

Evento em homenagem ao Dia do Ouvidor reuniu dirigentes do mercado segurador, representantes dos órgãos reguladores e especialistas nas áreas de Defesa do Consumidor e de Ouvidoria

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e a Superintendência de Seguros Privados (Susep) assinaram, nesta quarta-feira, no Rio de Janeiro, o Termo de Cooperação que permitirá o compartilhamento de dados do Sistema Nacional de Informações do Consumidor (Sindec) e o fortalecimento do intercâmbio de informações entre as entidades. O convênio foi firmado durante o evento em celebração ao Dia Internacional do Consumidor e ao Dia do Ouvidor promovido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg).

A Secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira da Silva, destacou que a assinatura do Termo de Cooperação entre a entidade e a Susep visa ampliar o diálogo permanente entre os órgãos. “Ninguém faz nada sozinho. É necessário dialogar com o regulador, respeitando o papel de cada um. É um trabalho de sinergia”, observou, enquanto o titular da Susep, Roberto Westenberg, reforçou o novo conceito *smart regulation*. “O seguro, de uma maneira geral, deve ser trabalhado na base da confiança. Vamos assinar esse convênio para que possamos, dentro desse conceito que eu chamo de supervisão inteligente ou *smart regulation*, fazer o uso intensivo da informação. Não há situação mais oportuna para divulgarmos essa ação”, declarou, acrescentando ainda que esta iniciativa permitirá que os setores de inteligência de análise de informações usem esses dados em favor da sociedade. “A Susep serve à sociedade”, enfatizou.

Na abertura do evento, o presidente da CNseg, Marcio Serôa de Araújo Coriolano, reforçou o compromisso do setor em expandir a confiança entre os seus consumidores e impulsionar a educação em seguros. “O nosso país passou por um grande processo de ascensão social na última década o que resultou no empoderamento do consumidor e elevou o patamar da política de proteção e defesa do consumidor”, frisou, salientando que, hoje, o Brasil passa por um momento de revisão de expectativas e que as empresas que não souberem reconhecer as reais demandas do consumidor perderão cada vez mais espaço. “Precisamos dar um salto adiante, transformando a educação financeira na educação em seguros”, concluiu.

Em relação aos desafios para a construção de uma nova agenda no relacionamento com consumidores, a vice-presidente da CNseg e presidente da FenaSaúde, Solange Beatriz Palheiro Mendes, reforçou o objetivo do setor de seguros em prestar sempre um bom serviço. “Acreditamos no diálogo, pois este é um setor que trabalha com a boa fé, que deseja bons resultados na relação com o consumidor”, afirmou, destacando que a Saúde Suplementar, por exemplo, é um setor delicado, mas vem registrando dados positivos em termos de resolução das demandas dos consumidores. “Houve uma queda no número de reclamações recebidas pela ANS, enquanto o índice de resolutividade é cada vez maior”, pontuou.

Durante a programação, o diretor de Pesquisas e Projetos do Instituto Brasileiro de Direito Público (IDP) e ex-diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Ricardo Morishita Wada, exemplificou a utilização do aplicativo de interação social WhatsApp como o modelo que os novos tempos apresentam em atendimento às expectativas dos consumidores. “O WhatsApp tem cerca de 800 milhões de usuários no mundo, dos quais grande parte está em países como Brasil, Índia e México. Não há publicidade, é de fácil acesso e coloca o consumidor em primeiro lugar”, elencou, destacando os fatores que fazem do aplicativo um grande sucesso.

Destaques das ouvidorias do mercado segurador

O presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg e ouvidor da Seguros Unimed, Silas Rivelle Junior, falou sobre a importância do trabalho de parceria realizado pelas ouvidorias e abordou as principais

ações realizadas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg, em 2015, como a Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros. “No ano passado, as ouvidorias do mercado segurador receberam um total de 68.933 demandas de consumidores, 10% de aumento em relação a 2014, o que representa que o consumidor de seguros está procurando cada vez mais as empresas em vez de ir diretamente aos órgãos reguladores ou de proteção e defesa do consumidor”, avaliou.

Estudo

A agenda internacional do evento ficou a cargo do pesquisador chileno, Hernán Poblete Miranda, que apresentou os resultados da pesquisa LIMRA-FIDES sobre a situação da indústria seguradora latino-americana em relação às novas diretrizes das Nações Unidas para o direito e proteção do consumidor acerca de serviços financeiros. Mais de 200 executivos de 129 companhias da indústria seguradora mundial participaram do estudo. Um em cada três entrevistados citou os fatores ‘regulação’ e ‘distribuição’ como os principais desafios para a sua gestão. “O futuro das relações de consumo é promissor, mas o momento é de ajustes” observou Miranda, que vem estudando, há mais de 15 anos, ferramentas desenvolvidas para a distribuição de seguros e para a comunicação destes produtos no mercado latino-americano.

Fonte: CNseg, em 16.03.2016