

Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg detalha projeto de autorregulamentação

O presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle Jr, avalia a importância das ouvidorias no aperfeiçoamento dos processos operacionais de seguradoras, sociedades de previdência, de capitalização e saúde suplementar em entrevista exclusiva dada ao Portal da CNseg, no Dia do Ouvidor, comemorado dia 16 de março. Neste ano, as empresas do mercado segurador tornam-se signatárias da [Carta de Compromisso dos Ouvidores](#), que ratifica os princípios de atuar na defesa dos consumidores e no esclarecimento de seus deveres também. Confira a entrevista abaixo.

Qual o propósito da Carta de Compromisso dos Ouvidores e seus desdobramentos?

A Carta de Compromisso enfoca os princípios que as ouvidorias já adotam no trato, no relacionamento e no cuidado que têm em representar os clientes internamente nas seguradoras, nas sociedades de previdência privada, na capitalização e na saúde suplementar. Então, seu propósito é ratificar o compromisso de pôr em prática os princípios pelos quais as ouvidorias devem atuar na defesa dos direitos dos consumidores e no esclarecimento de seus deveres, tendo como base os ditames do Código de Defesa do Consumidor, que completa 25 anos agora em 2015.

Sobre seus desdobramentos, podemos destacar que a propagação e a difusão das atividades das ouvidorias são fatores importantes para motivar os clientes a procurá-las mais. E, conhecendo os anseios dos clientes, as ouvidorias podem apresentá-los aos operadores e gestores internos das empresas, a fim de promover as melhorias, se e quando necessárias.

No texto, fala-se da criação de um sistema de autorregulação. Como será seu funcionamento e quando estará estruturado?

Na verdade, a autorregulação já existe desde a própria criação das ouvidorias dentro das seguradoras lá em 2004, por meio da Resolução 110, do CNSP. Embora não fosse obrigatória naquela época, mas sim facultativa, houve uma grande adesão do mercado segurador. Nessa nova etapa, queremos intensificar ainda mais este canal de acesso do cliente dentro da empresa, para que as ouvidorias possam coletar dados, criar um quadro das reclamações nos seus relatórios, identificar, por meio das análises, quais são os principais tipos de reclamações, e, finalmente, fazer um planejamento para tratar as queixas dos consumidores. Na prática, seria uma espécie de banco de dados do mercado. Para tanto, estamos reestruturando nosso relatório de ouvidoria, adotando um sistema, em fase de desenvolvimento pela CNseg, para que as ouvidorias, via internet, alimentem o banco de dados com seus reportes. Cada operador de ouvidoria terá acesso, perfil, e fará a alimentação do sistema com os dados de sua empresa, preservando informações sigilosas dos clientes e as estratégias comerciais das empresas. Com base nesse quantitativo que será disponibilizado por todas as ouvidorias e respeitando a classificação e codificação já definidas pela Susep, será possível fazer o planejamento do trato e auto se regulamentar no sentido de resolver as demandas. Nesse sentido, além da defesa do consumidor, as ouvidorias estarão ratificando seu segundo mais importante papel, que é o de ser uma ferramenta estratégica de melhoria de processos.

Os números mais recentes de atendimento da Ouvidoria mostram avanço na procura pelos consumidores?

Ainda não temos os números de 2014, mas a percepção é de que as ouvidorias estão sendo mais demandadas pelos consumidores, e apresentando um maior número de soluções administrativas das reclamações. Nossa expectativa é de que os números do ano passado sejam ainda mais expressivos que os de 2013, dada a exigência de maior divulgação da existência das ouvidorias.

Quais as perspectivas das ouvidorias e aperfeiçoamentos que devem ser introduzidos nos próximos anos?

Uma das metas é o estreitamento com os órgãos de defesa do consumidor. Daí porque o evento desta segunda-feira em comemoração ao Dia do Ouvidor contará com a participação de representantes de instituições de defesa de consumidor e de ouvidores de órgãos públicos. Será mais uma oportunidade de solicitar a eles que incentivem as pessoas a procurarem as ouvidorias das seguradoras, se insatisfeitos com o atendimento do SAC.

Paralelamente, estamos investindo em educação. Realizamos no ano passado, no Rio de Janeiro e em São Paulo, cursos de analista de Ouvidor, qualificando cerca de 50 pessoas. Neste ano, estamos com três turmas abertas neste momento- no Rio, São Paulo e Distrito Federal- e esperamos ter pelo menos 50 ou mais pessoas qualificadas. Também planejamos estruturar o curso de Ouvidor de seguros gerais, previdência, capitalização e saúde suplementar no segundo semestre ou o mais tardar em 2016.

Fonte: [CNseg](#), em 16.03.2015.