

Uma avaliação estatística do Disque Sincor

Francisco Galiza

www.ratingdeseguros.com.br

Março/2005

1) Introdução

Nas sociedades modernas, existe naturalmente a preocupação de que os contratos de seguros sejam cumpridos de acordo com as normas legais vigentes.

Quando tal fato supostamente não acontece, o agente econômico que se considera prejudicado - em geral, o segurado ou o corretor de seguros - pode defender os seus direitos, tomando uma ou mais decisões pertinentes. No caso do corretor, ele tem tanto o direito de reclamar de seus problemas específicos, como de fatos que atinjam somente os segurados.

A seguir, na tabela 1, os exemplos mais comuns de como tais queixas são encaminhadas.

Tabela 1 – Canais de Queixas mais Comuns

Origem da Queixa	Encaminhamento
Segurado ou Corretor	Poder Público (SUSEP, ANS, PROCON, Justiça)
Segurado	Seguradora (Ouvidorias)
Segurado	Corretor (que encaminha diretamente a queixa à seguradora)
Segurado ou Corretor	Mídia (seção de cartas do consumidor em jornais, "sites" especializados com fóruns de queixas, etc)
Segurado	ONGS específicas para este fim (Esta situação ainda não existe no Brasil, mas um exemplo interessante é o da associação americana Fight Bad-faith Insurance Companies) (www.badfaithinsurance.com)
Corretor	Órgãos de classe (Sindicatos)

Um dos canais de queixas mais conhecidos e eficientes no mercado brasileiro é o proporcionado pelo Sindicato dos Corretores de Seguros de São Paulo (SINCOR-SP), através da estrutura conhecida como Disque Sincor.

A idéia é que o corretor de seguros (exclusivamente sindicalizado) encaminhe inicialmente a sua queixa ao sindicato. A partir daí, este abre um processo de acompanhamento interno, transmitindo então a queixa à seguradora. Ao final, com a resposta, é feito um relatório com as conclusões principais. O sindicato, por razões de utilidade pública, também estende este benefício ao consumidor que compra seguro através de uma agência bancária.

A partir deste cenário, o objetivo deste estudo foi fazer uma análise estatística dos resultados obtidos por este mecanismo, com os dados do ano de 2004.

Esta avaliação foi desenvolvida em diversos tópicos, como apresentado a seguir.

2) Critérios

- Queixas

Por motivos didáticos, as queixas encaminhadas ao Disque Sincor são usualmente agrupadas em oito tipos diferentes, como indica a tabela 2.

Tabela 2 – Queixas mais Comuns do Disque Sincor

Queixas mais Comuns
Indenização (Recusa)
Indenização (Atraso)
Indenização (Valor a Menor)
Emissão (atraso, recusa)
Devolução Prêmio (atraso, recusa)
Comissão (atraso, estorno ou recusa)
Devolução de proposta fora do prazo
Reabilitação de Apólice

Do total, três se referem à indenização (recusa, atraso ou valor a menor). Como esta queixa é bastante relevante, ela é mais detalhada nos critérios.

Uma reclamação seguinte se refere à emissão (sobretudo pelo atraso).

Uma quinta queixa ocorre quando da necessidade de haver devolução ou alteração de prêmio (na maioria das vezes por atraso).

Um outro questionamento muito comum se refere ao pagamento da comissão (em geral, por ausência ou atraso).

Uma sétima queixa ocorre se a proposta é devolvida fora do prazo legal, deixando assim o segurado sem cobertura.

Por fim, a oitava queixa é quando a apólice, apesar de emitida, ainda não foi reabilitada ou corrigida, por algum aspecto específico.

- Ramos

Cada queixa pode ser qualificada segundo o tipo de ramo. Neste caso, em 6 tipos, como indica a tabela 3.

Tabela 3 – Tipos de Ramos

Divisão dos Ramos
Automóvel
Vida e Previdência
Saúde
Residencial
Empresarial
Diversos

- Seguradoras

As queixas foram também qualificadas segundo, naturalmente, a empresa responsável pelo seguro. Aqui, as seguradoras foram consideradas em termos de grupos.

