

CAPA

PERITAGENS  
EM SEGUROS

Não são exigidos requisitos mínimos ou formação de base a quem faz da peritagem profissão

# A necessidade

Sem legislação própria ou entidade fiscalizadora, qualquer pessoa pode entrar para o setor da peritagem em seguros. Desde criminologistas a padeiros...



# ditada a lei

Imagine a seguinte situação: um condutor, a que chamaremos António, segue pela via quando, subitamente, outro veículo sai de um estacionamento, tornando inevitável a colisão. No local, os condutores não se entendem, cada um com a sua versão dos factos, já que o segundo alega que a via de onde saiu não é um estacionamento. Recolhem testemunhas e fazem a participação às respetivas companhias seguradoras. O desentendimento põe em campo um perito averiguador, ao qual cabe determinar como tudo se passou. Dias mais tarde, António é informado de que as seguradoras decidiram por uma partilha de responsabilidades. Contacta a seguradora mas, insatisfeito com a resposta, apresenta o caso ao Provedor do Cliente. António acaba por recorrer ao Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS), que inicia o processo de arbitragem com a seguradora. António, tal como a maioria dos consumidores, não sabe que poderia, à partida, nomear ele próprio um perito. Todas as pessoas podem nomear um perito em caso de sinistro, havendo inclusive apólices em que essa situação está prevista.

Apesar de estar autonomizada em termos de Classificação de Atividades Económicas, na classe de Atividades de Avaliação de Risco e Danos, a peritagem não está legislada. Não há, por lei, requisitos mínimos para entrar na profissão, nem a exigência de formação específica. A maioria dos peritos – uns acreditados, outros não – forma-se com a prática, por iniciativa das seguradoras ou a expensas próprias. Bons e maus profissionais convivem no mesmo mercado que, em tempo de crise, privilegia o baixo custo. O resultado é o deteriorar da imagem do setor e o prejuízo do consumidor.

No caso dos danos materiais (englobando as áreas automóvel e patrimonial), as peritagens são feitas por peritos das seguradoras ou

por peritos externos. Alguns estão acreditados pela Câmara Nacional de Peritos Reguladores (CNPR), órgão fundado em 1996 e, até à data, o único autor de um código deontológico nacional na área da peritagem.

Já no que toca aos danos corporais resultantes de acidentes de viação, de trabalho ou pessoais, é ao Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (INMLCF) que cabe emitir recomendações para a realização de relatórios médicos periciais de clínica forense. Estas perícias têm como objetivo avaliar e qualificar os danos de integridade física e psíquica das vítimas, tendo uma importância fulcral para determinar compensações e indemnizações. É também o INMLCF o responsável pela formação na área, com cursos de pós-graduação em avaliação de dano corporal pós-traumático. Por seu turno, a Associação Portuguesa de Avaliação do Dano Corporal emite pareceres relativos à avaliação de dano corporal.

Num e noutro caso, a ausência de fiscalização pode dar azo a alguma promiscuidade. Em 2012, o Observatório Permanente da Justiça recolheu testemunhos anónimos a partir dos quais concluiu que os peritos eram escolhidos de forma rotativa, pelo que tão depressa trabalhavam para as seguradoras como para os sinistrados.

## Regulação precisa-se

“Teoricamente, qualquer pessoa pode fazer peritagens. É uma velha luta dos peritos portugueses e europeus: que só faça peritagens quem tenha habilitações e formação específica para tal. Coisa que não acontece atualmente! O mercado é livre, contra a nossa vontade”, lamenta Rui Teixeira de Almeida, presidente da CNPR. O responsável admite que as seguradoras conhecem bem o mercado, escolhendo os profissionais que consideram mais capacitados e que lhes prestam melhores serviços. Alerta, ▶

## PRAZOS DA PERITAGEM

### Saiba quanto pode esperar

■ Apesar de não existir legislação para a atividade de peritagem, as companhias seguradoras são obrigadas a respeitar prazos de resposta ao consumidor.

