



## Curso de Formação de Analista de Ouvidoria - 2015

A Escola Nacional de Seguros, em parceria com a Comissão de Ouvidoria da CNseg, realiza a edição de 2015 do Curso de Formação de Analista de Ouvidoria, nas cidades de Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.

O curso fornecerá conhecimento sobre os processos de Ouvidoria privada no mercado segurador, capacitando o aluno em temas como ética, redação, atendimento, negociação, direito do consumidor, direito do seguro e resoluções de órgãos reguladores, abordando, também, a melhoria de processos e o papel estratégico do ouvidor.

### Brasília

**19 e 20 de março, das 9 às 18h**

#### Professores:

**Andréa Barroso** - Ouvidora do Sindicato das Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp)

**Gilberto Fonseca** - Ex-Ouvíador da Sul América Seguros, atualmente atua como Ouvíador do Grupo D'Or

### Rio de Janeiro

**De 7 a 9 de abril, das 8 às 12h, e dia 10, das 8 às 14h30**

#### Professores:

**Andréa Barroso** - Ouvidora do Sindicato das Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp)

**Gilberto Fonseca** - Ex-Ouvíador da Sul América Seguros, atualmente atua como Ouvíador do Grupo D'Or

**Stael Riani** - Ex-Ouvíadora da ANS, atual Coordenadora de Demanda Institucional da Secretaria Municipal de Saúde do RJ

### São Paulo

**Dias 7 e 8 de abril, das 9 às 18h, e dia 9, das 9 às 11h**

#### Professores:

**Assizio Oliveira** - Ouvíador Independente, com atuação em várias empresas do setor segurador

**Márcia Lagrotta** - Ouvíadora da Mongerl Aegon Seguros e Previdência

**Silas Rivelle** - Ouvíador da Unimed Seguradora e Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg

**Valor: R\$ 650,00**

**Clique aqui para fazer sua inscrição pelo site da Escola Nacional de Seguros**



Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização



[www.cnseg.org.br](http://www.cnseg.org.br)

**Fonte:** CNseg, em 19.02.2015.