- Reversão

O último critério utilizado se refere à existência de reversão (ou não) da queixa. Neste caso, haverá apenas duas opções: se a queixa foi atendida ou não.

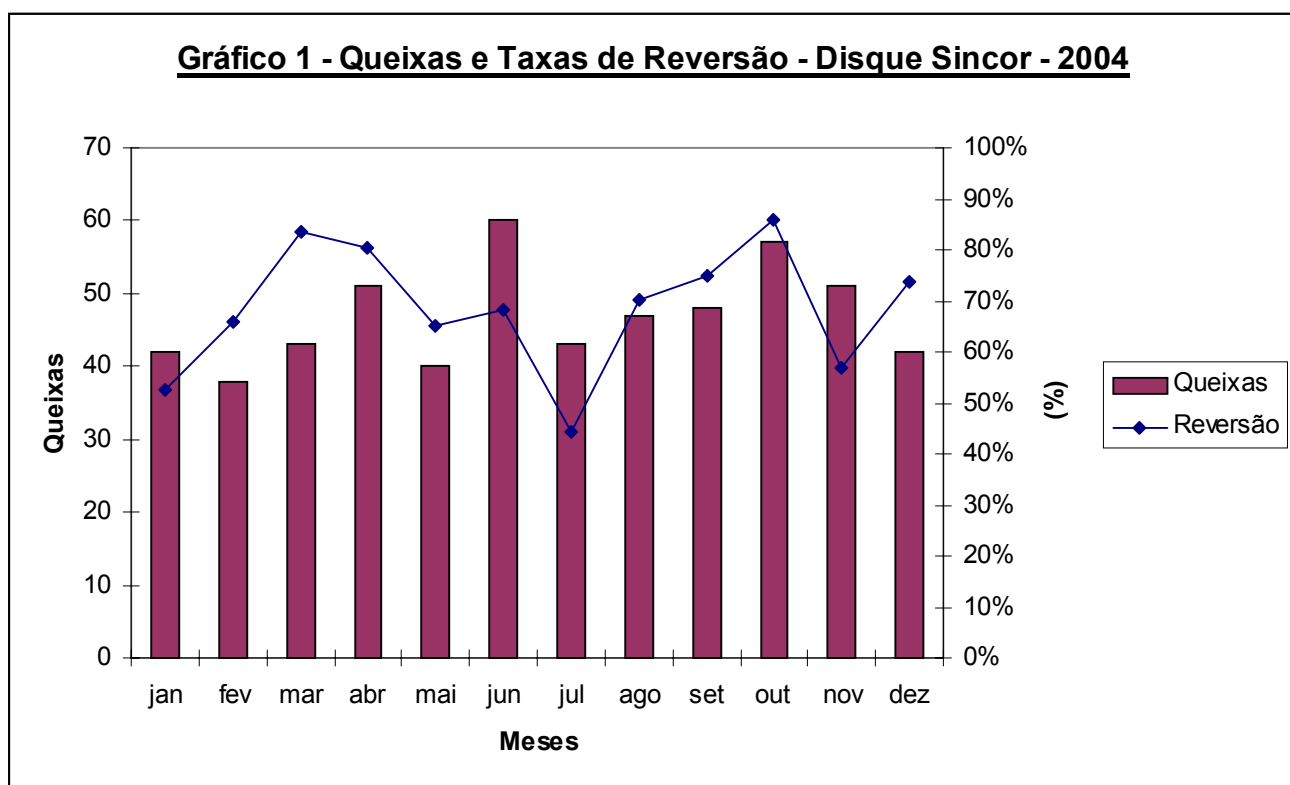
Quem acompanha este processo (definindo o parecer) é o Sindicato dos Corretores, através do Disque Sincor, junto das partes interessadas.

3) Resultados

a) Distribuição Histórica das Queixas

No ano de 2004, houve 562 queixas (média de 47 queixas/mês).

No gráfico 1, dado a seguir, a evolução mensal dos números. Em junho, por exemplo, houve a quantidade máxima, com 60 queixas.



Neste mesmo período, 388 queixas conseguiram ser resolvidas (69% do total).

