

## RESUMO DO CASE

# COPREL: NOVAS FORMAS DE ATENDIMENTO DEVIDO À PANDEMIA

### COOPERATIVA

## COPREL COOPERATIVA DE ENERGIA

**PALAVRAS-CHAVE:** inovação de serviço, experiência do usuário, transformação digital

**RAMO:** infraestrutura **REGIÃO:** Sul

### CONTATO

**EDSON PEDROTTI**

Facilitador de Atendimento e Suporte da Coprel  
epedrotti@coprel.com.br



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome: Coprel - Cooperativa de geração e distribuição de energia elétrica

Tamanho: atuação em 72 municípios, com 3 subestações, 17.942 km de rede, 16.527 transformadores e 53.979 cooperantes

Ramo: Infraestrutura - geração de energia elétrica

#### DESAFIOS

Adotar medidas em conformidade às orientações do Ministério da Saúde diante da pandemia. Implantar modalidade de trabalho home office para equipe de teleatendimento.

A infraestrutura para este trabalho exige um espaço físico sem interferências sonoras que atrapalhem o atendimento, acesso informatizado aos sistemas da cooperativa e conexão de alta qualidade com o sistema de atendimento.



### desenvolvimento

#### PONTO DE PARTIDA

A cooperativa criou protocolos internos dividindo a equipe em dois turnos para evitar a aglomeração de pessoas, investiu na aquisição de equipamentos de proteção individual para os colaboradores e disponibilizou itens necessários para a higiene das mãos e ambientes de uso coletivo.

#### ADAPTAÇÃO PARA O TELEATENDIMENTO

Colocamos 80% do Discoprel em home office e aos poucos, nos adaptamos, continuamos com as nossas reuniões mensais, por meio das ferramentas de reuniões virtuais.

#### ORIENTAÇÃO E DEDICAÇÃO

A partir da dedicação das equipes de atendimento e orientação, os desafios foram superados e a cooperativa consolidou a organização do trabalho home office do Discoprel cumprindo todos os indicadores de qualidade do atendimento.



### aprendizados e resultados

#### APRENDIZADO E SEGURANÇA

Toda a adaptação foi fonte de aprendizado para todos. Além disso, com a adoção desse protocolo de segurança os colaboradores em home office sentiram-se protegidos e valorizados pela cooperativa frente ao cenário da pandemia.

#### AGILIDADE NO ATENDIMENTO

A qualidade do atendimento foi mantida e tem sido avaliada diariamente pela orientadora do Discoprel. O atendimento foi agilizado em dias de maior fluxo de ligações.

#### PONTOS DE CONTROLE

As plataformas virtuais tem sido usadas para manter as reuniões da equipe para debater questões importantes e colocar ideias em prática.



### próximos passos

O processo de implantação do home office foi feito em tempo menor que o previsto pela cooperativa, o objetivo é, com a normalização das questões relacionadas à saúde pública, organizar ainda mais o ambiente de home office dos colaboradores e estender o home office para outros setores que possibilitem esta forma de trabalho.



Para acessar o case **CASE COMPLETO:** [www.inova.coop.br/radar](http://www.inova.coop.br/radar)

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**