

## SEGURO VIAGEM: A PERCEÇÃO DOS VIAJANTES NO BRASIL FRENTE À RESOLUÇÃO CNSP 315/2014

André Pereira da Rocha; Alane Siqueira Rocha

*Universidade Federal do Ceará – UFC – E-mail: a.procha@yahoo.com.br; alane.siqueira@yahoo.com.br*

**Resumo do artigo:** É crescente o número de pessoas que tem o hábito de viajar para praticar turismo, quer em território nacional ou internacionalmente. O seguro viagem surgiu com a finalidade de minimizar os riscos inerentes às viagens, por vezes para um local desconhecido, com pessoas, linguagens, aspectos sociais e costumes diferentes. A presente pesquisa tem como objetivo geral analisar o conhecimento do viajante de transporte aéreo sobre o seguro viagem frente à Resolução CNSP nº 315/2014, regulamentação do ramo que entrou em vigor em setembro de 2016. Referida resolução define as coberturas, obrigatórias e facultativas, que devem ser oferecidas no seguro viagem. Como procedimento técnico para alcançar o objetivo da pesquisa foi utilizada a aplicação de questionário pela internet, em uma amostra por conveniência. Buscou-se, além de traçar o perfil sociodemográfico dos entrevistados, entender o comportamento dos viajantes de transporte aéreo frente ao seguro viagem, identificando a motivação para a contratação ou não do seguro viagem. Observou-se, a partir da amostra coletada, de 104 entrevistados de diferentes regiões do país, a importância na difusão das informações, pois os entrevistados que não aderiram ao seguro viagem se mostraram mais interessados após conhecerem as coberturas constantes na Resolução CNSP nº 315/2014. Percebe-se que essas coberturas atendem às necessidades dos segurados, entretanto, o valor do prêmio e a dificuldade em acionar o seguro podem ser fatores que desestimulam sua aquisição. Por fim, conclui-se que a Resolução CNSP nº 315/2014, que veio para fiscalizar e proteger os consumidores, possui coberturas básicas vistas pelos entrevistados como importantes.

**Palavras-chave:** Serviços turísticos, Seguros viagem, Seguro de pessoas, Riscos.

### Introdução

No Brasil, no ano de 2015 foram observados mais de 94 milhões de desembarques nacionais (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016). A pesquisa “Sondagem do Consumidor – Intenção de Viagem”, realizada em 2016 pelo Ministério do Turismo em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, mostrou que 26,3% dos entrevistados planejam buscar um destino turístico nos próximos seis meses e destes 80,9% planejam viajar pelo próprio país. Esses percentuais vem crescendo a cada divulgação da pesquisa. Esses dados indicam um elevado público potencial para o mercado de seguro viagem.

A cobertura para riscos associados à viagem foi inicialmente oferecida pelas seguradoras em conjunto com outros seguros ou através de assistência à viagem, e por vezes, não cobriam muitos riscos decorrentes de uma viagem. A assistência à viagem era oferecida como um serviço por qualquer empresa, em especial as agências de viagem que não eram fiscalizadas e nem tinham esses serviços regulamentados pelos órgãos competentes, no qual o principal serviço ofertado era o de atendimento médico hospitalar.

A SUSEP – Superintendência de Seguros Privados e o CNSP – Conselho Nacional de Seguros Privados, buscando regulamentar o seguro viagem e fiscalizar a venda deste serviço para a população brasileira, divulgaram a Circular nº 302/2005 para seguros de pessoas que apresenta, pela primeira vez, uma normatização acerca do seguro viagem. Posteriormente, lançam a Resolução Nº 315/2014 objetivando definir coberturas que venham atender as necessidades dos viajantes e cobrir os principais riscos que envolvem uma viagem.

O objetivo geral deste trabalho é analisar o conhecimento do viajante sobre o seguro viagem, que visa cobrir incertezas relacionadas com uma viagem, tais como passagem, hospedagem, bagagens, médicos ou acidentes. Nos objetivos específicos buscou-se: identificar os riscos que podem surgir em uma viagem e descrever os riscos cobertos pelo contrato de seguro viagem, a partir da análise da Resolução nº 315/2014.

