

convida para

21ª Audiência de Sustentabilidade

Tema:
Atendimento ao Consumidor

9 de fevereiro de 2010
(terça-feira) - 14h00

Local: Complexo Costa Carvalho
Auditório Tauzer Garcia Quinderé
Rua Costa Carvalho, 300 - Pinheiros
(entrada pela Rua Nicolau Gagliardi, 313)

Evento gratuito.
Não é necessário inscrição prévia.



Programa

As audiências de sustentabilidade são reuniões para fomentar a discussão e divulgar projetos ecológicos, sociais, culturais, científicos, educacionais, esportivos e artísticos em prol da sustentabilidade. Estes fóruns buscam inspirar a ampliação/reprodução destas iniciativas e viabilizá-las pela articulação de apoios/parcerias e repercussão na mídia.

O reconhecimento do cliente como um dos eixos sobre o qual giram os objetivos e estratégias de uma empresa é algo relativamente recente e advém da década de 70, quando surgiram os primeiros movimentos de consumidores e sistemas de controle/garantia de qualidade. Desde então, as prerrogativas do cliente se ampliaram e se consolidaram em leis e se criaram instituições semelhantes aos PROCON's em vários países.

As empresas por seu lado reagiram inserindo a qualidade como valor a ser considerado desde o projeto, prevenindo as reclamações. Estas passaram a ser tratadas por ouvidorias, "SAC's", centrais de atendimento e "recalls".

A Sabesp detém uma sólida imagem de bons serviços e introduziu melhorias que vão além da qualidade, inserindo questões de sustentabilidade no relacionamento com o cliente. Exemplos são o credenciamento dos laboratórios na norma ISO IEC 17025, tarifa social, contas em papel reciclado, dentre outros.

Há decerto muito a avançar diante de padrões cada vez mais exigentes e de um novo cenário em que uma agência regulatória se faz presente. O objetivo desse encontro é exibir experiências de concessionárias do setor de saneamento para que o atendimento do cliente seja feito da forma mais precisa, cordial e rápida. Isto sem abdicar da busca de eficiência nesta atividade, que também está sujeita aos ditames da redução de custos e otimização dos recursos, num mundo globalizado e competitivo.

Estamos neutralizando o carbono associado à realização das audiências de sustentabilidade em 2009, como parte do esforço geral frente ao efeito estufa. As emissões de gás carbônico associadas ao consumo de eletricidade e deslocamento dos participantes foram estimadas e se plantará mudas de árvores nativas para absorver o gás carbônico, em parceria com a entidade Iniciativa Verde

Programa:

14h00 Recepção & Café de boas vindas

14h30 Abertura
Gesner Oliveira
Presidente da Sabesp

Apresentações:

14h40 "Exigências Regulatórias no Atendimento ao Cliente"
Flávio Fernandes Naccache
Superintendente de Assuntos Regulatórios da Sabesp

14h55 "Ouvidoria como uma Voz do Cliente e Fator de Mudança Interna"
Drª Maria Cristina Mariz Mazagão
Ouvidoria da Sabesp

15h10 "Canais de Atendimento e Avanços em 2009"
Emília Dalla Rosa
Superintendente de Marketing da Sabesp

15h25 "Atendimento ao Cliente e Tarifa Social"
Luiz Carlos da Silva
Ger. Unid. Comercial e MKG da Sanepar

15h40 "Ações da ARSESP para melhorar o Atendimento ao Consumidor"
Cíntia Mori
Coordª Serviços de Atendimento ao Usuário da
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do
Estado de S. Paulo (ARSESP)

15h55 Debate

16h25 Encerramento

