

Lançamentos ocorrem durante a 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros

A 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros, que acontece nesta quarta-feira, dia 26, em São Paulo, será palco do lançamento de novas publicações da CNseg: o Relatório de Atividades das Ouvidorias, um folder com as principais informações do Relatório de Atividades das Ouvidorias, um livreto sobre os Canais de Atendimento do Setor de Seguros e o Folder dos Colóquios de Proteção dos Consumidores de Seguro.

Relatório de Atividades das Ouvidorias

O "Relatório de Atividades das Ouvidorias das empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização" tem o objetivo de dar sequência ao acompanhamento do trabalho das Ouvidorias do setor de seguros como ferramenta estratégica de aprimoramento de produtos e processos das empresas.

Neste Relatório, totalmente digital, são utilizadas as informações que as 57 empresas participantes cadastraram no Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias (SCD Ouvidorias), ferramenta on-line desenvolvida pela Comissão de Ouvidoria da CNseg que permite comparar a evolução dos indicadores incorporados ao Relatório desde que a ferramenta passou a ser utilizada.

Em 2017, foram 140.171 demandas de Ouvidoria registradas no SCD Ouvidorias, sendo que a Região Sudeste representou 67% dessas demandas, refletindo a maior concentração do seguro nessa região.

O Relatório de Atividades das Ouvidorias conta também com um folder trazendo os principais números do documento.

Livreto Canais de Atendimento do Setor de Seguros

O décimo terceiro livreto da série Educação em Seguros, intitulado "Canais de Atendimento", aborda um tema com impacto direto na experiência do relacionamento entre cliente e empresa, que é uma preocupação cada vez maior dentro das instituições.

O livreto traz informações sobre Centrais de Atendimento, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria, destacando as diferenças entre cada um deles, seu funcionamento e quais são os usos desses canais no relacionamento com o cliente. A publicação também trata do novo tipo de relação entre empresa e consumidor, que acontece por meio de canais digitais, como redes sociais e sites de reclamação na internet.

O livreto Canais de Atendimento, desenvolvido pela superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg e revisado pela sua Comissão de Ouvidoria, tem o objetivo de diferenciar esses canais e explicar suas funcionalidades e é mais uma iniciativa do Programa de Educação em Seguros da Confederação das Seguradoras.

Folder dos Colóquios de Proteção dos Consumidores de Seguro

Após seis edições cobrindo todo o território nacional e contando com 457 participantes de seguradoras e órgãos de defesa dos consumidores, a CNseg lança um folder sobre os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros. Os encontros foram realizados entre 2015 e 2018 pela Confederação das Seguradoras, por meio de suas Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo. A publicação apresenta os principais desdobramentos dos encontros, além de depoimentos de participantes, entre outras informações.

Todas as publicações citadas já encontram-se disponíveis para download e leitura. Confira!

[Clique aqui para baixar o Relatório de Atividades das Ouvidorias das empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização](#)

>> [Clique aqui para baixar o folder do Relatório de Atividades das Ouvidorias](#)

>> [Clique aqui para baixar o livreto Canais de Atendimento do Setor de Seguros](#)

>> [Clique aqui para baixar o folder dos Colóquios de Proteção dos Consumidores de Seguro](#)

Fonte: [CNSeg](#), em 26.09.2018.