Em webinar, CNseg reúne especialistas, reguladores e ouvidores para discutir os avanços do setor, com foco em dados, linguagem simples e antecipação de conflitos



A Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) reuniu nesta quinta-feira (16) especialistas do mercado, reguladores e profissionais de ouvidoria em um webinar especial em comemoração ao Dia do Consumidor e ao Dia do Ouvidor, celebrados, respectivamente, em 15 e 16 de abril.

O encontro destacou a transformação da ouvidoria de um canal reativo para um instrumento estratégico, capaz de gerar inteligência, inovação e confiança nas relações com o consumidor.

Logo na abertura, o superintendente jurídico da CNseg, Alfredo Viana, mediador do encontro, ressaltou a evolução do papel da ouvidoria no setor. “O consumidor de hoje é hiperconectado, conhece seus direitos e espera respostas à altura. A ouvidoria deixa de ser o ‘bombeiro’ e passa a ser uma fonte de inteligência estratégica”, afirmou.

A visão foi reforçada por Silas Rivelle Jr., presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, que destacou o alto nível de resolutividade do setor. Segundo ele, “noventa e nove vírgula dois por cento das demandas que passaram nas nossas ouvidorias foram solucionadas”, evidenciando a capacidade do canal de resolver conflitos antes que avancem para instâncias externas. Para Rivelle, mais do que resolver problemas, a ouvidoria contribui diretamente para a melhoria de processos e para a fidelização dos consumidores.

Na mesma linha, Eduardo Seicentos, presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, chamou atenção para o desafio de equilibrar tecnologia e humanização. “Quem conseguir conciliar os dados que a inteligência artificial traz, sem esquecer do tradicional e da humanização no atendimento, terá assertividade nesse processo”, disse. Ele também destacou a necessidade de atender diferentes perfis de consumidores, incluindo aqueles menos conectados.

Representando a regulação, a ouvidora da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Fernanda Cristina Cardoso Guedes, trouxe uma visão ampliada do papel das ouvidorias. “Ouvidoria é estratégia, é ponte, inteligência e transformação”, afirmou. Segundo ela, cada manifestação deve ser vista como uma oportunidade de melhoria sistêmica, e não apenas como uma reclamação isolada. Fernanda também enfatizou a importância da linguagem simples e da comunicação clara: “Uma resposta que o cidadão não entende é, na prática, uma não resposta”.

Já Aline Vieira, ouvidora-chefe da Superintendência de Seguros Privados (Susep), destacou a

confiança como elemento central da atividade. “O ouvidor é o agente de confiança tanto para dentro quanto para fora”, declarou. Em sua fala, ela também abordou o papel das ouvidorias na expansão dos seguros inclusivos e na educação financeira da população, defendendo que a inclusão passa necessariamente pelo entendimento dos produtos. “A ouvidoria tem uma função pedagógica, de ensinar para as pessoas e para as empresas como falar com esse cidadão”, explicou.

Ao longo do debate, um ponto comum emergiu entre os participantes: a necessidade de antecipar problemas, e não apenas reagir a eles. A ouvidoria, nesse contexto, se consolida como um elo entre consumidores, empresas e reguladores, capaz de transformar dados em melhorias concretas e fortalecer a confiança no mercado.

No encerramento, Alfredo Viana sintetizou os principais aprendizados do encontro, destacando o tripé apresentado por Fernanda Guedes. “A ponte conecta consumidor e empresa; a inteligência transforma dados em informação; e a inovação gera melhoria contínua. Esse ciclo resume bem o papel da ouvidoria hoje”, afirmou.

O webinar evidenciou que, mais do que um canal de atendimento, a ouvidoria se tornou peça-chave na construção de um mercado mais transparente, eficiente e centrado no consumidor.

Fonte: CNseg, em 16.04.2026