

Case "Customer Satisfaction Score (CSAT) - A experiência que marca" foi eleito entre os melhores da categoria



Pelo 13º ano consecutivo, o Grupo Bradesco Seguros está entre as empresas com as melhores Ouvidorias do país, de acordo com o Prêmio Ouvidorias Brasil 2025, promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec). A premiação reconhece organizações que se destacam no fortalecimento e na expansão do instituto da Ouvidoria no Brasil e no mundo. Com mais de 20 anos de atuação, a Ouvidoria do Grupo Segurador já acumula mais de 25 prêmios no mercado.

Em 2025, com o case "Customer Satisfaction Score (CSAT) - A experiência que marca", a companhia buscou reforçar a tecnologia como aliada na experiência do cliente. O foco foi a integração do indicador CSAT, que mede a satisfação do cliente com o serviço prestado e auxilia na prevenção de churns e na melhoria contínua dos serviços, com a pesquisa de Net Promoter Score (NPS), que avalia o nível de lealdade dos consumidores. A combinação dessas métricas, como parte da estratégia de crescimento para um negócio sustentável, nos permite fazer da visão do cliente o nosso verdadeiro foco, ou seja, a partir de seus sentimento e percepções, podemos oferecer soluções com qualidade, assegurando uma experiência marcante para atraí-los e fidelizá-los.

Valdirene Soares, diretora de Recursos Humanos, Sustentabilidade e Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros, destaca que essa conquista reafirma os pilares fundamentais da empresa: transparência, eficiência, responsabilidade e inovação contínua. "A introdução dessa métrica nos permitiu compreender melhor a experiência do cliente, identificar pontos que ainda precisam de atenção e gerar insights valiosos para aprimoramentos. Essa abordagem resultou em um atendimento mais empático e alinhado ao nosso compromisso com o cuidado, que é a marca registrada da nossa atuação", ressalta a executiva.

A cerimônia oficial da premiação aconteceu no dia 20 de março, com transmissão online e ao vivo pelo YouTube da [ABRAREC](#).

Fonte: Bradesco Seguro/Edelman, em 24.03.2025.