

O Papel da Ouvidoria

15/03/2013

A poucas semanas da vigência da legislação que torna obrigatória a implantação da Ouvidoria no mercado segurador a partir de abril, comemora-se neste sábado (16) o Dia do Ouvidor, um ator importante na complexa teia que marca a relação de consumo no País. Aproveitando-se da comemoração da data, o portal da CNseg convidou integrantes da Comissão Temática de Ouvidores da CNseg para refletir sobre a importância da Ouvidoria e sua contribuição para o aperfeiçoamento da relação de consumo e das próprias práticas das seguradoras.

Para o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Mario de Almeida Rossi, “a Ouvidoria é muito importante, porque a sua função primordial é a de defender os interesses dos consumidores perante a empresa com equidade e justiça”. Para ele, a Ouvidoria tem a responsabilidade de esclarecer e de informar os consumidores sobre os seus deveres e direitos com clareza, sendo ainda um importante agente de melhorias, de processos, de produtos e de mudança na cultura do atendimento. Acrescenta que as Ouvidorias podem ainda contribuir para a sustentabilidade das empresas e fidelização dos consumidores, atuando como um órgão independente e respeitado nesse relacionamento.

Confira a matéria na íntegra através do link:

<http://www.cnseg.org.br/cnseg/servicos-apoio/noticias/o-papel-das-ouvidorias.html>