■ No seguro automóvel, quando em causa estão danos materiais, a peritagem deverá estar concluída em oito dias úteis, prazo que é alargado para 12 dias úteis se o veículo tiver de ser desmontado. Caso a reparação seja feita por uma oficina escolhida pelo lesado, o prazo só começa a contar a partir do dia em que a oficina tenha disponibilidade para reparar o automóvel.

■ De acordo com os dados do Instituto de Seguros de Portugal de 2012, a maioria das seguradoras cumpre os prazos. Na verdade, apenas uma companhia, a Popular, os ultrapassa largamente, ao demorar 30 dias para dizer se se responsabiliza ou não pelos danos. Um atraso que obriga a que o processo se arraste ao longo de quase mês e meio.



A peritagem para danos materiais em automóvel pode demorar até oito dias úteis

**QUALQUER PESSOA PODE FAZER PERITAGENS. POR LEI, NÃO SÃO NECESSÁRIOS REQUISITOS MÍNIMOS**

▶ porém, para um fator que veio perturbar as relações do mercado: o preço. “Nos últimos anos, as companhias começaram a preocupar-se, além da qualidade, com a rentabilidade, e começaram a pagar muito menos. Isto obrigou as empresas de peritagem a prescindirem de quadros e a começarem a ir ao mercado, a pagar a recibos verdes e muito barato, muitas vezes, com prejuízo do consumidor”, afirma.

O impacto dos custos no mercado é também referido por Maria José Castel-Branco, do Instituto de Formação Rodoviária (IFR), uma das entidades que oferece formação para peritos averiguadores (responsáveis por avaliar a forma como ocorreu o sinistro). “Sem enquadramento legal nem obrigatoriedade de formação, qualquer pessoa pode ser perito averiguador. Enquanto assim for, vai ao encontro dos interesses das companhias de seguros, que pagam menos.”

Sendo esta uma atividade que movimenta verbas avultadas e que pode ser determinante para o futuro das pessoas envolvidas, a falta de regulação constitui uma lacuna grave. Ainda para mais quando alguns seguros, como o automóvel, são de natureza obrigatória. “Se o Estado impõe a obrigatoriedade de um seguro, é bastante razoável que, quando ocorre um sinistro e alguém o vai peritar, essa pessoa tenha qualificações e capacidades para tal”, salienta Rui de Almeida.

Com 400 peritos e 50 empresas acreditadas, a CNPR não representa a totalidade dos profissionais que atuam no mercado português. Este organismo tem defendido junto do Instituto de Seguros de Portugal (ISP) a criação de um registo nacional de peritos, bem como a obrigatoriedade de as seguradoras trabalharem só com peritos qualificados.

A diretiva europeia que regula a atividade seguradora, com especial interesse na proteção do consumidor, inclui apenas seguradoras e empresas de mediação, deixando de fora os peritos. A Comissão Europeia avançou com um projeto de revisão da diretiva para que estes passassem a ser incluídos, mas este ainda não foi posto em prática. Um outro projeto que propõe a política dos três “R” (registo, reconhecimento e regulação) para o setor da peritagem deverá ser discutido em breve no Parlamento Europeu. Portugal, através da CNPR, defendeu que, numa primeira fase, cada país deveria avançar com o registo nacional e regras de acesso à profissão.

### Formação sem harmonia

A ausência de quadro legislativo leva à total ausência de harmonização da formação no setor. Se na área dos danos corporais os peritos têm formação médica e há um instituto específico responsável pelas pós-graduações,

na área do automóvel são várias as instituições que ministram cursos de peritos averiguadores. Já no que toca à formação para perito avaliador (cujo foco é o veículo sinistrado), até há pouco tempo, a formação específica era feita sobretudo em Espanha, a expensas dos formandos ou das seguradoras, que financiavam a formação dos seus profissionais.

Os diversos cursos existentes no mercado são procurados tanto por profissionais no ativo como por quem quer começar. O Centro de Formação Profissional da Reparação Automóvel (CEPRA), criado na sequência de um protocolo entre o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e a Associação Nacional das Empresas do Comércio e Reparação Automóvel (ANECRA), ministra cursos de perito averiguador e foi a primeira instituição a criar cursos de perito avaliador.

