

Evento ocorreu em 28 de setembro, no Rio de Janeiro



O presidente da CNseg, Marcio Coriolano, abre o evento

A 5ª Celebração do Dia do Ouvidor e Dia Internacional do Consumidor aconteceu nesta quinta-feira, 28, no auditório da sede da CNseg. O evento contou com a palestra “A Defesa do Consumidor na Era da Economia Digital”, do Secretário Nacional de Defesa do Consumidor, Luciano Benetti Timm. Esse foi o primeiro evento aberto ao mercado de seguros com a participação do novo titular da pasta.

O presidente da CNseg, Marcio Coriolano, deu início ao encontro destacando que o desafio do setor segurador brasileiro é ser percebido como estratégico. “Para isso, a CNseg priorizou o Programa de Educação e Seguros, que tem como objetivo levar conhecimento e informações simples e qualificadas sobre o setor segurador à sociedade, ao governo e às entidades de defesa do consumidor”, afirmou.

A abertura do evento contou também com a presença da diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, que ratificou a missão dos ouvidores de dar voz aos consumidores dentro das companhias. “Para difundir o acesso do consumidor aos canais de atendimento do setor, lançamos o livreto Canais de Atendimento do Programa de Educação em Seguros da CNseg e, desde 2015, fazemos os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros pelo Brasil”, informou a diretora.

Solange Beatriz destacou o engajamento do setor de seguros na plataforma Consumidor.gov, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos. Segundo ela, 97% das reclamações do setor na plataforma são respondidas e 65% são resolvidas, que receberam notas 4 ou 5 (máxima) ao atendimento. Atualmente, as seguradoras aderentes ao Consumidor.gov representam 83% do mercado.

Diretora da ANS destaca o empoderamento do consumidor

O empoderamento do consumidor brasileiro foi tema central no discurso da diretora de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Simone Sanches Freire. “As operadoras dos planos de saúde amadureceram muito nos últimos anos. A ouvidoria tem servido cada vez mais como um mecanismo de gestão aprimorado, ou seja, ela tem o papel de nos auxiliar a fazer um

trabalho cada vez melhor”, disse a reguladora.

O secretário Nacional de Defesa do Consumidor, Luciano Benetti Timm, durante a palestra “A Defesa do Consumidor na Era da Economia Digital”, enfatizou que o acesso à ordem jurídica justa compreende mais do que somente o acesso ao Judiciário, abrangendo também os mecanismos alternativos adotados pelas empresas, como a negociação, a mediação e a conciliação que acontecem nas ouvidorias e na plataforma consumidor.gov.

Mais conhecimento e confiança por parte dos consumidores aumentam a procura pelas Ouvidorias

Durante o evento, o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle, apresentou uma prévia do Relatório das Atividades das Ouvidorias de 2018 elaborado pela Comissão. Na comparação com 2017, afirmou, o número de demandas junto às ouvidorias do setor segurador aumentou 21,39%, sendo o reflexo de um maior conhecimento do canal por parte dos consumidores, bem como de uma maior confiança nesse.

O painel “Indicadores e Estratégias de Aprimoramento do Atendimento ao Consumidor de Seguros” contou com a palestra da ouvidora da Amil, Andrea Fortes, que apresentou um case de captação e internalização das demandas judiciais nas quais a empresa ainda não foi citada, buscando resolver as demandas “dentro de casa”.

Participaram também do painel o diretor de Operações da Previsul, João Paulo Mirosvick; a defensora pública e coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Patricia Cardoso, e a presidente da Associação de Procons do Brasil e diretora-executiva do Procon de Porto Alegre, Sophia Martini Vial. Os executivos abordaram principalmente a vulnerabilidade técnica e judicial que o consumidor tem na compreensão dos contratos dos produtos do setor segurador.

Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros entre em nova fase, com aprofundamento dos temas

No painel seguinte, foi realizado um balanço dos cinco anos dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, realizados pela CNseg com Procons, que já percorreram todas as regiões do Brasil. Tendo sido um dos idealizadores desse projeto, o consultor de Relações de Consumo e professor de Direito do Consumidor, Ricardo Morishita, afirmou que os Colóquios geram valor para a sociedade ao fortalecerem a confiança nas relações de consumo. E agora, após esse ciclo, seu desafio é revisitar todas as regiões em um novo ciclo, trabalhando em um aprofundamento dos temas já debatidos, “renovando e repactuando continuamente a confiança”, afirmou. Confiança, inclusive, foi a tônica de toda a sua fala, visto, segundo ele, ser ela a principal redutora de conflitos e transformadora de relações, o que contribui fortemente para o desenvolvimento econômico e social de uma nação. Participaram também do painel o superintendente do Procon de Juiz de Fora, Eduardo Schroder; a secretária adjunta do Procon MT, Gisela Viana de Sousa; a superintendente do Procon PA, Késsia Cavalcanti; e a gerente de Ouvidoria da BNP Paribas Cardif, Irany Strumiello.

A comunicação como vetor de equilíbrio nas relações com os consumidores

O evento foi encerrado com a palestra da advogada, consultora de Relações de Consumo e professora de Direito do Consumidor, Angélica Carlini, tendo como presidente da mesa a diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, que abriu o painel afirmando que a comunicação, importante em qualquer segmento, é ainda mais importante em um segmento regulado como o segurador, sendo que grande parte dos problemas ocorrem justamente por falha dessa comunicação, seja por parte das empresas, do Estado ou dos consumidores.

Com o tema “Comunicação como vetor de equilíbrio nas relações com os consumidores”, Angélica Carlini afirmou que foi somente nos últimos 20 anos que os economistas se deram conta que o ser

humano, apesar de toda a sua racionalidade, não tem um comportamento tão racional em suas decisões de consumo, sendo o desejo e a percepção do risco os maiores determinantes de suas escolhas. Assim, disse ela, frente a essa dicotomia faz-se necessário um novo tipo de diálogo, com uma maior disposição para ouvir e compreender, mas que também seja mais claro e objetivo e mais distante da cultura do processo judicial.

E nesse cenário, lembrando que o evento também celebrava o dia do Ouvidor, ocorrido em 16 de março, Carlini destacou a responsabilidade dos ouvidores de criarem condições objetivas para esses novos modelos de diálogo necessários com os consumidores, participando de seus processos educativos em relação às melhores escolhas securitárias.

Fonte: CNseg, em 28.03.2019.