

**Confira a entrevista do presidente da FenaSaúde sobre a Certificação Profissional da CNseg**

Ao avaliar o Programa de Certificação profissional da CNseg, o presidente da FenaSaúde, Marcio Coriolano, está certo de que “profissional mais preparado é condição fundamental para potencializar a transferência de conhecimento e reduzir a assimetria de informações que pesa sobre o consumidor de planos de saúde, ramo de maior complexidade regulatória do mercado. Leia, abaixo, a íntegra da entrevista concedida ao Portal da CNseg.

**Quais os impactos esperados do programa de Certificação Profissional da CNseg para Saúde Suplementar?**

A certificação deverá incentivar muito e fortalecer a atualização do conhecimento sobre os fundamentos e particularidades conceituais e práticas que cercam a saúde privada. Tão importante é melhorar o ambiente de confiança do consumidor dos produtos de saúde perante as Operadoras e Corretores. A certificação se somará, positivamente, ao programa de Acreditação de Operadoras de Saúde, já em curso. Novas práticas de qualificação de gestores e profissionais, e de qualidade e segurança de processos, são essenciais para melhorar o sentimento geral de confiança no setor.

**Para o senhor, qual a importância de o mercado em que atua contar com profissionais mais bem qualificados?**

A necessidade de qualificação de técnicos e corretores do setor de Saúde Suplementar é proporcional à sua complexidade. De todos os ramos de seguros, o setor de planos e seguros de saúde é, hoje, o de maior complexidade regulatória. Que traz grande impacto sobre a compreensão do consumidor quanto aos direitos e garantias dos contratos. Assim como impacta, para profissionais e corretores, o aprofundamento sobre as características técnicas e operacionais dos produtos e das suas garantias. Profissional mais preparado é condição fundamental para potencializar a transferência de conhecimento e reduzir a assimetria de informações que pesa sobre o consumidor de planos de saúde.

**No campo da relação de consumo, a certificação profissional pode ser uma alternativa para reduzir ruídos na comunicação com o consumidor e o volume de queixas?**

Certamente, já há evidências suficientes sobre a relação positiva existente entre a prestação de informação estruturada e transparente e a escolha adequada e consciente. A saúde privada tem uma sensibilidade enorme para a sociedade, portanto natural seja que a certificação melhore a comunicação dos profissionais sobre um produto cercado de tantas expectativas.

**Na parte operacional, dispor de profissionais mais bem qualificados pode fazer a diferença?**

Com a relativa padronização dos produtos de saúde, o mercado comprador já vem dando mais atenção às vantagens competitivas entre Operadoras, como os seus atributos de segurança e agilidade operacional, e como os seus diferentes processos operacionais e serviços agregados aos produtos. Nesse cenário de competição acirrada, a preparação de profissionais especialistas em Saúde Suplementar, de formação sólida e criativa, deve ser considerada como uma vantagem adicional de cada Operadora.

**De que forma a entidade vai atuar na campanha para que os profissionais de seu setor participem do programa de certificação?**

Todas as prioridades federativas são apresentadas à diretoria, que cuida de sua veiculação

internamente às suas Companhias. A estruturação da FenaSaúde em sete comissões temáticas, presididas por representantes das Associadas, também terá um poder muito grande de estimular a adesão, desta vez a partir das dezenas de colegas profissionais que as integram.

**A melhor qualificação profissional pode ampliar também as vendas e contribuir para a compra mais consciente dos produtos?**

A qualificação de profissionais de seguros é mandatória em um mercado em que o acesso qualificado às coberturas e serviços são diferenciais de competitividade. O consumidor já está aprendendo a julgar os melhores em transparência e qualidade de comunicação.

**Fonte:** [CNseg](#), em 20.07.2015.