

Carta Nº 002/2024

Sorriso, 23 de abril de 2024

Excelentíssimo Senhor,

Iago Mella,
Poder Legislativo
Câmara municipal de Sorriso.

Assunto: Resposta ao requerimento 06/2024

Prezado legislador,

Cordialmente, nossos cumprimentos a vossa senhoria e agradecimentos aos préstimos dessa câmara no que se refere a apreciação da busca pela qualidade do atendimento a nossos clientes na cidade de Sorriso.

Estando de acordo com o teor da reunião presencial conduzida no mês março do ano em curso e com o objetivo de manter-lhes atualizados sobre o andamento, informamos que seguimos realizando ações que visam alinhar nossa estratégia de negócio com a expectativa de nossos clientes. Levamos a vossos conhecimentos, que adequaremos nossa agência de atendimento com um adicional de dois novos colaboradores físicos, sendo um na condição de atendente e um outro voltado para atividades de gestão. Dessa maneira, será possível mapear os ganhos e oportunidades de nossa agência de Sorriso individualizando ações para a cidade específica.

Em ato contínuo, empregaremos o que há de mais moderno e inovador em atendimento virtual, dando a cidade de Sorriso um novo e aprimorado modelo de atendimento, reiterando nosso compromisso em inovar e levar até nossos clientes o que há de tendência no mundo tecnológico. Implantaremos nela o vídeo atendimento, dessa maneira, oportunizando ao consumidor mais duas posições para ser atendido na agência contribuindo para a redução de seu tempo de espera e elevando consequentemente sua satisfação.

Não obstante, nos deparamos com um índice de rotatividade elevado no quadro de colaboradores, resultado de uma concorrência, que consideramos saudável, no mercado e que tem retardado o processo de recrutamento e seleção, contudo, não inviabiliza a integração do proposto.

Adicionalmente, chamamos a atenção para o oportuno crescimento dos acessos aos atendimentos no SITE pelo cidadão sorrisiense. É possível interpretar que, no comparativo de fevereiro de 2023 com fevereiro de 2024, vimos uma elevação superior a 30 mil serviços gerados nessa região, o que pode ser interpretado como sendo uma tendência de migração do cliente para o canal digital.



Consoante os serviços gerados no site, aplica-se a mesma interpretação para os serviços gerados no Aplicativo Energisa On, que tende a fortalecer a interpretação anterior, apresentando um número de aproximadamente 13 mil atendimentos se comparado com o mesmo período a que se refere os serviços na tela anterior.



Ante o exposto, entendemos que estamos canalizando os esforços de maneira que permaneçam assegurados os interesses dos consumidores, neste ato representado por essa câmara e o da organização, que tem como um de seus principais valores o cliente

Por fim, reafirmamos nosso compromisso com a qualidade dos serviços prestados para garantir a satisfação de nossos clientes.

Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição.

Atenciosamente,



Rafael Palomo
Gerente de Relacionamento Clientes