

A [Escola Nacional de Seguros](#) irá ministrar, a partir de 26 de agosto, no Rio de Janeiro (RJ), o curso inédito **Formação de Analista de Ouvidoria**, que visa fornecer conhecimentos necessários para instalação de ouvidorias eficientes nas empresas e para melhoria das vendas e do relacionamento com o consumidor.

O conteúdo contempla as disciplinas Atendimento Eficaz, Ética, Negociação, Processo de Ouvidoria e Código de Defesa do Consumidor. As aulas serão conduzidas pelos advogados Andréa Barroso, especialista em Direito Securitário; Gilberto Fonseca, especialista em Direito do Consumidor e Engenharia da Qualidade; e Stael Freire, especialista em Direito Econômico e do Consumidor.

Segundo Gilberto Fonseca, o mercado está aquecido por conta das novas resoluções da Susep, que tornaram obrigatória a instalação de ouvidorias em todas as empresas do ramo segurador reguladas pelo órgão.

Para ele, o profissional que atua nessa atividade deve auxiliar a empresa no aperfeiçoamento dos serviços. “O ouvidor deve ter uma visão de processos e levar em conta a necessidade de identificar melhorias em atendimento e produtos da empresa com base nas reclamações formuladas pelos clientes”, completa.

Para participar do curso é necessário ter ensino médio completo. O investimento é de R\$ 600,00 e mais informações podem ser conferidas em www.funenseg.org.br.

Fonte: [Escola Nacional de Seguros](#), em 22.07.2014.