



## **Icatu Seguros conquista certificação de Maturidade de Gestão**

*Empresa é a primeira seguradora com Call Center próprio obter o certificado*

A Icatu Seguros é a primeira seguradora com *Call Center* próprio a ser certificada pela Norma de Maturidade de Gestão, que reconhece as boas práticas das empresas do setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores, do PROBARE. A auditoria avaliou quatro grandes processos da companhia: Estratégia, Processos, Pessoas e Tecnologia da Informação.

Após conquistar por quatro anos consecutivos o Selo de Ética do PROBARE, a Icatu Seguros em 2010 decidiu buscar uma certificação ainda mais aprimorada para garantir a melhoria contínua dos seus processos. “Vale ressaltar que quando conquistamos pela quarta vez o Selo de Ética, a auditoria externa avaliou que a Icatu Seguros estava pronta para buscar a certificação da Norma de Maturidade de Gestão devido ao alto nível de desenvolvimento da sua operação de telemarketing” – conta Tatiana Ambrosio, Gerente de Suporte a Clientes.