Equatorial Pará orienta sobre o atendimento com a Clara, em caso de falta de energia

Finalizar o segundo protocolo é essencial para garantir que a solicitação do cliente seja registrada no sistema da distribuidora.

A Equatorial Pará reforça a importância dos clientes que solicitam serviços técnicos, como falta de energia, por meio da assistente virtual Clara, no número (91) 3217-8200, finalizarem corretamente o atendimento para garantir retorno aos serviços solicitados. Durante o processo, dois protocolos podem ser gerados, mas é essencial que os clientes finalizem o segundo protocolo, que é o válido para continuidade do cadastro.

Segundo o Gerente de Relacionamento com o Cliente da Equatorial Pará, Gilliard Vaz, muitas pessoas têm parado no primeiro protocolo enviado pela Clara, o que compromete o registro efetivo: “A Clara inicia o contato com uma mensagem introdutória e gera um primeiro protocolo, mas o que realmente vale é o segundo protocolo, que vem após a confirmação dos dados. Por isso, é necessário que o cliente prossiga com o atendimento, após o primeiro protocolo, com atenção às perguntas e confirmação da conclusão”, explica o gerente.

Por que o segundo protocolo é o que vale?

Porque é só depois de responder tudo direitinho, confirmar os dados e aceitar as regras é que o sistema da Equatorial gera o protocolo certo. Portanto, o segundo protocolo mostra que o cliente gerou o serviço.

Conforme a Executiva de Varejo e Ouvidoria da Equatorial Pará, Eliane Corrêa, o primeiro protocolo aparece só no começo da

conversa, mas ele não serve para abrir pedido, nem para contar prazo. “Se o cliente parar no primeiro protocolo, o atendimento vai ficar incompleto e a solicitação não chegará no Centro de Operações Integradas (COI) que mantém plantonistas 24 horas para monitorar as equipes de rua e as direciona as demandas recebidas. É por isso que é muito importante seguir até o final da conversa com a Clara e só parar quando receber a mensagem dizendo que está tudo concluído”, reforça.

O que o cliente deve fazer?

Sempre acompanhar o atendimento até o final da conversa com a Clara.
Evitar sair do chat antes da confirmação do protocolo final.
Anotar ou salvar o segundo protocolo, que é o que garante a abertura da solicitação no sistema.

Atendimento com a Clara

A assistente virtual Clara está disponível 24h por dia via WhatsApp. Basta enviar uma mensagem “Oi” para iniciar a conversa escrita.

Fonte: Equatorial Pará e Publicado Por: Jornal Folha do Progresso em 15/07/2025/11:42:57

O formato de distribuição de notícias do Jornal Folha do Progresso pelo celular mudou. A partir de agora, as notícias chegarão diretamente pelo formato Comunidades, ou pelo canal uma das inovações lançadas pelo WhatsApp. Não é preciso ser assinante para receber o serviço. Assim, o internauta pode ter, na palma da mão, matérias verificadas e com credibilidade. Para passar a receber as notícias do Jornal Folha do Progresso, clique nos links abaixo siga nossas redes sociais:

- **Clique aqui e nos siga no X**

- **Clica aqui e siga nosso Instagram**
- **Clique aqui e siga nossa página no Facebook**
- **Clique aqui e acesse o nosso canal no WhatsApp**
- **Clique aqui e acesse a comunidade do Jornal Folha do Progresso**

Apenas os administradores do grupo poderão mandar mensagens e saber quem são os integrantes da comunidade. Dessa forma, evitamos qualquer tipo de interação indevida. Sugestão de pauta enviar no e-mail:folhadoprogresso.jornal@gmail.com.

Envie vídeos, fotos e sugestões de pauta para a redação do JFP (JORNAL FOLHA DO PROGRESSO) Telefones: WhatsApp (93) 98404 6835– (93) 98117 7649.

“Informação publicada é informação pública. Porém, para chegar até você, um grupo de pessoas trabalhou para isso. Seja ético. Copiou? Informe a fonte.”

Publicado por Jornal Folha do Progresso, Fone para contato 93 981177649 (Tim) WhatsApp:-93- 984046835 (Claro) -Site: www.folhadoprogresso.com.br e-mail:folhadoprogresso.jornal@gmail.com/ou e-mail: adeciopiran.blog@gmail.com