

Disque Sincor - 1º Semestre de 2005

Francisco Galiza

www.ratingdeseguros.com.br

Agosto/2005

1) Critérios

Um dos canais de queixas mais conhecidos do mercado de seguros 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 associado ao sindicato encaminhe a sua reclamação ao Disque Sincor, que, a partir daí, abre um processo, o transmite e o discute junto com a seguradora, recebendo um retorno ao final. Na prática, pode-se dizer que esta estrutura funciona como as "ouvidorias" instaladas nas próprias seguradoras, que têm, como característica principal, o atendimento direto ao segurado.

Assim, o objetivo deste artigo é avaliar os resultados deste serviço, com dados atualizados do 1º Semestre de 2005, utilizando-se dos seguintes critérios:

- Queixas

Por motivos didáticos, as queixas foram agrupadas em oito tipos diferentes, como indica a tabela 1.

Tabela 1 – 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
Outras Queixas

Do total, três se referem à indenização (recusa, atraso ou valor a menor). Como esta queixa é bastante relevante, ela foi a mais detalhada. Uma reclamação seguinte se refere à emissão (sobretudo pelo atraso). Uma quinta queixa ocorre quando da necessidade de haver devolução ou alteração de prêmio (também sobretudo 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 o segurado sem cobertura. Por fim, a oitava situação é o agrupamento das outras queixas menos citadas.

- Ramos

Cada queixa foi qualificada segundo o tipo de ramo. Neste caso, em 6 tipos, como indica a tabela 2.

Tabela 2 – Tipos de Ramos

Divisão dos Ramos
Automóvel
Vida e Previdência
Saúde
Residencial
Empresarial
Diversos

- Seguradoras

As queixas foram qualificadas também segundo a seguradora responsável pelo processo. Aqui, as empresas foram consideradas em termos de grupos.

- Reversão

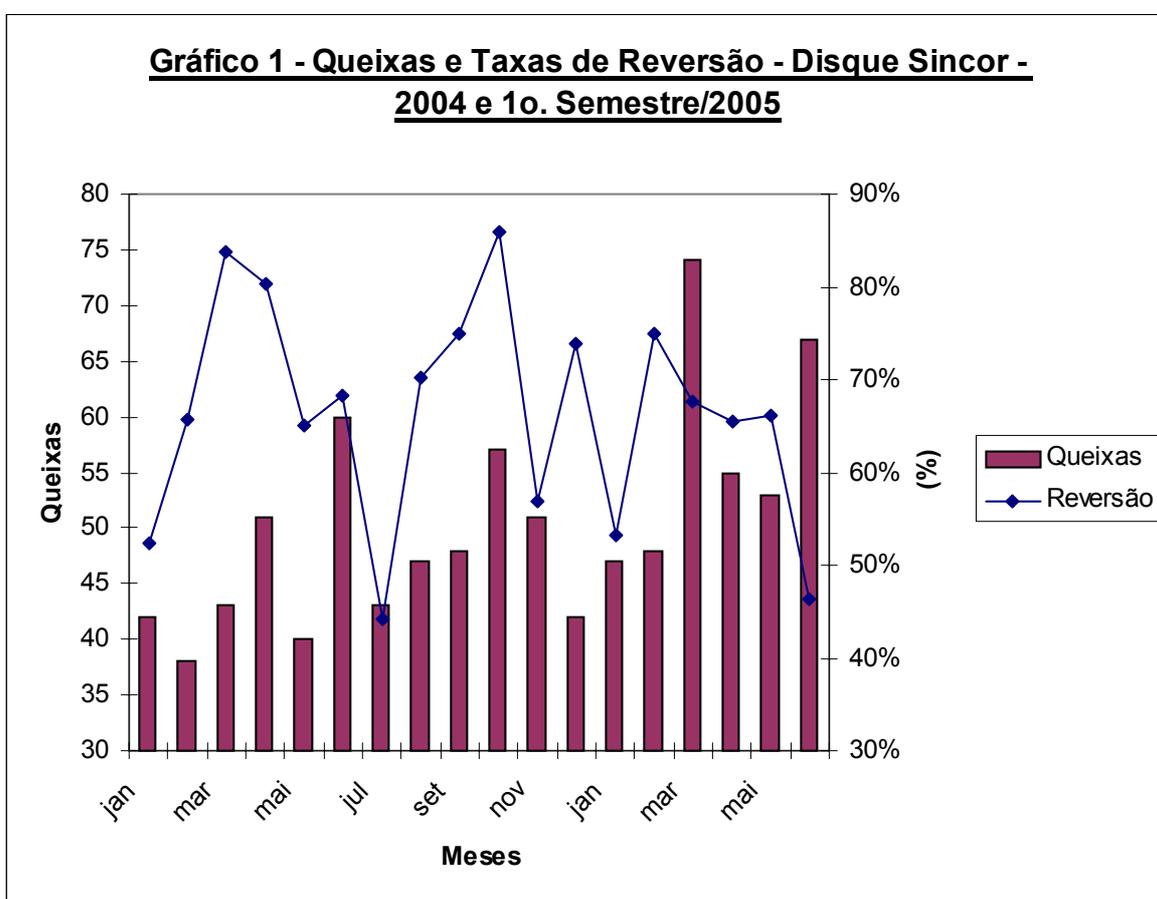
O último critério utilizado se refere à existência de reversão (ou não) da queixa. Ou seja, se ela foi aceita pela seguradora. Em média, as respostas finais aos processos demoram de 1 a 2 meses.

