

## »» Programas e iniciativas

- Em 2019, houve ênfase em estudos e testes para ampliar os canais de comunicação com os clientes, destacando-se a consolidação do ChatBot, a Gisa, uma assistente 24 horas pelo WhatsApp que havia sido lançado como piloto em 2018. Esse programa de computador utiliza inteligência artificial para imitar conversas e permite atender o público de maneira rápida e eficiente, com retorno para dúvidas e resoluções de problemas.
- Para os clientes que desejam ir presencialmente às agências, foram lançados totens de autoatendimento, que permitem solicitar, sem fila, serviços como religação de energia, segunda via e pagamento das contas. Os totens já foram instalados na maior parte das distribuidoras do Grupo Energisa - exceções são Acre e Rondônia devido à migração de sistemas em curso. Outra inovação de 2019 foi transformar a tradicional fatura de energia em boleto bancário comum. Com isso, o cliente pode pagar a conta de energia em uma rede mais ampla, como qualquer agência bancária, correspondente bancário e meios eletrônicos, internet banking no celular e caixas eletrônicos. Outro destaque foi a impressão das primeiras faturas de energia em braile para pessoas com deficiência visual, em parceria com o Instituto dos Cegos de Mato Grosso
- Iniciativa de destaque na Energisa Rondônia, em 2019, envolveu a equipe de assessoria jurídica, que realizou mutirões de conciliação para ações judiciais, em parceria com o Núcleo de Mediação e Conciliação do Tribunal de Justiça de Rondônia. O objetivo foi dar agilidade na solução dos conflitos com os clientes, tendo como reflexo a redução do número de processos relacionados à incorporação de rede, que representam 70% da carteira de processos da Companhia, e o acúmulo de processos no judiciário.
- Para conhecer cada vez mais as especificidades de cada cliente e superar suas expectativas, em 2018 criamos a Diretoria de Relacionamento com Clientes, dedicada à gestão, inovação e implementação de programas orientados ao aprimoramento da experiência do cliente. Conheça a seguir nosso trabalho para aprimorar a jornada do cliente em 2018.
- Em todas as distribuidoras, os processos de gestão dos clientes são certificados pela Norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) e de tratamentos das reclamações são implementados conforme a ISO 10002 (Satisfação do Cliente e Diretrizes para o Tratamento de Reclamações).