

Representante do setor segurador, Confederação informa que apenas 25% dos Procedimentos de Atendimento ao Consumidor geraram sanções pela Susep

A Confederação Nacional das Seguradoras, entidade representativa do setor segurador, foi surpreendida com a divulgação desse índice, porque tem sido uma boa prática dos órgãos reguladores submeter previamente normas e divulgação de estatísticas à consulta pública, o que não ocorreu com o índice.

Para prestar bom serviço ao consumidor, é necessário esclarecer sobre quais reclamações foram julgadas procedentes ou não. A simples divulgação das reclamações totais encaminhadas à Susep não separa aquelas consideradas procedentes das improcedentes. Tome-se como exemplo as reclamações junto à ANS nas quais grande parte se refere à contestação de reajuste, inclusive os autorizados pela própria Agência, que assim divulga as demandas.

Ademais, colocar em geral estatísticas agregadas sem discriminá-las por ramo de atividade em nada ajuda o consumidor, por serem muitos os produtos comercializados pelas seguradoras, que têm proporções diferentes deles em suas carteiras.

Em conclusão, o índice não auxilia minimamente o consumidor a ter mais poder de escolha ou de analisar o perfil das empresas, nem a qualidade do atendimento que prestam em cada modalidade de seguro. Ao contrário, o índice a ser publicado representa lamentável dano à imagem do setor segurador.

Um levantamento mais útil para os consumidores é o realizado pela CNseg com uma amostra representativa de 70% do setor, verificando que apenas 0,24% do total de demandas tratadas pelas ouvidorias das seguradoras converteram-se em reclamações qualificadas na Susep, o chamado Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC).

Dos PACs registrados, por sua vez, apenas 25% geraram procedimentos sancionadores pela Susep, ou seja, apenas $\frac{1}{4}$ apresentavam indícios efetivos de irregularidade no atendimento ou violação às normas do setor.

Sobre a CNseg

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) congrega as empresas que compõem o setor, reunidas em suas quatro Federações (FenSeg, FenaPrevi, FenaSaúde e FenaCap). A missão primordial da CNseg é contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar suas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País.

Fonte: [CNSeg](#), em **02.03.2020**.