

Por Antonio Penteado Mendonça



Uma seguradora vive acima de tudo de confiança. O contrato de seguro é um pedaço de papel com uma promessa futura que será eventualmente cumprida, depois que a companhia tiver recebido o preço do seguro que vendeu

Uma seguradora vive acima de tudo de confiança. O contrato de seguro é um pedaço de papel com uma promessa futura que será eventualmente cumprida, depois que a companhia tiver recebido o preço do seguro que vendeu.

Acreditar num pedaço de papel implica em confiança. “Eu faço seguro com essa companhia porque sei que ela vai me pagar, se eu precisar receber a indenização”. Uma dúvida, neste caso, quer dizer não contratar o seguro. A exceção é o esperto que quer levar vantagem e contrata o seguro mais barato, mesmo que seja muito mais barato e garantido pela seguradora marca barbante, que é famosa por não pagar.

Faz tempo que não acontece de uma seguradora não entregar o que promete. Neste sentido, o mercado tem estado calmo. Ao que parece até a seguradora ligada ao Banco Master estava em boas condições operacionais. O que não é pouca coisa.

Mas confiança vai além de receber a indenização. Atualmente, as seguradoras são mais acionadas pelos serviços 24 horas acoplados às suas apólices do que pelos pedidos de indenização.

A prestação destes serviços com qualidade faz toda a diferença. O encanamento consertado, o quadro de luz revisto, o passeador do pet são importantes para o negócio e vão falar bem da companhia, quando as pessoas baterem papo e contarem o que aconteceu.

É aí que o prestador de serviços terceirizado precisa ser muito bem escolhido. Um serviço malfeito ou um “cano” em vez da visita, compromete a imagem da seguradora. O segurado não tem a menor ideia de quem é o eletricitista que fez um serviço malfeito, mas sabe quem é a seguradora para quem ele pediu o serviço. A chance de não renovar o seguro com ela é grande, tudo que uma seguradora não precisa é a imagem manchada. A não renovação do seguro por uma falha de um técnico terceirizado é um golpe no marketing que reforça a imagem de boa prestadora de serviços.

E isso acontece. Para não citar casos que eu ouvi contar, na semana passada acabou a bateria de um carro da minha casa. O motorista entrou em contato com a seguradora e ela imediatamente providenciou o envio de um técnico para verificar o problema.

O técnico foi lá deu a partida, mas não trocou a bateria porque não tinha uma com ele. O motorista chegou na minha casa e telefonou para a seguradora enviar uma bateria. 20 minutos depois quem

deveria levar a bateria telefonou e disse que não ia porque não tinha aquele modelo no estoque.

De tarde, depois de encontrar onde poderia comprar a bateria certa, o motorista telefonou de novo para a seguradora enviar alguém que desse a partida no carro. Dessa vez o técnico era dos bons. Ele chegou, olhou e disse que em 25 minutos traria uma bateria nova. Dito e feito, em menos de uma hora a bateria estava trocada.

Não fosse o segundo técnico, chamado Joverban, a imagem da seguradora poderia ter saído arranhada. Graças a ele o mau atendimento e a falta de comprometimento do terceirizado anterior foi esquecido e ele ganhou um elogio que eu fiz para a alta direção da companhia.

Quando se trata de prestação de serviços a qualidade é tudo.

Fonte: SindSeg SP, em 12.06.2026