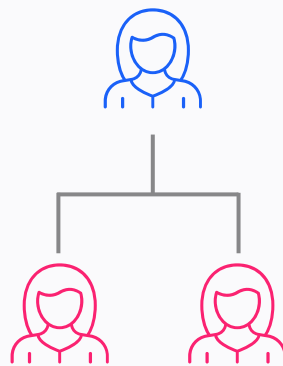
Municipal

E-mail



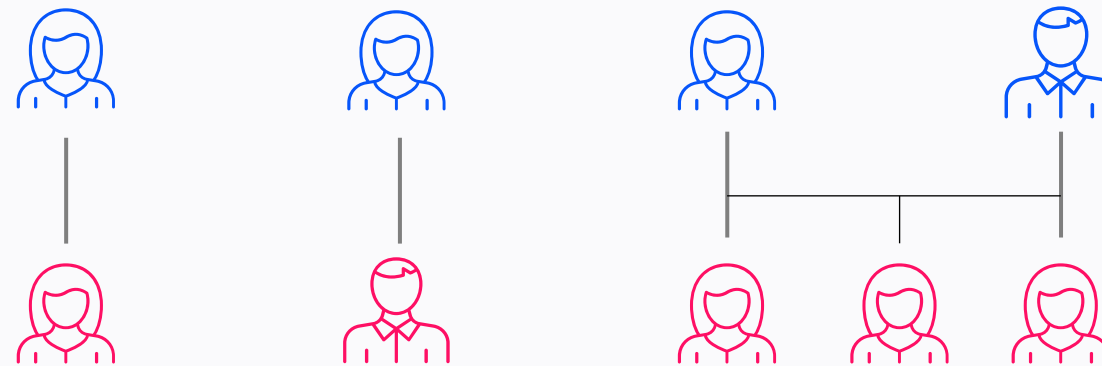
Concentração de **solicitações diversas**, em caixas individualizadas e pessoal.

**Executivos**



**Staffs**

**Executivos**



**Staffs**



Gestão individualizada das demandas por executivo



Caixa de e-mail individual e pessoal



Cada executivo possui um Staff dedicado

# Como iremos atender os clientes

## Modelo de Níveis – Como vai ficar



### 1º Nível

#### Célula Backoffice

- Demanda de baixa criticidade;
- Sem relacionamento com cliente;
- Atende todos os serviços direcionados;
- Contato direto com supervisor.

### 2º Nível

#### Célula Frontoffice

- Demanda de média criticidade;
- Baixo nível de relacionamento com cliente internos e externos;
- Atendimento por carteira.

### 3º Nível

#### Executivo / Consultor

- Demanda de alta criticidade;
- Alto nível de relacionamento com cliente internos e externos;
- Atendimento por carteira.

# Novos Canais de Atendimento





# Meios de comunicação - executivos

Como é

E-mail

Alto volume interno e externo

Celular/Ramal

Desafio da disponibilidade

WhatsApp

Volumetria crescente

Documento Físico

Característica cultural

Consequências

Baixa rastreabilidade

Dificuldade de coordenação

Atuação reativa

# Novos canais



## E-mail Corporativo



***clientes.governo.ce@enel.com***

*Canal de e-mail centralizado para atendimento das demandas do Poder Público no estado do Ceará*

## Whatsapp



***(85) 3453 - 4571***

*Canal de Whatsapp centralizado para atendimento à consultas e informações sobre temas ingressados*

# Novos canais

## E-mail

E-mail Corporativo

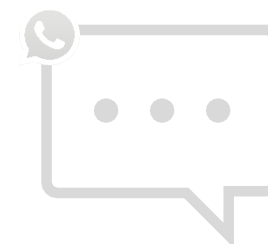


***clientes.governo.ce@enel.com***

*Canal de e-mail centralizado para atendimento das demandas do Poder Público no estado do Ceará*



Whatsapp



***(85) 3453 - 4571***

*Canal de Whatsapp centralizado para atendimento à consultas e informações sobre temas ingressados*


# E-mail Corporativo

## Visão Geral








### É indicado para:

-  Solicitações de **Serviços** Diversos
-  Solicitações de **Documentações** Diversos
-  Consultas e Informações de **demandas ingressadas**
-  Reclamações, Sugestões e/ou Elogios

 Este canal atende apenas às demandas dos órgãos públicos. Qualquer demanda de caráter “pessoal” (pessoa física), deverá ser encaminhado para os canais específicos da Enel Distribuição Ceará.

