

Análise Econômica do Disque Sincor - 2005¹

Francisco Galiza

www.ratingdeseguros.com.br

Agosto/2006

1) Introdução

Um dos canais de queixas mais conhecidos do mercado de seguros brasileiro é o proporcionado pelo Disque Sincor. A idéia é que o corretor de seguros encaminhe oficialmente a sua reclamação ao Sindicato dos Corretores de Seguros de São Paulo (Sincor-SP), que, a partir daí, abre um processo, e o discute depois junto com a seguradora, recebendo um retorno ao final.

Em função disso, o objetivo desta análise é avaliar os resultados deste serviço (com dados de 2004 e de 2005). Esta defasagem de tempo é necessária, visto que, no levantamento, é mensurado se houve ou não sucesso na mediação, resposta que só pode ser obtida alguns meses após o registro da própria reclamação.

A seguir, os critérios usados na análise.

- 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, erro)
Prêmio (valor incorreto)
Comissão (atraso, estorno ou recusa)
Propostas (Devolução fora do prazo)
Outras Queixas (queixas sobre os serviços, etc)

¹ Esta análise foi patrocinada pelo Sindicato dos Corretores de Seguros do Estado de São Paulo (Sincor-SP).

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 (pelo atraso ou pelo erro de processamento). Uma quinta queixa ocorre quando da necessidade de haver devolução ou alteração no valor do prêmio (também sobretudo por atraso). Um outro questionamento muito comum se refere ao pagamento da comissão (em geral, por ausência, atraso, ou erro de valor). 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. Por exemplo, um serviço mal feito em algum reparo, etc.

- Ramos

Uma outra divisão se refere à qualificação da queixa segundo o tipo de ramo. Neste caso, há seis tipos, como indica a tabela 2. Aqui, a divisão é auto-explicativa.

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 empresariais.

2) Resultados

a) Tipos de Queixa e % de Reversão

Alguns tipos de queixas foram mais comuns. Na tabela 3, as quantidades e as que conseguiram obter reversão (ou seja, a mediação teve sucesso), segundo o tipo de queixa. Os números, como já comentado, foram de 2004 e 2005 ². Na tabela 4, temos a composição e o percentual de reversão, também em cada caso.

Tabela 3 – Quantidade - Queixas - Tipo - Disque Sincor

Queixas	2004		2005	
	Quantidade	Reversão	Quantidade	Reversão
Indenização (Recusa)	184	82	173	67
Indenização (Atraso)	107	88	142	120
Propostas	54	42	74	45
Indenização Menor	34	20	47	24
Prêmio	69	53	44	26
Emissão	59	59	39	38
Comissão	26	20	20	14
Outros	17	13	44	32
Total	550	377	583	366

Tabela 4 – Composição % e Reversão % - Tipo - Disque Sincor

Queixas	2004		2005	
	Composição %	Reversão %	Composição %	Reversão %
Indenização (Recusa)	33%	45%	30%	39%
Indenização (Atraso)	19%	82%	24%	85%
Propostas	10%	78%	13%	61%
Indenização Menor	6%	59%	8%	51%
Prêmio	13%	77%	8%	59%
Emissão	11%	100%	7%	97%
Comissão	5%	77%	3%	70%
Outros	3%	76%	8%	73%
Total	100%	69%	100%	63%

² Por questões metodológicas, foram retiradas da amostra as queixas contra a seguradora Interbrazil, empresa liquidada em 2005.

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

- Em 2004, houve, no Disque Sincor, 550 queixas, contra 583 em 2005, uma variação positiva de 6%. Como referência de valores, em 2005, houve 614 processos instaurados contra as seguradoras na Susep.
- Tanto em 2004, como em 2005, as queixas mais comuns foram as relacionadas à indenização (recusa ou atraso). Estes dois tipos de queixa representaram, em 2005, 54% do total registrado.
- Em 2004 e 2005, a média de sucesso da mediação se situou em torno 65%.
- Este valor, porém, não é uniforme, variando segundo o tipo de queixa. Os valores mais altos se referem aos problemas de emissão e atraso de indenização (próximos a 90%). Os valores mais baixos se referem à recusa no pagamento da indenização. Neste caso, em geral, a taxa de sucesso se situa entre 40 e 45%.

b) Queixas por Ramos e % de Reversão

A análise pode ser feita também segundo o tipo de ramo, conforme a tabela 5. Por exemplo, em 2005, houve 424 queixas relativas ao ramo automóvel. Em seguida, na tabela 6, do mesmo modo anterior, a composição e o percentual de reversão.

