



5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros

Meios de solução de controvérsias na relação de consumo de seguro

Silas Rivelles Junior

Ouvidor da Unimed Seguradora e Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg



- BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS NO MERCADO SEGURADOR
- REGULAMENTAÇÃO
- CONSTITUIÇÃO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG

- BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS NO MERCADO SEGURADOR
- REGULAMENTAÇÃO
- CONSTITUIÇÃO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG

1990

Edição do Código de Defesa do Consumidor – CDC, instituído pela Lei nº 8.078/90

2004

Resolução CNSP nº 110/04 e Circular Susep nº 274/04 – Dispõem sobre o reconhecimento da Ouvidoria pela Susep

2005

Julho
I Encontro de Ouvidores

Novembro
Circular Susep nº 292/05 -

Janeiro
Criada a Comissão de Ouvidoria da Fenaseg – COUV

2007

Primeiro Relatório de Atividades das Ouvidorias (ref. 2006)

Cenário:
56 ouvidorias reconhecidas pela Susep

2009

Relatório comparativo das atividades das Ouvidorias em 2007 e 2008

II Encontro de Ouvidoria do Mercado Segurador - Relatório comparativo das atividades das ouvidorias entre o primeiro semestre de 2008 e o de 2009

- BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS NO MERCADO SEGURADOR
- REGULAMENTAÇÃO
- CONSTITUIÇÃO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG

2010

1ª e 2ª Conferência Interativa de Proteção do Consumidor de Seguros - São Paulo

2011

Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador no ano de 2010

2012

3ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros e Ouvidoria - São Paulo

2013

RN ANS nº 323 e Res. CNSP nº 279
Ouvidorias obrigatórias nos mercados regulados - ANS e SUSEP

Ouvidorias das Operadoras de Assistência à Saúde na COUV

2014

1º Curso de Formação de Analistas de Ouvidoria – Rio de Janeiro e São Paulo - 48 participantes

4ª Conferência de Proteção ao Consumidor de Seguros – São Paulo – 300 participantes

Incentivo às empresas para adesão ao site www.consumidor.gov

Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador no ano de 2013

O que é a Ouvidoria? Quais suas funções?

A Ouvidoria atua como representante do consumidor junto à empresa, defendendo-o e sendo o canal de comunicação entre ambos. Sua atuação deve prevenir, mediar e solucionar conflitos.

A ação do Ouvidor é pautada por transparência, independência, e imparcialidade, prestando ao cliente atendimento personalizado.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria e a solução de conflitos

O tratamento individualizado prestado pela Ouvidoria permite a melhor solução dos conflitos, diminuindo a litigiosidade e a geração de atritos nas relações de consumo.

A solução das demandas no âmbito da empresa contribui para a diminuição do risco da companhia, uma vez que o consumidor esteja satisfeito, não prossegue com sua reclamação.

Além disso, o reconhecimento do comprometimento da empresa em um melhor atendimento pelo cliente leva à sua fidelização.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria e a melhoria dos processos

Além de possibilitar a melhor solução dos conflitos e a diminuição dos atritos, a Ouvidoria se apresenta como ferramenta estratégica de melhoria de processos.

Da análise das demandas tratadas na Ouvidoria, podem ser obtidas informações estratégicas importantes, como a recorrência de reclamações oriundas de um determinado processo. Estas informações são fontes valiosas de insumos para melhorias na prestação de serviços pela companhia.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria é, como demonstrado, um canal que possibilita a **harmonização da relação entre empresa e cliente**. Sua importância vai além da solução de conflitos, compreendendo também sua **prevenção e a melhoria dos processos internos** da companhia.

Exemplo de como as Ouvidorias contribuem na solução de conflitos, 89,3% das Ouvidorias do mercado regulado pela ANS, no ano de 2014 apresentaram respostas conclusivas em até 07 dias úteis.

Neste período as Ouvidorias trataram 800.239 demandas.

No mesmo período a ANS recebeu 328.935 demandas.

