

142ª REUNIÃO COMITÊ DE OUVIDORIA

BRASILPREV - SÃO PAULO - 23/11/2017



A Brasilprev foi a anfitriã da reunião do Comitê de Ouvidoria da Abrarec de novembro, realizada no dia 23. Aberta por Luciana Galvão, ombudsman da Brasilprev, os participantes receberam as boas vindas de Paulo Vidal, diretor de Relações Institucionais da empresa.

Coube a Luciana a apresentação “A jornada inovadora dos 14 anos da Ouvidoria da Brasilprev”, destacando que a Brasilprev tem 2,3 milhões de clientes e a Ouvidoria foi sendo implantada em fases, tendo início com a interna. “A estratégia utilizada para começar pela Ouvidoria Interna foi porque acreditamos que informar os clientes externos de que nós teríamos um canal para ouvi-los (Ouvidoria Externa) sem antes ouvir nossos colaboradores (Ouvidoria Interna) não soaria completamente verdadeiro. Na Brasilprev todos precisamos estar envolvidos em iniciativas que geram valor de dentro para fora”, acrescentou. O atendimento externo também foi feito por etapas: clientes, fornecedores, Banco do Brasil, corretores, consultores. Ela destacou ainda que Ouvidoria precisa estar em 100% dos clientes e 100% dos canais, abrindo assim diálogo com os clientes e facilitando seu contato com as empresas.

Na sequência, Edgard Cardoso, economista-chefe da Brasilprev falou sobre a “Conjuntura econômica e perspectivas para os próximos anos”.

A reunião contou também com a palestra “Cool hunting – distinguir tendências que impactam nas relações de consumo”, sob o comando de Andrea Grecca, pesquisadora de tendências e cultura.

Na parte da tarde, Henrique Seiki e Ronnye Bernardo, da Ouvidoria da Brasilprev, fizeram a apresentação de “Como a geração millennial se manifesta após a sua experiência de consumo”. Para esta geração, nas redes sociais não têm “procedente” ou “improcedente. Eles exigem respeito nas relações de consumo”.

Finda a apresentação, formou-se o painel “Prazer millennial, meu nome é Ouvidoria!”, com a participação de Max Braga (Nubank), Luciana Guedes (Mercado Livre) e Alessandra Ber (McDonald’s), com mediação de Luciana Galvão.

Lúcia Farias, VP do Comitê de Ouvidoria da Abrarec e Ouvidora da AlgarTech, comandou o encontro e fez uma retrospectiva das ações nos 12 anos de existência, entre elas, o Prêmio Ouvidorias Brasil.

Já Renato Cuenca, presidente da Abrarec, destacou que os encontros mensais dos Ouvidores são um espaço para troca de ideias, integrando e compartilhando conhecimento. “Arenas como esta são fundamentais para se adquirir conhecimento.”