



Sompo Saúde é eleita uma das Melhores Empresas em Satisfação do Cliente 2021

Companhia ficou entre as quatro de destaque no segmento de Seguro Saúde e entre as 100 Melhores Empresas em Satisfação do Cliente no levantamento efetuado pelo Instituto MESC, que ouviu mais de 18 milhões de opiniões de consumidores em todo o Brasil sobre mais de 10 mil empresas em 117 segmentos de mercado

A Sompo Saúde, subsidiária da [Sompo Seguros S.A.](#), empresa do Grupo Sompo Holdings – um dos maiores grupos seguradores do mundo, acaba de ser eleita uma das quatro Melhores Empresas em Satisfação do Cliente 2021, na categoria Seguro Saúde, no prêmio organizado pelo [Instituto MESC](#). Além disso, a seguradora também integra o ranking geral das 100 Melhores Empresas do Brasil, entre todos os setores. O resultado foi obtido depois de uma pesquisa conduzida pelo Instituto, que ouviu a opinião de 18 milhões de clientes em todo o Brasil que responderam espontaneamente a um questionário que avaliou mais de 10 mil empresas em 117 segmentos de mercado em quesitos como Atendimento, Poder de Execução e Valor.

“A recompensa pela busca da excelência é também saber que nossos esforços diários para proporcionar uma boa experiência no atendimento foi reconhecida por nossos clientes. Esse resultado reverbera toda a nossa filosofia de serviços e diz muito sobre essa aceitação dos nossos usuários, principalmente quando analisamos as implementações dos últimos meses com programas de atendimento humanizado e plataformas que facilitam o dia a dia dos segurados, muitas vezes, tendo o atendimento no conforto de sua casa”, destaca Fernando Leibel, diretor Executivo da Sompo Saúde.

Seguro Saúde

Para o levantamento específico do segmento de Seguro Saúde, o MESC coletou a opinião de 18.176 clientes. Após estar entre as 32 companhias mencionadas por consumidores na primeira etapa, a Sompo Saúde se classificou nos critérios seguintes – Média de Satisfação do Cliente acima de 70%, Auditoria de Eficácia das Práticas de Satisfação do Cliente, Análise de Reputação, Cliente Oculto, Auditoria Estatística e Auditoria telefônica independente – que levaram a companhia estar entre as quatro com melhor pontuação no ranking do segmento.

“Trabalhamos diariamente para propiciar uma experiência positiva, humanizada e completa”, afirma Celso Ricardo Mendes, diretor Executivo da Sompo Seguros, que é responsável pela área de Experiência do Cliente na companhia. “Alcançar o reconhecimento de um levantamento criterioso que inclui em suas etapas entrevistas com consumidores e verificação por meio de cliente oculto no processo de auditoria, mostra que as políticas adotadas para garantir a melhor jornada do cliente e um atendimento de qualidade superior estão no caminho certo”, completa.

Entenda o Prêmio MESC

Especializado em comportamento do consumidor, o MESC patenteou a metodologia que engloba e amplia as principais práticas de mercado para obter o ISC (Índice de Satisfação do Cliente). Entre elas o NPS (Net Promoter Score), C-SAT (Customer Satisfaction Score), CES (Customer Effort Score), Share of Wallet, ACSI (American Customer Satisfaction Index), BCSI (Índice Brasileiro de Satisfação do Cliente) e todas as diretivas das ISOs. Pelo quinto ano, o Instituto MESC premia as Melhores Empresas em Satisfação do Cliente no



Brasil. Organizações foram eleitas por meio de mais de 18 milhões de opiniões dos próprios clientes, que respondem espontaneamente a um questionário que avalia Atendimento, Poder de Execução e Valor. Esse ano, o MESC avaliou mais de 10 mil empresas em todo Brasil. A pesquisa segue rigorosos padrões internacionais do Framework International Privacy Shield.

A pesquisa certifica apenas marcas que atingem médias de satisfação superiores a 70%. Além da avaliação dos consumidores, cada empresa passa por uma auditoria de eficácia de práticas, que contempla um processo de Cliente Oculto nos canais de atendimento. Os clientes responderam a um questionário composto por 30 perguntas, sete demográficas e duas questões abertas. Foram avaliados 22 dimensões do comportamento do consumidor, tais como: Atendimento, Poder de Execução, Valor, Adaptabilidade, Infraestrutura, Cordialidade, Fidelização, Solução de Problemas, Ética, entre outras.

Sobre a Sompo Saúde

A Sompo Saúde é uma empresa de Seguro Saúde, subsidiária da Sompo Seguros S.A, uma empresa da Sompo Holdings, um dos maiores grupos seguradores do Japão e do mundo. No Brasil, a companhia disponibiliza soluções completas em produtos e serviços de seguros com o objetivo de ser a seguradora mais simples e próxima para os clientes e corretores, com crescimento sustentável. Seu amplo leque de ofertas contempla Seguros Pessoais (Auto, Residencial, Vida e Acidentes Pessoais e Corporativos (Auto Frotas, Empresariais, Riscos Nomeados e Operacionais, Transportes, Engenharia, Responsabilidade Civil, Garantia, Agrícola, Penhor Rural e Benefícios), Vida em Grupo, Acidentes Pessoais Coletivo, entre vários outros); bem como a área de Seguro Saúde.

O Grupo Sompo tem sua origem no Japão, atua há mais de 130 anos no mercado de seguros e hoje conta com subsidiárias nos cinco continentes. No Japão, disponibiliza uma vasta gama de seguros nas áreas de Ramos Elementares, Vida e Acidentes Pessoais, além de outros produtos financeiros e serviços a fim de propiciar incremento na segurança, saúde e bem-estar dos clientes.

Mais informações: www.sompo.com.br

Informações para a imprensa:

Sompo Seguros

Departamento de Marketing

William Parron (wparron@sompo.com.br)

Fones: (11) 3156-1451 / (11) 97241- 4382

Sala de Imprensa da Sompo Seguros: <https://sompo.com.br/press-releases/>