

É de conhecimento das federações que os serviços de assistência aos segurados enfrentam um período de dificuldades no atual cenário de pandemia, com reflexos nos segmentos Automóvel e Residencial. Os transtornos envolvem desde os serviços de reboque até a falta de peças de reposição, passando pela carência de mão de obra qualificada para atendimento e reparos. O panorama exige uma ação institucional do setor de seguros no enfrentamento dos problemas.

Diante deste quadro, a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) e a Federação Nacional dos Corretores de Seguros (Fenacor) estão criando um Grupo de Trabalho para monitorar a situação nos estados e oferecer respostas satisfatórias diante das queixas apresentadas. O GT representa um compromisso de seguradoras e corretoras de seguros com a prestação dos serviços de assistência 24 horas, mantendo seu padrão de excelência. O trabalho será desenvolvido de forma conjunta com SindSegs e Sincors, contemplando todas as regiões.

O cenário atual exige a compreensão dos problemas que afetam as assistências. De um lado, a elevação de custos (peças, combustíveis e outros insumos) e o seu respectivo impacto no trabalho dos prestadores. De outro, fenômenos climáticos que dificultam o acesso e a execução dos serviços nos locais de demanda.

As queixas dos segurados contemplam uma série de fatores que merecem reflexão. Um deles diz respeito aos canais de acionamento dos serviços. Sabemos que os canais online não contemplam a necessidade de muitos segurados, que necessitam de atendimento humanizado. No caso do Seguro Auto, há também relatos de problemas crônicos com a demora na chegada de guinchos, rede insuficiente e municípios sem prestadores de serviços.

O problema é agravado pela crise dos combustíveis, que encarece o custo dos serviços. Em paralelo, as assistências sofrem com a temporada de chuvas e com o absenteísmo de colaboradores na pandemia, por motivos de saúde. Já o Seguro Residencial, que vive período de demanda aquecida, sofre com a deficiência na qualificação da rede de prestadores, em especial no reparo de eletrodomésticos.

O restabelecimento do padrão de normalidade exige, em primeiro lugar, um mapeamento completo dos problemas nessa área. A Fenacor e os Sincors já vêm monitorando as queixas por estados e regiões, mediante a coleta de dados que serão compartilhados com as seguradoras, de modo a subsidiar um plano de ação. Corretores de todo o país foram convocados a relatar as dificuldades enfrentadas no contato diário com os segurados. O objetivo é ter um volume adequado de informações, que reflita a realidade de cada região.

A criação do Grupo de Trabalho permite identificar e avaliar corretamente os problemas em cada Estado, incluindo: custos dos serviços, desenvolvimento e treinamento dos prestadores, bem como incremento das redes de assistência, entre outros. No cenário de dificuldades e desafios trazidos pela pandemia, a união de forças do setor é peça-chave para solucionar tanto problemas de ordem pontual como questões estruturais. Só assim poderemos alcançar soluções definitivas, prezando sempre pela boa relação com as assistências e os segurados.

Contamos com a colaboração de todos.

Atenciosamente,

Antonio Trindade, presidente da FenSeg

Armando Vergilio, presidente da Fenacor

Fonte: FenSeg e Fenacor, em 24.01.2022.