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS

Total de Reclamações*

	2012	2013	2014	Variação 2012/2013	Variação 2013/2014	Variação 2012/2014
Demandas	36.154	53.157	59.667	47,03%	12,25%	65,04%
Itens declarados	132.928.054	138.664.991	220.445.073	4,32%	58,98%	65,84%

*Referente às 29 empresas que participaram das coletas de dados de 2012, 2013 e 2014, que representam 87% do prêmio arrecadado em 2014.

Entre 2012 e 2013, o crescimento das demandas foi maior que o de itens declarados.

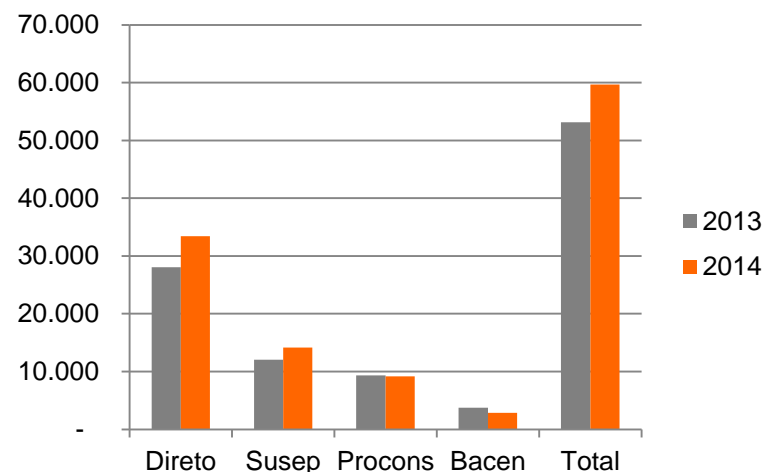
Já em no intervalo entre 2013 e 2014, o crescimento dos itens foi maior, e o de demandas menor.

Desta forma, a variação de demandas e de itens se manteve semelhante entre os dois intervalos.

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS

Canais de entrada das reclamações

	2013	2014
Direto	28.040	33.444
Susep	12.022	14.157
Procons	9.333	9.190
Bacen	3.762	2.876
Total	53.157	59.667

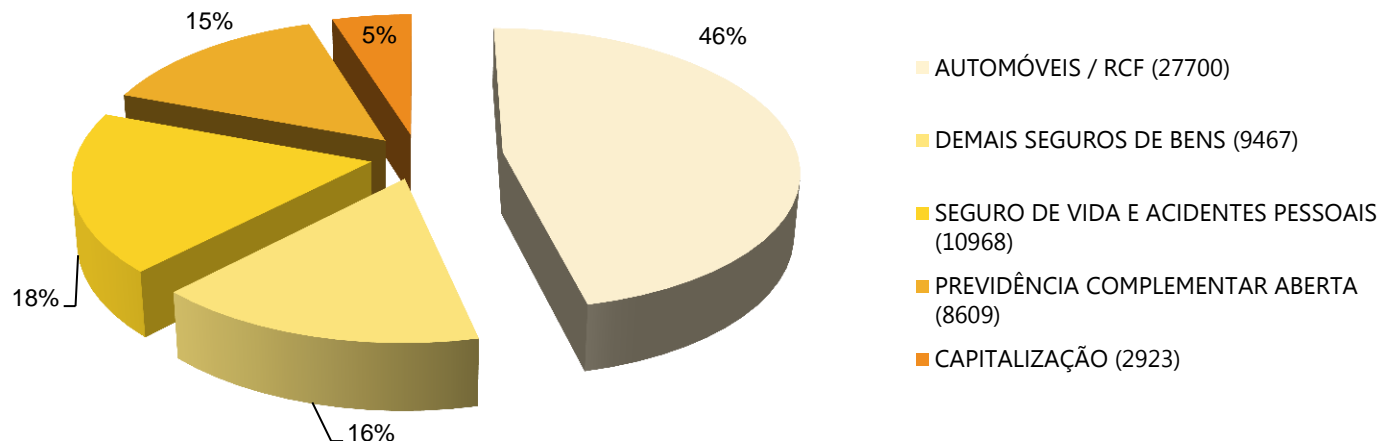


As demandas recebidas diretamente pelas Ouvidorias nas Empresas, apresentaram aumento de 19,25%.

