

■ Marcio Alexandre Malfatti é advogado especializado em seguros, resseguros, previdência privada, consórcio, capitalização e sócio do escritório Pimentel e Associados Advocacia. Com uma vasta experiência nesses setores Malfatti tem marcante atuação como Ouvidor em diversas seguradoras e empresas financeiras.

A seguir os principais trechos da entrevista que Malfatti concedeu à Editora Roncarati:

(Editora Roncarati) Caro Malfatti, inicialmente gostaríamos de agradecer pela oportunidade desta conversa. E para começar, nos conte um pouco da sua trajetória profissional no setor de seguros e como foi o início de sua atuação como ouvidor nas seguradoras.

(Malfatti) Comecei minha carreira no setor de seguros há mais de 27 anos, logo após me formar em Direito.

Inicialmente, trabalhei em Contencioso de Seguros e Legal de Sinistros, mas o desenvolvimento de um sistema de controle de ações judiciais e suas reservas me levou a conhecer diversas áreas dentro de seguradoras, o que me proporcionou um amplo conhecimento do setor. E, preciso destacar, mas sem citar nomes para não cometer o pecado de deixar alguém de fora, tive a sorte de trabalhar com excelentes profissionais, de todas as áreas, que muito me ensinaram e me orientaram na vida profissional.

Essa visão holística do negócio seguro, sua operação, seu contrato e, principalmente, do atendimento ao cliente me propiciou esse novo desafio como Ouvidor.

No começo não existiam, como hoje, os chamados meios alternativos de soluções de conflito e muito menos se falava em Ouvidoria, o que exigiu aprofundado estudo de como isto tudo se desenvolvia no restante do mundo e de como deveria ser seu desenvolvimento aqui, consideradas nossas peculiaridades.

(ER) Quais são as principais atribuições e desafios de um ouvidor de uma empresa regulada?

(Malfatti) As principais atribuições de um ouvidor incluem a resolução de conflitos e melhoria contínua dos serviços e operações, sempre com foco no consumidor e equilíbrio nas relações. Mas as atribuições da Ouvidoria não se encerram no atendimento individualmente considerado, até podem, a depender da situação fática, mas ela irá além para identificar possível causa raiz, sua interlocução com as áreas envolvidas, os ajustes necessários para correção e seus prazos para tanto. Tudo isso devidamente evidenciado e controlado pela própria Ouvidoria, além de outras áreas da empresa.

É necessário garantir que os atendimentos sejam tratados de maneira justa e eficiente, assegurar que a empresa esteja em conformidade com as normas regulatórias e possibilitar melhoria na experiência do consumidor. O equilíbrio entre a resolução dos atendimentos, manutenção da imparcialidade com foco no consumidor e promoção das alterações internas, talvez, seja o maior desafio da Ouvidoria.

Para tanto a independência é fundamento nuclear da Ouvidoria, e sem ela não há que se falar em sua atividade plena e a busca pelo seu fim com fundamento na função social do contrato.

(ER) Poderia explicar, brevemente, como funciona o fluxo de atendimento ao consumidor pela ouvidoria? Quais são os requisitos mínimos para a abertura de um chamado?

(Malfatti) O fluxo de Ouvidoria, geralmente, inicia-se com o recebimento do atendimento realizado

pelo consumidor, que pode ser feita via telefone, e-mail, aplicativos, site ou sistema online das agências reguladoras (Consumidor.Gov - Susep, ANS e RDR-Bacen). Recebido o atendimento, por exigência regulamentar, este deve ser registrado em sistema para acompanhamento, consulta e auditoria. Ademais, deve ficar disponível para consulta por no mínimo por 5 anos.

Cadastrado o atendimento a Ouvidoria então analisa os critérios formais de admissibilidade que possuem as seguintes regras:

- existência de Relação de Consumo;
- cumprimento dos requisitos de representação (caso o reclamante não esteja atuando em nome próprio);
- aquisição de produto ou serviço da empresa acionada;
- protocolo SAC anterior ao pedido de atendimento de Ouvidoria, salvo nas plataformas das agências reguladoras que não possuem essa exigência.

Caso o atendimento não se enquadre aos critérios acima, a Ouvidoria recusa o atendimento, direcionando para o SAC ou a área respectiva da empresa. Em verdade, nesse momento, sendo possível, dá-se sequência ao atendimento conectando as áreas internas para aproveitamento do contato realizado, mas sem tratá-lo como se fosse um atendimento de Ouvidoria.

Admitido o atendimento, a Ouvidoria analisa as informações trazidas, aciona as áreas envolvidas e, recebidas as informações, inicia um processo de conhecimento dos fatos e documentos para, então, chegar à sua decisão.

Importante lembrar que para os acionamentos de atendimento de Ouvidoria o prazo de resposta é de 15 dias corridos (Seguradoras) e 10 dias úteis (instituições Financeiras), salvo para os atendimentos de plataformas governamentais em que os prazos são de 10 dias corridos (Seguradoras) e 10 dias úteis (Instituições Financeiras), respectivamente.

Durante o processo de análise do atendimento em conjunto com os subsídios disponibilizados pela empresa, a Ouvidoria mapeia as falhas e oportunidades de melhoria, encaminhando formalmente recomendações para as áreas envolvidas.

Todas as recomendações devem ser controladas e aprazadas. A área para a qual foi encaminhada uma recomendação terá um prazo para implementá-la ou justificar a ausência de implementação. Por fim, todas as informações são formalizadas em Relatórios Mensais (Gerencial), Relatórios Trimestrais (exigência regulamentar SUSEP BDRO) e Relatório Semestral (exigência regulamentar SUSEP e BACEN).

