

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** **A Defesa do Consumidor na Era da Economia Digital**
- Luciano Benetti Timm**, Secretário Nacional de Defesa do Consumidor*
- 10h15** **Indicadores e estratégias de aprimoramento do atendimento ao consumidor de seguros**
- Palestrantes: Andrea Fortes**, ouvidora da Amil*
- Silas Rivelle Jr.**, Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg e Ouvidor da Seguros Unimed*
- Debatedoras: Patricia Cardoso**, Defensora Pública coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Estado do Rio Janeiro*
- Sophia Martini Vial**, Presidente da Associação de Procons do Brasil e Diretora Executiva do Procon de Porto Alegre*
- Mediador: João Paulo Mirosvick**, Diretor de Operações da Previsul*
- 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 de Juiz de Fora

Gisela Simona Viana de Souza, Secretária adjunta 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 **Inovação na comunicação como vetor de equilíbrio nas relações com o consumidor**

Palestrante: ***Angélica 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**