

Dia do Ouvidor é comemorado nesta quarta, 16. Ele é uma ferramenta estratégica de melhoria de processos, diz Rivelle

O presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle Jr., parabeniza todos os profissionais de Ouvidoria pelo seu dia, comemorado todo ano neste 16 de março. “Os ouvidores contribuem com o mercado segurador ao valorizar, defender e representar os consumidores, que são extremamente importantes para a sustentabilidade da instituição Seguro”.

Para ele, os ouvidores são profissionais lutadores, “homens e mulheres abnegados na representação dos clientes e de seus interesses perante operadoras e seguradoras. E também eles atuam como ferramenta estratégica de melhoria de processos das empresas. E isso é uma decisão muito importante, porque os ouvidores estão sempre de olho e vigilantes para que as empresas aperfeiçoem seus processos, uma contribuição importante para a sustentabilidade do negócio”.

A seu ver, a partir da atuação dos ouvidores, é possível ampliar o nível de satisfação dos clientes, com o aperfeiçoamento do atendimento. “Se satisfeito e bem-atendido, o cliente é fidelizado e continua sendo um grande consumidor de seguros”, assinalou. Ao mesmo tempo, ainda estamos comemorando o Dia Internacional do Consumidor, ocorrido neste dia 15, que é a figura principal do nosso mercado. “Sem ele, não haveria progresso do nosso negócio”, acrescentou.

Silas Rivelle lembrou ainda que o papel de Ouvidor obteve crescente relevância perante os órgãos de supervisão do mercado segurador- Susep e ANS- que passaram a valorizar a atividade via aperfeiçoamento do marco regulatório. Ao mesmo tempo, as contribuições dos ouvidores começaram a ser reconhecidas como estratégicas pelos gestores das seguradoras, fortalecendo a solidez do negócio.

Silas Rivelle participa nesta manhã, no Rio, do evento "II Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor", promovido pela CNseg nesta quarta-feira (16), no auditório da Escola Nacional de Seguros, no Centro do Rio. Ele é o palestrante do painel "Destaque das Ouvidorias de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização 2015".

Fonte: [CNseg](#), em 16.03.2016.