

A superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade na Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), Luciana Dall'Agnol, participou do VI Fórum Nacional de Ouvidorias Brasil, nessa quinta-feira (16), data que marca o Dia do Ouvidor, em São Paulo.

No evento, organizado pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), Luciana integrou o painel “A Importância da Ouvidoria como fomento para os Programas de Governança das Organizações”.

O objetivo era debater as contribuições das ouvidorias no processo de governança, a construção de relações com todos os atores envolvidos e, principalmente, o fortalecimento das relações com os consumidores.

Também participaram da discussão o Founder & Chairman da CELINT, Wanderley Passarela; o Diretor e Ouvidor do Banco Bradesco, Nairo Vidal e a Diretora da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) Nacional, Maria Inês Fornazzaro.

Luciana disse que o papel da ouvidoria é muito mais estratégico do que regulatório e que é justamente essa a abordagem da CNseg.

“A aproximação que a CNseg faz com os órgãos reguladores é sempre nesse sentido de empoderar os profissionais de ouvidoria e dar voz a essa atividade dentro das seguradoras através de uma discussão setorial”, afirma.

A superintendente da Confederação lembrou que as primeiras ações de regulação nessa área começaram há 20 anos. Na época, mesmo sem a obrigatoriedade de instituir ouvidorias nas empresas do setor de seguros, aproximadamente 100 ouvidorias foram implementadas, reforçando o compromisso com o cliente.

Atualmente, a CNseg acompanha de perto as demandas dos consumidores através de uma comissão temática formada por ouvidores das seguradoras. Um dos trabalhos mais importantes do grupo foi a criação de um relatório setorial sobre os resultados de todas as ouvidorias, incluindo um índice de resolubilidade.

“É uma honra poder trabalhar com essas informações. A gente usa isso não para fazer uma propaganda para o setor, mas mostrar que quando a ouvidoria tem um espaço, é reconhecida e empoderada pela alta direção, ela traz resultados, diminui a judicialização e acaba sendo incorporada no planejamento estratégico das companhias. Isso se reverte financeiramente, não tenho dúvida”, afirmou Luciana.

“Temos um caminho ainda para percorrer, obviamente. A gente não trata as demandas em termos quantitativos, queremos entender o qualitativo, o que a gente pode melhorar e trazer de benefícios para o consumidor e fazer esses ajustes para que se torne uma experiência para o consumidor mais proveitosa”, finalizou.

Em seguida, houve a solenidade de premiação das ouvidorias e personalidades selecionadas no “Prêmio Ouvidorias Brasil – 2022”, que completou sua 11ª edição.

[Confira aqui](#) a íntegra do evento:

Fonte: CNseg, em 17.03.2023