### Maiores Vantagens:

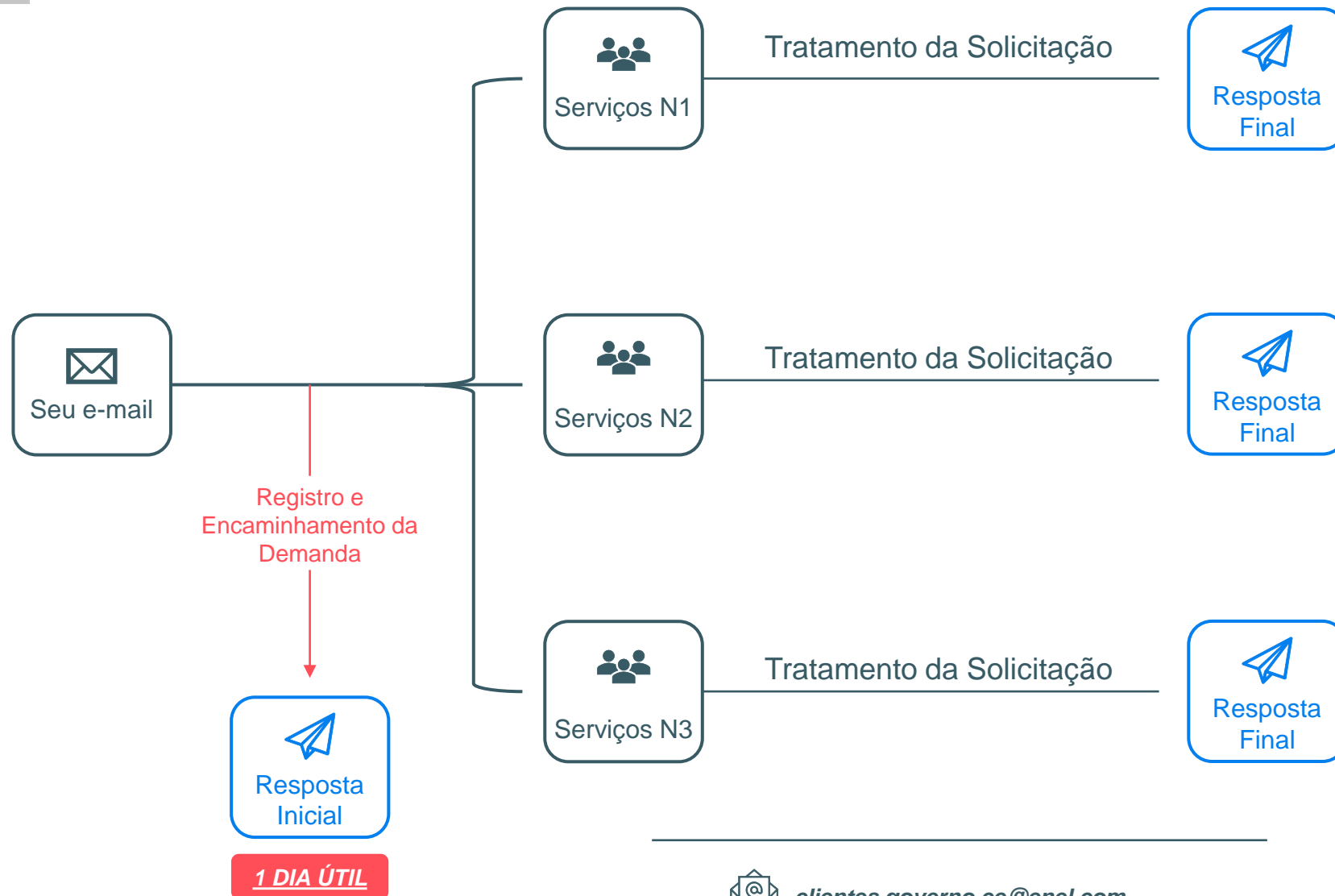
-  Seu e-mail será **registrado e encaminhado para tratativa** em até 1 dia útil
-  Equipes distribuídas para atender a determinados assuntos/temas específicos
-  ANS's (Acordo de Nível de Serviço) definidos
-  Redução no tempo de espera para atendimento total da demanda

