

Autarquia inaugura mais um canal de relacionamento com o objetivo de aperfeiçoar o processo de supervisão em relação às ouvidorias das seguradoras e o tratamento das demandas dos consumidores

“Em nossa avaliação, avançamos muito nos últimos anos, entretanto entendemos que o ambiente é favorável no sentido de darmos um salto de qualidade na relação do supervisor com o seu mercado supervisionado por meio das ouvidorias. Além do tratamento pontual das demandas encaminhadas à Superintendência de Seguros Privados (Susep), há que se ter maior clareza sobre o que realmente acontece com as companhias em uma visão macro, de modo a viabilizar soluções no atacado, respeitadas as peculiaridades de cada supervisionado”, afirmou o diretor de Supervisão de Conduta da Susep, Carlos de Paula, durante o 1º Encontro com os Ouvidores dos Mercados Supervisionados, realizado nesta quarta-feira, na sede do órgão no Rio de Janeiro.

A pauta do evento girou em torno do atual cenário das ouvidorias em face da necessidade de identificar e entender quais são os problemas apresentados pela sociedade. De acordo com De Paula, além de estimular a troca de informações e análises para reconhecer quais são os principais pontos de atrito entre empresas e consumidores, a Diretoria de Supervisão de Conduta da Susep tem o objetivo de fortalecer o relevante papel exercido pelas ouvidorias, consideradas um canal estratégico para a autarquia. Outra meta é sugerir o aprimoramento da regulamentação setorial, com base nas experiências relatadas pelos grupos empresariais e entidades do mercado.

“O papel do órgão supervisor consiste em oferecer as melhores condições para que a dinâmica de relacionamento entre as seguradoras e os seus clientes flua dentro das quatro linhas do campo, em respeito ao que foi contratualmente firmado entre as partes. Para tanto, é necessário haver um mapeamento preciso e abrangente dos reais problemas que afetam tanto consumidores quanto seguradoras. Isso servirá de insumo inclusive para o aprimoramento da matriz de riscos da Susep”, enfatizou De Paula, ressaltando ainda a importância de uma aproximação estratégica da Susep junto à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e ao Ministério Público Federal (MPF), visando aperfeiçoar cada vez mais os canais de solução de conflitos com os consumidores.

Nessa mesma linha, o superintendente da Susep, Joaquim Mendanha de Ataídes, reitera a importância da manutenção de um canal de diálogo constante com as seguradoras. “Esse é mais um passo no sentido de reforçar a visão da Susep na promoção de uma maior sinergia entre o Estado e seus supervisionados em benefício do consumidor, o principal ator dessa relação”, afirmou. Os ouvidores presentes ao 1º Encontro com os Ouvidores dos Mercados Supervisionados representam cerca de 80% do mercado supervisionado pela Susep. À ocasião, também compareceram representantes de entidades do setor como a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) e o Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp). Os encontros terão periodicidade mensal e a próxima agenda está confirmada para o dia 29 de agosto, às 14h30, na sede da Susep no Rio de Janeiro.

Fonte: SUSEP, em 13.07.2017.