



Divulgação

ÉPOCA DE MUDANÇAS NO DPVAT

“O ANO DE 2017 FOI DE INÍCIO DA TRANSFORMAÇÃO DO SEGURO DPVAT E DA SEGURADORA LÍDER. A SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS PARA GARANTIR O ACESSO FACILITADO AO BENEFÍCIO, A TRANSPARÊNCIA E A EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA TORNARAM-SE O TRIPÉ DA GESTÃO DESSE SEGURO”

JOSÉ ISMAR TÔRRES,
PRESIDENTE DA SEGURADORA LÍDER-DPVAT

 Alexandre Carvalho dos Santos

Quais os principais desafios dessa nova gestão do seguro DPVAT?

2017 foi o ano do início da transformação do seguro DPVAT e da Seguradora Líder. O processo de regulação de sinistros – desde o recebimento do pedido de indenização até o pagamento final – passou por ampla reestruturação. A simplificação de processos para garantir o acesso facilitado ao benefício, a transparência e a eficiência administrativa tornaram-se o tripé da gestão desse seguro.

A nova gestão tem reforçado as ações para combater cada vez mais as tentativas de fraudes, promovidas por agentes externos à Seguradora Líder, com uso intensivo de tecnologia. Só para se ter uma ideia, a malha fina de controles da Líder barrou 17.550 tentativas de fraudes ano passado. Esse montante corresponde a quase metade (44,8%) de todas as fraudes evitadas no período de 2008, data de criação da seguradora, a 2016 (39.138).

Em nosso planejamento estratégico, inclusive, definimos três pilares fundamentais na gestão desse seguro e que traduzem nossos principais desafios: para os segurados e beneficiários: garantir o acesso simples, rápido e humanizado ao pagamento e às indenizações e serviços do DPVAT; para a sociedade: fortalecer a percepção e o reconhecimento do caráter social do seguro DPVAT, da competência e da legitimidade do consórcio; e, para as consorciadas e acionistas, buscar a excelência operacional e a geração de valor.

Do trabalho realizado pelas administrações anteriores, o que pode ser aprimorado?

Os novos dirigentes tomaram posse no fim de 2016 e início de 2017 e, nesse primeiro ano da nova gestão, algumas medidas adotadas visaram garantir que o benefício do Seguro DPVAT continue atendendo a quem de fato precisa. O investimento na modernização de sistemas, com uso de tecnologias avançadas de análise de bancos de dados (Big Data Analytics), integradas a sistemas de inteligência artificial; o reforço de equipes de TI e de combate a fraudes; o aperfeiçoamento de sistemas de acompanhamento processual; a ampla reestruturação do processo de regulação de sinistros – desde o recebimento do pedido de indenização até o pagamento final –, entre outros.

Em linha com o compromisso de gerir os recursos do seguro DPVAT com rigor e transparência, oferecendo um serviço de excelência, em 2017 foi lançado o Portal da Integridade, que reforça o alto grau de respeito às regras

Ao assumir a gestão da Seguradora-Líder DPVAT, em dezembro de 2016, José Ismar Tórres de cara alertou para a urgência de melhorar a educação de trânsito no país. “Temos um papel importante para mudar esse cenário”, afirmou na época. Ismar Tórres, que antes do novo cargo era diretor da FenaCap (Federação Nacional de Capitalização), mostrou então que sabia bem dos desafios que tinha pela frente – e do quanto a Líder simboliza para a impressão do Brasil sobre segurança no trânsito. Afinal, num país pobre em estatísticas sobre a violência nas ruas e estradas, os dados relacionados à cobertura por morte e invalidez desse seguro obrigatório que é o DPVAT formam um retrato bem aproximado do tamanho da tragédia diária que são os acidentes automobilísticos. Um retrato que toda a sociedade tem responsabilidade de mudar.

Para falar sobre essa questão e outros assuntos relacionados ao seu trabalho à frente da administração do seguro DPVAT, o executivo falou com exclusividade para a reportagem da Revista CESVI – nesta entrevista que você acompanha a partir de agora.

de compliance em vigor. Pelo portal, qualquer cidadão tem acesso irrestrito a informações e dados da seguradora, em linguagem clara e objetiva.

Que balanço você faz da quantidade de indenizações em 2017 em relação aos outros anos? O que isso representa?

O Relatório Anual Seguradora Líder-DPVAT 2017, disponível em nosso site (www.seguradoralider.com.br), indicou que foram pagos, em 2017, mais de 383 mil indenizações de acidentes de trânsito, incluindo casos de morte, invalidez permanente – total e parcial – e despesas médico-hospitalares decorrentes de acidentes de trânsito. Considerando o tipo de vítima, entre motoristas, pedestres e passageiros, os acidentes com motocicletas lideram uma triste estatística. O que nos deixa mais consternados é ver que são todos muito jovens. Historicamente, a maioria dos acidentes de trânsito com vítimas ocorre com pessoas que têm entre 18 e 34 anos.

A falta do uso do capacete, o desrespeito às leis de trânsito (muitos guiam o veículo de duas rodas sem habilitação) e o mau estado de conservação de muitas motocicletas potencializam os acidentes graves. O número expressivo de acidentes de trânsito com vítimas no país evidencia a relevância do seguro obrigatório. É o maior seguro social de que se tem notícia no mundo. Mas é importante reforçar que o número de indenizações pagas em 2017, embora ainda seja muito alto, foi 12% menor em relação ao exercício anterior. A queda significativa é fruto de um intenso trabalho da Seguradora Líder para barrar a ação de verdadeiras quadrilhas que se especializaram em fraudar o seguro DPVAT.

O brasileiro, de maneira geral, tem conhecimento de que existe uma cobertura para casos de morte ou invalidez no trânsito?

