

O Sincor-SP realizou, no dia 14 de abril, mais uma reunião da Comissão Intersaúde, que reúne representantes da entidade e de operadoras para discutir desafios do segmento de saúde suplementar e buscar avanços nas relações com os corretores de seguros. O encontro, realizado presencialmente na sede do sindicato, teve como foco temas recorrentes do dia a dia da operação, com destaque para comunicação, transparência no processo comercial e estrutura de pós-venda.

A Intersaúde é coordenada pela 1ª vice-presidente do Sincor-SP, Simone Fávaro, e reúne representantes do sindicato e de operadoras para o debate de temas estruturais do segmento e o aprimoramento da relação com o canal corretor.

Na abertura do encontro, Vanessa Mendes, coordenadora da Comissão de Saúde Suplementar e Odontológico do Sincor-SP e integrante da Intersaúde, destacou ajustes no formato dos trabalhos em 2026, com o objetivo de dar mais agilidade e organização às discussões. Segundo ela, a proposta é tornar os encontros mais produtivos e permitir que as operadoras tenham tempo adequado para avaliar internamente os pontos levantados, favorecendo respostas mais consistentes e alinhadas.

“A ideia é dar mais velocidade às discussões e também mais organização ao processo. Por isso, as pautas são enviadas com antecedência, permitindo que as operadoras avaliem internamente os temas e tragam posicionamentos mais estruturados para o debate”, explicou Vanessa.

Durante a reunião, o presidente do Sincor-SP, Boris Ber, reforçou que a Intersaúde foi criada para tratar questões coletivas e estruturais do mercado, sempre com foco na melhoria do ambiente de negócios e na valorização do corretor. Segundo ele, o objetivo do grupo não é expor empresas ou situações isoladas, mas construir caminhos comuns que contribuam para o aperfeiçoamento do setor.

“O objetivo aqui é comum e coletivo de melhoria. A gente está falando de comunicação, de orientação, de transparência e de como ajudar o corretor a trabalhar melhor, sem expor nenhuma marca ou produto”, afirmou Boris.

Entre os principais assuntos debatidos esteve a necessidade de mais clareza na comunicação das operadoras com os corretores, especialmente em relação a regras atualizadas, materiais de apoio à venda e informações disponíveis nos portais de atendimento. Os participantes destacaram que, em muitos casos, o corretor acaba enfrentando dificuldades por atuar com informações desatualizadas ou insuficientes, o que pode comprometer a qualidade da orientação ao cliente.

Outro ponto central foi a transparência no oferecimento da CPT (Cobertura Parcial Temporária) e na

condução de situações envolvendo declaração de saúde, tema sensível no processo de contratação e que exige comunicação precisa desde o início da jornada comercial. Também foram discutidos os impactos de ruídos na venda e no pós-venda, sobretudo quando faltam canais diretos e estruturados para o corretor acompanhar demandas de seus clientes.

A reunião abordou ainda a expectativa das operadoras em relação à atuação do corretor na gestão pós-venda, especialmente em casos de reembolso, movimentações e acompanhamento de contratos PME. Nesse contexto, representantes do Sincor-SP defenderam que, para que o corretor possa cumprir bem esse papel, é fundamental que tenha acesso a canais adequados, informações objetivas e suporte compatível com sua responsabilidade na relação com o cliente.

“O corretor não pode ser cobrado por uma gestão de pós-venda se ele não tem acesso ao canal, à informação e ao acompanhamento necessário. Esse é um ponto que precisa ser enfrentado com seriedade”, destacou Vanessa Mendes.

Também entrou em pauta a preocupação com práticas inadequadas no mercado, incluindo distorções na comercialização de planos coletivos e falhas de comunicação que acabam gerando retrabalho, insatisfação e até judicialização. A avaliação do grupo é de que o enfrentamento dessas questões passa por maior profissionalização, alinhamento técnico e atuação coordenada entre entidades, operadoras, assessorias e distribuidores.

Ao longo do encontro, o Sincor-SP também colocou sua estrutura à disposição para apoiar iniciativas de orientação e qualificação, incluindo produção de conteúdo, reuniões técnicas, eventos e ações educativas voltadas aos corretores. A entidade reforçou ainda o trabalho já realizado por meio de seus canais de mediação e relacionamento com as companhias, que têm contribuído para a solução de demandas levadas pelos associados.

Boris Ber ressaltou que a Intersaúde está em fase de consolidação, mas já demonstra potencial para produzir avanços importantes. “A ideia é construir junto. O Sincor-SP está à disposição para ajudar a enfrentar os problemas comuns do mercado e fortalecer um ambiente mais claro, técnico e equilibrado para todos”, afirmou.

A Intersaúde integra os esforços do Sincor-SP para ampliar o diálogo com as operadoras e fortalecer a atuação do corretor no segmento de saúde, em um momento em que o mercado exige cada vez mais informação qualificada, atualização constante e relações mais transparentes entre todos os participantes.

Fonte: Sincor-SP, em 15.04.2026