Sem diretrizes para a formação, o CEPRA

organiza o currículo das formações de acordo com as necessidades que deteta no mercado. “Em Portugal, em termos de formação profissional, a harmonização da formação só acontece nas profissões regulamentadas, com acesso a CAP (Certificado de Aptidão Profissional). Tudo o que não esteja incluído no Catálogo Nacional de Qualificações – caso da peritagem – não tem harmonização. O que nós fazemos não tem nada a ver com o que outra empresa possa fazer”, explica António Caldeira, diretor do CEPRA. Para o responsável, é necessária uma certificação dos peritos: “Se não houver uma preocupação em atualizar competências, estas perdem-se. Isto aplica-se a qualquer profissão. Nestas, viradas para a regulamentação, penso que seria interessante ter a mesma abordagem que há para os inspetores automóveis: para renovarem a licença, têm de frequentar um

## PERITAGEM NA EUROPA

### Conheça alguns bons exemplos



**Espanha**  
Todos os peritos, não importa a especialidade, estão agrupados numa única associação, a Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averias (APCAS).

- A figura de perito de seguros está definida legalmente, bem como as condições relativas à prática da atividade.
- Existe um convénio entre a Dirección General de Seguros (equivalente ao ISP), a UNESPA (congénere da APS) e a APCAS (o equivalente à CNPR), quanto à formação e acreditação de profissionais na área da peritagem.



**Reino Unido**  
A atividade seguradora é gerida e regulada pela Financial Services Authority (FSA).

- Os peritos estão agrupados em duas

associações principais: The Chartered Institut of Loss Adjusters (CILA), dedicado à peritagem patrimonial, e o The Institute of Automotive Engineer Assessors (IAEA), referente à peritagem automóvel.

- A lei não obriga à filiação dos peritos, mas é requerida formação académica e profissional adequada.
- Os peritos que trabalhem para entidades particulares, que não seguradoras, devem estar registados na FSA.



**Bélgica**  
O exercício da profissão

obriga à obtenção de registo e licença equivalente à de detetive profissional, emitida pela Administração Interna Belga e renovada periodicamente. Estão sujeitos a segredo profissional.

- Os peritos a atuar na área patrimonial não são obrigados a filiar-se numa associação.
- Os peritos da área automóvel são obrigados a registo e acreditação.



determinado número de horas de formação certificada.”

A diferença de instituição para instituição é rápida de verificar. Enquanto no CEPRA um curso de perito averiguador tem 74 horas, no IFR, no Porto, o mesmo curso dura 48 horas. “É pouco tempo para a quantidade de informação”, admite Maria José Castel-Branco. Ainda assim, a procura tem aumentado. “Temos muitos pedidos de informação mas algumas pessoas acabam por não avançar por não poder pagar”. O tipo de formandos é, no mínimo, heterogéneo: “Recentemente, demos um curso a recém-licenciados em criminologia que viram uma oportunidade para avançar para esta área, mas também tivemos um formando que era padeiro e que fez um esforço brutal para conseguir frequentar as aulas em pós-laboral”, diz Maria José.

António Pereira, perito, fez a sua formação em Espanha enquanto funcionário da Mapfre e tem hoje a sua empresa. Defende a regulamentação da atividade como única forma de melhorar a imagem do setor. “A imagem da área está de rastos porque a formação das pessoas não é grande coisa. Em Espanha, um

perito avaliador tem um reconhecimento social semelhante ao de um advogado. Por cá, há a imagem de alguém que tem uma parceria obscura com uma oficina”, lamenta. De acordo com António, são poucas as companhias com peritos próprios. A maioria subcontrata estes serviços ou contrata empresas de peritagem que subcontratam peritos independentes, a recibo verde. “A Câmara deveria ter uma postura mais interventiva, mais esclarecedora, com uma função mais reguladora”, reclama António Pereira

### Se não concordar, conteste

Como em qualquer outra profissão, na peritagem haverá bons e maus profissionais e boas e más decisões. Um estudo por nós realizado mostrou que a falta de transparência do processo e o tempo de espera entre a peritagem e a reclamação dos danos justifica as queixas de, respetivamente, 34 e 30% dos inquiridos (ver edição 119, de setembro último). Mas há legislação quanto aos prazos de realização das peritagens, e o consumidor pode fazer valer os seus direitos.