A Seguradora Líder-DPVAT possui uma extensa rede com mais de 8 mil pontos de atendimento em todo o país para esclarecer dúvidas, orientar a população e receber pedidos de indenização. Além disso, conta com uma estrutura de relacionamento dedicada ao cidadão, que inclui atendimento presencial, telefônico e por meio de chat. Também divulgamos amplamente a função social do seguro e suas características em nossas redes sociais, nosso blog Viver Seguro no Trânsito, nosso site institucional (www.seguradoralider.com.br), nossa newsletter "Seguradora Líder Informa", entre outros canais.

“ O QUE NOS DEIXA MAIS CONSTERNADOS É VER QUE SÃO TODOS MUITO JOVENS. HISTORICAMENTE, A MAIORIA DOS ACIDENTES DE TRÂNSITO COM VÍTIMAS OCORRE COM PESSOAS QUE TÊM ENTRE 18 E 34 ANOS ”

É fundamental que o seguro DPVAT esteja cada vez mais voltado ao seu cliente final, ou seja, a vítima de acidentes envolvendo veículos automotores. Por isso, agilizar, disseminar o papel do seguro, simplificar e estimular o relacionamento direto empresa-cliente, sem a necessidade de intermediação de agentes alheios à operação do seguro – muitas vezes a origem das fraudes –, são ações perseguidas por essa gestão.

Até 2008, eram as seguradoras que faziam a administração dessas apólices. O que melhorou com a chegada da Seguradora Líder?

Instituído em 2007, o formato de consórcio, com uma seguradora centralizando as operações administrativas e judiciais do seguro DPVAT, permitiu mais unidade à gestão e agilidade no atendimento à população. Hoje, quando acontece um acidente de trânsito, as vítimas sabem exatamente a quem procurar para pedir a indenização. No período em que vigorou o modelo da livre escolha, por meio do qual o proprietário de veículos podia adquirir o seguro DPVAT em empresa de sua escolha, era praticamente inviável para as vítimas de acidentes de trânsito identificar veículos e motoristas culpados, qual a seguradora que havia vendido o bilhete e, muito menos, se o condutor estava ou não em dia com o pagamento do seguro DPVAT. Como consequência, havia uma enxurrada de ações judiciais para se tentar obter as indenizações, muitas vezes indevidas. Fora isso, a adesão era baixíssima e a inadimplência, elevada. A centralização das operações veio corrigir essas distorções. Além disso, a centralização na Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT facilita a fiscalização e permite mais transparência na gestão dos recursos do

seguro. O atual modelo de operação, por exemplo, tem condições efetivas de inibir a ação de fraudadores. Um sistema de combate à fraude robusto é inviável em um modelo descentralizado de gestão do seguro DPVAT. Esse modelo também permite a otimização de custos administrativos, operacionais, SAC, ouvidoria e auditoria (interna e externa), reforçando a consistência do negócio e sua capacidade de cumprir os compromissos assumidos junto aos beneficiários.

A sociedade e o Estado, como um todo, também ganham com o atual modelo centralizado na Seguradora Líder-DPVAT. Antes, por exemplo, como os proprietários podiam escolher em qual seguradora contratar o seguro, as campanhas de arrecadação não existiam. Sendo assim, eram também menos recursos para a área de saúde e educação no trânsito, pois 45% do que é pago pelo proprietário de veículo na contratação do seguro vai diretamente para o Sistema Único de Saúde (SUS) e 5%, para o Denatran. Outro aspecto a ser considerado é o de que, no modelo em vigor, independentemente da capacidade de solvência da seguradora demandada para solicitação da indenização, o conjunto das 77 seguradoras consorciadas garante o pagamento dos benefícios previstos na lei. Assim, a vítima de acidente de trânsito e seus beneficiários não ficam dependentes da rigidez financeira de uma única seguradora que garantiu o risco e tem o benefício assegurado, mesmo nos casos em que o condutor não seja identificado ou esteja inadimplente com o seguro DPVAT. O modelo atual de gestão centralizado da Seguradora Líder está alinhado com modernas práticas de governança corporativa e compliance adotadas pelo mercado segurador.

Como a Seguradora Líder pode atuar para a melhoria da educação do trânsito no país?

Do total arrecadado com o seguro DPVAT, 5% é destinado para o Denatran, recursos que são investidos em ações de conscientização e educação no trânsito. A Seguradora Líder acredita que também é sua missão contribuir para a educação e a conscientização dos motoristas no trânsito brasileiro. Nesse sentido, a Seguradora Líder consolida os dados sobre os pagamentos das indenizações e dissemina sua base estatística para toda a sociedade. Com isso, contribuimos para apresentar um cenário atual do trânsito brasileiro, além de fornecer um importante instrumento para apoiar governos e instituições no planejamento de políticas de educação e ações de segurança.

Como vê a situação atual dessa segurança (ou insegurança) do trânsito no Brasil?

O aumento do número de indenizações por morte confirma a dramática realidade do trânsito no Brasil. Os índices do Relatório Anual Seguradora Líder-DPVAT 2017 mostram que a violência no trânsito precisa ser combatida em todas as instâncias possíveis e a discussão sobre segurança deve ser ampliada. Entendemos que esse é um tema que deve ganhar prioridade na agenda nacional. O desrespeito às regras de trânsito e a falta de uso dos equipamentos de segurança, como o cinto no banco traseiro e os de capacetes, continuam sendo os principais responsáveis pelo problema. Prova disso é que 74% das indenizações pagas são referentes a acidentes com motos, ainda que as motos sejam apenas 27% da frota nacional de veículos. De forma geral, o trânsito brasileiro pode se tornar mais seguro com uma coordenação de esforços que congregue a criação de novas campanhas de conscientização, melhoria na formação dos condutores e reforço na fiscalização. ➔

