

## **A efetividade no atendimento aos consumidores de Seguros**

Solange Beatriz Palheiro Mendes\*

A boa relação com os clientes é o grande objetivo das empresas que prestam serviço no mercado de consumo. É ela a responsável pela fidelização dos consumidores, essencial para que as companhias se mantenham vivas, especialmente em um ambiente de intensa competição.

Um dos elementos dessa relação é o atendimento prestado às demandas dos consumidores, que pode ser realizado por diversas formas de acesso e em diferentes níveis de complexidade e hierarquia, sendo as Ouvidorias as responsáveis pelo atendimento final e de maior qualificação prestado pelas companhias.

Reconhecidas pela Susep em 2006 e tornadas obrigatórias para as empresas de Seguros, Previdência Privada Aberta e Capitalização em 2013, as Ouvidorias têm se mostrado, há anos, essenciais no adequado atendimento aos consumidores do Setor. Para que se dimensione seu impacto, mais de 150 mil demandas foram tratadas por elas em 2021.

O número é superior, por exemplo, ao de atendimentos do Setor nos Procons, em que houve 25.618 ocorrências no período, conforme o Boletim Consumidor em Números 2021. Cabe destacar que Seguros são apenas o 15º segmento em número de demandas nos Procons, com 1,4% do total.

Além do grande volume de atendimentos, levantamento da CNseg demonstra que apenas 0,3% das demandas tratadas pelas ouvidorias chegam à fase de aplicação de multas pelo Procon, gerando um índice de efetividade de 99,7% em relação a essas autuações. Cabe destacar que o indicador contempla multas aplicadas, e não todas as ocorrências no Procon. Além disso, não há obrigatoriedade de as demandas tramitarem na Ouvidoria antes de serem apresentadas pelos consumidores ao Procon ou a outras instâncias. Por esses dois motivos, não há correspondência exata entre o índice de efetividade e os números totais de demandas tratadas no Procon e nas Ouvidorias.

A efetividade das ouvidorias em um volume tão elevado de demandas demonstra uma capacidade e um compromisso valiosos do Setor: o de resolver os problemas dentro de casa. Essa capacidade é essencial para manter a boa relação com o consumidor, demonstrando sua deferência a ele e cumprindo a vocação das companhias no mercado de consumo.

**\*Solange Beatriz Palheiro Mendes é diretora-executiva da Confederação Nacional das Seguradoras - CNseg**