Para atender ao objetivo geral, o trabalho busca responder as seguintes perguntas: Qual o conhecimento dos viajantes de transporte aéreo sobre o seguro viagem? As coberturas oferecidas pelo contrato de seguro viagem, constantes na Resolução nº 315/2014, atendem as necessidades dos segurados? Qual a motivação dos viajantes de transporte aéreo em contratar ou não o seguro viagem? O acesso a informação é fator impulsionador na contratação do seguro viagem?

## **Metodologia**

Este estudo é classificado, quanto aos objetivos, como pesquisa exploratória que, conforme Gil (2009), é desenvolvida com vistas à proporcionar maior familiaridade com o problema em estudo. Em respeito aos procedimentos técnicos, conforme Gil (2009), a pesquisa é classificada como bibliográfica e levantamento, pois foi elaborada a partir de material já publicado e também aplicação de questionário. Quanto à abordagem, a presente pesquisa pode então ser classificada como quantitativa, cujo objetivo principal é mensurar ou quantificar uma ou mais variáveis estudadas (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007).

Para alcance dos objetivos, será realizado um apanhado da legislação brasileira sobre o ramo de seguro viagem e coletados dados a partir de questionário disponibilizado na internet, por permitir cobrir um maior número de pessoas em pouco tempo e com custos reduzidos. Foi utilizada uma amostra por conveniência, caracterizada como um tipo de amostragem não probabilística, que permite a escolha de entrevistados mais acessíveis e gera informações mais rápidas (COOPER; SCHINDLER, 2016; FERREIRA, 2015).

## Resultados e Discussão

A Resolução 315/2014 define as coberturas que devem ser oferecidas no contrato de seguro para viagens nacionais e internacionais. As coberturas básicas do seguro viagem, estipuladas na norma sob comento, são: despesas médicas hospitalares e/ou odontológica em viagens nacionais; despesas médicas hospitalares e/ou odontológica em viagens internacionais; traslado de corpo; regresso sanitário; traslado médico; morte em viagem; morte acidental em viagem e invalidez permanente total ou parcial.

As seguradoras devem ofertar, obrigatoriamente, pelo menos uma das coberturas básicas, porém a própria resolução traz algumas coberturas que não podem ser ofertadas isoladamente, o que poderia descaracterizar o seguro viagem. A cobertura de traslado, por exemplo, não poderá ser contratada isoladamente, tendo a seguradora que ofertar outra cobertura básica adicional. A cobertura de despesas médicas hospitalares e/ou odontológica em viagens nacionais/internacionais deve ser ofertada em conjunto com a cobertura de traslado médico. Destaca-se ainda, que o seguro viagem não pode ofertar apenas coberturas básicas cujo evento gerador decorra exclusivamente de acidentes pessoais.

As seguradoras poderão ofertar, facultativamente, as coberturas de: perda, roubo ou extravio de bagagem; cobertura de despesas com funeral, em caso de falecimento do segurado ocorrido no período da viagem; indenização das despesas não reembolsáveis ocasionadas por cancelamento da viagem; indenização das despesas com traslado de regresso antecipado ao local de domicílio ou origem da viagem, ocasionado por evento cobertos.

Ocasionalmente as seguradoras podem ofertar coberturas adicionais, desde que estejam relacionadas com a viagem do plano de seguro, qualquer outra cobertura que não esteja relacionada diretamente com a viagem descaracteriza o seguro.

Assim, expostas as bases teóricas foi aplicado um questionário com 104 pessoas de diferentes regiões do país, que já viajaram em algum momento utilizando o transporte aéreo. A maior concentração de respostas se deu na região Nordeste, devido a difusão do questionário ser realizada por redes sociais dos pesquisadores.

