

Companhia é reconhecida na categoria “Melhores Cases” por metodologia integrada à governança que ampliou a confiança dos cliente



Aline Moreira, Supervisora de Ouvidoria do Grupo MAG, na cerimônia de premiação

O Grupo MAG, especialista em seguros e previdência, foi reconhecido pelo Prêmio Ouvidoria Brasil 2025 da Abrarec (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente), por meio da categoria “Melhores Cases”, com o projeto “Governança das Recomendações de Ouvidoria: a aliança entre Ouvidoria e Governança, impulsionando a eficiência operacional e a redução de riscos”. A cerimônia de entrega ocorreu na última quarta, em São Paulo, e reuniu empresas e instituições de diversos segmentos que se destacaram por práticas inovadoras e resultados consistentes na gestão de relacionamento com clientes e stakeholders.

O concurso é um dos das mais relevantes do país no segmento de Ouvidoria, valoriza iniciativas que fortalecem a atuação das ouvidorias como instrumentos estratégicos de governança, transparência e melhoria contínua nas organizações.

O case premiado do Grupo MAG integrou, de forma estruturada, as recomendações vindas das manifestações de clientes ao mapeamento de riscos operacionais, o que ampliou a relevância desses indicadores na tomada de decisão e no fortalecimento das práticas de ESG. A solução implementada promoveu maior rastreabilidade e visibilidade das ações corretivas ao associar cada recomendação a categorias de risco, como financeiro, reputacional, regulatório e de clientes, e ao conectá-las diretamente aos macroprocessos da organização. Com isso, a Ouvidoria passou a atuar de forma ainda mais integrada à Governança Corporativa, contribuindo com dados estratégicos para a alta liderança.

Entre os principais resultados alcançados, destaca-se a melhoria significativa no Índice de

Procedência de Reclamações, que, a partir de julho de 2025, passou a se manter abaixo de 17%, um marco inédito na série histórica da companhia. Além disso, a iniciativa resultou na redução de reincidências, no aumento da confiança dos clientes e no fortalecimento da cultura de aprendizado organizacional.

Segundo a Superintendente de Ouvidoria do Grupo MAG, Márcia Lagrotta, o prêmio reforça o papel estratégico da área dentro da companhia, não apenas como canal de escuta, mas como um agente ativo na transformação dos processos e na geração de valor para o negócio. “Ao integrar nossas recomendações à gestão de riscos, conseguimos ampliar o impacto das ações corretivas e contribuir diretamente para decisões mais assertivas e sustentáveis. Nosso foco é evoluir continuamente, promovendo uma atuação cada vez mais transparente, eficiente e alinhada às necessidades dos clientes e às melhores práticas de governança. Esse reconhecimento reforça que estamos no caminho certo”, comenta.

Com mais de 191 anos de atuação no Brasil, o Grupo MAG reforça, com a conquista, seu compromisso com a excelência no atendimento, a inovação em processos e o fortalecimento de uma cultura organizacional baseada em ética, transparência e foco no cliente.

Fonte: GBR, em 10.04.2026