O índice demonstra o crescente reconhecimento pelo Consumidor da importância da Ouvidoria

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS

Demandas por Segmento/Ramo



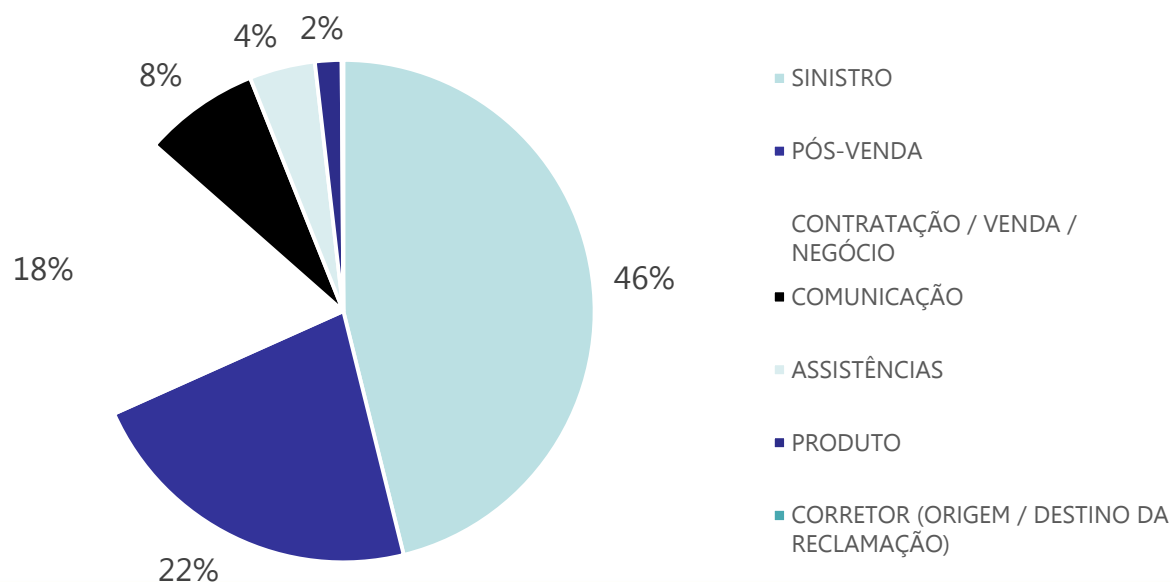
Ao passo que a variação total foi de 12,25%, o crescimento de demandas por Segmento/Ramo entre 2013 e 2014 foi a seguinte:

- Seguros Gerais - Automóvel: 14,36%;
- Seguros Gerais – Demais ramos: 12,32%;
- Vida e Acidentes Pessoais: 13,53%;
- Previdência Complementar: 6,47%;
- Capitalização: 5,98%.

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS

Grupos de Motivos mais reclamados

Sinistros	27.528
Pós-venda	13.225
Contratação/Venda/Negócio	10.855
Comunicação	4.448
Assistências	2.528
Produto	1.018
Corretor (Origem/Destino da reclamação)	65
Total	59.667



DEMANDAS DAS OUVIDORIAS

Decisões das Ouvidorias

	2.013	2.014	Variação
Improcedentes	27.877	29.947	-4,29%
	52,44%	50,19%	
Procedentes	25.280	29.720	4,74%
	47,56%	49,81%	

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS

Atendimentos, PAC's e PAS's

	2012	2013	2014
Reclamações recebidas via Susep	9170	12.022	14.157
PAC	248	320	586
PAS	116	62	140
PAS por reclamação recebida via Susep	1,26%	0,52%	0,99%

A relação de PAC's por reclamação recebida na Susep aumentou em relação a 2013, sem representar, todavia, um movimento do mercado.

COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG

A Comissão de Ouvidoria da CNseg foi criada em 2005, com a missão de promover a troca de experiências e informações entre as empresas; propiciar o acompanhamento de assuntos correntes sobre as ouvidorias e as principais demandas dos consumidores; favorecer o compartilhamento de dados das empresas por meio de relatórios semestrais; impulsionar o fortalecimento institucional perante os órgãos de defesa do consumidor e os órgãos reguladores e organizar palestras com temas pertinentes à atuação das ouvidorias.