(ER) Em maio deste ano completou 20 anos da publicação do primeiro normativo (Resolução CNSP 110/2004) que disciplinou as regras das ouvidorias para as supervisionadas pela Susep. Na sua visão, como foi a evolução da regulação sobre esse tema ao longo destes anos e se atualmente a norma atual carece de algum aperfeiçoamento?

(Malfatti) A regulação das ouvidorias tem evoluído significativamente ao longo dos anos e, de certa forma, se assim podemos chamar, uma autorregulação interna se mostrou muito forte no sentido de criação de procedimentos distintos dos exigidos pelos normativos atuais, como, por exemplo, prazos menores para a resposta ao consumidor.

A Resolução CNSP 110/2004 foi um marco importante, no entanto ela não exigia ou determinava a criação das Ouvidorias, mas sim um desconto de 25% em possíveis multas aplicadas pelo órgão regulador no caso de existirem. Logo em 2005 a CNSeg, atenta ao tema, com apoio de suas associadas, criou a Comissão de Ouvidoria, importante fórum de debates e trocas de ideias que

enriquece a cada dia nosso dia a dia.

Mas desde então, novas normas e atualizações têm sido implementadas para melhorar a eficiência e transparência das ouvidorias, com destaque para as resoluções CNSP 279/13 e 445/22 e nelas, de uma forma ou outra, traz, por exemplo, a impossibilidade de o Ouvidor cumular cargos dentro de uma mesma entidade. Cremos que há espaço para aperfeiçoamento, e, talvez, para melhor atender, possamos pensar em redução do prazo de resposta ao consumidor.

(ER) Quais são os principais índices utilizados para medir o desempenho das ouvidorias? Há diferenças no atendimento da ouvidoria de uma seguradora que é especialista em seguros de pessoas para outra que atua no ramo automóvel? Quais?

(Malfatti) Os principais índices utilizados para medir o desempenho das ouvidorias incluem o número de recomendações realizadas pela Ouvidoria e cumpridas pela Cia., volume de atendimentos registrados e respondidos, o tempo médio de resolução das reclamações, a taxa de satisfação dos consumidores e a quantidade de casos resolvidos sem a necessidade de escalamento. Ademais, por serem auditadas, um dos critérios de avaliação da efetividade da Ouvidoria é o retorno positivo das auditorias.

Não há diferença em relação a operação das Ouvidorias de Cias. especialistas em seguros de pessoas e automóvel.

(ER) A ouvidoria é uma área estratégica que possibilita obter informações dos consumidores que às vezes os próprios gestores das empresas desconhecem. Você teria algum caso para nos contar, em que após o atendimento ao consumidor houve alteração ou mudança em determinado processo interno da seguradora?

(Malfatti) A Ouvidoria é uma fonte inesgotável de acontecimentos. E sem dúvida é um canal incrível de comunicação e captação das necessidades dos consumidores. Entender rapidamente a situação concreta e propor a solução, individual ou coletiva, é que faz a diferença na Ouvidoria.

É difícil escolher um ou outro caso para destaque, pois todos são muito importantes, e, se pensados individualmente, ainda mais, pois, se para a Seguradora é mais um atendimento, para o consumidor é “o” atendimento.

Então, para não fugir da pergunta, mas não trazer um atendimento concreto, mas uma tese, por exemplo, creio, que os cases envolvendo falta de solicitação prévia para acordos são interessantes. Tanto a lei como os clausulados exigem a prévia comunicação para um acordo entre o segurado e o terceiro. No entanto, dessa exigência não pode decorrer uma aplicação automática da lei ou do clausulado, baseado simplesmente na ausência de autorização prévia. Deve-se observar os termos do acordo, a culpabilidade, a prescrição, as garantias e seus respectivos limites, etc. Se após essa análise se entender que a empresa faria a autorização do acordo se previamente consultada, então deve-se promover a liquidação do sinistro.

(ER) Além do uso de ferramentas como softwares e programas, quais outros recursos tecnológicos são utilizados no dia a dia das ouvidorias? A inteligência artificial já é empregada em algum procedimento específico?

(Malfatti) Além dos softwares de gestão de reclamações, muitas ouvidorias utilizam chatbots para atendimento inicial, sistemas de análise de dados para identificar tendências e padrões, e ferramentas de CRM para melhor gerenciamento do relacionamento com os clientes. A inteligência artificial já está sendo empregada em algumas áreas, como a triagem inicial de reclamações e a análise preditiva para identificar possíveis problemas antes que eles se tornem reclamações formais.

Isso tudo para melhorar o atendimento, mas, na Ouvidoria, o fator humano é fundamental. Sem ele na análise dos fatos sua essência estará prejudicada. Aqui, mais que nunca, vale a máxima de que

a tecnologia é um suporte, um meio, jamais um fim. Daí porque uma equipe bem formada e estruturada para auxiliar o ouvidor é fundamental.

(ER) Malfatti, muito obrigado pela entrevista. Por fim, qual seria a sua recomendação para quem pretende atuar como ouvidor ou em ouvidorias?

(Malfatti) Para quem está iniciando em Ouvidoria a sugestão é que esteja sempre em busca de atualização e aprimoramento. Estudar sempre. O mundo atual é efêmero e dinâmico em demasia, as constantes evoluções exigem muitos requisitos e, por isso, ter, como já disse, uma equipe bem treinada é fundamental para o suporte de toda a operação, afinal, ninguém faz nada sozinho.

É necessário sempre estar atento às novas regulamentações, tecnologias e melhores práticas. Além disso, é fundamental ter empatia e habilidades de comunicação, pois a função de ouvidor requer lidar com consumidores em momentos de frustração e conflito. Não se olvidando que tudo isso deve ser levado, com os mesmos requisitos, para as áreas internas da Cia. É gente falando com gente, mas com um só intuito: atender bem ao consumidor.

(15.10.2024)