

Com o objetivo de melhorar a interlocução entre seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização com os consumidores de seus produtos, o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) tornou obrigatório que essas empresas instituíssem ouvidorias a partir de 2013. Com o mesmo objetivo, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), também naquele ano, publicou a RN nº 323, dispondo sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde.

Diante dessa nova necessidade, a Escola lançou, com o apoio da Comissão de Ouvíndoria da CNseg, a Formação de Analista de Ouvíndoria, cujo objetivo é preparar profissionais para atuarem na mediação de conflitos, melhorando o relacionamento com os clientes.

Durante o curso serão apresentadas informações sobre a história da ouvidoria no País, as resoluções normativas dos órgãos supervisores (Susep e ANS), além de orientações sobre ética, redação empresarial, atendimento, direito do seguro, direito do consumidor, negociação, análise e melhoria de processos nesse segmento e o papel estratégico do ouvidor.

O curso terá início no dia 19 de março, em Brasília (DF), e 7 de abril, no Rio de Janeiro (RJ) e em São Paulo (SP). O investimento é de R\$ 650,00 e as inscrições podem ser feitas [aqui](#), onde também estão disponíveis mais informações.

Fonte: [Escola Nacional de Seguros](#), em 10.03.2015.