

***Ouvidorias do Setor de Seguros solucionam mais de 98% das demandas apresentadas em 2020 e reduzem judicialização***

***Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros é publicado anualmente pela CNseg desde 2006***

No ano passado foram registradas cerca de 192 mil demandas de ouvidorias por 105 empresas e grupos seguradores, que representaram mais de 89% do valor de prêmios arrecadados entre as associadas da CNseg. Os números constam do Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2020, lançado recentemente pela CNseg.

Das 60.551 demandas registradas no Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias com repercussão em outras instâncias, 98% foram finalizadas sem repercussão em ações judiciais e 99,7% sem repercussão em multas aplicadas pelos Procons. Além disso, das 14.597 encaminhadas pela Susep, apenas em 74 casos os consumidores retornaram à autarquia requerendo a abertura de um Procedimento de Atendimento ao Cliente. E, destes 74 casos, apenas 25 se converteram em processos administrativos.

“Esses índices evidenciam a relevância do trabalho dos profissionais das Ouvidorias no exercício de suas atribuições de prevenção e solução de conflitos, e também de proposição de melhorias de produtos e processos”, avalia o Presidente da CNseg, Marcio Coriolano.

O Relatório - publicado anualmente desde 2006 pela Comissão de Ouvidoria da CNseg - apresenta o diagnóstico das demandas dos consumidores de seguros nas ouvidorias do setor e os principais indicadores sobre sua efetividade. “O monitoramento dessas demandas também ajuda a identificar temas de atenção e tendências, além de contribuir para o desenvolvimento de métricas e índices que evidenciam o desempenho das funções das Ouvidorias das empresas”, explica Coriolano.

Pelo terceiro ano consecutivo, o Relatório apresenta indicadores sobre o tratamento das demandas dos consumidores, com destaque especial para o índice de efetividade das Ouvidorias frente às demandas que são levadas aos Procons, à Susep e ao Judiciário.

O Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2020 está disponível no link: <https://cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-atividades-das-ouvidorias-do-setor-de-seguros-2020.html>

**Fonte:** CNseg, em 01.11.2021