

# OMNICANALIDADE: EXPERIÊNCIA COM FOCO NO CLIENTE

Guilherme Coli – 222260  
 João Vitor Pereira – 210988  
 Maria Clara da Silva Nogueira - 211987

Maria Eduarda Ferreira – 223294  
 Mariana Alves Cabral – 212089

Prof<sup>a</sup> Evelyn Amanda de Abreu Lopes Ramos

## INTRODUÇÃO

Em um mercado cada vez mais competitivo, a omnicanalidade surge como solução para integrar todos os canais de comunicação em uma única plataforma centralizada.

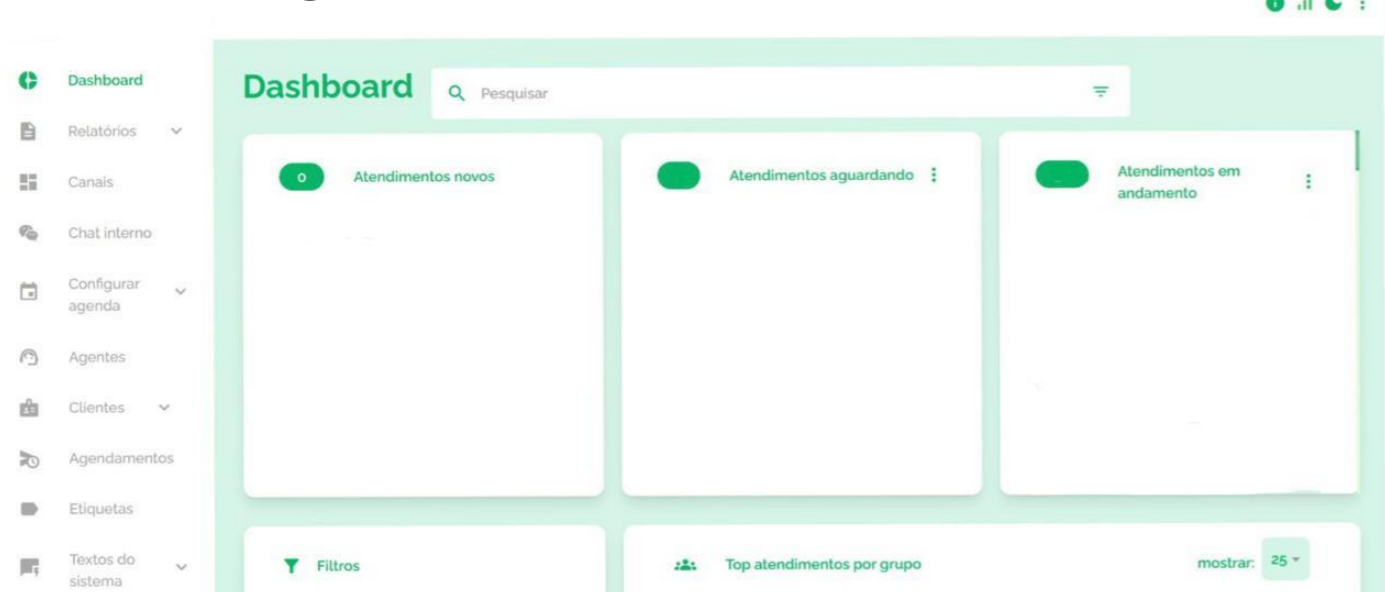
A proposta é unificar o atendimento, garantir respostas rápidas e oferecer uma experiência fluida e eficiente ao consumidor.

Com foco no cliente, o projeto busca:

- Padronizar e otimizar fluxos de comunicação;
- Reduzir o tempo de resposta e elevar a qualidade do atendimento.

Essa integração representa inovação e crescimento para a distribuidora de baterias automotivas de Sorocaba-SP, sendo o objeto deste projeto.

Figura 1. Plataforma Omnicanal



Fonte: Plataforma da empresa escolhida, 2025.

## JUSTIFICATIVA

Com o avanço tecnológico e o aumento das exigências dos consumidores, as empresas precisam oferecer atendimentos ágeis e integrados. Na distribuidora de baterias automotivas de Sorocaba, foi identificado que a comunicação fragmentada entre diferentes canais, como WhatsApp, telefone, e-mail e site, resulta em retrabalhos e atrasos. Assim, surgiu a necessidade de centralizar e padronizar esses fluxos, motivando a busca por soluções inovadoras que garantam maior eficiência operacional e melhor experiência ao cliente.

## OBJETIVOS e ODS

Os objetivos estão centrados na integração dos canais de comunicação da empresa em uma única plataforma centralizada, a fim de otimizar o processo de atendimento, reduzir o tempo de resposta e melhorar a experiência do cliente.

A proposta está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas, de número 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico e 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura).

