

**No mês de novembro, a Senacon firmou acordo de cooperação técnica com a Susep e criou o "Selo Participação" do Consumidor.gov**

Cientes da importância da plataforma [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) como um mecanismo alternativo de solução de conflitos em relações de consumo, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e a Susep celebraram, em novembro de 2019, um acordo de cooperação técnica para incentivar a adesão das empresas do mercado de seguros à plataforma.

Ainda em novembro, a Senacon também criou, por meio da Portaria nº 24/2019, o Selo de Participação no [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br), para o qual são elegíveis as empresas que aderiram à plataforma há pelo menos um ano e cumprem os compromissos assumidos no Termo de Adesão.

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) permite monitorar, em âmbito coletivo, as reclamações e informações apresentadas pelos consumidores, as respostas das empresas e índice de solução, contribuindo, assim, para a redução da judicialização de demandas.

O Setor de Seguros tem alto índice de adesão ao Consumidor.gov.br, que conta com participação voluntária das companhias. Ao todo, 28 empresas de Seguros Gerais, 15 de Previdência Privada e Vida, 8 de Capitalização e 11 de Saúde Suplementar associadas à FenaSaúde já integram a plataforma. Em 2018, 8.035 demandas foram apresentadas às Sociedades Seguradoras, de Previdência Privada e de Capitalização e às Seguradoras e Operadoras de Planos de Saúde associadas. Diversos outros setores têm presença específica na plataforma, principalmente os regulados, como bancos, financeiras e administradoras de cartão, companhias aéreas e operadoras de telecomunicação. A lista completa de setores e empresas participantes pode ser consultada no link: [www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes](http://www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes).

A Senacon é a responsável pela articulação dos órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e também pela gestão, disponibilização e manutenção do Consumidor.gov.br. Por meio de cooperação técnica, os integrantes do Sistema apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço.

A CNseg, por meio de sua Diretoria de Relações de Consumo e Comunicação, integra o Comitê Gestor da Plataforma e apoia a iniciativa desde seu lançamento, em 2014, como parte da diretriz estratégica de harmonização das relações de consumo de seguros e fortalecimento dos meios alternativos para solução de conflitos que reduzam os índices de judicialização.

**A pedido da Senacon, a CNseg solicita às empresas seguradoras participantes do Consumidor.gov que informem em quais canais ou meios de comunicação estão utilizando o Selo de Participação no Consumidor.gov.br, enviando links, imagens ou outras evidências de utilização. As informações deverão ser enviadas para o e-mail [pedrohpinheiro@cnseg.org.br](mailto:pedrohpinheiro@cnseg.org.br)**

**Fonte:** CNseg, em 05.12.2019