

## **Mesmo com grande adesão à ferramenta [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), companhias do Setor de Seguros não estão entre as mais reclamadas**

Em 2020, quando a plataforma [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) completa 6 anos de existência, o Setor de Seguros apresenta adesão de 83% do mercado. A CNseg apoia a iniciativa e acompanha sua evolução desde o lançamento, em 2014, que considera uma solução tanto para os consumidores como para as empresas.

A adesão maciça é significativa, e a plataforma representa um importante “serviço gratuito, simples, rápido, transparente e legitimado pelo poder público, em que o consumidor pode resolver seus conflitos de consumo sem sair de casa”, afirma a Diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes.

Desde 2014, foram mais de 2 milhões de demandas e 500 empresas inscritas no Consumidores.gov.br. Entre elas, 62 atuam em Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. A seguir, Solange Beatriz Palheiro Mendes faz um balanço dos 6 anos de existência da ferramenta do ponto de vista do Setor Segurador:

### **1. Qual a sua visão geral sobre o [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) na qualidade de membro do Comitê Gestor da Plataforma?**

A avaliação é muito positiva. Como política pública, a plataforma é um exemplo de como o Governo pode inovar, sendo eficaz, facilitando a vida do cidadão, deixando espaço para que o mercado desempenhe o seu papel. Em um mundo onde o consumidor está cada vez mais exigente e informado, e as relações de consumo estão cada vez mais complexas, simplificar a interação entre consumidores e fornecedores é o caminho mais eficaz para solucionar conflitos. A plataforma é uma importante ferramenta tanto para os consumidores como para as empresas.

### **2. Quais são as vantagens do [Consumidor.gov](http://Consumidor.gov.br) para os consumidores?**

A primeira delas é se tratar de um serviço gratuito, simples, rápido, transparente e legitimado pelo poder público, em que o consumidor pode resolver seus conflitos de consumo sem sair de casa, em um ambiente de fácil acesso, seguro, com contato direto com as empresas, e que se mostra extremamente ágil.

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) possibilita que uma demanda seja solucionada no prazo de 10 dias, o que, se comparado com outras vias, como o Judiciário, é uma imensa vantagem. Isso sem falar na redução dos custos para a sociedade, já que o custo do processo para os cofres públicos é muitas vezes maior que o valor do próprio direito pleiteado pelo consumidor.

Além disso, a plataforma confere o protagonismo ao consumidor, e junto com o protagonismo atribui responsabilidade. Depois que o consumidor recebe a resposta, ele deve avaliá-la e decidir, ele mesmo, se sua demanda foi resolvida, indicando uma nota para o atendimento. Como as avaliações são públicas, a plataforma também serve como referência de consulta para os consumidores a respeito da qualidade do serviço prestado pela empresa com a qual pretende contratar, e de comparação do desempenho com o das concorrentes para qualificar a sua decisão.

### **3. E para as empresas?**

Para as empresas as vantagens também são grandes. A plataforma cria mais um canal em que o consumidor pode fazer contato, questionar uma decisão ou até mesmo demonstrar sua insatisfação.

Poder solucionar a demanda do consumidor diretamente é sempre uma oportunidade que deve ser celebrada. Isso gera a possibilidade de que a empresa leve compreensão do seu produto para o

consumidor, seja sua resposta positiva ou negativa. É uma chance de reconquistar o cliente insatisfeito. Além disso, claro, essa tratativa aumenta a possibilidade de que a reclamação não chegue em uma instância sancionatória.

#### **4. O setor de Seguros tem uma adesão significativa à plataforma?**

Sim, a representação do Setor de Seguros na plataforma é muito significativa, e isso não é de hoje. O Setor comprou essa ideia desde o lançamento, em 2014. A interação com a SENACON sempre foi uma constante do relacionamento da CNseg com o Governo.

No primeiro ano do Consumidor.gov.br, 32 companhias de Seguros, Previdência Complementar Aberta, Capitalização e Saúde Suplementar (associadas à FenaSaúde) já atendiam seus consumidores pela plataforma. Com os anos, esse número foi crescendo e hoje temos 62 empresas aderentes. Isso representa 83% da arrecadação do total de associadas da CNseg.

Se abrirmos esse número por segmento, teremos 71% das companhias que atuam em Seguros Gerais, e aqui vale o parêntese de que parte desses seguros não caracterizam relação de consumo, por serem seguros de grandes riscos, 88% de Seguros de Pessoas e Previdência Complementar Aberta, 82% da Capitalização e 84% das Seguradoras e Operadoras de Planos de Saúde associadas à FenaSaúde.