 Orientamos que solicitações de reunião e convocações para audiências públicas, continuem sendo enviadas ao seu Executivo de Relacionamento





# E-mail Corporativo

## Como Funciona



### **IMPORTANTE!**

-  Enviar o e-mail apenas para o Executivo poderá atrasar a tratativa da sua demanda
-  O Executivo da sua carteira terá ciência de todas as tratativas realizadas pelas equipes de atendimento



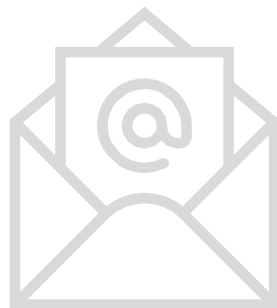
[clientes.governo.ce@enel.com](mailto:clientes.governo.ce@enel.com)



# Novos canais

## WhatsApp

E-mail Corporativo



*clientes.governo.ce@enel.com*

*Canal de e-mail centralizado para atendimento das demandas do Poder Público no estado do Ceará*



Whatsapp



**(85) 3453 - 4571**

*Canal de Whatsapp centralizado para atendimento à consultas e informações sobre temas ingressados*

# WhatsApp Corporativo

## Visão Geral



### É indicado para:

- 🕒 | Consultas e Informações de **demandas ingressadas**
- 🕒 | Consulta de Débitos
- 🕒 | Atendimento Emergencial
- | Consultas de Medidores (Informações Gerais sobre UC's)
- | 2ª Via de Faturas

### Maiores Vantagens:

- ⚙️ | Consultas de Protocolo de forma simplificada
- 🕒 | Ingresso rápido para serviços simples



# WhatsApp Corporativo

## Visão Geral



### **IMPORTANTE!!**

- ⊗ Este canal atende apenas às demandas dos **órgãos públicos**. Qualquer demanda de caráter “pessoal” (pessoa física), deverá ser encaminhado para os canais específicos da Enel Distribuição Ceará.
- ⊗ O Atendimento neste canal, no momento, deverá ser feito **apenas por mensagens de texto**. Conversas por áudios não estão disponíveis.
- ⊗ Este número **não recebe chamadas**. Em caso de necessidade de ligações, entre em contato com seu Executivo de Atendimento.



# Comunicado



## ENEL INFORMA

### NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO PARA CLIENTES DE PODER PÚBLICO - ENEL CEARÁ

Prezado Cliente,

Para lhe atender melhor, a Enel Ceará criou **dois novos canais de atendimento** exclusivos para clientes de **Poder Público**.

Mais ágeis e mais centralizados.

Os novos canais de atendimento de solicitações por **E-mail** e **WhatsApp** tem estrutura em níveis, onde sua demanda será apreciada e tratada de maneira mais eficiente.

Por isso, **todas** as **novas solicitações de atendimento ou serviço** devem ser enviadas para:

**[clientes.governo.ce@enel.com](mailto:clientes.governo.ce@enel.com)**

Além disso, em caso de **informações e/ou consultas de processos em aberto**, podem enviar mensagem para o **WhatsApp** abaixo:

**(85) 3453 - 4571**

É **simples** e **fácil**. Basta falar conosco nestes canais quando precisar!

Atenciosamente,  
Enel Distribuição Ceará



**Obrigado!**

