

OPINIÃO

A importância da tecnologia de contact center no atendimento ao cidadão

Deivis Romeiro dos Santos (*)

Os desafios do atendimento ao cidadão na gestão pública são muito semelhantes aos enfrentados pelas empresas com seus clientes.

Afinal, em ambos os casos estamos lidando com pessoas cada vez mais conectadas, exigentes quanto à comodidade, qualidade, personalização e rapidez na solução de seus problemas e, que mesmo utilizando meios digitais, desejam conexões humanizadas.

Equilibrar essas diversas frentes não se trata apenas de atender a uma demanda do público, mas de realizar um atendimento inteligente e, sobretudo, estratégico, capaz de gerar resultados tanto na satisfação do cliente quanto no planejamento de políticas mais assertivas.

É nesse cenário que as soluções mais avançadas de contact center vêm desempenhando um papel fundamental na melhoria da eficiência e da satisfação do atendimento ao cidadão na gestão pública. Tecnologias de gerenciamento como as de CCaaS (Contact Center as a Service) podem combinar com perfeição o equilíbrio entre o digital e o atendimento humanizado e eficiente, com custos enxutos, desempenho de ponta e geração de dados valiosos para a tomada de decisão.

Mas como isso é feito na prática? Antes de tudo, um contact center moderno, como o próprio nome indica, centraliza a gestão de atendimentos, ao mesmo tempo, que oferece recursos para que os contatos ocorram em múltiplos canais. Além disso, permite a implementação de tecnologias digitais de automação, com a utilização de chatbots ou voicebots, o que gera menor tempo de resposta e precisão no encaminhamento para o setor correto.

Quando implementada com tecnologia em nuvem, como no caso do CCaaS, esta central traz recursos na gestão em tempo real por meio de dados e informações geradas

por cada atendimento. Um município, por exemplo, pode mapear rapidamente um súbito aumento de chamados sobre um determinado tema em uma região específica, não importando por quais canais as solicitações tenham sido feitas e, a partir disso, agir com rapidez para mitigar um problema localizado.

Junto com a rapidez na resposta ao cidadão, uma tecnologia de contact center digital se torna ferramenta fundamental para o gerenciamento de serviços públicos. A consolidação rápida e precisa dos registros de chamados, indicando sua natureza, local e frequência, entre outros, somada a recursos de nuvem no cruzamento de dados, resulta em um valioso material para planejamento e até mesmo previsão de questões importantes para governos de qualquer esfera.

Dessa forma, a central de atendimento se torna fonte inesgotável de insumos que vão impactar a qualidade não apenas do atendimento ao público, mas da própria gestão, seja ela municipal, estadual ou de algum órgão federal. São dados que permitem antecipar tendências, identificar gargalos, compreender necessidades pontuais ou estruturais de diferentes localidades e tomar decisões embasadas por informações qualificadas e contextualizadas.

Este conjunto de benefícios pode ser alcançado sem que se perca uma coisa que é essencial no atendimento público: a conexão humana. Mesmo nas situações em que a tecnologia atua de forma automatizada, todo o desenho da experiência é pensado para oferecer uma abordagem empática e objetiva. Este é também um dos pilares que gera altas taxas de aprovação e satisfação.

Por fim, os impactos de uma tecnologia de contact center aplicada ao atendimento público, refletem também na qualidade de vida do cidadão, que recebe a atenção e a assistência que precisa de forma facilitada, simples e eficiente.

(*) Diretor comercial Nexcore by Selbetti.

Tesla está demitindo 10% de seus funcionários

O CEO da Tesla, Elon Musk, disse à imprensa ter tomado "a difícil decisão de reduzir nosso quadro de funcionários em mais de 10%" - são cerca de 14 mil pessoas que serão demitidas.

Vivaldo José Breternitz (*)

Musk disse que a Tesla cresceu rapidamente nos últimos anos e que, como resultado, houve "duplicação de funções e cargos em algumas áreas", o que gerou a decisão de demitir - segundo ele, "não há nada que eu odeie mais que demitir, mas é algo que precisa ser feito. Isso nos permitirá ser enxutos, inovadores e voltados ao próximo ciclo de crescimento."

O início de 2024 tem sido difícil para a montadora, que não atingiu as expectativas em termos de vendas no primeiro trimestre. A Tesla disse ter vendido aproximadamente 387 mil veículos no primeiro trimestre de 2024, um número 13% abaixo do esperado - foi a sua primeira queda nas vendas em quase quatro anos.

A empresa citou também problemas de produção causados por imprevistos, como os ataques a navios no Mar Vermelho e um incêndio em sua fábrica alemã, mas os números também apontaram para um enfraquecimento da demanda global por veículos elétricos.

Musk descartou comentários no sentido que sua personalidade controversa havia contribuído para a queda nas vendas e apontou para números igualmente ruins



da rival chinesa BYD, dizendo que foi um "trimestre difícil para todos". A Tesla possui fábricas nos Estados Unidos, Alemanha e China.

Em outra notícia ruim vinda do setor de veículos elétricos, a BP cortou 10% da força de trabalho alocada ao seu negócio de carregamento de veículos elétricos. Isso é um número relativamente pequeno, foram cerca de 100 demissões, mas o fato da empresa ter se retirado de vários mercados

mostra que a aposta no rápido crescimento dos veículos elétricos não deu certo.