Observou-se a grande preocupação das pessoas pesquisadas e/ou empresas em que trabalham na proteção de eventos incertos, principalmente em relação à plano de saúde complementar, 60% dos entrevistados contam com essa cobertura atualmente. O seguro de automóveis aparece em segundo, com 40% dos entrevistados. Percebe-se também que apenas 11,4% dos entrevistados possuem aposentadoria complementar, onde 75% são pessoas que estão em faixa etária acima de 30 anos de idade e destes 50% são casados ou divorciados,

sugerindo que, na amostra pesquisada os jovens ainda não se preocupam ou não dispõem de recursos para essa poupança.

Como a amostra é por conveniência poderia ocorrer da pesquisa se restringir a pessoas que estudam ou trabalham em áreas relacionadas e com acesso a seguro viagem ou seguro de forma geral. No questionário foi então incorporada pergunta sobre o tema, com a amostra revelando que não há relação entre a pessoa ter ou não contato direto com informações do setor de seguros, pois a percepção dos diferentes grupos, quanto às coberturas e riscos da viagem, são bem similares.

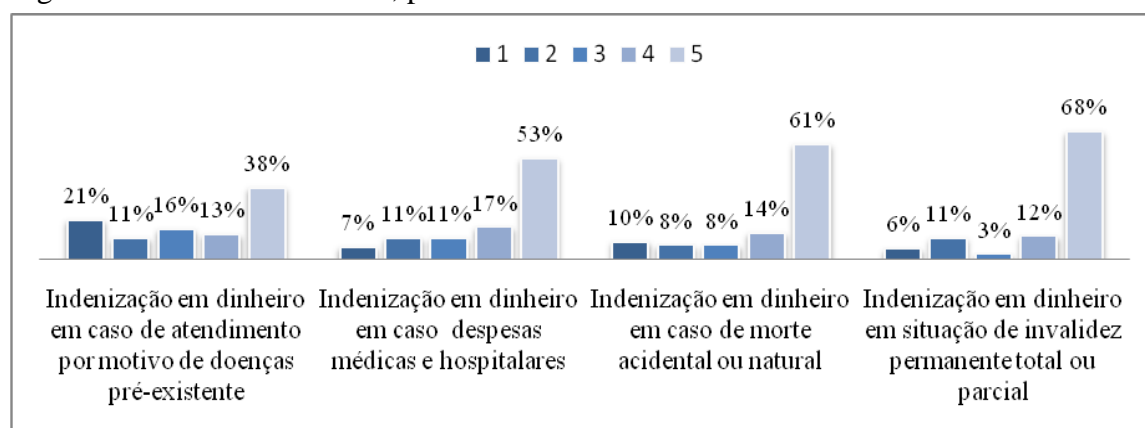
Foi possível observar que 44,6% dos entrevistados atuam em áreas com acesso a informação de seguro viagem ou seguros em geral, como plano de saúde, corretora de seguros, cursos na área de turismo ou em companhias aéreas ou agências de viagens. Nesse grupo, 78,7% dos entrevistados possuem algum tipo de seguro ou cobertura privada, sendo 55,3% com plano de saúde e 10,6% aposentadoria complementar.

Devido à pesquisa ter sido restrita a pessoas que já viajaram utilizando o transporte aéreo, buscou-se verificar a frequência com que se utilizou esse meio de transporte em período recente. O momento em que ocorreu a última viagem aérea se faz importante, pois quanto mais recente a viagem mais fácil é para o entrevistado recordar o evento. A pergunta incluída no questionário fazia referência à frequência de utilização do transporte aéreo nos últimos 12 meses. Entre os entrevistados, 72,4% viajaram pelo menos uma vez nos últimos 12 meses e 27,6% não viajaram, apesar de já ter viajado em algum momento utilizando o transporte aéreo. Entre os que viajaram nos últimos 12 meses, 60,5% possuem renda acima de 3 salários mínimos e 23,7% estão em faixa etária acima de 40 anos de idade.

