Companhia é reconhecida no Prêmio Ouvidorias Brasil, da Abrarec, por iniciativa que alia tecnologia, inteligência analítica, e melhoria contínua de processos com foco humano no atendimento

O Grupo Bradesco Seguros foi reconhecido, pelo 14º ano consecutivo, como uma das empresas com as “Melhores Ouvidorias do país” no Prêmio Ouvidoria Brasil, promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec). A premiação destaca organizações que utilizam a Ouvidoria de forma estratégica para fortalecer o relacionamento com os clientes e aprimorar a experiência do consumidor.

Neste ano, o reconhecimento foi concedido ao case “Ouvidoria Inteligente – Conexão Humana e Decisão Ágil”, iniciativa que reforça a evolução da Ouvidoria como uma instância estratégica de escuta qualificada, análise de dados e aprimoramento contínuo de processos. . O projeto combina inteligência analítica e uso estratégico de informações para entregar soluções mais empáticas e eficientes, além de apoiar a tomada de decisão em diferentes níveis da organização.

A iniciativa também amplia o papel da Ouvidoria como elo entre clientes, áreas internas e liderança, ao transformar manifestações em indicadores, painéis e análises que subsidiam ajustes de processos, revisão de práticas e apoio à tomada de decisão em diferentes níveis da organização.

Nesta edição, a Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros foi reconhecida em todas as dimensões avaliadas pelo prêmio, incluindo amplitude e acessibilidade do atendimento, desempenho e inovação, consolidando a Companhia como referência nacional em gestão de Ouvidoria.

Para Valdirene Soares, diretora de Recursos Humanos, Sustentabilidade e Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros, o reconhecimento reflete uma trajetória de evolução constante. “Receber essa premiação por mais um ano consecutivo representa, acima de tudo, uma grande responsabilidade. Essa trajetória é resultado de um trabalho contínuo, construído com colaboração, compromisso e evolução constante. Ao integrar tecnologia, inteligência analítica e sensibilidade humana, avançamos na entrega de respostas mais claras e próximas, ao mesmo tempo em que fortalecemos a tomada de decisão em toda a organização”, afirma.

A executiva destaca ainda que a evolução da Ouvidoria acompanha o movimento de transformação do segmento, no qual dados e tecnologia atuam como facilitadores de uma experiência mais qualificada. “Trata-se de um esforço coletivo, que envolve diferentes áreas e reforça nosso compromisso de manter o cliente no centro das decisões, com transparência, eficiência e responsabilidade”, completa.

O Prêmio Ouvidorias Brasil integra a agenda da Abrarec de estímulo ao avanço das relações entre empresas e consumidores, ao valorizar práticas que fortalecem a escuta ativa e a gestão da experiência do cliente. Ao reconhecer iniciativas que combinam inovação, consistência operacional e foco no consumidor, a premiação contribui para o desenvolvimento contínuo do setor e para a elevação dos padrões de atendimento no país.

Fonte: Edelman, em 14.05.2026