

A CNseg acaba de lançar a edição 2019 do **Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros**. Em sua 10ª edição, o Relatório apresenta as principais atividades conduzidas no âmbito da Comissão de Ouvidoria (COV) no ano de 2019 e o diagnóstico setorial das demandas dos consumidores nas Ouvidorias, com relação aos produtos e serviços ofertados pelas empresas de seguros.

Desde 2006, a Comissão de Ouvidoria da CNseg realiza o monitoramento das demandas dos consumidores, sendo possível identificar temas de atenção e tendências, além de desenvolver métricas e índices que evidenciam o desempenho das funções das Ouvidorias das empresas. Em 2019, as 87 empresas participantes do Relatório, que representam cerca de 88% do setor, registraram 146.637 demandas por meio do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias.

Nesta edição, pelo segundo ano consecutivo, o Relatório também apresenta indicadores sobre o tratamento das demandas dos consumidores nas Ouvidorias, com destaque especial para o índice de efetividade das Ouvidorias vis à vis às demandas que são levadas aos Procons, à Susep e ao Judiciário. O Relatório aponta que em 2019 97% de todas as demandas atendidas pelas Ouvidorias foram finalizadas sem repercutir em outras instâncias. O elevado percentual de finalização dessas demandas, sem repercussão em outras instâncias reflete o papel das ouvidorias de esclarecimento do consumidor e os esforços de todo o setor na disseminação da Educação em Seguros, para que o consumidor tenha conhecimento dos conceitos fundamentais que balizam o seu contrato, alinhando suas expectativas à realidade.

Além de auxiliar os consumidores a resolverem suas demandas, as Ouvidorias do Setor de Seguros são importantes provedoras de informações estratégicas de gestão, propondo às altas gestões das empresas medidas corretivas e de melhoria de produtos, serviços, procedimentos e rotinas. Em 2019, o Relatório aponta que 31 empresas registraram 273 melhorias, categorizadas em: “Processos”, “Materiais”, “Tecnologia”, “Produto”, “Pessoas”, “Documentos” e “Outros”.

Em relação às principais atividades conduzidas no âmbito da Comissão de Ouvidoria em 2019, destacam-se a 5ª Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor, a 9ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros e o projeto dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, com a realização da 7ª edição no Centro-Oeste e a preparação da 8ª edição no Nordeste que foi realizada em 2020.

[Confira aqui a publicação na íntegra.](#)

Fonte: CNseg, em 23.09.2020