A Comissão de Ouvidoria é composta por **38 membros efetivos e 40 membros suplentes**, que representam **66 empresas/grupos**, entre seguradoras, entidades de previdência privada complementar aberta, seguradoras/operadoras de saúde suplementar e empresas de capitalização, correspondentes a um **volume de arrecadação de prêmios de mais de 92%** do total nacional.

COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG



Guia de Acesso do Consumidor às Empresas do Setor de Seguros

Livreto com informações sobre os canais de comunicação entre as organizações do setor de seguros e os consumidores.

Relatórios das Atividades das Ouvidorias

Coleta de dados sobre as demandas recebidas pelas ouvidorias do mercado segurador. Criação do Sistema de Coleta de Dados das Ouvidorias para aprimorar os Relatórios.



Curso de formação analistas de ouvidoria

Programa elaborado pela Comissão de Ouvidoria da CNseg e executado pela Funenseg, com turmas no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília.



COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG

Três Edições do Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros

Parceria com a Revista Consumidor (Porto Alegre).



Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros

Iniciativa com a finalidade de levar o conhecimento sobre o seguro aos profissionais dos órgãos de defesa do consumidor, cuja edição Piloto foi realizada em Cuiabá-MT, junto a representantes dos Procons da região Centro-Oeste.

13 a 14 de agosto de 2015

Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização

Objetivos:

I - Reconhecer a importância da preservação do acesso e da qualidade do atendimento ao consumidor como mecanismo de prevenção, solução e harmonização dos conflitos de consumo de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização;

II - Reafirmar a sua atuação na defesa dos direitos dos consumidores, consoante com as normas existentes e aplicáveis entre as instituições signatárias e os consumidores; e

III - Assumir o compromisso de promover e defender valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio nas relações entre os consumidores e as instituições signatárias.

- Até o momento 80 empresas do mercado foram signatárias carta.

Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização aos Consumidores



A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg, constituída pelas Federações associativas de Seguros Gerais – FenSeg, de Previdência Privada e Vida – FenaPrevi, de Saúde Suplementar – FenaSaúde e de Capitalização – FenaCap, as empresas deste setor e respectivos Ouvidores, considerando a observação das normas existentes no plano nacional e internacional que estabelecem a proteção dos direitos dos consumidores; considerando que o setor de seguros é uma engrenagem indispensável para a economia nacional; considerando que o instituto do seguro possibilita o preenchimento de lacunas agudas de vulnerabilidade que afetam a saúde, segurança e a estabilidade econômica dos cidadãos das regiões em desenvolvimento; considerando todo o processo de inclusão de novos segurados e a importância da cooperação e responsabilidade por contribuir com a implementação de políticas públicas que promovam o desenvolvimento da sociedade com equilíbrio, segurança jurídica, transparência e confiança; e ainda, diante do compromisso com o avanço sustentável do seguro como um pilar fundamental do desenvolvimento social e econômico da região assinam esta CARTA DE COMPROMISSO DOS OUVIDORES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA PRIVADA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO AOS CONSUMIDORES BRASILEIROS, para:

1. Reconhecer a importância da preservação do acesso e da qualidade do atendimento ao consumidor como mecanismo de prevenção, solução e harmonização dos conflitos de consumo de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização;
2. reafirmar a sua atuação na defesa dos direitos dos consumidores, consoante com as normas existentes e aplicáveis entre as instituições signatárias e os consumidores; e
3. assumir o compromisso de promover e defender valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio nas relações entre os consumidores e as instituições signatárias.

Para implementação dos propósitos explicitados nesta Carta será construído pelo setor de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização, no marco dos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor, um sistema de autorregulação.

Rio de Janeiro, 16 de março de 2015


Silas Rivelite Junior
Presidente da Comissão de Ouvidoria


Marco Antonio Rossi
Presidente da CNseg





OBRIGADO

**- Silas Rivelle Junior.
Ouvidor**

**OUVIDORIA DA SEGUROS UNIMED
ouvidoria@segurosunimed.com.br
silasrivelle@segurosunimed.com.br**