Caso discorde do resultado da peritagem

contacte a seguradora através de carta registada dirigida ao departamento competente ou via e-mail e guarde uma cópia das comunicações. Apresente os seus argumentos e junte os elementos de prova em seu poder. Pode também reclamar junto do gestor de reclamações da seguradora, que tem 20 dias para responder. Se discordar da resposta, apresente a questão ao Provedor do Cliente, que dispõe de 30 dias para apreciar a reclamação. Em alternativa, pode recorrer diretamente ao CIMPAS (213 827 700; geral@cimpas.pt). Cabe-lhe efetuar a mediação com a seguradora e, caso não cheguem a acordo, avançar para o processo de arbitragem.

Se estiver descontente com a avaliação dos danos feita por um perito depois de um acidente em sua casa, solicite à seguradora o envio de profissionais que se comprometam em realizar a obra por aquele valor. Se esta recusar, recolha dois ou três orçamentos de profissionais qualificados e remeta-os à seguradora, solicitando uma indemnização suficiente para cobrir um dos orçamentos apresentados. Caso a sua pretensão não seja atendida, pode recorrer ao CIMPAS. ■

## Formação em Espanha

António Pereira gosta de carros desde miúdo. Assim, quando conseguiu um lugar como perito na Mapfre, depois de terminada a licenciatura em Engenharia de Frio e Climatização e de ter “disparado currículos” para várias empresas, a solução pareceu-lhe ideal. A seguradora, afirma, foi a sua grande escola. “Fiz vários cursos em Ávila, Espanha, na escola da seguradora. Consoante os módulos, os cursos podiam durar de uma a três semanas, não iamos a passeio”, explica.

Admite, no entanto, que o seu perfil poderá não corresponder ao de todos os peritos atualmente no mercado. “Entre os mais antigos, há muitos que vieram das oficinas onde eram chapeiros ou pintores. Há quem perceba muito e seja competente, mas também há quem não perceba nada. As coisas não mudam porque esta é uma situação conveniente: quanto mais conhecimentos tiver um profissional, melhor terá de ser a sua remuneração e mais cara a peritagem”, salienta.

Depois de anos a trabalhar para a seguradora, hoje, António Pereira tem a sua própria companhia de peritagem e defende a criação



**António Pereira**  
perito, Porto

de legislação para o setor, bem como a harmonização da formação. “As companhias de seguros só têm a lucrar com isso. Quanto melhores forem as ferramentas para o perito poder atuar, melhores olhos e ouvidos terá para peritar para a companhia de seguros, o que é importante no processo. No fim, iriam poupar dinheiro”, assegura.

## A FORMAÇÃO NÃO ESTÁ HARMONIZADA E CADA ENTIDADE ORGANIZA OS CURSOS INDIVIDUALMENTE

### CONSUMIDORES EXIGEM

## Lei, precisa-se

■ A ausência de lei e de fiscalização na peritagem pode prejudicar o consumidor. Sendo uma atividade que movimentava verbas avultadas, e dada a obrigatoriedade de alguns seguros, exigem-se capacidades técnicas e morais inquestionáveis aos peritos.

■ Os consumidores exigem a criação de regras claras para a peritagem de seguros e avaliação dos danos materiais e corporais resultantes de acidente. É exigida a criação de uma moldura legal que enquadre a atividade, com requisitos para o seu exercício, normas de procedimento, regras de conduta, bem como as respetivas penalizações por incumprimento. Damos conhecimento do nosso estudo aos grupos parlamentares, ao Ministério das Finanças e ao ISP.