

Por Antonio Penteado Mendonça



Uma das grandes sacadas do setor de seguros foi a introdução dos serviços de assistência 24 horas em suas apólices. O começo foi o guincho. Imagine você, de madrugada, com o carro quebrado numa avenida ou numa rodovia deserta, sem nada nem ninguém perto e sem noção de como pedir socorro, ou melhor, um guincho, para tirar você de lá, de preferência levando o carro junto.

Quem passou por essa situação sabe o que eu quero dizer. Era complicado e muitas vezes, dependendo de onde o carro quebrava, perigoso. Tinham alguns serviços de socorro que disponibilizavam guinchos, mas eram poucos e precários. Quando as seguradoras entraram em cena o quadro mudou radicalmente. O serviço de guincho foi um achado e uma mão na roda para o segurado, que passou a ter o socorro necessário para tirá-lo de situações delicadas, atendendo com eficiência e, mais importante, rapidamente.

Do guincho para frente foi um pulo. As seguradoras, em função da concorrência, passaram a oferecer outros serviços, como encanador, eletricista, chaveiro, troca de bateria, suporte para computador, passeador de pet, etc. A lista é do tamanho da criatividade do mercado. E o serviço, grosso modo, funcionava bem.

Algumas seguradoras mais conectadas caprichavam mais para encantar o cliente e assim conseguir novos segurados e fidelizar os existentes. Mas, assim que um novo serviço era incorporado ao seu rol de assistência, as outras companhias também o incluíam na sua lista de atendimento. O resultado é que os serviços oferecidos são mais ou menos os mesmos. O que varia é a qualidade. E a eficiência faz a diferença.

Só que isso mudou e os serviços de assistência 24 horas meio que colapsaram. Já faz mais de um ano e meio que eles perderam muito da qualidade que os fez famosos e indispensáveis, ao ponto de ter gente que contrata seguro muito mais para ter os serviços de assistência do que a garantia da apólice.

O assunto é tema de análises e discussões envolvendo seguradoras e corretores de seguros, diretamente e através das entidades representativas das duas categorias. Por que os guinchos de um ano e meio para cá passaram a levar várias horas ou mesmo dias para atender as chamadas? Onde está o pulo do gato que faz misteriosamente surgir serviços de socorro particulares para atender as emergências que não são atendidas pelas seguradoras, principalmente pela falta de prestadores de serviços? Até que ponto é verdade que o antigo entregador de baterias, as automotivas agora é um entregador de pizza? Se a pandemia cobrou um preço caro e desarranjou um sistema que girava macio, por que a demora em reorganizar o que funcionava bem e que, em princípio, não tem mistério para as seguradoras?

Importante se ter claro que o grande prejudicado é quem paga a conta final. Quem está ficando a

pé é o segurado, só que, quando ele contrata a apólice, ele espera receber o serviço e isso não está acontecendo ou, pelo menos, não com a qualidade que já foi o grande diferencial das seguradoras.

Fonte: O Estado de São Paulo, em 11.04.2022.