Foi solicitado que cada entrevistado, através da escala de Likert, apresentasse o grau que considera cada cobertura de menos importante (resposta 1) para mais importante (resposta 5). Dentre as coberturas básicas, pode-se notar que a cobertura com maior proporção, 21%, de respostas menos importante (resposta 1) é a de “Indenização em dinheiro em caso de atendimento por motivo de doenças pré-existente”; enquanto 38% consideram como sendo uma cobertura muito importante. Nota-se que 81,8% das pessoas que classificaram esta cobertura como “menos importante” possui menos de 39 anos e 59,1% são solteiros e não possuem dependentes financeiros (FIGURA 1).

Já a cobertura de “Indenização em dinheiro em situação de invalidez permanente total ou parcial” foi a que recebeu maior proporção de respostas de “maior importância”, perfazendo 68% dos entrevistados (FIGURA 1).

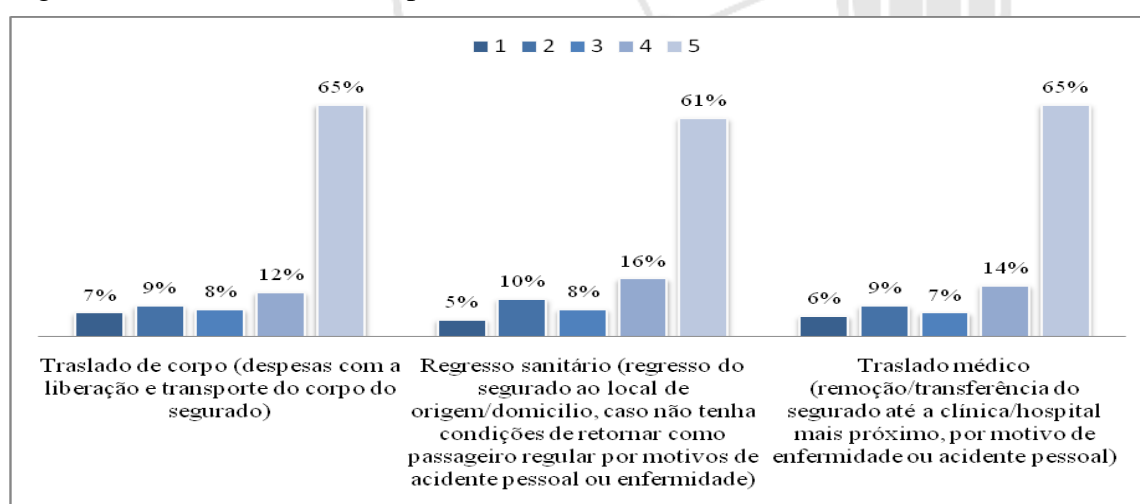
Figura 1 – Coberturas básicas, parte 1



Fonte: Autores, a partir dos dados coletados

As coberturas “Traslado de corpo” e “Traslado médico” receberam respostas “muito importante” de 65% dos entrevistados. Ficando em segundo lugar nesse indicador, que revela a importância dessas coberturas para os entrevistados. Essas coberturas permitem ao segurado o retorno ao local de residência e estar próximo dos familiares e amigos para serem cuidados em situações de enfermidades, acidentes pessoais e morte. As coberturas de “Retorno Sanitário” e de “Indenização em dinheiro em caso de morte acidental ou natural” foram consideradas “muito importante” por 61% dos entrevistados (FIGURAS 1 e 2).

Figura 2 – Coberturas básicas, parte 2



Fonte: Autores, a partir dos dados coletados

A Figura 2 apresenta outras três coberturas básicas que podem ser ofertadas no seguro viagem. Percebe-se que a cobertura com traslado de corpo em caso de morte é classificada como muito importante por 65% dos entrevistados, assim com a cobertura de traslado médico.

