

Satisfação do consumidor com seguradoras registra aumento de 8,6 pontos percentuais no mês de abril

Índice Nacional de Satisfação do Consumidor (INSC) atinge 58,6% no quarto mês de 2012, com alta de 4,7 pontos percentuais.

Medido pela ESPM e criado pelo professor pesquisador da escola e global chief digital officer da Rapp, Ricardo Pomeranz, o Índice Nacional de Satisfação do Consumidor do setor de seguradoras registrou aumento de 8,6 pontos percentuais em abril na relação com março, primeiro mês em que o segmento começou a ser pesquisado. De acordo com o levantamento, no mês passado, o setor teve 74,3% de avaliação positiva dos consumidores, contra os 65,7% verificados no período anterior.

O aumento na satisfação tem a ver, segundo a ESPM, com a redução mais de 25% no volume de reclamações de consumidores contra as seguradoras – o INSC avalia Itaúseg, Porto Seguro, Bradesco Auto e Mapfre.

O Índice Nacional de Satisfação do Consumidor, primeiro e único indicador brasileiro totalmente elaborado com dados levantados na internet, fechou abril com 58,6%, com aumento de 4,7 pontos percentuais. O destaque do período ficou por conta do aumento na satisfação de 22 dos 24 setores pesquisados – apenas convênios médicos, com 50,9%, e aviação, com 57,7% - registraram retração, respectivamente de 1,3 e de 3,7 pontos percentuais.

Os segmentos com maior alta em abril foram as indústrias automobilística (64,7%, mais 9,6 pontos) e farmacêutica (78,3%, aumento de 15,2 pontos) e indústria digital (73,1%, aumento de 10,2 pontos).

Fonte: Revista Fator Brasil on-line. Disponível em:
<http://www.revistafatorbrasil.com.br/ver_noticia.php?not=202772>. Acesso em:
16 maio. 2012.