

Celebração do Dia do Ouvidor reúne cerca de 100 participantes em encontro promovido pela CNseg



Roberto Westenberger avalia positivamente as ouvidorias

O anúncio da criação de um banco de dados com as reclamações avaliadas pelas ouvidorias, parte estratégica do projeto de autorregulação idealizado pela CNseg, foi um dos momentos marcantes da solenidade promovida, nesta segunda-feira, pela Confederação em comemoração ao Dia do Ouvidor, no auditório da Escola Nacional de Seguros, no Centro do Rio de Janeiro. Anunciado durante mensagem em vídeo do presidente da CNseg, Marco Antonio Rossi, e detalhado o funcionamento pela diretora executiva da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, o banco de dados recebeu também elogios e apoio das entidades de defesa do consumidor, como Senacon, e dos órgãos de supervisão do mercado segurador- Susep e ANS- presentes ao evento promovido pela CNseg. O encontro contou com cerca de 100 participantes.



Juliana aprova novas ações do mercado

Outro momento importante foi a leitura da Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização aos Consumidores ([clique aqui](#)), a cargo do presidente da Comissão de Ouvidoria, Silas Rivelle Jr. Entre outros objetivos, o documento ratifica “o compromisso de promover e defender valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio nas relações entre os consumidores e as instituições signatárias”. “Nessa carta, fazemos um resumo de nosso compromisso com o consumidor, que é o ator principal de nossas relações de negócios em

seguros, previdência, saúde suplementar e capitalização”, disse Silas Rivelle Jr.



Martha mostra benefícios das ouvidorias

O superintendente da Susep, Roberto Westenberger, elogiou as novas ações da CNseg, que não só demonstram a extrema boa vontade em aperfeiçoar o relacionamento com os consumidores, mas também podem ter efeito prático na diminuição dos prazos de liquidação dos sinistros, nas demandas judiciais ou via administrativa, ampliando a confiança na instituição seguro.

Sobre o projeto, Solange Beatriz Palheiro Mendes explicou que não se trata “de um processo formal de autorregulação”. “Mas é uma demonstração de que o setor quer avançar no campo da relação de consumo, independente de normas emanadas pelos órgãos de supervisão nesse sentido. A partir do banco de dados, vamos saber quais são as principais demandas, se são contumazes e frequentes e fazer recomendações ao mercado no sentido de sensibilizá-lo a alterar procedimentos, a despeito de haver amparo da lei para mantê-lo”, explicou ela, convencida de que o consumidor perceberá mudanças na qualidade do atendimento a partir desta iniciativa.

A secretaria Nacional do Consumidor, Juliana Pereira da Silva, aprovou as iniciativas do mercado segurador e reconheceu que as ações são positivas, ao ratificar compromissos (no caso, a carta) ou criar um locus setorial (projeto de autorregulação) para se debater melhorias na relação de consumo. “São medidas simples, mas muito simbólicas”, afirmou ela.



Coriolano, Morishita e Molina

Lembrando que “os consumidores, quando reclamam, têm a esperança de que a conduta de

mercado muda”, Juliana Pereira da Silva afirmou que o regime da autorregulação tende a ir sempre além do que já está normatizado. Daí porque sua expectativa é a melhor possível. “Sabemos que o mercado segurador tem expectativa de crescimento contínuo e, para o consumidor, ter esta segurança gerada pelas duas ações (carta de compromisso e autorregulação) é importante, já que o seguro é um produto importante na vida do consumidor. Então, estas ações são vistas como benéficas para a melhoria do mercado e tem nosso apoio”, disse ela.

A diretora-presidente substituta da ANS, Martha Oliveira, considera também as contribuições relevantes e em linha com as regulamentações de boas práticas, ainda mais tendo as digitais das ouvidorias.

Para Marco Antonio Rossi, tanto a Carta de Compromisso como o banco de dados estão entre as ações desenvolvidas pela CNseg, por meio de sua comissão de Ouvidoria, para atender e acompanhar as diretrizes da Política Nacional de Relações de Consumo. “Reconhecer a importância da preservação do acesso e da qualidade do atendimento do consumidor como mecanismo de prevenção, solução e harmonização de conflito de consumo de seguros, previdência privada, capitalização e saúde suplementar é, sem sobras de dúvida, a bússola que sempre nos levará à excelência de nosso trabalho. Essa e outras premissas estão presentes na Carta de Compromisso do Ouvidores”, destacou.

