

Marco Aurélio Vecchiatti Palma

De: Silvia Roberta Sada Penna Scandar <sscandar@sabesp.com.br>
Enviado em: sexta-feira, 6 de outubro de 2023 10:28
Para: 'Marco Aurélio Vecchiatti Palma'; Marcia Harumi Hataishi Gomes
Assunto: Agradecimento

Prezados, bom dia!

Quero parabenizá-los pela conquista, mais uma vez, da 1ª colocação no Campeonato de Operadores. Temos uma missão árdua, que é lidar com as necessidades e insatisfações dos clientes de um produto tão primordial, que é o saneamento básico. Mas também temos a missão nobre de orientar, auxiliar, procurar solução, intermediar para que o que não está nas nossas mãos chegue a quem irá solucionar. É um trabalho de muitas mãos, muitas mentes e que fica perfeito quando também é de muitos corações. Agradeço o empenho de tantas mãos, mentes e corações. Peço que repassem meu agradecimento a todos: agentes de atendimento, supervisores, monitores, coordenadores, backoffice e toda a cadeia envolvida no bom atendimento aos clientes. E vamos seguir, para que todos estejam engajados nesse mesmo propósito

Obrigada



Silvia Roberta Sada Penna Scandar
(11) 96326-2140

Departamento de Gestão de Clientes | CMC
Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes | CM



Não contém vírus. www.avg.com

Marco Aurélio Vecchiatti Palma

De: LUCIANA VALIO SCOTTO <lscotto@sabesp.com.br>
Enviado em: domingo, 18 de fevereiro de 2024 09:33
Para: Paulo Jose Rocha; Silvia Roberta Sada Penna Scandar; Elisabete Alves de Lima; Cicero Vicente da Costa; Vanildo Soares Barbosa; Isac Ribeiro Martins; Marcia Coordenação; Marco; Reginaldo Pampani; Marcio Luis Mendes; Gisely Diana de Lara; ZELIA MARLENE DAS CHAGAS; Elide Domingues Monteiro; Iamar do Carmo Silva; Kauan Aparecido Lara; Ana Paula da Silva Goncalves; Camila Roberta Mariano; Rodrigo Gobi Castilho; Poliana Barbosa Lopes; Daliana Aparecida Alves Lucena; Sergio Vieira Silva; Rita de Cassia Moreira Franco Gomes
Cc: Cristina Usifati da Silva Meireles; Eliana Ramos Ruffo; Sebastiana Alves da Silva Rodrigues
Assunto: ENC: Prêmio Consumidor Moderno – Resultados da Primeira Fase - Finalistas

Bom dia a todos!

Com muita alegria, informo que a Central de Atendimento Sabesp, está entre as finalistas do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2024.

Na primeira fase, fornecemos dados através de formulários on-line, com informações sobre a estrutura de atendimento, dando especial atenção aos indicadores e as soluções disponíveis em nossos canais.

As empresas que tiveram o melhor desempenho dentro de seus segmentos de atuação, avançaram para a segunda fase. Cada questionário foi submetido ao algoritmo de avaliação, desenvolvido por uma unidade de inteligência ligada à Consumidor Moderno. As empresas participantes receberam uma avaliação por resposta, que foram ponderadas para chegar a um índice geral. É este índice que definiu a nota de corte e que permitiu que a nossa Central de Atendimento fosse elegível para a segunda fase.

Agora estamos na segunda etapa, durante os próximos 60 dias seremos avaliados pelo Cliente Oculto! (metodologia mystery shopper)

Precisamos demonstrar na prática, que temos canais disponíveis e com qualidade, para uma excelente experiência dos nossos clientes, onde os indicadores e dados informados na primeira fase serão validados.

Agradeço toda equipe da Superintendência Experiência do Cliente - KE, em especial ao nosso Departamento KEA e nossos Parceiros, pelo apoio e comprometimento para chegarmos até aqui!

Desejo que tenhamos muito sucesso nesta próxima etapa!

