Diretrizes Importantes sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente

Importância da Instituição de um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) de Qualidade

Todas as vezes que você entra em contato com uma empresa para buscar uma informação ou para resolver um problema relativo a um produto ou a prestação de serviços, você precisa que exista um atendente do outro lado, para ouvir seu questionamento. No caso das Seguradoras, entre os indicadores essenciais a serem apresentados junto à Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, devendo ser informados mês a mês, estão os dados relacionados à reclamação dos clientes, acrescidos do grau de resolutividade.

É preciso perceber, ainda, que no caso da Novo Seguros S/A, quando da participação do Edital Sandbox 2ª Edição, houve a opção por aderir ao *Open Insurance*, o que torna a *Insurtech* referência no mercado de seguros. Mas, para que isso ocorra e participe efetivamente do sistema aberto de informações, torna-se imprescindível a existência de um *Serviço de Atendimento ao Cliente* em pleno funcionamento e de maneira bem estruturada.

Uma seguradora com credibilidade no mercado de consumo, é aquela que apresenta resultados satisfatórios de resolutividade. Em constante aprimoramento do formato de atendimento dos clientes, a Novo Seguros S/A está alinhada ao Decreto n. 11.034, de 5 de abril de 2022 (popularmente conhecido como "Lei do SAC"). Está entre as **principais demandas** que devem ser atendidas pelo SAC: informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

No referido Decreto, que realiza a regulamentação do atendimento previsto no Código de Defesa do Consumidor, há o estabelecimento de que o Serviço de Atendimento ao Cliente deve estar disponível ao cliente durante 24h (vinte e quatro horas) por dia e sete dias na semana, sendo que, nos termos do art. 5º, o atendimento por humano deve ocorrer, **no mínimo, 8h (oito horas) por dia**. Em outras palavras, **é necessário que haja um atendimento de SAC por, pelo menos, oito horas de maneira ininterrupta.**

Entre os requisitos das opções de atendimento telefônico, no menu inicial de atendimento, deve ser conferido ao consumidor a **opção de reclamação e cancelamento, como as principais para atendimento**. Nas hipóteses em que o atendente não puder resolver a demanda, a transferência necessita ocorrer de forma imediata ao setor competente, **quando o primeiro não for a opção adequada**, sendo **vedada** a realização de publicidade nas transferências de chamada (não é possível o oferecimento de produtos ou serviços da seguradora, no momento de transferência de ligação ou de qualquer outro fornecedor).

Muito embora não haja ainda um ato da Secretaria Nacional do Consumidor, que disponha sobre a acessibilidade dos SACs em relação às deficiências existentes, é importante que sua implantação entre em operação levando em consideração os critérios acessibilidade à pessoa com deficiência. Nesse sentido, precisa estar estabelecido um formato que permita uma maior facilidade no que se refere à localização do atendimento da Novo no sítio eletrônico da Seguradora, com telefone e canais de atendimento, de forma clara e que não demande muito dispêndio de tempo.

Ainda que o ato não exista pela Secretaria Nacional do Consumidor, a Lei 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa Com Deficiência), já estabelece a necessidade do estabelecimento de tecnologias assistivas, a fim de permitir a inclusão do consumidor – pessoa com deficiência – para a utilização dos serviços dos prestadores regulados e fiscalizados pela Administração Pública Federal, no caso da Novo Seguros S/A, a SUSEP – Superintendência de Seguros Privados.

Em hipótese alguma poderá o consumidor ser questionado sobre qual a sua demanda entre os atendentes do Serviço de Atendimento ao Cliente (tampouco ter que ficar novamente explicando o caso), após já ter tido o primeiro atendimento, motivo pelo qual, **é obrigação do atendente ter acesso ao histórico do caso que está sendo analisado. Para isso, o sistema de protocolos e o histórico das conversas, precisa estar em pleno funcionamento.**

Caso a demanda do cliente ocorra por chamada eletrônica, o **Decreto determina a necessidade de que haja gravação da chamada** e esta deve estar **armazenada** por, pelo menos, **90 (noventa) dias**. No caso de solicitação da gravação ou do histórico do questionamento à Seguradora, pode o consumidor recebe essas informações em até 5 (cinco) dias a partir do questionamento, por correspondência ou por meio eletrônico.

O registro do atendimento deve ficar à disposição para eventuais consultas do consumidor ou dos órgãos de fiscalização por, **pelo menos, dois anos a partir da resolução** da demanda. **Qualquer demanda do consumidor trazida ao Serviço de Atendimento ao Cliente, deve ser respondida no prazo de até 7(sete) dias corridos**, a partir do seu registro.

A solução da demanda poderá ser encaminhada, mediante solicitação, por correspondência ou meio eletrônico, **cabendo essa escolha ao consumidor**. Quando do cancelamento de um produto, os efeitos devem ocorrer de imediato, excetuando-se naquelas hipóteses em que demandem questões técnicas que demandem mais tempo.

No caso da Novo Seguros S/A, firmou-se acordo no sentido de que, por se tratar de seguro mensal, o prêmio não será devolvido ao segurado em hipótese de cancelamento, a pedido. Nessa situação, poderão os efeitos serem imediatos, mas para essas circunstâncias, **importante que o consumidor seja informado de que bastaria o não pagamento do próximo boleto**, mas que a cobertura será mantida durante a vigência estabelecida.

É importante deixar evidenciado que, **caso a Secretaria Nacional do Consumidor identifique uma baixa efetividade dos SAC de alguns fornecedores**, poderá determinar que o atendimento por humano seja superior a 8h (oito horas) diárias.

Nesse contexto, é importante que o consumidor tenha brevidade na solução de suas demandas, com segurança e privacidade. A lógica do Decreto dos Serviços de Atendimento ao Cliente, é uma denominada de *Omnichannel*, motivo pelo qual, **é direito do consumidor** poder acompanhar sua demanda pelo canal que melhor lhe convenha.

Em outras palavras, **os protocolos** precisam estar integrados, o que permite que o consumidor possa fazer um questionamento pelo telefone, mas acompanhar sua demanda por qualquer canal de atendimento disponível pela Novo Seguros S/A.

Reitera-se que em vista do fato de que a seguradora é regulada/fiscalizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, cabe a ela cumprir de maneira adequada, as questões acima mencionadas estabelecidas no Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, pois ele se aplica àqueles prestadores de serviço fiscalizados pela Administração Pública Federal, como é o caso das seguradoras.

Lembrando que há a necessidade de que **deve haver um controle rigoroso** em ralação aos protocolos de atendimento e as soluções devem ser compilados e encaminhados, mensalmente, ao responsável pela transmissão dos dados JSon, além de gerar relatórios a serem discutidos em reunião de apresentação de resultados.

Novo Seguros S/A