2) Resultados

a) Distribuição Histórica das Queixas

No 1º semestre de 2005, houve 344 queixas, número 25% maior do que no mesmo período de 2004. Ou seja, uma média de 57 queixas/mês.

No gráfico 1, dado a seguir, a evolução mensal dos números, desde o início de 2004. Na média, no 1º semestre de 2005, 62% das queixas conseguiram ser revertidas.



b) Tipos de Queixa e % de Reversão

Alguns tipos de queixas foram mais comuns. Na tabela 3, uma análise desta composição, junto do percentual de sucesso de reversão. Estes números foram comparados nos 1os. semestres de 2004 e 2005.

Tabela 3 – Queixas - Tipo - Disque Sincor - 1º Semestre

Queixas	2004		2005	
	Comp. %	Rever. %	Comp. %	Rever. %
Indenização (Atraso)	17%	83%	31%	71%
Indenização (Recusa)	31%	48%	28%	47%
Propostas (Devolução fora do prazo)	11%	69%	13%	57%
Comissão (atraso, estorno ou recusa)	5%	79%	8%	41%
Emissão (atraso, recusa)	10%	100%	6%	95%
Prêmio (atraso, estorno ou recusa)	15%	83%	5%	89%
Indenização (Valor a Menor)	6%	44%	5%	53%
Outras	5%	79%	3%	83%
Total	100%	70%	100%	62%

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

- No 1º semestre de 2005, as queixas mais comuns foram as relacionadas à indenização (atraso, recusa ou valor a menor), com 64% do total (contra 54% do mesmo período do ano anterior).
- No 1º semestre de 2005, a média de sucesso na resolução das queixas foi de 62% (contra 70% do mesmo período do ano anterior). O motivo principal desta defasagem foi o comportamento da seguradora Interbrazil, conforme comentado a seguir.
- Este valor, porém, não é uniforme, podendo variar bastante, dependendo do tipo de queixa. Por exemplo, no atraso de comissões ou na recusa de indenização, a taxa de reversão ficou entre 40 e 50%. Já nos problemas derivados da emissão, o sucesso foi praticamente total.

c) Queixas por Ramos e % de Reversão

Tabela 4 – Queixas - Ramos - Disque Sincor - 1º Semestre

Ramos	2004		2005	
	Comp. %	Rever. %	Comp. %	Rever. %
Automóvel	73%	70%	72%	69%
Empresarial	6%	56%	8%	41%
Vida e Previdência	9%	75%	7%	67%
Residencial	3%	67%	3%	64%
Saúde	4%	90%	0%	n.d.
Diversos	5%	57%	10%	24%
Total	100%	70%	100%	62%

A análise pode ser feita também segundo o tipo de ramo, conforme a tabela 4. Assim, com relação aos números, os seguintes comentários são feitos:

- Nos dois períodos, a grande maioria das queixas é relativa ao ramo automóvel, com mais de 70% do total, bem distante dos ramos seguintes (empresarial e vida, de 7 a 8%). Esta diferença é esperada, já que o ramo de veículos é o principal segmento operado pelos corretores de seguros.
- A média de sucesso do ramo automóvel se manteve estável, em torno de 70%, nos dois períodos analisados.
- Nos ramos empresarial e diversos, as taxas de sucesso foram mais baixas.

d) Queixas por Seguradoras e % de Reversão

Um dos aspectos mais importantes nesta análise é avaliar a quantidade de queixas, segundo cada seguradora e, em seguida, os processos que conseguiram ser revertidos.

Esta situação, em termos de quantidade, está mostrada na tabela 5.

Tabela 5 – Queixas (Quantidade) - Seguradoras - Disque Sincor - 1º Semestre

Seguradoras	2004		2005	
	Queixas	Reversão	Queixas	Reversão
Bradesco	50	45	68	54
Interbrazil	0	0	37	6
Minas Brasil	12	6	34	25
Mapfre	5	3	30	20
AIG-Unibanco	26	22	27	18
Sul América	67	47	24	16
Real	20	9	21	11
AGF	10	4	15	11
Marítima	14	9	11	6
Porto Seguro	14	9	11	7
Itaú	10	7	10	7
Azul	0	0	9	7
Mitsui	16	9	8	3
Cosesp	0	0	5	3
Met Life	5	0	5	3
Liberty	3	3	4	1
HDI	1	1	3	2
Vida Seguros	2	1	3	1
Royal & Sun Alliance	0	0	3	1
Alfa	3	1	2	2
HSBC	3	2	1	0
Diversos	13	13	13	9
Total	274	191	344	213

Já na tabela 6, esta mesma situação, em termos percentuais.