Esta evolução, entretanto, não foi uniforme. Por exemplo, as taxas de reversão variaram entre 44% (julho) e 86% (outubro).

b) Tipos de Queixa e % de Reversão

Determinados tipos de queixas foram mais comuns.

Na tabela 4, uma análise da composição, junto com o percentual de sucesso de reversão.

Tabela 4 – Queixas - Tipo - Disque Sincor - 2004

Queixas	Quantidade	Composição %	Reversão %
Indenização (Recusa)	185	33%	44%
Indenização (Atraso)	109	19%	83%
Devolução Prêmio (atraso, recusa)	69	12%	77%
Emissão (atraso, recusa)	59	10%	100%
Devolução de proposta fora do prazo	54	10%	78%
Indenização (Valor a Menor)	35	6%	60%
Comissão (atraso, estorno ou recusa)	34	6%	82%
Reabilitação de Apólice	17	3%	76%
Total	562	100%	69%

Em relação aos números, os seguintes pontos podem ser destacados.

- As queixas mais comuns foram as relacionadas à recusa de pagamento das indenizações, com 33% do total. A seguir, o atraso deste mesmo pagamento, com 19% do total.
- A taxa de reversão média de todas as queixas foi de 69%. Este valor, porém, não foi uniforme, variando entre 100% (os problemas relativos ao atraso da emissão foram plenamente resolvidos) a 44% (recusa de pagamento da indenização).
- Como era esperado (pela importância financeira envolvida), as taxas de reversão relativas ao assunto indenização são as que tiveram valores mais baixos.

c) Queixas por Ramos e % de Reversão

Tabela 5 – Queixas - Ramos - Disque Sincor - 2004

Ramos	Queixas	Composição %	Reversão %
Automóvel	400	71%	70%
Saúde	36	6%	69%
Vida e Previdência	35	6%	57%
Empresarial	20	4%	80%
Residencial	15	3%	53%
Diversos	56	10%	68%
Total	562	100%	69%

A análise foi feita também segundo o tipo de ramo, conforme a tabela 5.

Assim, com relação aos números, os seguintes comentários são feitos:

- A maioria das queixas foi relativa ao ramo automóvel, com 71% do total, bem distante dos ramos seguintes (vida e saúde, ambos com 6% do total). Isto é natural, pois corresponde ao ramo de seguros mais comercializado por este profissional.
- A média de sucesso do ramo automóvel se manteve dentro do padrão de todo o setor.
- No mesmo período, em termos de eficiência, o destaque coube ao ramo empresarial, com uma taxa de reversão de 80%.

d) Queixas por Seguradoras e % de Reversão

Tabela 6 – Queixas - Seguradoras - Disque Sincor - 2004

Seguradoras	Queixas	Composição %	Reversão %
Sul América	111	20%	71%
Bradesco	106	19%	86%
Real	46	8%	48%
AIG-Unibanco	41	7%	76%
Porto Seguro	36	6%	67%
Marítima	28	5%	71%
Minas-Brasil	27	5%	41%
Mitsui	26	5%	58%
Itaú	25	4%	72%
Mapfre	21	4%	57%
AGF	17	3%	53%
Outras Seguradoras	78	14%	72%
Total	562	100%	69%

Na análise comparativa das empresas (tabela 6), alguns aspectos precisam ser, inicialmente, ressaltados.

Primeiro, em qualquer análise estatística, o modelo alcança um maior grau de eficiência a medida que a quantidade de números aumenta. Ou seja, com os novos dados de 2005, as conclusões poderão ser confirmadas ou não.

Segundo, na análise de cada queixa, não se pode, a priori, definir se ela é justa ou não. Em vista disso, um maior número de queixas ou um baixo percentual de reversão não significam, necessariamente, que o serviço praticado pela seguradora é inferior.

Terceiro, o volume de queixas tem que ser, naturalmente, relacionado ao volume de negócios de cada companhia.

Com estas premissas previamente conhecidas, observa-se que, no estudo dos números, as seguradoras com maiores queixas foram a Sul América e a Bradesco (com, aproximadamente, 20% do total, cada uma). Este fato já era esperado, pelo tamanho das mesmas.