Atenciosamente
Luciana e equipe KEAP



De: Roberto Meir - Grupo Padrão <roberto@gpadrao.com.br>

Enviado: sexta-feira, 16 de fevereiro de 2024 13:29

Para: Iamar do Carmo Silva <icarmo@sabesp.com.br>; LUCIANA VALIO SCOTTO <lscotto@sabesp.com.br>

Assunto: Prêmio Consumidor Moderno – Resultados da Primeira Fase - Finalistas

ALERTA DE SEGURANÇA: Este e-mail é de origem externa à Sabesp. Não clique em links ou abra anexos, a menos que você reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro. Caso desconfie ou identifique que seja um e-mail perigoso, entre em contato com a área de segurança cibernética da Sabesp.

Caros amigos,

A busca incansável pela excelência na Experiência do Cliente faz com que as empresas passem por desafios diários. Como encantar um consumidor em pleno século 21?

A resposta para essa pergunta é individual: cada empresa tem a missão de calibrar sua experiência para chegar ao coração e à mente do consumidor.

É por isso que, ano após ano, organizamos o Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente: **o verdadeiro Oscar da Experiência do Cliente no Brasil. O mais prestigiado, influente e relevante reconhecimento ao trabalho de empresas realmente devotadas a valorizar o consumidor.**

E este ano, o Prêmio Consumidor Moderno está superando todos os recordes de participação. Mais competitividade, justamente para mostrar o potencial imenso do CX Made in Brazil. O estudo pilotado pela CX Brain, tem uma metodologia inigualável, meticulosa e dedicada a mostrar o melhor de cada empresa em sua estratégia omnicanal. **Nada mais natural, visto que iremos celebrar a 25ª edição do prêmio, em um evento memorável.**

Ser finalista do Prêmio Consumidor Moderno é ver o trabalho de times inteiros ser reconhecido e magnificado.

Agora vamos ao que interessa:

É com uma alegria incontida que informamos que a sua empresa é finalista do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2024 no segmento SERVIÇOS PÚBLICOS! Parabéns! A participação ativa da sua empresa contribui, significativamente, para elevar os padrões de qualidade no setor.

Agora, a OnYou, parceira da Cx Brain, ficará responsável por analisar a excelência do atendimento e da experiência em todos os canais oferecidos pela sua empresa, por meio da metodologia do Cliente Oculto.

Prepare as campanhas de motivação e mobilize sua central de atendimento para superar as expectativas dos clientes nesses próximos 60 dias! Essa pode ser a diferença para estar no palco dos 25 anos do Prêmio Consumidor Moderno, em 25 de junho!

Parabenizamos a sua empresa pelo desempenho até aqui e desejamos boa sorte para os próximos passos.

📅 A noite mais glamourosa do ano está esperando pela sua empresa: a cerimônia de entrega dos **25 anos do Prêmio Consumidor Moderno**.

Ficamos aqui na torcida para juntos celebrarmos a conquista do almejado obelisco!

Abraços,

ROBERTO MEIR
Publisher & CEO



IDEIAS QUE TRANSFORMAM NEGÓCIOS

www.gpadrao.com.br

Rua Ceará, 62 - Higienópolis

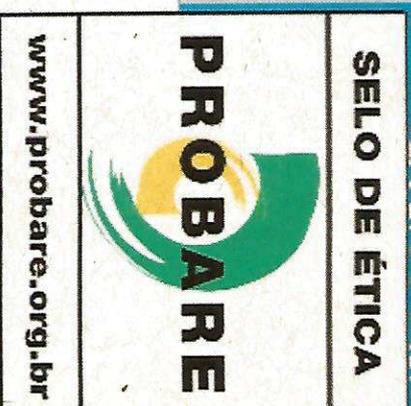
Brasil - São Paulo - SP - 01243-010

Telefone.: (+55) 11 3125.2244



Não contém vírus. www.avg.com

C · E · R · T · I · F · I · C · A · D · O



CERTIFICAMOS QUE A

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A.

RECEBEU O SELO DE ÉTICA DO PROBARE - PROGRAMA BRASILEIRO DE AUTOREGULAMENTAÇÃO
DO SETOR DE RELACIONAMENTO, PARA AS UNIDADES DE OPERAÇÃO: CALMON, PINHEIROS e ITAPETININGA,
APÓS AUDITORIA EXECUTADA PELA CERTIFICADORA BVQI.

SÃO PAULO, 27 DE JANEIRO DE 2023.

GERENCIADORA PROBARE
CESAR KEN MORI