

Com o objetivo de fornecer conhecimentos que permitam a implantação de ouvidorias e sua manutenção, tornando-as mais eficientes, a Escola irá ministrar, também em [São Paulo](#) (SP), a partir de 15 de outubro, o curso **Formação de Analista de Ouvidoria**. O curso já estava sendo oferecido no [Rio de Janeiro](#) (RJ), onde terá início em 26 de agosto.

Na capital paulista, o corpo docente é composto pelos professores Silas Rivelle, presidente da Comissão de Ouvidoria da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), Assizio Oliveira e Márcia Lagrotta, membros do grupo. Para Rivelle, a ouvidoria é um instrumento de utilidade para empresas e respectivos clientes.

“A ouvidoria é o canal que os clientes têm para serem ouvidos e fazer seus direitos serem respeitados, ou seja, é um canal de mão dupla de informação. Por meio da reclamação, o consumidor apresenta informações relevantes, permitindo que eventuais falhas operacionais sejam corrigidas”, afirmou em entrevista ao portal da CNseg.

No Rio, as aulas serão ministradas pelos professores Andréa Barroso, advogada com MBA em Direito Securitário, Gilberto Fonseca, advogado, especialista em Direito do Consumidor e Engenharia da Qualidade, e Stael Freire, advogada, especialista em Direito Econômico e do Consumidor.

O investimento é de R\$ 600,00 e as inscrições devem ser feitas nos links acima, onde também estão disponíveis mais informações.

Fonte: [Escola Nacional de Seguros](#), em 22.08.2014.