

## CARTA DE FOZ DO IGUAÇU – BRASESUL 2022

### MANIFESTO POR MELHORIAS EM PROCESSOS E SERVIÇOS DAS SEGURADORAS PARA SEGURADOS E CORRETORES DE SEGUROS

Senhores Presidentes das Seguradoras,

O intuito deste manifesto público, elaborado pelos Corretores de Seguros do sul do Brasil, é a complementação de todo o trabalho desenvolvido até aqui para a construção coletiva de um projeto que busque a imediata melhoria nos processos e serviços ofertados pelas Seguradoras atuantes no mercado brasileiro de Seguros.

Entendemos que é através da construção conjunta que poderemos agilizar a solução de muitos problemas que necessitam serem solucionados.

Esta carta reúne algumas precariedades vivenciadas diariamente pelos profissionais Corretores e suas Empresas Corretoras de Seguros, dada a sobrecarga de processos correlatos às rotinas diárias das Seguradoras que, de forma assustadora, estão sendo imputadas aos Corretores, intermediários desta complexa cadeia produtiva, sem a devida contrapartida.

Tem-se observado uma melancólica e lamentável queda na qualidade da prestação de serviços na ponta, ou seja, atendimentos basilares prestados aos segurados/consumidores de seguros, que outrora eram cortejados, e hoje parecem serem totalmente dispensáveis por parte das empresas prestadoras terceirizadas e/ou seus atendentes, que agem em nome das Seguradoras.

Para que seja embasado em fatos o que este manifesto propõe, far-se-ão os apontamentos que permeiam o descontentamento e preocupação por parte de todos os profissionais corretores de seguros que comercializam seus produtos e que apoiam este documento. Espera-se que isto possa sensibilizar e proporcionar, a partir de uma profunda reflexão por parte de vós, gestores das empresas Seguradoras, uma necessária e urgente solução diante da tamanha proporção nefasta que já se percebe nos danos à imagem da instituição chamada "Seguro", da qual somos todos responsáveis em manter ativa e vibrante, como sempre foi.

O primeiro listado no *ranking* de problemas: os serviços de Assistência 24 horas destinados aos seguros de Automóvel, Residencial e Empresarial onde destaca-se, de forma gritante e até perversa, a Assistência aos Seguros de Automóvel, que já há algum tempo vem declinando acentuadamente nos quesitos qualidade, prazos de atendimento e, por vezes, cordialidade. Isto porque muitas seguradoras estão implementando serviços automatizados, robotizados ou digitais em detrimento do atendimento humano cortês que sempre foi dado aos clientes. É oportuno enfatizar que os serviços de Assistência, sempre que solicitados, ocorrem em momentos de muita fragilidade por parte dos usuários. Neste momento delicado e tenso não pode haver falhas no processo de atendimento, ou seja, necessariamente devem ser humanizadas as abordagens e resolução dos problemas apresentados, numa forma atuante e contingencial por parte das seguradoras.

Não obstante, também se tem observado, entre os envolvidos na cadeia de atendimento e prestação de serviços - dos terceirizados aos consumidores segurados - um desgaste muito grande nesta relação. Ou seja, as seguradoras, em seu portfólio de prestadores de serviços, seus terceirizados, vem já há algum tempo travando uma batalha no campo comercial, relacional e financeiro. Este imbróglio vem se transformando em uma queda de braço, onde o impacto destes desacertos recai diretamente sobre o consumidor/segurado e, por conseguinte, sobre o corretor de seguros que, por vezes, acaba tendo que arbitrar estas ocorrências. Não é papel do profissional corretor de seguros assumir este tipo de resolução de problemas. Assim sendo, solicitamos que os mesmos sejam solucionados com urgência pelas seguradoras.

Observa-se que esses atendimentos de assistências, muitas vezes de urgência, necessitam de agilidade devido a riscos de segurança para os clientes no local do chamado. Muitas vezes eles envolvem famílias com pessoas idosas, crianças e até gestantes, as quais, por motivos óbvios, não devem permanecer sozinhas esperando em locais ermos, por várias horas a vinda de um guincho ou serviço de transporte alternativo. Percebe-se que há um fluxo muito alto de demandas e faltam profissionais, líderes de atendimento e supervisores nas Companhias Seguradoras para atuar nestas situações críticas, de modo a resolver ou buscar a melhor solução aplicada ao caso, visando o atendimento seguro, humanizado, pontual e de confiança que tanto Seguradoras como Corretoras buscam.

