

Santander

# 161ª Reunião do Comitê Nacional de Ouvidorias

## Programa:

08h15 às 08h45 | **Credenciamento e Welcome Coffee**

08h45 | Boas Vindas | **Lúcia Farias e Monique Bernardes**

09h00 às 09h30 | Abertura | **Luciano Timm** | Secretário Nacional do Consumidor

09h30 às 10h00 | Cultura da Diversidade no Santander | **Débora Rosa**

10h00 | Coffee Break

10h20 às 12h00 | **Painel 01 – Saúde, um olhar de Excelência no Atendimento ao Paciente, quando um Atendimento Salva Vidas!**

Painelistas:

**Dra. Juliana Pereira** | Diretora Executiva Clientes Qualicorp

**Dr. Ricardo Vanzetto** | Diretor Técnico de Saúde | GRAU

**Dra. Andrea Fortes** | Executiva Sênior Ouvidora | Amil

**Marcia Santos** | Ouvidora | Hospital AC Camargo

Moderadora | **Monique Bernardes** | Ouvidora Santander

12h00 às 13h30 | Brunch

13h30 às 15h30 | **Painel 02 - A Transformação do Atendimento, para onde vamos?**

Painelistas:

**Luis Guilherme Bittencourt** | Diretor de Atendimento Santander

**Thiago Quintino** | CCO FastShop

**Rodrigo Tavares** | Diretor de Atendimento PagSeguro

Moderador | **Hélio José Ferreira** | ABRAREC

15h30 às 16h00 | Palestra | **Dr. Ricardo Morishita Wada**

16h00 às 16h15 | Momento ABRAREC

16h15 às 16h30 | Encerramento

**CONFIRME SUA PRESENÇA!**

Envie e-mail para [marketing@abrarec.org.br](mailto:marketing@abrarec.org.br)

#Ouvidoria  
#Santander

ABRAREC  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS  
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE

 Santander