## ORÇAMENTO

Tabela 1. Comparativo de orçamentos

Empresas	Valores (Mês)	Valor Instalação	Segmentação de times/setores	Automação personalizada	Direcionamento Automático	Pesquisa de Satisfação (NPS)	Chat Interno	Dashboard	Funil de vendas	Envio de Boleto automático	IA integrada
A	R\$ 1.499,00	R\$ 2.250,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
B	R\$ 1.033,60	R\$ -	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
C	R\$ 630,00	R\$ -	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
D	R\$ 566,00	R\$ -	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
E	R\$ 516,90	R\$ -	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

## RESULTADOS E VALIDAÇÃO

Após a realização da coleta de dados, fez-se possível analisar resultados concretos acerca da validação do projeto, obtendo 88,1% de clientes satisfeitos com a nova plataforma, além de um aumento de cerca de 20% nos clientes promotores da distribuidora de baterias em Sorocaba.

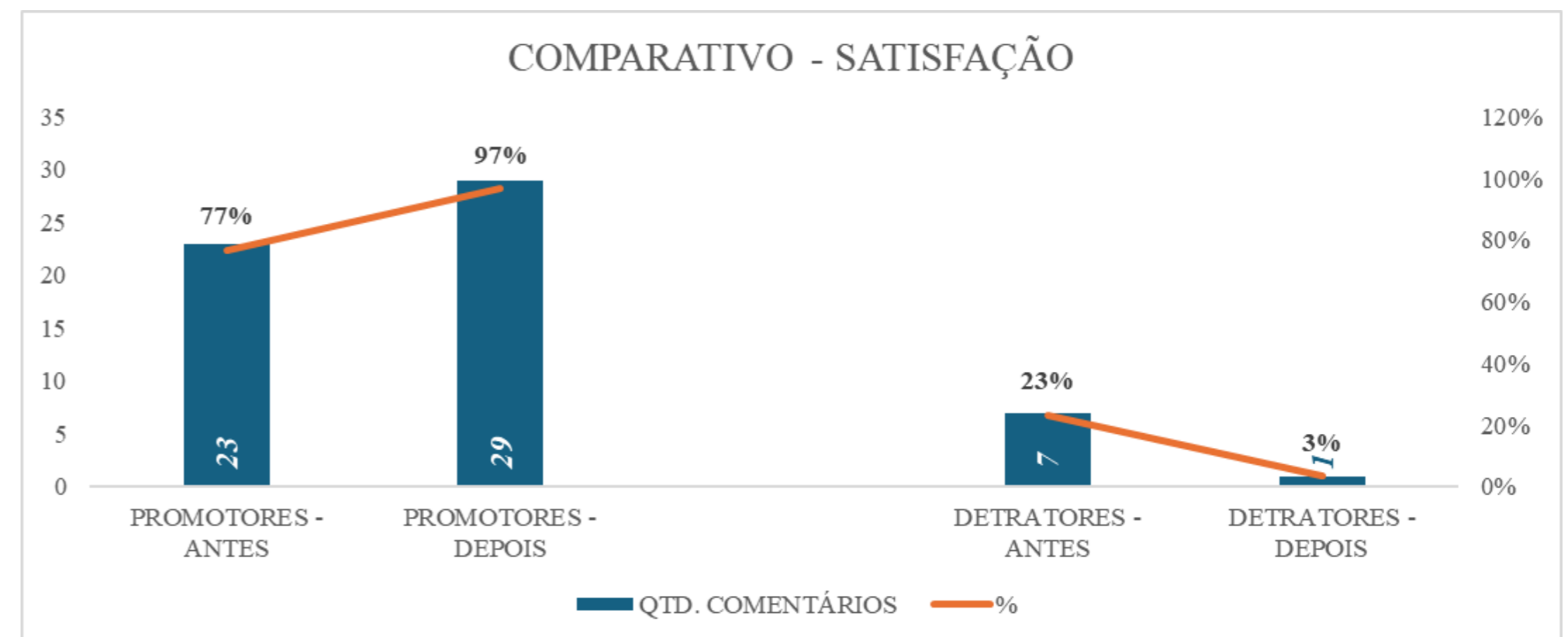
Por fim, explicita-se, também, a satisfação do proprietário, que em seu depoimento, evidenciou a importância da implantação da omnicanalidade e seus benefícios.

Tabela 2. Percentual de satisfação após a melhoria

	QUANTIDADE	% PARCIAL
1 ESTRELA	3	2,4%
2 ESTRELAS	0	0,0%
3 ESTRELAS	2	1,6%
4 ESTRELAS	10	7,9%
5 ESTRELAS	111	88,1%
TOTAL	126	100,0%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Figura 2. Comparativo de satisfação antes e após a melhoria



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

## CONCLUSÃO

A implantação da plataforma omnicanal proporcionou otimização significativa no processo de atendimento, com redução do tempo médio de resposta em aproximadamente 88%, refletindo maior eficiência na comunicação entre empresa e cliente. Além de os indicadores de desempenho apresentarem uma melhora de aproximadamente a 6% no aumento da satisfação (NPS e CSAT). Esses resultados comprovam o impacto positivo da integração dos canais, evidenciando a transformação digital e a melhoria contínua da experiência do cliente como diferenciais competitivos no setor de distribuição de baterias automotivas.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos, à Professora Evelyn Amanda de Abreu Lopes Ramos, ao Professor Fabio Blas Masuela e à Facens, por todo o apoio e auxílio durante a realização deste projeto. Juntamente, também, à empresa parceira e seu proprietário pelo tempo e apoio disponibilizado.