

# Seminário

## O futuro do atendimento e relacionamento com o consumidor

### Programação

#### Dia 1 (29/06/2017) – quinta-feira

13:30	14:00	Credenciamento	
14:00	14:30	Abertura	Diretoria da ANEEL
14:30	14:50	Agência Virtual Elektro	Ricardo Leite e Luiz Flávio (Elektro)
14:50	15:10	Renova - Programa de Modernização do Atendimento e Arrecadação	José Eduardo Tovar (Enel)
15:10	15:30	A transformação digital da Energisa e o aperfeiçoamento do relacionamento com o cliente	Cleyson Jacomini de Sousa (Energisa)
15:30	15:50	Intervalo	
15:50	16:10	Validação de documentos por e-mail e Implantação da URA Humanizada	Gislaine Midori Minamizaki (CPFL)
16:10	16:30	Evolução e perspectiva do autoatendimento na Cemig	Elieser Francisco Correa (Cemig)
16:30	18:00	Debate	Moderador: Hugo Lamin (Superintendente Adjunto SRD/ANEEL)

#### Dia 2 (30/06/2017) – sexta-feira

09:00	09:40	Relacionamento Inteligente com o Consumidor	Nelson Leite (Presidente da Abradee)
09:40	10:20	SAC 3.0: O Futuro do Atendimento ao Cliente já chegou	Albert Deweik (CEO da NeoAssist)
10:20	10:40	Intervalo	
10:40	11:20	A magia por trás da experiência do cliente - otimização da força de trabalho além do Contact Center e o impacto da IoT na dinâmica do relacionamento	Osvaldo Mundim (Executivo de Contas da AspectBrasil)
11:20	12:00	Debate	Moderador: André Ruelli (Superintendente SMA/ANEEL)
12:00	13:30	Almoço	
13:30	14:30	O consumidor (CDC) e os novos canais de atendimento	Ricardo Morishita Wada (Diretor IDP)
14:30	15:30	Transformação digital em grandes organizações – a experiência do Banco do Brasil	Joaquim Venancio (Banco do Brasil)
15:30	15:40	Intervalo	
15:40	16:40	A Era do Diálogo e os Millennials	Jacques Meir (CKO do Grupo Padrão)
16:40	18:00	Debate	Moderador: Carlos Alberto Calixto Mattar (Superintendente SRD/ANEEL)