

Um dos painéis mais concorridos da **6ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros**, promovida pela CNseg, foi sobre as ouvidorias como instrumento de solução extrajudicial de conflitos. O evento reuniu ouvidores de inúmeras companhias interessadas no tema.

Para se ter uma ideia, foram tratadas pelas ouvidorias das seguradoras em 2015, 110.681 reclamações, sendo o segmento de seguros gerais o mais demandado. Cerca de 63% do total destas demandas foram apresentadas diretamente aos canais das empresas, sendo que 42% foram decididas como procedentes pelas ouvidorias. Houve um aumento de 9% de demandas em relação a 2014.

Os motivos das reclamações são os mais variados possíveis e vão desde tempo/dificuldade no agendamento de consultas na Saúde Suplementar, até aos processos de regulação de sinistro nos Seguros Gerais, ou pagamento de indenizações nos Seguros de Pessoas, por exemplo.

Foi defendido a ouvidoria como sendo o canal de comunicação que leva em conta os anseios e vontades do consumidor, promove a mediação de conflitos e age também na melhoria dos processos. Recomendações são feitas aos dirigentes para que esse canal seja aplicado no dia a dia das empresas. Os resultados têm demonstrado que a ouvidoria é sem dúvida o melhor canal para se evitar a judicialização.

Delphos dá exemplo – Conhecida por apostar em projetos de vanguarda quer seja na sua atividade fim ou no tratamento das questões que visam a capacitação profissional e o bem-estar de seus colaboradores, a Delphos foi uma das primeiras prestadoras de serviços do mercado a criar a sua Ouvidoria, em 2012. No comando desta área estratégica, que está inserida na Diretoria de Marketing, está a experiente profissional Mônica Almeida, que trabalha há doze anos na empresa.

Para Mônica, “a criação da Ouvidoria na Delphos foi uma oportunidade para atuar mais diretamente na melhoria de procedimentos e processos da empresa, de maneira a garantir qualidade dos serviços prestados e evitar reclamações e conflitos com os clientes”.

Para capacitar o profissional responsável pela Ouvidoria, a Delphos investe em treinamento e participação em fóruns de debates sobre o tema. É o caso da 10ª edição da principal reunião da área de Recursos Humanos do Mercado de Seguros que aconteceu no último dia 28 de setembro, em São Paulo. A ouvidora Mônica Almeida, participou do encontro, organizado pela Escola Nacional de Seguros em parceria com a CNseg, que teve como tema “Saúde Organizacional - Alavancando Resultados Sustentáveis” e discutiu temas teóricos e práticos, junto com metodologias e mensuração dos resultados da área.

“Foi mais uma oportunidade para aperfeiçoar conhecimentos e interagir com outros profissionais da área, visando a troca de ideias e de experiência”, afirmou.

Fonte: VTN, em 13.10.2016.