

Afirmiação foi feita pela diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor em reunião com ouvidores na CNseg

A reunião conjunta realizada pelas comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg em 30 de agosto contou com a participação inédita da diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Ana Carolina Pinto Caram, e da coordenadora Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), Daniele Cardoso, que vieram à sede da Confederação, no Rio, para falar sobre as demandas dos consumidores de Seguro na plataforma Consumidor.gov.br e no SINDEC.

O encontro foi aberto pela Presidente da Comissão de Relações de Consumo Rosana Techima, que agradeceu a todos os profissionais do mercado segurador pela presença e engajamento, e especialmente às representantes da Secretaria Nacional do Consumidor, pela oportunidade de ouvi-las e de dialogar sobre aprimoramentos para melhor atender ao consumidor.

Em seguida, o presidente da Comissão de Ouvidoria, Silas Rivelle Jr., apresentou às convidadas um histórico da evolução da implantação das ouvidorias no setor segurador, pioneiro nesse processo em relação a outros segmentos do setor privado. Em sua fala, Silas destacou que um dos principais papéis das ouvidorias é o de ser uma ferramenta estratégica de melhoria de processos, produtos e serviços. Papel que, aparentemente, vai ao encontro dos objetivos da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) - à qual o DPDC é vinculado - que, de acordo com Ana Carolina, é o de ajudar as empresas a melhorarem o atendimento aos clientes.

“E, pelo que tenho visto, o setor de seguros é um dos mais organizados em relação à estrutura de relacionamento com os consumidores”, afirmou a diretora do DPDC.

E a afirmação pode ser evidenciada pela baixa proporção de reclamações do setor na plataforma Consumidor.gov.br que, de acordo com o último levantamento, é de apenas 0,9% (sem considerar a Saúde Suplementar), conforme informou Daniele Cardoso.

As representantes da Senacon ressaltaram a importância das empresas aderirem ao Consumidor.gov.br, sendo que, hoje, quarenta e seis empresas, que representavam 77% da arrecadação do mercado, entre as associadas às Federações da CNseg em 2016, já integram a plataforma. Afirmaram que a participação na plataforma é muito bem vista e a quantidade de reclamações não é encarada como algo negativo, mas sim como um sinal de que a empresa acredita nesse canal e trabalha para o seu bom funcionamento.

A Coordenadora do Sindec trouxe alguns números exclusivos do setor segurador para os presentes, que puderam constatar que a maioria das demandas diz respeito ao seguro de automóveis que é, não coincidentemente, o seguro com maior penetração na população.

Entre os principais tipos de problemas, destaque para os de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) que, de acordo com os consumidores reclamantes, eventualmente não conseguem resolver as demandas ou respondem com atraso.

Entre janeiro e julho deste ano, afirmou Daniele, foram 2.426 reclamações finalizadas, sendo 97,2% as que foram respondidas, com um índice de solução de 69,2%, excluído do cálculo novamente a Saúde Suplementar.

Independentemente da avaliação do consumidor ou da efetividade das empresas na resolução das demandas, as servidoras convidadas trouxeram algumas dicas que podem melhorar o relacionamento com os clientes na plataforma Consumidor.gov.br.

Em primeiro lugar, as empresas devem interagir mais com os consumidores na plataforma. Muitas vezes, disse ela - não considerando apenas o setor segurador - essa interação é demorada e pouco esclarecedora. Assim, se o consumidor faz alguma interação no sistema, a empresa deve se manifestar o mais rápido possível, de preferência, não sendo aceitável uma resposta que demore dias e não traga uma solução. Embora a resposta pública seja uma só, a interação com o consumidor na plataforma é permitida durante todo o tempo que a demanda permanece aberta, e deve ser utilizada para acolher e acalmar o consumidor, informando-o que suas questões estão sendo analisadas e serão respondidas o mais breve possível.

Outro ponto importante destacado foi o da necessidade de uma resposta com uma linguagem clara e de fácil compreensão, fugindo, sempre que possível, dos termos técnicos.

Ana Carolina destacou que o perfil dos usuários do Consumidor.gov.br é diferente do perfil dos que procuram diretamente os Procons. Enquanto os primeiros são, na maioria, homens jovens com mais escolaridade, nos Procons, vão mais mulheres, mais velhas e com menos escolaridade. Outro detalhe lembrado, que deve estimular o uso do sistema digital, é que este também é o canal preferido das gerações mais novas, que não gostam tanto de falar ao telefone ou de terem que se deslocar para fazer valer seus direitos.

Por fim, ressalta-se a proposta de criação de um Grupo de Trabalho com a participação da Senacon para realização de um estudo conjunto de coleta de dados mais apurados sobre as demandas dos consumidores de seguros nas plataformas do SINDEC e Consumidor.gov.br

Fonte: CNseg, em 05.09.2017.