

## ***Nona edição do Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros CNseg acaba de ser lançada***

As ouvidorias do setor segurador vinculadas à CNseg atenderam a mais de 150 mil demandas em 2018, apresentando um índice de efetividade de 94%, ou seja, apenas 6% das demandas repercutiram em outras instâncias, como Susep, Procons e Ações Judiciais. Essas informações estão contidas na 9ª edição do “Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros” - referente a 2018 - , elaborado pela CNseg, a Confederação das Seguradoras, por meio de sua Comissão de Ouvidoria. Para o Relatório de 2018 foram coletadas informações de 81 empresas e grupos associados, representando 90,1% da arrecadação de Seguros Gerais; 97,4% de Previdência Privada e Vida; 85,9% de Capitalização e 84,8% de Saúde Suplementar.

“O Relatório compõe um diagnóstico setorial das demandas dos consumidores nas Ouvidorias, com relação aos produtos e serviços ofertados pelas empresas de seguros. O objetivo desta publicação é apresentar o monitoramento das demandas, identificando temas de maior atenção e tendências, visando oferecer mais uma fonte de informações aos Ouvidores que os auxiliem no desempenho de sua missão”, afirma o presidente da CNseg, Marcio Coriolano.

Além de números de atendimento, detalhados por ramos, modalidades e por canais mais demandados, o Relatório de Ouvidoria ainda apresenta, ainda, os principais projetos desenvolvidos em 2018 pela Comissão de Ouvidoria, em parceria com a Comissão de Relações de Consumo, ambas da CNseg. Entre os destaques, a 4ª Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia do Consumidor, o 6º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros e a 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros.

Segundo o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle Jr., os indicadores apresentados no Relatório “evidenciam a relevância do trabalho dos profissionais das Ouvidorias no exercício de suas atribuições de mediação, prevenção e solução de conflitos, propondo melhorias de produtos e processos”.

**[Confira a íntegra do Relatório.](#)**

**Fonte:** CNseg, em 18.07.2019