



Por Julio Cesar Pauzeiro (*)

Trabalho há uns 25 anos com seguro, segmento em que possuo 17 livros publicados, incluindo minha tese de mestrado, e posso garantir que durante muito tempo assistimos, de certa forma bastante incomodados, o mundo inteiro comentar que o mercado de seguros brasileiro era altamente regulamentado pela “mão forte” dos agentes reguladores e, consequentemente, do governo. A atuação de livre economia e dos mercados era um posicionamento da moda até então inquestionável.

Neste contexto, com o “advento” do modelo de regulação adotado pelo mercado segurador do mesmo modo que protege o mercado, por vezes, inibe ações na direção de melhores práticas e novos processos, especialmente os de cunho tecnológicos.

Sempre ouvi dizer que o mercado de seguros apresentava um atraso estrutural de, pelo menos, 10 anos quando comparado ao financeiro. Concordava com este diagnóstico, mas hoje a experiência me possibilita enxergar outras nuances deste cenário.

Creio que ainda existe significativa diferença em questões tecnológicas e adequação a novos formatos, embora em menor proporção. Desta forma, não seria nenhuma heresia provocar este tema por aqui ...

Considerando que o mercado de seguros é constantemente “desafiado” por novas tecnologias, notadamente ainda há uma clara divisão quando olhamos o posicionamento da SUSEP e da ANS. Explico:

Recentemente, tive a oportunidade de assistir uma palestra do Dr. Joaquim Mendarha – Superintendente da SUSEP, em um evento organizado pelo CVG de SP. Na ocasião, diversos executivos do mercado falaram sobre a importância de estarmos atentos às novas tecnologias e sua ampla utilização em um mercado altamente regulamentado como o nosso. Para minha alegria, observei nas palavras do Superintendente da SUSEP, ações no sentido de entender este movimento

e, naturalmente, dar-lhe o arcabouço legal.

Creio que durante este largo tempo vivenciando as operações de seguros nunca fizemos ou propomos tantas novidades em prol de melhores práticas, salientando que é sempre bom saber que pelo menos a SUSEP está atenta a isso.

O número de Startups no segmento cresce e, não falta dinheiro, para novas oportunidades.

No geral estas “novas ações” focam a relação com o consumidor e já consideram algum avanço (tímido) nas relações digitais.

Logo, não me parece razoável que ainda tenhamos que lidar com processos manuais e muito cruéis para as seguradoras e, especialmente, operadoras de seguro saúde e odontológico que precisam lidar com uma quantidade enorme de papéis e controles ao invés de dados digitais.

Neste quesito me parece que a SUSEP já trata o assunto com maior maturidade e está à frente da ANS, afinal já disciplinou novos processos eletrônicos que melhoraram muito as operações do mercado de seguros.

Poderia citar diversos processos em que a SUSEP já se pronunciou e, ao fazê-lo, possibilitou melhorias substanciais nos processos das seguradoras. Está 100%? Não porque a evolução é contínua, tendo sempre algo melhor a fazer, porém é inegável sua incansável reavaliação em busca de melhores práticas.

Já em relação à ANS, creio que há uma necessidade de maior velocidade no endereçamento deste assunto relativo ao tratamento dos processos que envolvam papel por eletrônicos.

Sei que a ANS é uma agência nova e que tem sob sua supervisão um grau superlativo de complexidade e dimensão de seus números e processos derivados. Entendo que não deve ser fácil conjugar e equilibrar os interesses em um mercado tão grande quanto idiossincrático.

Porém, o que me incomoda é ver que o mercado de seguro saúde e odontológico tem obtido poucos resultados na implantação de melhores e mais saudáveis práticas, como, por exemplo, ao exigir que as operadoras do segmento tenham que apresentar comprovante de recebimento físico para diversos tipos de processo.

Sei que o rito litúrgico de comprovação do aviso de inadimplência e/ou cancelamento merece atenção, mas exigir que exista um processo físico aberto para este controle não é razoável, diante da crescente tecnologia à disposição, facilitadora dos meios de controle e, naturalmente, redução de custo.

Hoje as operadoras que estão sob a égide da ANS têm um procedimento arcaico, que em muito dificulta o controle dos processos de aviso de cancelamento, porque o atual controle manual depende de terceiros, como o correio, fazendo com que a logística reversa se torne ainda mais complexa diante da incidência das diversas variáveis incontroláveis que dificultam e impactam na qualidade e a efetividade da operação.

Para que se dê o aviso de cancelamento, a ANS exige que as empresas enviem uma carta com aviso de recebimento para o endereço do segurado e que este documento retorne assinado para que a operadora abra um processo administrativo e tenha este documento disponível, entretanto este procedimento é frágil pelo alto índice de variáveis de difícil controle, uma vez que depende de outros agentes para a sua efetividade.

Muitas considerações se fazem necessárias neste procedimento, tais como, e se o cliente não

estiver? E se quem assinar o documento não for o próprio? E se o segurado tiver mudado, ou o caminhão dos correios roubado? Como é que a operadora pode defender-se deste inúmero quantitativo de variáveis ingovernáveis?

Lógico que não dá para controlar tais variáveis, especialmente a de roubo de veículos dos Correios, onde, por exemplo, apenas na cidade do Rio de Janeiro são roubados 5 veículos diariamente. Você leu corretamente sim, o número de veículos roubados a cada dia é alarmante e impactante nas operações.

Pergunto: é justo ter que fazer este bárbaro e altamente custoso processo manualmente se já temos condições tecnológicas para verificarmos o recebimento do aviso por meio eletrônico? A resposta está no meio empregado, ou seja, no processo eletrônico, observa-se maior efetividade com a eliminação dos “tempos mortos” ou “tempos em branco”, pois o processo se torna mais ágil, contudo, sem deixar de obedecer às regras próprias do sistema em que esta inserido, além de trazer o benefício de redução de custos.

O custo de um processo desta natureza é cruel e pode inviabilizar as operações de seguro odontológico, uma vez que seus tickets são de baixo valor, e, em muitas vezes, não cobrem sequer os custos de postagem da logística reversa.

A ANS já começou a se movimentar na direção de disciplinar o assunto e, quero crer, a sua área de regulação já deve ter este assunto em seu pipeline, bem como ter sido questionada pela ABRAMGE e FENASAUDE.

No entanto, os normativos existentes não são taxativos para dizer que é possível a assunção de meios eletrônicos para confirmar o aviso de recebimento por parte dos clientes. Do mesmo modo tais normativos também não são claros o suficiente para permitir que tais meios eletrônicos sejam utilizados e possam, então, melhorar exponencialmente este frágil e sensível processo que incomoda todas as operadoras do segmento.

Levando-se em conta que as multas da ANS são elevadas, porque não disciplinar este assunto e permitir uma melhora processual e mais econômica para as operadoras que de forma árdua necessitam controlar tal processo atendendo à toda a normativa existente?

Vamos combinar: temos muitos elefantes na sala... mas este dá para tirar.

Com a palavra à ANS.

(*) **Julio Cesar Pauzeiro** é engenheiro, pós graduado em seguros, com especialização no Disney Institute e mestrado em Administração de empresas. Executivo com 25 anos de experiência em operações de seguros, diversos artigos e 17 livros publicados, incluindo sua tese de mestrado. Atualmente presta serviços de consultoria voltada para melhores práticas e redução de custos para diversas seguradoras.

(18.08.2017)