

# 5ª CELEBRAÇÃO DO DIA DO OUVIDOR E DIA INTERNACIONAL DO CONSUMIDOR

**28 de março de 2019**

Sala Délio Ben-Sussan Dias, CNseg  
Rua Senador Dantas 74, 16º andar  
**Rio de Janeiro**

## MINUTA DA PROGRAMAÇÃO

- 8h30**            **Credenciamento**
- 9h**                **Boas vindas**
- Marcio Coriolano**, Presidente da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg)*
- Simone Sanches Freire**, Diretora de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)*
- 9h30**            **Palestra de Abertura: A Defesa do Consumidor na Era da Economia Digital**
- Palestrante:**
- Luciano Benetti Timm**, Secretário Nacional de Defesa do Consumidor*
- 10h15**          **Indicadores e estratégias de aprimoramento do atendimento ao consumidor de seguros**
- Palestrante:**
- Andrea Fortes**, Ouvidora da Amil Assistência Médica Internacional*
- Silas Rivelle Jr.**, Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg e Ouvidor da Seguros Unimed*
- Debatedores:**
- Sophia Martini Vial**, Presidente da Associação de Procons do Brasil e Diretora Executiva do Procon de Porto Alegre*
- Patricia Cardoso**, Defensora Pública coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Estado do Rio Janeiro*

**Mediadora:**

*A definir*

**11h15**      **Intervalo para Café**

**11h45**      ***Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros: perspectivas para um novo ciclo***

**Palestrante:**

***Ricardo Morishita Wada***, consultor de Relações de Consumo e professor de Direito do Consumidor

**Debatedores:**

***Eduardo C. Schröder e Braga***, Superintendente da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Juiz de Fora

***Gisela Simona Viana de Souza***, Superintendente do Procon de Mato Grosso

***Késsia Liliana Bezerra Cavalcanti***, Superintendente do Procon Estadual da Paraíba e presidente do Fórum dos Procons do Nordeste

**Mediadora:**

***Irany Strumiello***, Gerente de Ouvidoria da BNP Paribas Cardif

**12h45**      **Palestra de encerramento: inovação na comunicação como vetor de equilíbrio nas relações com o consumidor**

**Palestrante:**

***Angelica Carlini***, Advogada e diretora da Carlini Sociedade de Advogados, consultora de Relações de Consumo e professora de Direito do Consumidor

**Presidente de Mesa:**

***Solange Beatriz Palheiro Mendes***, Diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg

**13h30**      **Encerramento**