O segundo assunto listado no *ranking* de problemas é a sobrecarga dos Corretores com atividades que não são de sua responsabilidade. Questões relacionadas aos Processos Internos das Seguradoras como Gestão de Documentos, Gestão das Cobranças junto às entidades financeiras (bancos e operadoras de cartão de crédito), Vistorias Prévias no seguro de Automóvel (e por vezes também nos seguros Patrimoniais), vistoria de "vidros", vistorias de sinistros... No âmbito das cobranças, é importante registrar que as inconsistências sistêmicas entre Seguradora e banco ou operadora de cartão de crédito

geram uma sobrecarga de retrabalho ao profissional Corretor de Seguros. Muitas vezes vê-se suspensão ou cancelamento de coberturas securitárias das apólices de seguro em consequência disso. Assim, propomos às Seguradoras que trabalhem no sentido de flexibilizarem estes procedimentos de cobrança sem a perda dos direitos pactuados quando da contratação do seguro, pois, estatisticamente, é provado que tal procedimento não acarreta danos ao cumprimento do contrato e ainda preserva a segurança e o bom relacionamento entre todos os envolvidos na cadeia de produção e comercialização, além de eliminar o retrabalho e perda de tempo de todos.

Quanto às Vistorias Prévias, observa-se que por decorrência da pandemia em 2020 a automatização se tornou uma praxe quase inegociável neste quesito por parte das seguradoras. Ou seja, a tal “Auto Vistoria” é praticamente imposta ao consumidor/segurado que, de forma passiva e resignada tem que se submeter a realizar este tipo de trabalho que não é sua atribuição. Muitos nem reúnem condições de fazê-lo, por diversos motivos. Há que ser entendido pelas Seguradoras que este procedimento, embora positivo, em muitas situações, deve ser gradativo e flexibilizado, dando ao usuário do serviço a opção de autoatendimento, mantida a disponibilidade de utilizar os serviços da seguradora e seus terceirizados, quando necessário. Como está, mais uma vez a sobrecarga de trabalho e responsabilidade recai sobre o Corretor de Seguros. Muitos estão tendo a necessidade de se envolver e realizar os serviços que são responsabilidade das Seguradoras.

Quanto às vistorias patrimoniais, a qualidade também caiu muito, faltando capacidade e conhecimento por parte de muitos prestadores terceirizados das Seguradoras. Isso vem gerando equívocos nas vistorias pelo serviço precário, resultando em negativas indevidas de aceitação dos riscos. Com isso, perda de produtividade e novamente retrabalho.

O terceiro assunto listado no *ranking* de problemas: os chamados “Versionamentos” ou “Atualizações Tarifárias e Comerciais dos Produtos e Serviços” ofertados pelas seguradoras, os quais são comercializados pelos corretores de seguros.

A quantidade de atualizações e a velocidade com que elas ocorrem, sem aviso, já que muitas vezes não são sequer transmitidas informações atualizadas das áreas técnicas para as áreas Comerciais das próprias seguradoras, vem, de forma muito perigosa, induzindo o corretor de seguros a comercializar de forma errônea e precária os produtos securitários em seu portfólio de negócios para com os consumidores segurados.

Os apontamentos citados baseiam-se em fatos que são percebidos diariamente pelos profissionais corretores zelosos e atentos aos meandros contratuais dos seus negócios. Não raramente, são surpreendidos por Alterações Tarifárias ou nas Condições Gerais que, por vezes, mudam muito as coberturas, pondo em risco toda uma vida profissional

e patrimonial do Corretor, já que há responsabilidade civil deste profissional dentro da cadeia produtiva.

Por vezes, chega-se ao absurdo de constatar-se que nem a própria equipe comercial da seguradora tem conhecimento das tais mudanças em suas condições comerciais e tarifárias. Para o bem do nosso mercado segurador, isto deve ser corrigido.

Em decorrência da flexibilização das regras pela SUSEP, muitas alterações e produtos novos deverão surgir. Alertamos então para a necessidade de canais de comunicação mais efetivos e constantes entre as áreas técnicas e comerciais das Seguradoras e destas com as Corretoras de Seguros.

O quarto assunto listado no *ranking* de problemas são os Atendimentos dos Sinistros em toda a sua esteira operacional. É de consenso entre os profissionais Corretores de Seguros que a regulação do sinistro, quando tem qualquer alteração em seu fluxo normal e que careça de uma análise mais criteriosa para a resolução do problema detectado, é traumática. As tratativas com os analistas são muito difíceis. Só se resolve por meio de abertura de chamados, protocolos e prazos que, por vezes, não são cumpridos. E os retornos das reclamações não ocorrem de forma satisfatória.

