

No programa “Papo Seguro Especial”, o presidente da CNseg entrevista Claudia Silvano, que também preside o Procon Paraná

Em entrevista ao programa “Papo Seguro Especial”, do Canal Seguro, da CNseg, no YouTube, a diretora do Procon do Paraná, Claudia Silvano, que também preside a Procons Brasil, que reúne Procons de todo o território nacional, enaltece os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, realizados pela Confederação, cuja finalidade é estreitar a relação das ouvidorias do setor com os órgãos de defesa do consumidor. Durante entrevista concedida ao presidente da CNseg, Marcio Serôa de Araujo Coriolano, Claudia define os Colóquios como um “marco” na relação dos Procons com o mercado de seguros. “O Colóquio é um primeiro passo muito positivo e tenho que dizer que não existe nenhum modelo como esse em outros segmentos”, assinala ela.

O número de reclamações do mercado segurador é pequeno, destaca a presidente dos Procons. Ela reforça, contudo, que os Colóquios abriram uma possibilidade de diálogo que tende a evoluir. “Não penso só nos Procons das grandes áreas, mas em todos os Procons do país. Eles precisam ter acesso a quem são os ouvidores, às formas de atendimento mais fáceis. O ‘olho no olho’ é fundamental. Até para dizer quando o consumidor não tem direito e por que não tem direito”, pondera a entrevistada.

Claudia ressaltou que a função das ouvidorias é fundamental, porque são elas que identificam os problemas que levam o consumidor aos Procons e, de certa forma, tornam mais ágil a busca por soluções. “Temos um feedback muito positivo em relação aos trabalhos das ouvidorias. A nossa recomendação é que não se perca esse contato, pois ele tem construído pontes ao longo dos últimos dois, três anos. Quando conhecemos quem é o ouvidor de determinada empresa, os Procons sabem a quem recorrer quando o consumidor está na ponta. Quando a gente identifica quais são as falhas, melhor para todo mundo, sobretudo para o consumidor”, diz a presidente dos Procons Brasil.

Assista [aqui](#) a íntegra da entrevista do “Papo Seguro Especial”.

Fonte: CNseg, em 21.08.2017.