



Juliana Silva e o desembargador Antonio Rizzatto Nunes, moderados por Edson Vismona (ao centro), debatem as formas coletivas de solução de conflitos

## Reclamações no coletivo

A secretária da Secretaria Nacional do Consumidor (SNC), do Ministério da Justiça, Juliana Pereira da Silva, propõe às empresas um pacto para estancar a causa dos conflitos individuais.

"Precisamos resolver os conflitos de forma coletiva, porque no varejo custa caro", disse ela, que dividiu o painel "Construindo o Futuro em Parceria" com o desembargador do TJ-SP Luiz Antonio Rizzatto Nunes, sob a moderação do presidente da Associação Brasileira de Ouvidores, Edson Vismona.

Juliana não concorda com a reformulação do Código de Defesa do Consumidor e tampouco com a criação de novas leis, argumentando que o CDC é um instrumento jurídico avançado que, inclusive, inspirou leis

semelhantes em diversos países da América Latina. Para ela, é hora de as empresas abandonarem velhos slogans como 'o cliente é o mais importante', se nos SACs o atendimento é feito por pessoas despreparadas e mal treinadas.

O desembargador Rizzatto informou que a Justiça reconhece como legítimas as reclamações de consumidores em sites, blogs e outras mídias digitais e, por isso, as reclamações por esses meios tendem a "explodir". Embora as mídias deem mais ênfase às reclamações contra as empresas do que às ações positivas, ele acredita que as empresas devem fazer um trabalho de conscientização para mostrar suas boas ações e que também é possível atender bem ao consumidor.

## BRICS: salvação da economia mundial

No último painel do evento – "Evolução Econômica e Revolução no Consumo" – Ricardo Amorim, um dos apresentadores do 'Manhattan Connection' (GloboNews), apontou os fatores que provocaram a crise mundial e as condições que potencializaram as economias de países emergentes. O ponto de partida foi a explosão de consumo na China, quando 400 milhões de chineses deixaram o campo para morar na cidade.

Esse "tsunami econômico" atingiu outros países, como o Brasil e a Índia. "O Brasil ainda não resolveu seus problemas crônicos, mas mesmo assim cresceu. Imagine o quanto cresceria se fizesse a sua parte", disse.

Para ele, o crescimento dos países emergentes virou a economia mundial de cabeça para baixo. E os eventos esportivos mundiais – Copa e Olimpíadas – deverão aumentar 'colossalmente' os investimentos em infraestrutura, gerando oportunidades para investidores, como a China, que passará a enxergar mais vantagens no Brasil do que nos EUA. "Vai chover dinheiro chinês e o Brasil será empurrado para o crescimento", prevê.



Ricardo Amorim: "Vai chover dinheiro chinês e o Brasil será empurrado para o crescimento"

### Guia das Ouvidorias

O Guia de Acesso às Ouvidorias do Mercado Segurador, lançado na abertura do segundo dia da conferência, contém informações para o acesso dos consumidores às ouvidorias das seguradoras que integram a Comissão de Ouvidorias da CNseg, que representam 92% da arrecadação de prêmios do mercado (excluindo saúde suplementar). O objetivo, além de atender às diretrizes traçadas pela Política Nacional de Relações de



Consumo, é facilitar o contato dos consumidores para a solução de conflitos envolvidos nas relações de consumo.

## CNseg lança Guia de Acesso às Ouvidorias do Mercado Segurador

Na abertura do segundo dia da 3ª Conferência de Proteção ao Consumidor de Seguros e Ouvidoria, promovida pela CNseg no Hotel Sheraton WTC, em São Paulo, o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Mário de Almeida Rossi, anunciou o lançamento de um dos produtos do trabalho desse organismo, o Guia de Acesso às Ouvidorias do Mercado Segurador, que traz a relação das empresas e seus respectivos contatos.

Segundo Mário Rossi, a comissão produz relatórios anuais e no futuro deverá superar desafio de desenvolver uma métrica adequada à análise das informações das auditorias. "A comissão de Ouvidoria da CNseg foi formada com a participação de todos os ouvidores de empresas do setor de seguros, que representam 95% do mercado", informou.

Na ocasião, a diretora executiva da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, comentou a divulgação feita na véspera pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) da consulta pública



Mário Rossi anuncia o lançamento do guia para a plateia que lotou o auditório onde aconteciam as discussões do último dia do evento

sobre a minuta da criação de ouvidorias pelas empresas. A iniciativa da Agência levou em conta as contribuições do mercado. "É um excelente trabalho de todos nós", assegurou.

Quanto ao microsseguro, um dos pontos mais abordados na conferência,

ela informou que a CNseg está aguardando o lançamento dos produtos para aprofundar as discussões com os órgãos reguladores. "É importantíssimo que se comece bem, especialmente em virtude do tipo desse novo público a que os produtos serão direcionados".

Ouvidorias podem reduzir a demanda de conflitos judiciais  
Página 2

Consumidor está mais consciente, exigente e tem poder  
Páginas 2 e 3

Países emergentes ajudarão a salvar a economia mundial  
Página 4

## Ouvidorias podem evitar conflitos judiciais

Nas apresentações do painel "A visão dos Órgãos Reguladores", todos os participantes atribuíram às auditorias a responsabilidade de solucionar parte dos conflitos que hoje sobrecarregam os departamentos jurídicos dos órgãos de regulação e o próprio Judiciário.

