

Área celebra trajetória marcada por escuta qualificada, inovação e contribuição para a evolução de processos, produtos e serviços



Valdirene Secato, diretora de Recursos Humanos, Ouvidoria e Sustentabilidade do Grupo Bradesco Seguros

A Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros completa 23 anos de atuação reafirmando seu papel como importante canal de relacionamento entre clientes e a companhia. Ao longo de sua trajetória, a área consolidou-se como um espaço de escuta qualificada, mediação de demandas e geração de aprendizados que contribuem para o aprimoramento contínuo de processos, produtos, serviços, jornadas e o fortalecimento da experiência do cliente.

Para Valdirene Secato, diretora de Recursos Humanos, Ouvidoria e Sustentabilidade do Grupo Bradesco Seguros, a evolução da área acompanha as transformações na relação entre empresas e consumidores.

"A Ouvidoria nos proporciona uma visão muito relevante sobre a experiência do cliente. Quando analisamos uma manifestação de forma qualificada, conseguimos ir além daquela demanda específica e identificar aprendizados que podem contribuir para a evolução das jornadas e dos nossos processos", afirma.

Um dos marcos dessa trajetória foi o lançamento do movimento "Somos Todos Ouvidores", em 2013, iniciativa que reforçou a importância da escuta ativa e da centralidade do cliente em toda a organização. Desde então, a área vem ampliando sua capacidade de análise das manifestações, observando causas, recorrências e tendências que possam apoiar a evolução do negócio e da experiência dos clientes.

Nos últimos anos, a Ouvidoria também intensificou investimentos em tecnologia, automação e inteligência de dados. O uso dessas ferramentas auxilia na identificação de padrões e tendências nas manifestações, apoiando análises mais ágeis e a identificação de oportunidades de aprimoramento. A implementação de um novo sistema de workflow também contribuiu para ampliar a rastreabilidade, o controle e a eficiência na gestão das demandas.

"A tecnologia amplia nossa capacidade de análise e nos ajuda a transformar um grande volume de informações em conhecimento. Mas ela atua em conjunto com um elemento que permanece essencial para a Ouvidoria: a escuta humana, com empatia, análise crítica e capacidade de compreender as necessidades de cada cliente", destaca Valdirene.

Outro foco da área é o fortalecimento da atuação omnicanal, buscando ampliar a acessibilidade e a conveniência para os clientes nos diferentes pontos de contato. Paralelamente, o Grupo segue investindo na capacitação de suas equipes, com foco em empatia, análise crítica e visão estratégica.

Os resultados desse trabalho também se refletem na percepção dos consumidores. Atualmente, a Ouvidoria registra índice de satisfação (CSAT) de 95%, refletindo a avaliação positiva dos clientes em relação ao atendimento e à condução de suas demandas.

A atuação da área também vem sendo reconhecida pelo mercado. Em 2026, a Ouvidoria recebeu o Prêmio Ouvidoria Brasil, promovido pela ABRAREC, com reconhecimento nas dimensões de amplitude, acessibilidade, desempenho e inovação.

Mais do que processos e tecnologia, a atuação da Ouvidoria é construída diariamente por profissionais especializados que acolhem, analisam e transformam as manifestações dos clientes em conhecimento, aprendizado e oportunidades de aperfeiçoamento contínuo para a companhia.

"Nesses 23 anos, a Ouvidoria consolidou-se como uma importante agente de transformação dentro da organização. Ao ouvir nossos clientes, conseguimos identificar oportunidades de evolução, aperfeiçoar processos, reduzir riscos e fortalecer uma cultura genuinamente orientada às pessoas. Nosso compromisso é continuar gerando valor para os clientes e para o negócio por meio de uma escuta cada vez mais qualificada e eficiente.", afirma Silvana Mara Raksa, Superintendente de Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros.

Fonte: Edelman, em 16.09.2026