

Encontro, que deverá ser mensal, tem entre os objetivos ouvir esses profissionais para aprimoramento do processo regulatório



Ouvidores do mercado segurador reuniram-se dia 12, na sede da Susep, no Rio de Janeiro, com representantes da superintendência, no **“1º Encontro com os Ouvidores dos Mercados Supervisionados”**.

O Encontro, que contou com mais de 30 participantes, é um esforço do órgão para fortalecer a relação com esses profissionais, vistos como “pontas de lança” das empresas, nas palavras do diretor de Supervisão e Conduta da autarquia, Carlos de Paula, que abriu o evento. Esforço, este, inserido em um plano maior de aumentar a participação do setor segurador no PIB brasileiro que, atualmente, sem contar com a Saúde Suplementar, está em 3,7%. “Precisamos fazer o Brasil se tornar mais previdente”, afirmou.

Atualmente, chegam a Susep cerca de 3% das reclamações relativas ao mercado segurador e o desejo da Susep é que 100% das reclamações pudessem chegar às empresas e serem resolvidas no âmbito das mesmas, sem a necessidade de intervenção da superintendência e, muito menos, do Judiciário que, ainda segundo Carlos de Paula, não é tão familiarizado com as peculiaridades do setor.

E dentro dessa linha, a autarquia está reformulando o modo de lidar com as reclamações dos consumidores, como detalharam a coordenadora-Geral de Fiscalização e Conduta, Cidice Hasselman, e o coordenador de Atendimento ao Público, Gabriel Melo da Costa.

No início do ano, foi aprovado pelo Conselho Diretor da Susep um novo modelo de supervisão de conduta, baseado em riscos e controles e focada, não tanto nas reclamações individuais, mas em todo o conjunto de reclamações, permitindo, por meio de dados e estatísticas, e mesmo da análise de como as ouvidorias lidam com essas demandas, dar um melhor e mais sistemático tratamento às raízes dos principais problemas enfrentados pelos consumidores. “Às vezes, um processo individual pode demorar até cinco anos para gerar uma multa, não contribuindo para resolver o problema individual do consumidor”, contextualizou Gabriel. Já com esse novo modelo, focado mais na conduta das empresas que nas reclamações individuais, mesmo uma reclamação que não se mostre procedente, caso ocorra com muita frequência, pode sinalizar algum ponto de atrito com os

consumidores.

Para atingir tais objetivos, esse novo processo contará com uma matriz de risco utilizando diversos indicadores de conduta apurados pelo órgão e elaborará um sistema de rating para direcionar as ações de supervisão e fiscalização.

Outra novidade do modelo é que as ouvidorias também serão avaliadas, não apenas pela capacidade de resolver as demandas dos consumidores, mas também em relação aos prazos de resposta, os canais utilizados e até mesmo de acordo com a proximidade dos ouvidores com os conselhos gestores das empresas.

Mas, apesar do novo processo, a valorização das ouvidorias do setor já vem de longe. Em 2004, a superintendência publicou a [Resolução CNSP 110/2004](#) estabelecendo regras e critérios mínimos para o funcionamento das ouvidorias das seguradoras. Ouvidorias que tornaram-se obrigatórias a partir da publicação da [Resolução CNSP 279/2013](#).

E tal valorização já gerou resultados práticos significativos, demonstrados nos números apresentados. Em 2003, foram 3.302 reclamações encaminhadas à Susep, gerando 591 processos. Treze anos depois, um setor bem maior gerou 29.506 reclamações, mas o número de processos abertos na Susep foi de apenas 582.

Tendo o Encontro também o objetivo de dar espaço para as ouvidorias colocarem questões que possam gerar um aprimoramento da regulação, o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle Jr., fez uma apresentação sobre a evolução dos trabalhos das ouvidorias do setor, adiantando alguns pontos do [Relatório de Atividades das Ouvidorias 2016](#), que será lançado oficialmente no dia 27, na sede da CNseg, no Rio. Para Silas, uma das principais funções das ouvidorias é contribuir para a melhoria dos processos, que ocorre também por meio do compartilhamento das boas práticas feito pelos integrantes da Comissão da CNseg. Mas para que possam realizar suas atividades da maneira mais eficiente possível, afirmou que precisam continuar contando com o apoio da Susep no empoderamento dos ouvidores. Para isso, sugeriu, inclusive, que a superintendência obrigue que esses profissionais participem do processo de criação de novos produtos nas seguradoras, podendo, assim, corrigir eventuais vícios e problemas logo na origem.

Também se apresentou a ouvidora Andrea de Albuquerque, do Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp), que congrega 22 empresas de pequeno e médio porte e uma estrutura de ouvidoria em comum. Segundo ela, contribuem para o fortalecimento das ouvidorias a correta publicidade das mesmas, o fortalecimento de sua independência e a criação, por parte da Susep, de indicadores que qualifiquem a eficiência na mediação e solução dos conflitos.

O evento terminou com o próximo já agendado para 29 de agosto, com a expectativa desses encontros serem realizados com uma periodicidade mensal e contando sempre com a participação de representantes de outros órgãos públicos, como o Ministério Público e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Fonte: CNseg, em 13.07.2017.