O procurador de Justiça do Ministério Público de São Paulo Marco Antonio Zanellato defendeu a redução do volume de demandas judiciais e o aumento do número de juízes, que já não dão conta de atender os processos. A solução, disse, passa pelas ouvidorias: "Se os ouvidores tiverem liberdade para resolver os conflitos, as ações no Judiciário diminuirão", avaliou.

Stael Riane, ouvidora da ANS, reforçou os argumentos de seu antecessor. "A agência está lotada de demandas que, muitas vezes, não dizem respeito a seu trabalho ou ao Judiciário. Temos de desafogar a ANS para

melhorar seus serviços", afirmou.

Mediador do painel, Luiz Celso Dias Lopes, presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, elogiou a agenda regulatória, uma prática considerada "muito boa para o setor".

A explanação seguinte coube ao coordenador do Setor de Atendimento ao Público da Susep, Gabriel Costa, que apontou os efeitos positivos já obtidos com a implantação voluntária das auditorias nas empresas do setor.



**Luiz Celso Dias Lopes, Gabriel Costa, Marco Antonio Zanellato e Stael Riane discutem o papel das ouvidorias na visão dos órgãos reguladores**

## No ritmo da evolução do consumidor

A estabilização da moeda, a partir do Real, marcou o surgimento de um consumidor mais consciente, exigente, informado e com mais poder, segundo Roberto Meir, Publisher & CEO do Grupo Padrão, que apresentou o tema "A Evolução das Ouvidorias e as Perspectivas para o Consumidor do Futuro", no segundo dia da conferência. O painel foi moderado por Mário de Almeida Rossi, presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg.

Meir afirmou que essa transformação foi possível graças ao Código de Defesa do Consumidor, que propiciou mais poder ao consumidor. "O CDC é um dos tratados jurídicos mais avançados do país, mas ainda



não totalmente compreendido", disse. Para ele, outro fato marcante na evolução de consumo foi a internet, que tornou o consumidor

protagonista das relações de consumo.

Para Meir, o desafio das empresas é se comunicar com os consumidores de todas as classes por vários canais, oferecendo tratamento exclusivo para cada um. "O consumidor evoluiu e agora deseja tratamento diferenciado e experiências únicas de consumo", explicou. Ajuda nesse sentido distinguir as duas principais gerações da atualidade, os Baby Boomers e a Geração Y. A primeira ainda usa o celular para falar; a segunda, para surfar na internet, consultar mapas, fotografar, enviar mensagens, produzir vídeos etc.

## Ouvidoria eficaz reduz custos

O talkshow "Ouvidoria na estratégia das empresas" contou com palestras do diretor executivo do Procon-SP, Paulo Arthur Lencioni Góes, e do ouvidor de Seguros da Unimed, Silas Rivelle Júnior, que foram moderados pela ouvidora do Instituto de Pesos e Medidas/SP,



**O público lota o auditório para ouvir as palestras de Arthur Góes (Procon-SP) e Silas Rivelle (Unimed) sobre o atendimento às demandas do consumidor**

jornalista Ângela Crespo.

Para ela, o ideal é que as demandas do consumidor sejam esclarecidas rapidamente, em primeira instância, por meio do site das empresas, do SAC ou da área responsável. "A ouvidoria só deve ser acionada para evitar que a denúncia chegue às redes sociais, causando grande estrago à imagem da instituição".

Paulo Arthur Góes informou que cerca de 1% dos atendimentos do Procon-SP no primeiro semestre deste ano referiram-se ao setor de seguros (excluindo-se o segmento saúde). A maior parte das demandas (71%) está relacionada à garantia estendida e aos seguros desemprego e de acidentes pessoais. Para ele, os dados reforçam a importância da ouvidoria.

Silas Rivelle Junior lembrou que a ouvidoria é a única instância da empresa a levar a voz do cliente até os gestores. Além de fortalecer a imagem das instituições, elas elevam o nível de confiança perante o consumidor e reduzem custos operacionais e com demandas judiciais.

## O corretor do futuro

O corretor já está inserido no mundo digital e, entre outras aplicações, utiliza a Internet para se comunicar com as seguradoras e seus clientes. Quem garante é o presidente do Sindicato dos Corretores de Seguro do Paraná, José Antônio Castro, que representou a Fenacor no evento. "É preciso saber utilizar todas as ferramentas disponíveis, para ouvir o cliente e atender suas demandas".

Durante sua apresentação, ele exibiu um vídeo com as inovações tecnológicas de última geração voltadas ao cotidiano dos cidadãos, que dispensam a presença física dos vendedores. "Será exigido dos corretores um alto grau de especialização. O profissional deverá conhecer em detalhes o perfil e as necessidades dos clientes".

Ao fim da exposição, Maria Helena Monteiro, diretora da área técnica da Escola Nacional de Seguros (Funenseg), disse que a instituição continuará investindo em qualificação. "A modernização do perfil do corretor de seguros é que irá agregar valor aos produtos".



**José Antônio Castro: "É preciso saber utilizar todas as ferramentas disponíveis, para ouvir o cliente e atender suas demandas"**

## Sociais



● Chamou a atenção do público no segundo dia de discussões da 3ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros e Ouvidoria o boletim informativo produzido pela Superintendência de Comunicação da CNseg. Com o resumo das palestras e debates do dia anterior, a publicação colaborou para atualizar aqueles que não puderam acompanhar a programação na íntegra.