Cumprir destacar que é com atendimento eficiente e eficaz nos processos de sinistros que conseguiremos atingir a função social do seguro, com a satisfação dos interesses legítimos dos segurados. Por outro lado, os produtos e serviços precisam ser melhorados com o intuito de fomentar a prospecção de novos clientes, além da manutenção dos clientes já existentes nas respectivas carteiras.

Os corretores de Seguros necessitam, para alguns casos, canais de atendimento direto com os analistas técnicos de sinistros, sem a interrupção por robos e atendentes que dificultam e criam um atraso na resolução dos processos de sinistros.

O quinto assunto, muito apontado pelos Corretores, que poderá auxiliar e muito em todos os outros, é a dificuldade de se conseguir contato com as equipes das seguradoras. Após a pandemia ficou muito difícil o atendimento por parte das áreas Comerciais das Seguradoras. São constantes as situações de dificuldade para atendimento ou retorno por telefone, em situações de necessidades para melhor detalhar assuntos específicos, para solução de problemas ou esclarecimentos importantes. Tudo tem que ocorrer por e-mail ou Whatsapp e os temas com isso se arrastam por semanas. Coisas que se resolveriam numa conversa de minutos... A comunicação escrita via whats e e-mail é importante e registra todos os processos, não estamos as dispensando ou negando, mas muitas vezes o contato verbal e pessoal é necessário para esclarecimentos de questões e situações que geram dúvidas ou não são claros. E que poderão, posteriormente,

serem registrados por escrito, em momento mais oportuno. É importante buscar alternativas de atendimento que preencham essa lacuna e possibilitem agilidade em momentos de necessidade.

Este manifesto mostra o estado crítico de preocupação que vem assolando as vidas dos profissionais corretores de seguros e, por conseguinte, a imagem da Instituição Seguro. Alertamos que necessitam ser resolvidas.

O nível de preocupação e descontentamento proveniente do desgaste que os problemas mencionados estão trazendo, chega ao ponto de já causar danos à saúde dos que trabalham no nosso segmento. Paralelamente, ocorre a perda de forma degradante de relacionamentos com pessoas (amigos e clientes) que consomem os produtos e serviços que o corretor de seguros comercializa.

Conclama-se por meio desta Carta de Foz do Iguaçu, que todos nós possamos, de forma colegiada e urgente, por meio das lideranças, seguradoras, prestadores de serviços e entidades representativas de classe, em um grande processo sinérgico, atender aos reclames aqui pontuados. Estamos todos na busca de um mercado melhor, mais produtivo e harmonioso.

Enfim, com o objetivo de encontrarmos um caminho, nos perguntamos:

Podemos continuar vendendo produtos de Assistências que são prestados por terceiros sem sermos responsabilizados pela entrega deficitária e problemática?

Todos nós temos consciência das perdas presentes e futuras devido à persistência e morosidade para solução dos atendimentos das Assistências 24 horas? E também dos riscos de imagem ao mercado segurador perante consumidores?

Os motivos que levaram a esta situação todos sabemos e nós que trabalhamos com riscos temos que saber as melhores formas de solução.

Por que os Sistemas estão cada vez mais limitados em suas cotações?

Por que as aceitações cada vez mais difíceis?

Não podemos crer que o fator Lucro seja o único motivo a estar prejudicando a função social do Seguro e o bom atendimento aos clientes.

Nosso objetivo, além de sensibilizar, é também de alertar sobre os riscos que todos corremos em permitir a demora de soluções que muito estão atingindo os Consumidores

de Seguros e ainda informar procedimentos que estão impactando dificuldades operacionais e causando morosidades.

Desta sorte, certos da sua sensibilidade e apoio na busca de soluções para os problemas indicados, desde já agradecemos e conclamamos a cada Sociedade Seguradora o maior esforço possível nesse sentido, na certeza de que ao final teremos protegido de maneira intensa o nome da Instituição do Seguro.

As respostas à este Manifesto poderão ser enviadas ao SINCOR – PR., anfitrião do BRASESUL 2022 , através do e-mail [presidente@sincor-pr.org.br](mailto:presidente@sincor-pr.org.br) , o qual se incumbirá de repassar aos Co-anfitriões SINCOR–SC e SINCOR-RS e à FENACOR, entidades que, em conjunto, repassarão aos Corretores de Seguros.

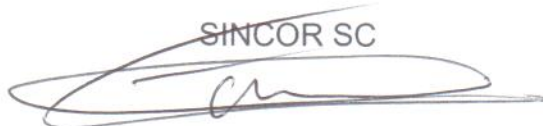
Agradecemos a atenção.

Assinam este manifesto os Presidentes dos SINCOR dos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, como representantes dos Corretores de Seguros do sul do país e o entregam aos Presidentes das Seguradoras

SINCOR PR



SINCOR SC



SINCOR RS