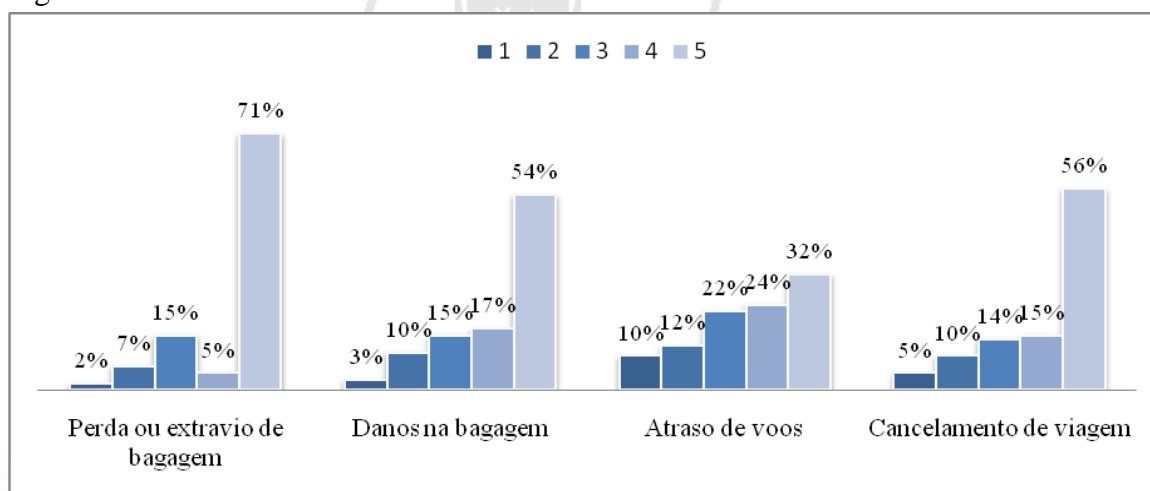
Esse grupo apresenta 61,8% dos respondentes no grupo etário de 30 anos e mais e 33,8% possuem algum dependente econômico. A importância dedicada às coberturas indica entre os entrevistados uma preocupação com os eventos incertos que venham a acontecer na viagem.

Todas as coberturas básicas, exceto a cobertura de indenização em dinheiro nos casos de atendimento por motivo de doença pré-existentes, foram classificadas como “menos importante” por menos de 10% dos entrevistados, demonstrando que as coberturas atuais do seguro viagem atendem de forma positiva a demanda dos turistas (FIGURAS 1 e 2).

Em adição as coberturas básicas, as seguradoras podem ofertar coberturas facultativas que devem ser obrigatoriamente ligadas ao motivo de viagem. Na Resolução nº 315/2014 estão relacionadas quatro coberturas facultativas, quais sejam: perda ou extravio de bagagem; danos na bagagem; atraso de voos e cancelamentos de viagem.

Para as coberturas facultativas, conforme Figura 3, a maior preocupação dos entrevistados é o risco de perda ou extravio da bagagem com um percentual de respostas de 71%. O risco de ficar desamparado em um lugar diferente do seu convívio e sem os seus pertencem é o risco que mais aflige os entrevistados, não importando o perfil do entrevistado. Apesar de ser considerada uma cobertura facultativa, quase todas as seguradoras ofertam essa cobertura. O risco de ter sua viagem cancelada é vista por 56% dos entrevistados como muito importante, muitos não querem ver a programação e a preparação de sua viagem frustrada por conta do cancelamento. Já o atraso de voos não é visto como algo de muita importância, para a maioria dos entrevistados, visto que 32% responderam que essa cobertura é muito importante.