#### **5. E em número de demandas, a participação do Setor também é alta?**

O número de demandas do Setor vem crescendo em um ritmo semelhante ao do crescimento total da plataforma, que acompanha a maior publicidade promovida pela Senacon (no começo, a publicidade era praticamente inexistente) e a divulgação informal feita pelos próprios usuários. Em 2015, tivemos 2.276 demandas entre as 184.242 da plataforma, 1,24%. Em 2018, 8.035 das 609.644 ocorrências na plataforma foram do Setor: 1,32%. Para 2019, os primeiros números indicam uma participação de 1,5% (11.728 de 780.180 demandas).

Ficamos satisfeitos por ver que, mesmo com a adesão maciça das empresas, o número de reclamações em relação ao total da plataforma não coloca o setor de seguros entre os mais reclamados. Entendemos que isso demonstra que o serviço prestado pelo Setor é de qualidade, e que as reclamações são a exceção e não a regra.

#### **6. Existem iniciativas para fomentar a participação do setor de seguros na plataforma?**

Sim, existem iniciativas tanto do Poder Público como da própria CNseg enquanto entidade representativa do Setor. A Susep, por exemplo, firmou acordo de cooperação técnica com a Senacon com a finalidade de incentivar a participação das empresas na plataforma. Já a Secretaria criou o Selo do Consumidor.gov, destinado às empresas que participam há mais de um ano e cumprem o termo de adesão, e muitas empresas do nosso setor já inseriram o selo nos seus sites e materiais de comunicação.

Nós entendemos que também é papel da CNseg incentivar a adesão, e temos feito isso desde o lançamento da plataforma. Algumas iniciativas são a interação constante com a Senacon, seja pela participação dos seus representantes em nossos eventos, oportunidade de divulgar a plataforma, seja pela minha participação no Comitê Gestor do Consumidor.gov.br.

Além disso, o Consumidor.gov.br tem estado constantemente na pauta das Comissões Temáticas que discutem assuntos referentes ao atendimento do Consumidor. As Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg são compostas por profissionais de todo o mercado, que compartilham melhores práticas em relação à plataforma, o que também serve de incentivo às empresas congêneres e eleva a régua de atendimento.

#### **7. Além de fomentar a adesão ao Consumidor.gov.br, a CNseg utiliza os dados da plataforma?**

A CNseg monitora as demandas dos Setor na plataforma desde seu início, utilizando as informações disponíveis como insumo nas discussões internas com a finalidade de aprimorar o desempenho do Setor.

A partir de 2016, passamos a produzir o Boletim das Reclamações do Setor de Seguros no Consumidor.gov.br, que concentra os indicadores das associadas da plataforma e é importante para nos dar a fotografia do Setor, mantendo um registro da evolução da atuação das nossas associadas na plataforma.

### **8. Há algum ponto do Consumidor.gov.br que o Setor Segurador entenda que ainda precise melhorar?**

Em geral, a avaliação do Setor em relação à plataforma é muito positiva, por todos os fatores citados anteriormente. No entanto, um ponto que ainda preocupa as seguradoras é a questão da avaliação do consumidor sobre o atendimento.

Como o consumidor avalia se foi ou não atendido sem nenhum tipo de mediação, nós entendemos que em alguns casos essa avaliação pode ser injusta, por vezes até em detrimento da lei ou da regulação setorial.

No nosso caso específico, de um setor extremamente regulado e que cuida de um fundo coletivo, essa metodologia de avaliação ganha um contorno mais dramático. Por exemplo, suponhamos que o consumidor não tenha direito à indenização que pleiteia porque o risco simplesmente não está coberto no contrato, e essa informação foi devidamente esclarecida no momento da compra, caso a seguradora o indenize estará prejudicando toda a coletividade que contratou aquele mesmo produto e colocará a sua solvência em risco. A seguradora tem o dever de ser rigorosa na análise de cada sinistro, garantindo sempre a observância da Lei, da regulação e dos direitos previstos no contrato não só desse consumidor mas de todos os consumidores que compõem o mútuo. Mas na plataforma, ao negar um sinistro indevido, a seguradora fica sujeita a receber uma avaliação negativa que pode comprometer sua reputação.

Essa realidade impõe um reforço ainda maior da responsabilidade que o consumidor possui como utilizador da plataforma, tanto na atribuição da nota do atendimento quanto na apreciação da avaliação que é feita por outros usuários.

**Fonte:** CNseg, em 30.01.2020