

Livro aborda o papel da ouvidoria em variadas esferas da vida pública e tem capítulo dedicado ao mercado

Lançado oficialmente durante o XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em 28/09, na cidade de Gramado-RS, o livro “**Ouvidoria brasileira - o cidadão e as instituições**”, organizado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), traz um capítulo especial dedicado à história do desenvolvimento da ouvidoria no sistema securitário e de previdência privada no País, escrito por Luciana Galvão, ombudsman da Brasilprev.

Na obra, estão reunidos um time de especialistas em ouvidoria de diversas empresas e instituições, que contribuíram com as experiências de suas áreas de atuação no mercado para elaborar um farto material sobre o papel da ouvidoria em variadas esferas da vida pública e privada, atuando na mediação de conflitos, negociações, melhorias constantes de práticas de relacionamento com consumidores e cidadãos, bem como de produtos e serviços.

A criação e o desenvolvimento da ouvidoria da Brasilprev também estão descritos no livro. “Esta é mais uma evidência de que as práticas da companhia, pautadas pela ética, responsabilidade, transparência e sustentabilidade são admiradas e reconhecidas pela sociedade”, afirmou Cinthia Spanó, gerente de Comunicação Corporativa e Responsabilidade Social da Brasilprev.

Fonte: [CNseg](#), em 22.10.2015.