

RELATÓRIO DO PROVEDOR DO UTENTE

ANO DE 2014

Tal como nos anteriores, o ano de 2014 caracterizou-se pela recepção de um número reduzido de reclamações e mesmo estas, na sua totalidade, ainda não tinham sido objecto de tratamento na primeira instância de apreciação pelo que foram reencaminhadas para o serviço próprio ou seja o Departamento de Ação Cooperativa e Comunicação (DACC) dando do facto conhecimento aos Reclamantes.

O DACC continuou a manter com o Signatário um estreito relacionamento mantendo-o informado de todas as reclamações que lhe foram apresentadas, assim como das soluções encontradas para cada uma.

Salientamos, a manutenção pelo DACC da eficácia no tratamento de todas as reclamações, estabelecendo com os Reclamantes um diálogo conducente à obtenção de respostas satisfatórias na resolução das questões colocadas o que, seguramente, tem contribuído para as poucas ou nenhuma reclamações endereçadas ao Signatário.

Em conclusão:

Tendo presente o teor de algumas das reclamações recebidas, entende o Signatário recomendar à Direcção da Mútua dos Pescadores que deve adoptar medidas para que os serviços mantenham um maior diálogo com os seus utentes, particularmente no que respeita à natureza do seguro contratado e ao seu clausulado, especialmente no que respeita aos riscos cobertos, assim como na informação aos sinistrados quanto ao andamento dos respectivos processos e clareza na fundamentação das decisões tomadas.

Entende ainda o Signatário dever manter a recomendação à Direcção da MÚTUA DOS PESCADORES para continuar a aperfeiçoar os mecanismos do sistema de Tratamento, Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados e que:

- Mantenha a permanente divulgação junto dos segurados, membros, trabalhadores e colaboradores das regras de gestão de reclamações e o aperfeiçoamento dos mecanismos necessários ao seu cumprimento;
- Mantenha a divulgação junto dos segurados, membros, trabalhadores e colaboradores, dos valores e princípios cooperativos, intensificando a formação e informação cooperativa.

Lisboa, 27 de Janeiro de 2015

O Provedor do Utente



(José Luis Cabrita)