Tabela 5 – Quantidade - Queixas - Ramos - Disque Sincor

Ramos	2004		2005	
	Quantidade	Reversão	Quantidade	Reversão
Automóvel	395	277	424	283
Empresarial	36	25	57	24
Vida e Previdência	56	38	56	37
Residencial	15	8	20	9
Saúde	20	16	2	1
Diversos	28	13	24	12
Total	550	377	583	366

Tabela 6 – Composição % e Reversão % - Ramos - Disque Sincor

Ramos	2004		2005	
	Composição %	Reversão %	Composição %	Reversão %
Automóvel	72%	70%	73%	67%
Empresarial	7%	69%	10%	42%
Vida e Previdência	10%	68%	10%	66%
Residencial	3%	53%	3%	45%
Saúde	4%	80%	0%	50%
Diversos	5%	46%	4%	50%
Total	100%	69%	100%	63%

A partir dos dados, os seguintes comentários são feitos:

- Nos dois períodos, a grande maioria das queixas é relativa ao ramo automóvel, com quase 75% do total, bem distante dos ramos seguintes (empresarial e vida, com aproximadamente 10% cada um). 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 outros ramos, de um modo geral, a média de sucesso foi um pouco mais baixa. Por exemplo, nos ramos empresarial e residencial, em torno de 50%.

c) Queixas por Seguradoras e % de Reversão

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

Esta situação é mostrada na tabela 7.

Tabela 7 – Quantidade - Queixas - Seguradoras - Disque Sincor

Seguradoras	2004		2005	
	Queixas	Reversão	Queixas	Reversão
Bradesco	106	91	145	111
Mapfre	21	12	54	37
Sul América	111	79	49	30
Real	48	24	49	28
AIG-Unibanco	41	31	48	27
Minas Brasil	27	11	47	28
Porto Seguro	36	24	38	26
AGF	17	9	30	14
Itaú	25	18	22	12
Marítima	28	20	16	8
Mitsui	26	15	14	3
Liberty	9	9	9	5
Cosp	7	3	8	6
Met Life	11	4	8	4
Vida Seguros	3	1	6	1
HDI	3	3	5	3
Alfa	5	3	5	4
Royal & SunAlliance	0	0	5	2
Yasuda	3	3	4	3
Federal	2	2	4	4
HSBC	6	4	2	1
Generali	4	3	1	1
Icatu-Hartford	2	2	1	1
Diversos	9	6	13	7
Total	550	377	583	366

Já, na tabela 8, esta mesma situação, em termos percentuais.

**Tabela 8 – Composição % e Reversão % - Seguradoras
- Disque Sincor**

Seguradoras	2004		2005	
	Composição %	Reversão %	Composição %	Reversão %
Bradesco	19,3%	86%	24,9%	77%
Mapfre	3,8%	57%	9,3%	69%
Sul América	20,2%	71%	8,4%	61%
Real	8,7%	50%	8,4%	57%
AIG-Unibanco	7,5%	76%	8,2%	56%
Minas Brasil	4,9%	41%	8,1%	60%
Porto Seguro	6,5%	67%	6,5%	68%
AGF	3,1%	53%	5,1%	47%
Itaú	4,5%	72%	3,8%	55%
Marítima	5,1%	71%	2,7%	50%
Mitsui	4,7%	58%	2,4%	21%
Liberty	1,6%	100%	1,5%	56%
Cosp	1,3%	43%	1,4%	75%
Met Life	2,0%	36%	1,4%	50%
Vida Seguros	0,5%	33%	1,0%	17%
HDI	0,5%	100%	0,9%	60%
Alfa	0,9%	60%	0,9%	80%
Royal & SunAlliance	0,0%	n.d.	0,9%	40%
Yasuda	0,5%	100%	0,7%	75%
Federal	0,4%	100%	0,7%	100%
HSBC	1,1%	67%	0,3%	50%
Generali	0,7%	75%	0,2%	100%
Icatu-Hartford	0,4%	100%	0,2%	100%
Diversos	1,6%	67%	2,2%	54%
Total	100,0%	69%	100,0%	63%

A partir dos dados, os seguintes pontos devem ser destacados.

- Naturalmente, seguradoras que faturam mais (sobretudo nos ramos elementares) devem ter um maior volume de queixas. Este aspecto é observado na análise dos números.
- Na análise estratégica das companhias, dois aspectos são relevantes:

Primeiro, a própria quantidade de queixas. Ou seja, é importante que as companhias tenham sempre transparência nas operações e um bom controle de qualidade nos seus serviços prestados. Assim, buscar um menor volume de queixas (calculadas em função do volume de operações) é um indicador relativo que deve ser sempre buscado.

Um segundo aspecto é a análise do percentual de reversão. Teoricamente, é sempre recomendável (em termos estratégicos e de imagem externa) que a seguradora consiga chegar a um bom termo, em uma negociação, com os seus clientes e corretores e, assim, um alto percentual de sucesso é importante. Entretanto, altos valores podem indicar um desgaste desnecessário em suas operações, inclusive porque a situação causadora do problema acabou sendo revertida ao final.

3) Comentários Finais

De um modo geral, os resultados apresentados pelo Disque Sincor são positivos para o corretor de seguros. Primeiro, pelo volume de suas operações. Na prática, ressaltamos, ele trabalha com a mesma quantidade de processos abertos pela Susep contra as seguradoras (aproximadamente, 600 por ano). Além disso, mesmo nas taxas de sucesso mais baixas (no caso da recusa de indenização), saber que quase a metade das decisões das seguradoras consegue ser revertida, após a mediação das operações, é uma notícia alentadora!

Além disso, este tipo de abordagem pode, teoricamente, proporcionar 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 pode 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.