

# SEGURADORAS MANTÊM O **40** LUGAR NO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

**A satisfação dos clientes das seguradoras aumentou no ano passado, mantendo-se o sector no quarto lugar entre os 13 sectores analisados no índice nacional de satisfação do cliente e situando-se novamente à frente da banca.**

Esta posição é resultado "do esforço que o sector segurador tem feito no relacionamento com os clientes, na qualidade dos serviços e na inovação", afirmou hoje Pedro Seixas Vale, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores (APS), durante a apresentação dos resultados do índice de satisfação (ESCI – Portugal 2009).

Em 2009, as seguradoras atingiram 7,27 pontos, conquistando o quarto lugar no índice, atrás do gás de garrafa, rede móvel e comunicações, respectivamente, e ficando à frente do outro representante financeiro, a banca, que ocupa o sexto lugar com 7,26 pontos. "Esta situação, que já se demonstrava no ano passado, mostra como o sector segurador tem evoluído", afirmou Seixas Vale. A seguradora com melhor resultado no índice de satisfação, entre as 15 analisadas, foi a Generali.

Dos resultados obtidos, o presidente da APS destaca ainda a melhoria, face a 2008, de todos os indicadores analisados, concretamente: imagem, expectativa, qualidade apercebida, valor apercebido, satisfação, resolução das reclamações e lealdade. Entre estas variáveis, a das reclamações foi a que registou uma evolução mais positiva, com os inquiridos a destacarem a resolução das reclamações e a expectativa na resolução, adiantou Seixas Vale.

De referir ainda o indicador da lealdade que mostra que "os clientes do sector segurador são os mais sensíveis aos preços, entre os clientes dos outros sectores". Um facto que ajuda a justificar a grande rotatividade de clientes, acrescentou, com a existência de "muita concorrência entre seguradoras". Pedro Seixas Vale adiantou que, "o nível médio de preços tem descido significativamente, sobretudo no sector automóvel. Nos últimos seis, sete anos, o prémio médio terá descido cerca de 30%".

O índice nacional de satisfação do cliente foi realizado com base em cerca de 250 entrevistas por cada marca - o que corresponde a 4.041 para o sector dos seguros - efectuadas durante o primeiro trimestre deste ano, pela Universidade Nova.

in Diário Económico – 14.07.2010

**NESTE RESULTADO,**

**O PAPEL INESTIMÁVEL DOS TRABALHADORES, NÃO PODE SER IGNORADO !**

Esta seria, no mínimo, uma das conclusões que o Senhor Presidente da APS devia ter produzido quando reconheceu com orgulho **"... O ESFORÇO QUE O SECTOR SEGURADOR TEM FEITO NO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES, NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E NA INOVAÇÃO ..."**

Na verdade, na linha da frente, estão os trabalhadores. E só trabalhadores conscientes, competentes e produtivos, podem continuar a dar o seu melhor, dignificando a profissão e a imagem do sector em que laboram, mesmo quando lhes é negada a actualização do seu salário, como está a acontecer, num desrespeito claro por um dos mais genuínos direitos de quem trabalha – **O DIREITO A UM SALÁRIO DIGNO !**

Mais uma vez se comprova, também, a razão da exigência sindical da partilha dos ganhos de produtividade, tal como a nossa luta contra a precariedade e em defesa da contratação colectiva.

**PELA DIGNIFICAÇÃO DA PROFISSÃO !**

**PELO RESPEITO DOS NOSSOS DIREITOS !**

**POR SALÁRIOS DIGNOS !**

 **SINAPSA**  
Sindicato Nacional dos Profissionais de Seguros e Ativos