

Consumidores contarão com cobertura de despesas médicas, hospitalares e odontológicas em destinos internacionais

Por Adriana Lampert

Faltam pouco mais de 30 dias para que as novas regras e critérios para operação de seguro viagem passem a vigorar, beneficiando turistas brasileiros no exterior. Uma normativa disposta pela [Resolução 315/2014](#) da Superintendência de Seguros Privados (Susep) ampliou a obrigatoriedade dos serviços por parte das seguradoras, garantindo que as mesmas prestem cobertura de despesas médicas, hospitalares e odontológicas aos viajantes que optarem por seguro durante uma viagem internacional. Atualmente, muitos consumidores utilizam a prestação de serviços de empresas de assistência, com ressarcimento no Brasil. O problema é que, por não serem regulados nem fiscalizados pela Susep, estes contratos nem sempre garantem a cobertura adequada à demanda.

Até setembro do ano passado, quando foi lançada a resolução, uma pessoa que pagasse por um seguro sem prestar atenção aos detalhes da apólice, correria o risco de passar por constrangimentos na hora de precisar usar o plano no destino. Um dos problemas mais comuns aos turistas brasileiros era descobrir que os contratos não cobriam acidentes ou exames emergenciais, uma vez que pelas regras antigas o seguro viagem só era obrigado a cobrir casos de morte e invalidez. O restante era facultativo, poderia ser incluído ou não nos planos. "As novas regras vêm preencher uma lacuna do mercado e trazer mais segurança aos que pretendem contratar esse tipo de seguro", afirma o superintendente da Susep, Roberto Westenberg. Segundo ele, a normativa foi discutida "exaustivamente com todos os interessados" e uma das maiores preocupações era melhorar a entrega do produto, ampliando as coberturas.

Outro problema que acaba com a nova regulamentação é que ao contratar um seguro viagem, o consumidor passa a ter todas as informações necessárias sobre o produto ideal para o seu roteiro, informa a Susep. Isso exigirá mudança também na elaboração dos planos, de forma que fiquem mais claros e compatíveis às necessidades de cada pessoa. "Antigamente, se um passageiro tivesse doença crônica, como diabetes, não poderia contar com este apoio durante uma crise manifestada na viagem", exemplifica a diretora da Personal Operadora, Jussara Leite. Mas, a partir de setembro deste ano, a cobertura de doenças pré-existentes passa a constar como um item obrigatório nas apólices.

"Ainda falta saber se em casos pré-existentes o seguro irá cobrir somente o atendimento emergencial ou também o tratamento", admite o diretor do Flycard Travel Assistance, José Fernando Pitrez, que atua no mercado de seguro e assistência há 10 anos. Segundo ele, desde abril a empresa - que já garantia o atendimento emergencial em casos pré-existentes - vem se adequando às normas. "No nosso caso, já estávamos enquadrados na maioria das demandas que passaram a ser exigidas pela Susep", afirma Pitrez. Ele explica que, por ser uma corretora de cartões de assistência em viagem, a Flycar dividia o fluxo dos serviços entre uma empresa de assistência e uma seguradora.

A mudança ocorre porque agora somente empresas do setor ou seus representantes podem comercializar os demais seguros. Além disso, a resolução determina que, nos casos de viagens para fora do País, o plano deverá cobrir também a volta do consumidor em caso de impedimento de retorno como passageiro regular, e ainda garantir traslado médico e traslado de corpo. "O que mudou essencialmente é que agora 100% da nossa operação passa a ser feita por uma seguradora", detalha Pitrez, que acredita que ainda haverá adequações, a partir do momento que as regras entrem em vigor. Um exemplo seria o precedente aberto para que os viajantes escolham o local para o atendimento por conta própria. "Talvez o ideal fosse que as seguradoras indicassem as clínicas, mas tudo é uma questão de ver como na prática as coisas irão acontecer. Estamos em compasso de espera."

Agências poderão ofertar plano na condição de representantes

A partir de setembro, para ofertar e promover planos de seguro em nome de sociedade seguradora, as agências de viagem, as companhias de transportes de passageiros, as operadoras de cartões de crédito e as empresas de serviços de assistência deverão, obrigatoriamente, estabelecer contrato na condição de representante de seguros, nos termos estabelecidos na Resolução 315/2014 da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Na opinião da diretora da Personal Operadora, Jussara Leite, a medida é acertada e garantirá mais segurança não somente para consumidores, mas também para empresas de viagem, que de qualquer forma acabam respondendo junto com as seguradoras quando há reclamações de ineficácia na contratação de produtos e serviços. "Na Personal, geralmente ouvimos depoimentos de pessoas que não conseguiram sequer entrar em contato com a seguradora, ao precisar acionar o seguro. É importante ter uma agência que represente." Jussara garante que, no caso da operadora que administra, a empresa responsável pelas apólices já está 100% adequada ao novo regimento da Susep. Ela aconselha que todo aquele que for viajar preste atenção aos valores dos seguros contratados.

"Em nossos pacotes oferecemos cobertura de US\$ 6 mil para destinos do Conesul, US\$ 50 mil para os Estados Unidos e € 30 mil para Europa", enumera Jussara. Ela observa que é importante que o cliente saiba que se tiver um custo maior, irá arcar além do seguro, mas nem sempre esta ressalva fica clara nas operações do mercado. "Outro aspecto que deve ser levado em consideração é que é mais vantajoso pagar pelo seguro viagem do que contar com o reembolso dos cartões de crédito por exemplo", diz a operadora. "O seguro viagem é muito barato (uma cobertura de US\$ 6 mil sai por US\$ 20), e nem sempre determinadas bandeiras são aceitas em todos os estabelecimentos do exterior. Fora isso, ainda há o risco de o serviço ultrapassar o limite do cartão.

De acordo com a Associação Brasileira de Cartões de Assistência (ABCA), o custo de um plano de seguro é relativamente baixo diante do investimento em caso de imprevistos. "Para um pacote turístico que custe US\$ 3 mil, o seguro sai na faixa de US\$ 30. É uma aposta muito certa, se formos pensar que pode-se gastar duas vezes o valor da viagem apenas em um atendimento médico em destino fora do País." Ainda assim, apenas 33,8% dos turistas brasileiros viajam munidos de um cartão de assistência. Comparando com 2010, o número de consumidores do serviço aumentou em 11,8%. "Há 20 anos, este volume era de apenas 5%. Já há uma conscientização maior da importância deste serviço, tanto por parte dos passageiros quanto dos agentes de viagem, que estão mais treinados e qualificados para oferecer estes pacotes", avalia o presidente da ABCA, Celso Guelfi.

Fonte: [Jornal do Comércio](#), em 27.07.2015.