Tabela 6 – Queixas (Percentual) - Seguradoras - Disque Sincor - 1º Semestre

Seguradoras	2004		2005	
	Comp. %	Rever. %	Comp. %	Rever. %
Bradesco	18,2%	90%	19,8%	79%
Interbrazil	0,0%	n.d.	10,8%	16%
Minas Brasil	4,4%	50%	9,9%	74%
Mapfre	1,8%	60%	8,7%	67%
AIG-Unibanco	9,5%	85%	7,8%	67%
Sul América	24,5%	70%	7,0%	67%
Real	7,3%	45%	6,1%	52%
AGF	3,6%	40%	4,4%	73%
Marítima	5,1%	64%	3,2%	55%
Porto Seguro	5,1%	64%	3,2%	64%
Itaú	3,6%	70%	2,9%	70%
Azul	0,0%	n.d.	2,6%	78%
Mitsui	5,8%	56%	2,3%	38%
Cosp	0,0%	n.d.	1,5%	60%
Met Life	1,8%	0%	1,5%	60%
Liberty	1,1%	100%	1,2%	25%
HDI	0,4%	100%	0,9%	67%
Vida Seguros	0,7%	50%	0,9%	33%
Royal & Sun Alliance	0,0%	n.d.	0,9%	33%
Alfa	1,1%	33%	0,6%	100%
HSBC	1,1%	67%	0,3%	0%
Diversos	4,7%	100%	3,8%	69%
Total	100,0%	70%	100,0%	62%

Na análise dos números do 1º semestre de 2005, os seguintes pontos podem ser destacados, em termos de eficiência dos serviços prestados.

- O primeiro foi a quantidade de reclamações, tanto em termos de participação relativa, como na sua avaliação absoluta (passou de 274 para 344, uma variação de 70 queixas).
- Individualmente, o fato mais relevante foi o da seguradora Interbrazil que, recentemente, sofreu liquidação por parte da Susep, por questões de insolvência. Esta situação¹- que, ressalte-se, foge à capacidade de atuação do Disque Sincor - fez com que a taxa de reversão caísse de 72% para 60%. Caso não considerássemos os dados desta seguradora nos cálculos, os números seriam praticamente os mesmos.
- Em termos estratégicos, um outro tópico importante no estudo de cada companhia é a avaliação do percentual de processos revertidos. Ressalte-se porém que, para uma quantidade muito pequena de queixas (por exemplo, menos de uma por mês), o número encontrado perde um pouco de significado estatístico. Entretanto, para números maiores, é recomendável (em termos estratégicos e de imagem externa) que a seguradora tenha um grau de retorno acima de limite mínimo (por exemplo, um patamar de taxa de reversão de 50%), na medida que as queixas se tornem, de fato, consistentes.

¹ Já prevista em modelos econômicos anteriores, em trabalhos de análise e de classificação de riscos.

3) Comentários Finais

De um modo geral, os resultados apresentados pelo Disque Sincor são positivos para o corretor de seguros, com uma taxa de sucesso, no 1º semestre de 2005, de 62% do total. Houve, ao todo, 344 queixas registradas (25% maior do que no mesmo período do ano anterior).

Além disso, este tipo de abordagem tem proporcionado alguns desdobramentos:

Primeiro, no futuro, junto com outros indicadores, oferecer subsídios técnicos para um Prêmio de Qualidade do Mercado, a ser oferecido para as seguradoras com um menor percentual de queixas (em relação ao seu porte) ou um maior percentual de processos revertidos.

Segundo, como já está sendo feito em estudos nesta linha de trabalho, ser um indicador extra-contábil importante no cálculo da medição de eficiência e dos níveis de riscos das operações das companhias seguradoras.

Terceiro, a divulgação periódica das taxas de sucesso e de reclamações podem oferecer oportunidades para as seguradoras e corretores avaliarem os serviços com mais transparência, tendo, assim, mais subsídios na busca de uma estratégia eficiente.

Por último, este mecanismo tem a capacidade de ser um processo auto-alimentativo. Ou seja, a medida que ocorre a divulgação desta estrutura, isto propiciará um estímulo para que outros agentes econômicos, ainda não familiarizados com este serviço, possam vir a utilizá-lo com muito mais intensidade. Este aumento de escala é fundamental para o pleno sucesso deste empreendimento.