Antes, ainda em sua mensagem, o presidente Marco Antonio Rossi parabenizou os ouvidores de todos os setores econômicos, principalmente os que atuam nas seguradoras, destacando que cabe a eles harmonizar a relação de consumo no País. Ele lembrou que o mercado de seguros investe continuamente no aperfeiçoamento do trabalho de suas ouvidorias para garantir segurança e atender às necessidades dos consumidores.

Marco Rossi acrescentou que, em 2013, antes mesmo dos normativos que tornaram obrigatórias ouvidorias, a maioria das empresas já havia instituído este canal tão importante para o aprimoramento de produtos, serviços, processos e comunicação com o consumidor. Para ele, “o papel do ouvidor é, portanto, importantíssimo no mercado de seguros”.

Avaliando os números apresentados pela Susep e ANS no painel que reuniu os órgãos de supervisão, a contribuição dos ouvidores é consistente. Na Susep, fica clara a evolução no atendimento ao consumidor com a implantação das ouvidorias. Em 2003, antes das ouvidorias, então facultativas, a Susep catalogou 3.302 reclamações, das quais 591 resultaram na abertura de Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC). A relação PAC/reclamações foi de 17,89% naquele exercício. Em 2012, tendo em vista o aumento do mercado, foram 23.773 reclamações, 479 PACs e a relação entre os dois indicadores (PAC/reclamações) foi de apenas 2%. Na fase de ouvidorias obrigatórias, em 2014, houve 26.471 queixas, 756 PACs e a relação PAC/Reclamação alcançou só 3%.

Na ANS, 99,8% dos beneficiários dos planos de saúde suplementar contavam com os serviços de ouvidorias em suas operadoras em outubro do ano passado, reduzindo a convocação da Agência, como ocorria anteriormente. Segundo Martha de Oliveira, antes das ouvidorias, a ANS era chamada a entrar em processos de complexa apuração, apesar de a maior parte dos problemas não ser de difícil solução. Na avaliação da ANS, a constituição das ouvidorias é uma experiência positiva tanto para os consumidores, quanto para as operadoras, por reduzir a judicialização dos conflitos e agilizar as soluções.

Os dados dos órgãos de supervisão foram apresentados no primeiro painel do evento "Celebração do Dia do Ouvidor", que tratou do "Estímulo da regulação às boas-práticas", moderado por Solange Beatriz Palheiro Mendes.

Já o painel "O papel estratégico dos Ouvidores do Setor de Seguros, Previdência Privada Complementar, Saúde Suplementar e Capitalização", moderado por Ricardo Morishita Wada, diretor

de Pesquisas e Projetos do Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP), contou com palestras do executivo Marcio Coriolano, presidente da Bradesco Saúde e da FenaSaúde, e de Nilton Molina, presidente do Conselho da Mongeral AEGON Seguros. Os dois concordaram sobre a importância e o poder estratégico das ouvidorias. Molina, por exemplo, chegou a dizer que os ouvidores deveriam se reportar diretamente aos acionistas das empresas, dada a relevância desses profissionais para o mercado.

Já Marcio Coriolano assinalou que a criação das ouvidorias está em linha com o processo de empoderamento do consumidor iniciado a partir da vigência do Código de Defesa do Consumidor. Tendo em vista seu papel estratégico, a ouvidoria deve exercer a arbitragem com o máximo de imparcialidade e transparência; buscar solução mais rápida que evite o recurso a outras instâncias; estimular a construção de soluções permanentes (processos, rotinas) de forma a evitar a repetição; e ter o DNA de sua empresa para compreender o atributo "satisfação/fidelização/desenvolvimento", enumerou ele.

O terceiro e último painel "A Ouvidoria como ferramenta estratégica no relacionamento com o cidadão /consumidor", moderado pela advogada Maria Stella Gregori, reuniu um grupo de ouvidores para destacar algumas das principais atribuições das ouvidorias. Participaram dos debates Silas Rivelle Jr., Ouvidor da Seguros Unimed e presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg; Rogerio Taltassori, Ouvidor do Itaú Unibanco, representando a Comissão de Ouvidoria da FEBRABAN; Marcel Mascarenhas dos Santos, Ouvidor do Banco Central do Brasil; Helena Melo Moura Meireles Matos, Ouvidora do Ministério da Justiça e Jorge Magalhães Toledo, Ouvidor da ANS.

Fonte: [CNseg](#), em 17.03.2015.