

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CCEDAL

Data: 30/05/2022

Horário: 8h30

Local: Sala do Conselho na Equatorial Alagoas

PRESENTES:

Antônio Pinto da Costa (Conselheiro titular da Classe Comercial e Presidente do CCEDAL) –
José Luiz Vieira Soares (Conselheiro titular da Classe Rural e Vice-Presidente do CCEDAL);
Ricardo André Santos (Conselheiro Suplente da Classe Comercial);
Maurício de Veras (Conselheiro titular da Classe Industrial);
Bruno Macêdo (Conselheiro titular do Poder Público);
Danúbio Lacerda (Suplente de Conselheiro Industrial);
Vera Lúcia Café (Suplente de Conselheira da Classe Rural)
Roberta Campos Brito (suplente da Secretária Executiva do CCEDAL);
Laise Teixeira (Assessoria de Jornalismo).

CONVIDADOS:

Carlos Humberto Morais - Gerente de Relacionamento com o Cliente
Patrícia Reis Moraes - Gerente de Relacionamento com o Cliente
Elger Dias Reis - Executivo de Obras e Manutenção

1. O PRESIDENTE DO CONSELHO, SR. ANTONIO PINTO DAA COSTA DEU INÍCIO À REUNIÃO E PASSOU A PALAVRA AOS GERENTES CARLOS MORAIS E PATRÍCIA REIS, QUE EXPUSERAM SOBRE O PROJETO JORNADA DO CLIENTE, DESENVOLVIDO EM PARCERIA COM A CONSULTORIA DEEP, NO QUAL A DISTRIBUIDORA VAI A CAMPO PARA ESCUTAR E CAPTURAR AS DEMANDAS DOS CLIENTES, BUSCANDO VIABILIZAR MELHORIAS;
2. FOI APRESENTADO O ORGANOGRAMA, COMPOSIÇÃO E MAPA DE CLIENTES E A COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA GRANDES CLIENTES;
3. INFORMARAM QUE FOI CRIADA UMA CARTEIRA NOVA, HOTELARIA, ESPECÍFICA PARA ALAGOAS DEVIDO A CARACTERÍSTICA DE TURISMO DO ESTADO;
4. O EXECUTIVO ELGER DIAS COMPLEMENTOU A APRESENTAÇÃO FALANDO SOBRE A ATUAÇÃO DA ÁREA DE OBRAS E MANUTENÇÃO;

5. OS GERENTES CARLOS MORAIS E PATRÍCIA REIS EXPLICARAM QUE O PROJETO JORNADA DO CLIENTE É BASEADO NA ARQUITETURA DA ESCUTA, QUE TEM COMO OBJETIVOS: OUVIR REPRESENTANTES DOS CLIENTES, IDENTIFICAR DEMANDAS E REALIZAR A DEVOLUTIVA AOS CLIENTES.
6. O GERENTE CARLOS MORAES SUGERIU CRIAR UMA FORMA ESTRUTURADA PARA RECEBER AS DEMANDAS DOS CLIENTES REPRESENTADOS PELO CONSELHO DE CONSUMIDORES, ATRAVÉS DE UM CANAL ÚNICO, DE FORMA A DIRECIONAR AS DEMANDAS ESPECÍFICAS, OTIMIZANDO A DEVOLUTIVA;
7. FICOU DEFINIDA A CRIAÇÃO DE UM GRUPO NO WHATSAPP COM ESSA FINALIDADE, COM PARTICIPAÇÃO DOS CONSELHEIROS E DOS GERENTES CARLOS MORAES, PATRÍCIA REIS E LUCIANA CARMO;
8. O CONSELHEIRO JOSÉ LUIZ SUGERIU QUE PODERIA SER ENVIADA A LOCALIZAÇÃO DA OCORRÊNCIA PARA A EQUIPE QUE FOSSE REALIZAR O ATENDIMENTO. SUGERIU TAMBÉM QUE OS CHAMADOS ABERTOS PUDESSEM TER UM RASTRAMENTO DO STATUS, E AINDA QUE OS CLIENTES POSSAM INFORMAR À DISTRIBUIDORA QUANDO A ENERGIA FOR NORMALIZADA, A FIM DE EVITAR DESLOCAMENTO DE EQUIPES EM VÃO;
9. O CONSELHEIRO RICARDO ANDRÉ INFORMOU QUE HÁ APLICATIVOS ONDE O CLIENTE PODE ACOMPANHAR TODO O PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO O HORÁRIO EXATO DA CHEGADA, NOME DO FUNCIONÁRIO, ETC, E SUGERIU ADOTAR ESSE FORMATO NA DISTRIBUIDORA;
10. CONSELHEIROS MAURÍCIO DE VERAS E RICARDO ANDRÉ SUGERIRAM MELHORAR O DETALHAMENTO DAS INFORMAÇÕES QUE VEM NAS CONTAS DE ENERGIA, DE FORMA MAIS COMPLETA E MAIS CLARA;
11. O GERENTE CARLOS MORAIS INFORMOU QUE A EMPRESA ESTÁ ESTRUTURANDO SOLUÇÕES PARA OTIMIZAR OS ATENDIMENTOS.
12. COM SAUDAÇÕES FINAIS, DANDO O ENCERRAMENTO DA REUNIÃO, EU, ROBERTA CAMPOS BRITO, SUPLENTE DE SECRETÁRIA EXECUTIVA DO CCEDAL, LAVRO A PRESENTE ATA QUE SERÁ ASSINADA POR MIM Roberta Brito E PELO PRESIDENTE DESTA CONSELHO [Assinatura].