



Política da Gestão para a Qualidade

Baseada na MISSÃO, VISÃO e VALORES da Coelba:

“Garantir a Satisfação e Confiança dos Clientes nos Serviços Comerciais, ao Mínimo Custo”

Nossos Compromissos:

- ✓ Fundamentar a qualidade do serviço na motivação profissional e formação permanente do pessoal;
- ✓ Buscar a melhoria contínua da satisfação do cliente e do desempenho dos processos comerciais;
- ✓ Assegurar a exatidão das leituras mediante as interfaces e controles necessários com os fornecedores;
- ✓ Faturar corretamente de acordo com a legislação vigente;
- ✓ Facilitar informações detalhadas dos importes a serem cobrados dos clientes;
- ✓ Cobrar buscando resultados contínuos, cumprindo rigorosamente a regulamentação administrativa vigente;
- ✓ Realizar o corte e a religação dos clientes em atraso (através da cobrança prévia dos importes devidos), garantindo a credibilidade da cobrança;
- ✓ Responder com diligência a qualquer pergunta ou reclamação dos clientes relativas às atividades de faturamento, arrecadação ou cobrança;
- ✓ Manter em todas as atuações uma posição de rigoroso cumprimento da regulamentação administrativa, evitando interpretações que possam prejudicar os clientes.