

***Autarquia fez um balanço da condução do tratamento de denúncias que chegam ao órgão e apresentou o novo modelo, baseado em matriz de riscos, que será adotado***

“Sempre defendemos a sinergia entre os órgãos supervisores e o mercado. A sinergia e o diálogo porque estamos todos do mesmo lado: o lado do consumidor. A ideia é aproximar para enxergar o problema a tempo de resolvê-lo”, afirmou a coordenadora-geral de Fiscalização de Conduta da Superintendência de Seguros Privados (Susep), Cidice Hasselmann. A ponderação foi feita à ocasião do lançamento da sétima edição do [\*\*Relatório de Atividades das Ouvidorias\*\*](#) promovido pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), nesta quinta-feira, no Rio de Janeiro.

Logo na abertura do evento, o secretário Nacional de Defesa do Consumidor, Arthur Luis Mendonça Rollo, enalteceu a série de colóquios de proteção do consumidor que está sendo capitaneada pela CNseg com a participação dos Procons. “O caminho tem sido muito bem desenvolvido. Tanto o trabalho das ouvidorias quanto o dos colóquios estão sendo fundamentais na redução dos litígios de consumo”, pontuou, ressaltando que empoderar o consumidor significa, primeiramente, ouvi-lo. O secretário afirmou ainda que, embora as reclamações do setor de seguros registradas no Consumidor.gov representem menos de 1% de todos os questionamentos que chegam à plataforma, ainda há um caminho a ser percorrido.

Em um painel dedicado às perspectivas dos órgãos reguladores, Cidice Hasselmann, da Susep, reiterou a agenda da autarquia em prol da proteção do consumidor e abordou o novo modelo de tratamento de denúncias que será adotado. “Até 2002, todos os atendimentos que chegavam à Susep viravam processos. A partir de então, a autarquia passou a diferenciar os atendimentos em pedidos de informações, consultas e outros”, reembrou. A coordenadora também explicou que a Susep tomará como base indicadores, como reclamações, denúncias, compliance e governança. “Precisamos dos ouvidores, das informações que vocês irão fornecer, para que a Susep possa identificar o problema. Esses dados irão alimentar uma matriz de riscos que identificará quais os focos que necessitam de fiscalização. Por outro lado, todas as denúncias dos consumidores recebidas pela Susep continuarão sendo direcionadas às ouvidorias das empresas”, esclareceu, reiterando que a diretriz principal do novo modelo será calcada pela correção de desvio de conduta.

A sétima edição do Relatório de Atividades das Ouvidorias elaborada pela CNseg apresenta indicadores e informações estratégicas sobre as demandas dos consumidores de seguros. De acordo com a publicação, 66% das demandas dos consumidores foram recebidas pelos canais diretos das empresas, sendo o telefone (49%) o meio mais procurado. O relatório destaca ainda que os ramos e as modalidades mais demandados pelos consumidores, em 2016, foram planos médico-hospitalares, capitalização (modalidade tradicional), previdência aberta complementar, seguro de vida e seguro de automóvel.

Com o propósito de promover sinergia e troca de experiências no setor de seguros, no dia 13 de julho, a Susep, por meio da sua Diretoria de Supervisão de Conduta, realizou o 1º Encontro com os Ouvidores dos Mercados Supervisionados. A iniciativa da autarquia visa aperfeiçoar o processo de supervisão em relação às ouvidorias das seguradoras e o tratamento das demandas dos consumidores. 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 28.07.2017.