Figura 3 – Coberturas Facultativas

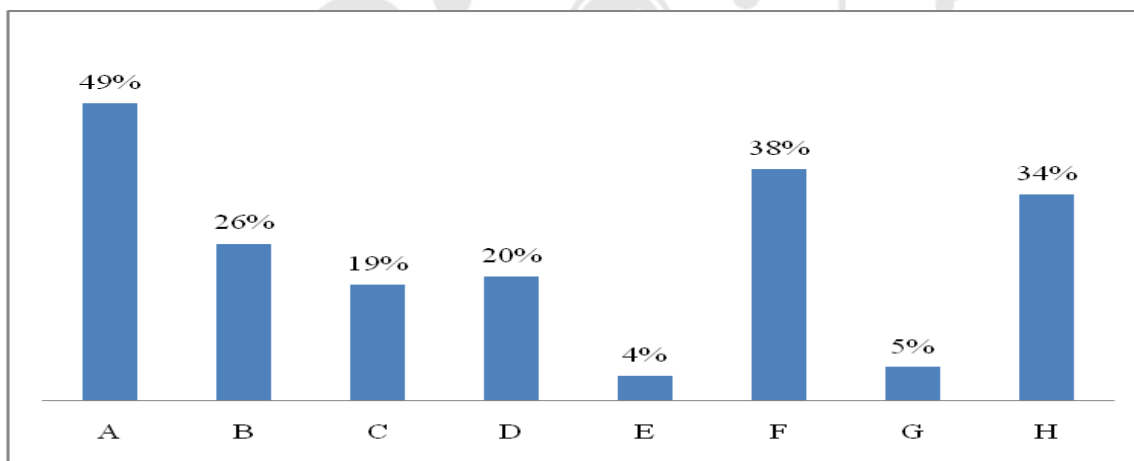


Fonte: Autores, a partir dos dados coletados

Foi questionado aos entrevistados se em algum momento houve adesão ao seguro viagem. Este questionamento se faz necessário, pois o seguro viagem não é um seguro obrigatório, exceto para viagens internacionais e para os países do Tratado de Schengen. Apesar dos entrevistados indicarem as coberturas básicas como muito importantes, apenas 29,5% das pessoas entrevistadas já aderiram em algum momento ao seguro viagem. Dentre as pessoas que estuda(ou) ou trabalha(ou) em áreas com informações sobre seguro o percentual de adesão ao seguro viagem é de 29,8%, praticamente o mesmo dos demais entrevistados. Pode-se então perceber que, na amostra estudada, o acesso a informação ao seguro não é fator determinante para aderir o seguro viagem.

Vários podem ser os motivos que levam uma pessoa a não contratar um seguro. Tenta-se entender as motivações para a não contratação do seguro viagem a partir de questionamento incorporado ao questionário de pesquisa. Na Figura 4 pode-se verificar que a percepção de custo elevado do seguro foi o principal motivo para a não adesão, com 49% dos entrevistados; seguido de 38% que não consideraram o risco relevante na viagem que realizou.

Figura 4 – Motivos para não contratação do Seguro Viagem



Fonte: Autores, a partir dos dados coletados

Segue a legenda das informações do gráfico:

A: Considerei o custo elevado/ encarecimento da viagem;

B: Desconhecia as coberturas do seguro;

C: Não sabia onde adquirir o seguro;

D: Falta de tempo para pesquisar preços e contratar o seguro;

E: Já possuo outro(s) seguro(s) e acreditava estar coberto para alguns riscos da viagem;

F: Não considerei relevante o risco para viagens que fiz;

G: Não ter confiança em seguro(s);

H: Acreditava que a companhia aérea/agência de viagem eram responsáveis para alguns riscos na viagem.

A pesquisa revela, ainda, que 34% dos pesquisados acreditavam que a companhia aérea ou agência de viagem se responsabilizavam pela cobertura de alguns riscos na viagem (FIGURA 4). A companhia aérea de fato é responsável por alguns riscos, enquanto estão sob sua responsabilidade, antes do embarque ou depois do desembarque qualquer eventualidade não mais está sob a responsabilidade das companhias aéreas. As agências de viagens se responsabilizam pela execução dos serviços ofertados e não por ocorrências que não estejam ligadas aos serviços ofertados.

Por não ser um seguro muito comum e com regulamentação relativamente nova, o percentual de 26% que desconhecem o seguro pode até ser considerado pequeno. Dentre o grupo de pessoas que estuda(ou) ou trabalha(ou) em áreas com informações sobre o seguro, o percentual resultou em 24%.