Comentando o assunto de forma burocrática, a BP disse que as demissões foram "um passo para garantir que possamos atingir nossos objetivos com ainda mais precisão e eficácia".

(*) Vivaldo José Breternitz, Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor da FATEC SP, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas - vjntz@gmail.com.

Última chamada para startups se inscreverem na Jornada de Investimentos da Oxygea

A Oxygea, fundo de Corporate Venture Capital e Venture Building focado em Sustentabilidade e Indústria 4.0, faz sua última chamada para startups se juntarem ao Oxygea Labs 2024, sua jornada inédita de investimentos, durante a semana do Web Summit Rio 2024. Em sua segunda edição o programa busca soluções transformadoras em neutralidade de carbono, economia circular, energia renovável, novos materiais e transformação digital, abrangendo Smart Factory, Analytics e Big Data que já tenham seu produto ou serviço em fase de validação com clientes.

Neste ano, startups selecionadas terão a chance de receber um investimento de R\$2 milhões cada. Esta iniciativa vai além do suporte financeiro, oferecendo um programa abrangente de 5 meses, projetado para enfrentar os principais desafios das startups, com um foco especializado na captação de recursos em rodadas de investimento.

Diferenciais do programa:

- Incentivo de R\$75 mil, sem contrapartida em equity, para as selecionadas;
• Trilha focada em fundraising, com sessões presenciais com nomes de peso do ecossistema de inovação brasileiro, assim como mentorias individuais com especialistas para endereçar as dores específicas de cada startup;
• Apoio individualizado para estruturação de Pitchdeck para investidores e preparação do Data Room, além da revisão da estratégia de produto e "go

SUA STARTUP É ÚNICA, NOSSA JORNADA TAMBÉM. Inscrições até 21 de abril.

to market", modelagem financeira e estruturação da documentação necessária;

- Time dedicado para Value Creation, com especialistas nas áreas jurídica, de recursos humanos, de marketing e vendas, finanças, desenvolvimento de produto e arquitetura tecnológica, além de especialistas da indústria;
• Conexão e relacionamento com corporações e fundos de investimento para oportunidades futuras;
• O investimento pode ser utilizado para composição de uma rodada em andamento.

"Identificamos na dificuldade de fundraising para empreendedores uma oportunidade estratégica para oferecer um conteúdo

de alta relevância, que muitas vezes é complexo e se torna um fator de fracasso de negócios com bom potencial. Por isso, aproveitamos nossa vocação enquanto investidores para oferecer uma jornada especializada no tema. Acreditamos que o acompanhamento individualizado centrado nos desafios dos negócios será essencial para destravar valor para as selecionadas, assegura o CEO da Oxygea, Artur Faria.

Última Chance para se Inscrever

Startups nas fases Seed e série A são encorajadas a se inscrever até 21 de abril para fazer parte desta jornada transformadora. Para mais informações e para se inscrever, visite o site oficial da Oxygea Labs (https://labs.oxygea.com/).

News @TI

Tecnologia que apoia jornada acadêmica

A inserção da tecnologia nos ambientes universitários tem enriquecido a experiência de professores, alunos e instituições. Na edição deste ano da Bett Brasil, o maior evento dedicado à Inovação e Tecnologia para a Educação na América Latina, será apresentado um panorama global sobre o tema. O evento, que acontece no Expo Center Norte, em São Paulo, terá como foco o debate sobre "Inovação com Propósito: Educação em Diálogo com as Transformações Sociais". Do Paraná, o JACAD, idealizado pela EdTech Grupo SWA, um dos cinco principais softwares educacionais do Brasil, será apresentado aos visitantes. A plataforma é reconhecida em 22 estados brasileiros por ser inclusiva e assertiva, uma vez que torna não apenas a jornada do aluno dinâmica, mas permite ao administrador universitário a gestão de todos os processos, desde a matrícula até o pagamento de mensalidades, por exemplo (http://www.jacad.com.br/).

Grupo Safira abre vagas para o programa de estágio 2024

O Programa de Estágio 2024 do Grupo Safira, empresa especializada na geração, gestão, inteligência de mercado, comercialização e consultoria em energia elétrica, está com novas oportunidades disponíveis. Ao todo, são 10 vagas abertas para as áreas de TI, Controladoria, Comercial e Compliance com carga horária de 6 horas por dia.

Impulsionados pela inovação, o Grupo Safira prioriza a qualidade e a satisfação dos respectivos parceiros, por meio do fornecimento de soluções energéticas eficientes e desenvolvimento sustentável. Os interessados devem ter entre 18 e 28 anos, além de estarem matriculados no ensino superior com previsão de conclusão

da graduação a partir de julho de 2025.

Desde 2022, 90% dos estagiários inscritos foram efetivados com a missão de transformar o mercado de energia no país. Os candidatos irão atuar em Alphaville, em São Paulo, e não precisam ter experiência profissional (https://estagiogruposafira.gupy.io/).

Footer containing contact information for José Hamilton Mancuso, Laurinda Machado Lobato, and Lilian Mancuso, along with editorial and publication details for Empresas & Negócios.