

IV Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor aconteceu na sede da CNseg, no Rio

Na abertura da IV Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor, realizada na manhã de quarta-feira (14/03), no Rio de Janeiro, o presidente da Confederação das Seguradoras (CNseg), Marcio Coriolano destacou: “O crescimento da demanda pelo seguro é também uma demonstração do maior protagonismo dos consumidores, que passam a privilegiar a proteção e a prudência, além de demonstrarem uma maior confiança no setor de seguros”.

O evento organizado e sediado pela CNseg contou com a participação do superintendente da Susep, Joaquim Mendanha; do secretário Geral da ANS, Suriêtte dos Santos; do Desembargador do TJ RJ Werson Rêgo; da coordenadora Geral de Articulação de Relações Institucionais da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Patrícia Galdino e de representantes do setor segurador e de órgãos de defesa do consumidor, entre outros. Todos reunidos para debater o aprimoramento das relações de consumo no mercado de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização.

Nessa perspectiva, Marcio Coriolano destacou o papel das ouvidorias do setor, que têm conseguido acompanhar esse processo de crescimento do seguro, superando todas as expectativas, citando também a Comissão de Ouvidoria da CNseg, presidida por Silas Rivelle, por propiciar um importante fórum de debates, além de desenvolver uma série de produtos, como o Relatório de Atividades das Ouvidorias e os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, entre outros.

Na abertura do evento, o superintendente da Susep, Joaquim Mendanha, também ressaltou o papel dessas ouvidorias pelo excelente trabalho desenvolvido, evidenciado pelo reduzido número de reclamações que chegam à Superintendência, após terem passado pelos ouvidores do setor. Segundo o diretor da Susep Carlos Alberto de Paula, que também participou da Celebração, das 30 mil demandas recebidas pela superintendência em 2017 e encaminhadas às ouvidorias, apenas 600 delas retornaram à autarquia. O presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, também ouvidor da Seguros Unimed, apresentou números levantados pela Comissão sobre os atendimentos das ouvidorias das 65 seguradoras associadas à Confederação - representando 91% do setor -, que encerraram 2017 com 143.954 mil demandas.

Ao abordar as demandas relacionadas à saúde suplementar, Silas afirmou que 93% são resolvidas satisfatoriamente pelas ouvidorias, em até sete dias. Esse feito, inclusive, foi reafirmado pelo

secretário Geral da ANS, ao destacar que, das 400 mil interações realizadas pelos consumidores na Agência em 2017, apenas quatro mil referiam-se a beneficiários de planos de saúde que já haviam passado pelas ouvidorias das empresas.

Em sua participação no evento, o desembargador do TJ RJ Werson Rêgo abordou o papel dos consumidores e dos órgãos de defesa dos consumidores em nossa sociedade. “Direito é aquilo que pertence ao consumidor por força de lei ou de contrato, e privilégio é o que está acima disso”, afirmou. E acrescentou: “Se o consumidor pede algo que não é dele por direito, pede privilégios, o que traz custos para a coletividade, e os juízes precisam entender isso”. Para o desembargador, “o mercado não aceita desaforos e os privilégios são repassados sempre para os custos”.

Em relação aos consumidores, o desembargador destacou que, apesar de serem reconhecidos como mais vulneráveis nas relações de consumo, não podem ser tratados como incapazes, necessitando serem tutelados em suas escolhas. “A maior demonstração de respeito à dignidade humana é tratar o cidadão como um ser capaz, mesmo que vulnerável”, ressaltou.

A IV Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor contou ainda com palestra da coordenadora Geral de Articulação de Relações Institucionais da Senacon, Patrícia Galdino, mediada pela jornalista Luciana Casemiro, sobre o sentido da justiça no atendimento às demandas do consumidor. Segundo ela, os quase 100 milhões de processos que passaram pelo Judiciário em 2016, além de abarrotarem o sistema, deixam o consumidor descreditado na Justiça. Para reverter essa situação, sugere, precisamos sair de nossa zona de conforto para buscar o diálogo e construir pontes. O diretor da Susep Carlos Alberto de Paula afirmou que um importante papel da superintendência é o de conscientização dos consumidores de seguro, que devem crescer significativamente nos próximos anos.

A ouvidora da BBMapfre e membro da Comissão de Ouvidoria, Claudia Wharton, lembrou que a ouvidoria é um exercício de empatia, sendo que muitas das demandas que chegam ao setor são de interpretação equivocadas de contratos. “O consumidor não tem o hábito de ler contratos”, afirmou Claudia, concordando com a presidente da FenaSaúde, Solange Beatriz Palheiro Mendes, que disse que, na falta dessa prática do consumidor de ler contratos, cabe às seguradoras, corretores e reguladores informar bem os consumidores para alinhar suas expectativas à realidade. Por outro lado, Solange também lembrou dos consumidores que, mesmo sabendo não serem possuidores de certo direito, tentam obtê-lo nos Procons e não conseguem, tentam obter na ANS e não conseguem, mas conseguem quando recorrem ao Judiciário. “Como reduzir a judicialização assim?”, questionou.

“Judicialização não se traduz em pacificação social, que só pode vir pelo processo de conciliação”, concluiu o presidente dos Fóruns de Procons Mineiros, Eduardo Schröder e Braga.

O painel seguinte abordou os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguro, evento organizado pela CNseg e reunindo ouvidores de seguradoras e representantes de Procons de todo o país para discutir os problemas mais comuns de cada região do Brasil relacionados aos consumidores de seguro. Presidido pela advogada e professora especializada em Direito do Consumidor Maria Stella Gregori, a mesa contou ainda com a participação do coordenador do Procon de Teófilo Otoni, Rafael Svizzero; da presidente do Fórum de Procons Nordeste, Késsia Cavalcanti; da coordenadora de Atendimento do Procon-RJ, Soraia Panella; da diretora Executiva do Procon de Porto Alegre, Sophia Vial, e da ouvidora da Seguradora Líder DPVAT, Gisele Garuzi.

O último painel da manhã contou com a participação da superintendente Jurídica da CNseg, Glauce Carvalhal, e da coordenadora Jurídica do Procon Carioca, Renata Ruback, que apresentaram o Selo de Qualidade Procon Carioca 2018, criado pela Lei Estadual 6.309/2017, visando reconhecer e incentivar as empresas e instituições que investem em melhorias no atendimento aos consumidores.

Para a concessão do Selo, lembrou Glauce, a Comissão responsável avalia se a empresa em questão participa de ações de educação para o consumo, o que está alinhado com o Programa de

Educação em Seguros da CNseg.

[Clique aqui para conferir a programação do evento e obter mais informações](#)

Fonte: CNseg, em 14.03.2018.