A falta de tempo para pesquisar preços e contratar o seguro foi indicada por 20% dos entrevistados, sendo ainda necessário que as agências de viagens trabalhem para ajudar os turistas na escolha do seguro que melhor se ajuste ao perfil do turista e da viagem; reforçando esse aspecto 19% dos entrevistados responderam que não sabiam onde adquirir o seguro.

Após responder ao questionário, que apresenta as coberturas básicas e facultativas do seguro viagem, 77% dos entrevistados demonstraram estar mais interessados no seguro viagem.

Buscou-se entender os motivos para a contratação e o tipo de viagem realizada, considerando a última vez que aderiu o seguro viagem. Dentro das pessoas que responderam que já aderiram ao seguro viagem tem-se que 54,8% foram de pessoas que não estuda (ou) ou trabalha (ou) em áreas com informações sobre o seguro. Pode-se verificar que o grupo pesquisado está proporcionalmente balanceado; ademais, as análises dos resultados da pesquisa mostram que as respostas dos dois grupos, os que possuem e os que não possuem ligação com áreas afins a seguros, não interferem nos resultados.

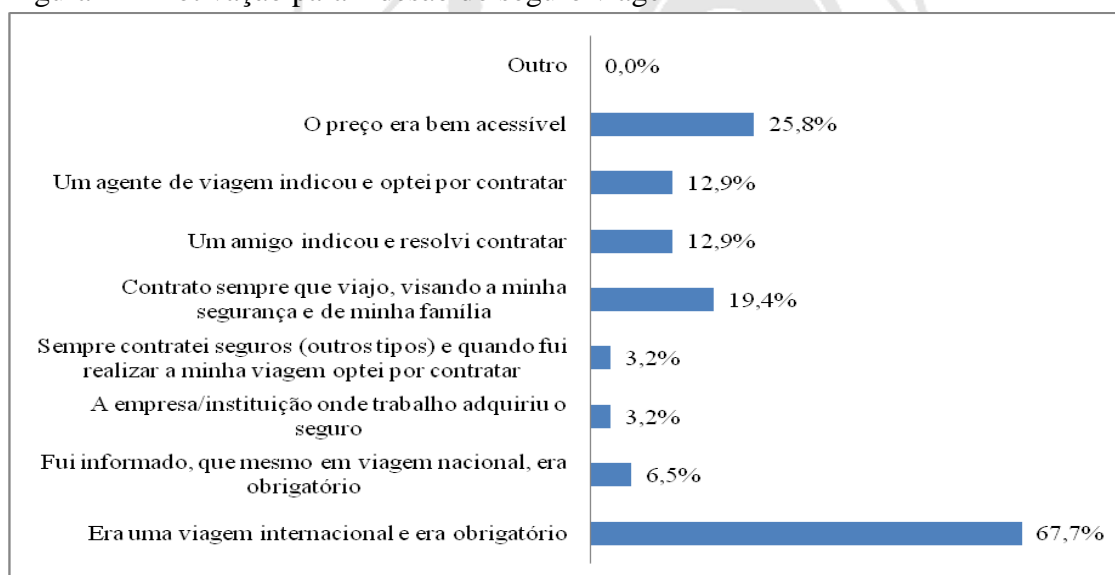
A Resolução CNSP 315/2014 entrou em vigor apenas em setembro/2016, apesar das seguradoras já terem começado a se adequar a resolução antes mesmo de setembro. Verificou-se na amostra analisada, qual o momento da contratação do seguro viagem, com 45,2% dos entrevistados indicando um período menor de um ano. Nestas situações já há adequação por parte das seguradoras à resolução sob comento.

Para os 29,5% que já aderiram, em algum momento, às coberturas de seguro viagem, foi verificado que para 71% dos entrevistados a viagem era internacional; para os demais 29% a viagem era nacional.



Dentro do estudo foi solicitado aos entrevistados, que aderiram ao seguro viagem, que respondessem qual a motivação para a adesão do seguro em sua última viagem. A motivação maior para a contratação do seguro viagem foi obrigatoriedade na viagem internacional, respondido por 67,7% dos entrevistados. Destaca-se que 19,4% das pessoas contrataram o seguro visando a segurança pessoal e familiar (FIGURA 5), destas 57,1% possuem nível de escolaridade superior completo ou pós-graduação e são casados, indicando, na amostra estudada, que pessoas com família formada tendem a se preocupar um pouco mais com as incertezas envolvendo uma viagem. Percebe-se que 28,6% possuem filhos como dependentes econômicos.

Figura 4 – Motivação para Adesão do seguro viagem



Fonte: Autores, a partir dos dados coletados

Os resultados da entrevista revelaram que 41,9% dos entrevistados deixariam de contratar o seguro viagem, caso percebessem o custo elevado (FIGURA 5). Os resultados verificados na amostra indicam que as seguradoras devem ficar atentas ao processo de acesso e difusão da cobertura do seguro viagem, pois 16,1% dos entrevistados afirmaram que a dificuldade na aquisição das coberturas poderia levá-los a desistir de contratar o seguro novamente; bem como 6,5% possuem dúvidas sobre as coberturas.

Vale ressaltar que esta pesquisa não deve ser expandida para a população como um todo, devido à técnica de amostragem utilizada. Apesar de alguns autores considerarem uma técnica relevante para estudos onde se deseja adquirir novas concepções e gerar novas ideias, o que é o caso do seguro viagem ainda pouco explorado e estudado.

## Conclusões

Pode-se concluir com o trabalho que a recente resolução trouxe um avanço em termos de segurança na relação de consumo do seguro viagem e nas coberturas disponíveis; uma vez que antes do normativo o que estava disponível eram contratos de assistência viagem. Esta assistência poderia ser ofertada por qualquer empresa que não necessariamente estava sob a fiscalização da SUSEP.

A pesquisa aponta que, entre os entrevistados, uma grande proporção conhece o seguro viagem, e já estão habituados a adquirir outras coberturas que os resguardem das incertezas que possam causar prejuízos financeiros.

As coberturas básicas que a Resolução nº 315/2014 apresenta são bem aceitas, considerando a escala de Likert onde a maioria das coberturas foram avaliadas em mais de 70% como importante e muito importante. Entre as coberturas complementares, de oferta não obrigatória pelas seguradoras, a cobertura de “atrasos de voos” foi classificada como menos importante. Conclui-se que a Resolução Nº 315/2014, que veio para fiscalizar e proteger os consumidores possui coberturas básicas vistas pelos entrevistados como importantes.

A ausência de trabalhos que tratem do seguro viagem no Brasil, assim como fora do país foi uma das limitações que encontrou-se na construção deste trabalho. Destaca-se ainda a limitação de informação desagregada a respeito do seguro viagem, por ser um seguro novo no Brasil, nos relatórios públicos disponibilizados pela SUSEP.

Sugerem-se outros estudos que utilizem técnica de amostragem aleatória para que os resultados possam ser expandidos para a população do Brasil. Outra área de estudos são as viagens realizadas por outros meios de transporte, tais como: rodoviários, ferroviários e navais. Por fim, apesar das limitações deste estudo, considera-se que os objetivos propostos para a pesquisa foram alcançados.

## Referências Bibliográficas

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS. **Resolução nº 315/2014**. Brasília/DF. Disponível em: <<http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=33719>>. Acesso em 12 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS. **Circular nº 302/2005**. Brasília –DF. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br/textos/circ302.pdf>>. Acesso em 12 mar. 2017.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S.. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 12. ed.. New York: McGraw-Hill Global Education Holdings, 2016.

FERREIRA, Valéria. **Estatística Básica**. Rio de Janeiro: SESES, 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Sondagem do consumidor – intenção de viagem**. Brasília/DF: MTUR, Dezembro/2016. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/sondagens-conjunturais/sondagem-do-consumidor-inten%C3%A7%C3%A3o-de-viagem.html>>. Acesso em 11 mar. 2017.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Anuário Estatístico de Turismo 2016**. Volume 43. Brasília-DF: MTUR, Agosto/2016. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

