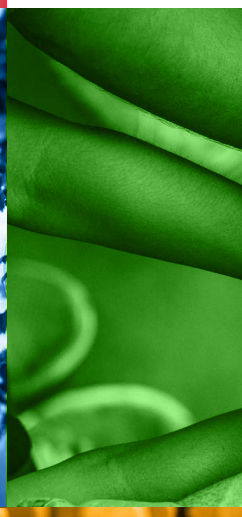
Relatório de Atividades das

# Ouvidorias

do setor de seguros **2023**

CNseg



# Sumário


04 **Apresentação**

07 **Mensagem dos Presidentes**

09 **A CNseg**

10 **As Ouvidorias e a Atuação do Ouvidor**

11 **A Comissão de Ouvidoria da CNseg**

18 **O Setor de Seguros Brasileiro**

21 **Índice de Efetividade das Ouvidorias**

21 a Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)

24 b Repercussão de demandas na Susep (PAS/PAC)

25 **Demandas das Ouvidorias em 2023**

25 a Demandas por segmento

26 b Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas

36 c Canal de entrada da demanda

37 d Procedência das demandas

39 e Tempo de resposta das demandas

40 f Origem geográfica das demandas

47 **O Seguro DPVAT**

47 a Coberturas do Seguro DPVAT

48 b As demandas da Ouvidoria da Seguradora Líder - DPVAT

49 c Motivos mais demandados

49 d Tempo de resposta das demandas

49 e Origem geográfica das demandas

51 f Índice de Efetividade da Ouvidoria - Ações Judiciais

# Apresentação

As Ouvidorias, ao assegurarem a observância das normas de defesa dos direitos dos consumidores, desempenham um papel crucial na mediação, solução e prevenção de conflitos, servindo como um elo de comunicação confiável e imparcial entre os consumidores e as entidades do setor.

Desde 2006, as demandas tramitadas nas ouvidorias das empresas do setor de seguros são monitoradas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg, permitindo a identificação de pontos críticos e tendências do setor ao longo dos anos. Os dados e as principais reflexões deste monitoramento são expressamente publicados anualmente no Relatório de Atividades das Ouvidorias, como forma de prestação de contas à sociedade e de promoção do equilíbrio nas relações de consumo, já no seu 8º ano. Desde então, o método de coleta e a profundidade das informações incluídas no Relatório evoluíram, acompanhando os avanços tecnológicos e o desenvolvimento e consolidação das próprias unidades de ouvidoria.

O Relatório de Atividades das Ouvidorias de 2023 que apresentamos inclui o relato das ações da Comissão de Ouvidoria da CNseg, a análise das demandas tratadas pelas ouvidorias, que abrange o Índice de Efetividade das Ouvidorias e os números e informações relativas às demandas tratadas no ano, bem como a análise específica das demandas do Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres ("Seguro DPVAT"). O documento também oferece um panorama detalhado e atualizado das interações entre consumidores e as entidades do setor, refletindo o compromisso do mercado segurador com a transparência, a qualidade do atendimento e a resolução eficiente de conflitos.

Além disso, foram consolidadas as Demandas de Ouvidoria de 116 empresas do setor, que, em 2023, representaram 91,6% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 97,9% em Previdência Privada e Vida, 85,1% em Capitalização e, no caso de Saúde Suplementar, 94,3% do valor arrecadado pelas associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar - FenaSaúde.

O Índice de Efetividade das Ouvidorias, disponível para os segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, e Capitalização, por sua vez, apresenta a proporção de demandas tratadas que não resultaram em ação judicial ou aplicação de multa pelos Procons. Em 2023, o indicador alcançou 98,6% em relação a ações judiciais e 99,9% em relação a multas aplicadas pelo Procon.

Vale ressaltar que, em 2023, o Índice de Efetividade das Ouvidorias atingiu um percentual histórico, na medida em que, em 2022, o referido Índice foi de 98,4%, enquanto, em 2021, foi de 98,1%. Isso significa que o atendimento das Ouvidorias do setor se torna mais satisfatório a cada ano, o que demonstra a relevância dada no atendimento ao consumidor, com eficiência na resolução dos conflitos.

Portanto, em que pese os desafios enfrentados pelo setor – dentre os quais destacam-se o avanço tecnológico contínuo e a adaptação a novas regulamentações –, identificamos progressos significativos que ratificam o compromisso do setor com a garantia de uma experiência do consumidor satisfatória, em razão de constante aprimoramento do atendimento oferecido.

# Mensagem

dos Presidentes

**Prezados leitores,**

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros de 2023. Este documento reflete nosso compromisso contínuo com a transparência, a eficiência e a melhoria das relações entre consumidores e as companhias de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. Nos últimos anos, enfrentamos desafios significativos, mas as Ouvidorias do setor têm se mostrado resilientes e adaptáveis, mantendo altos índices de efetividade no atendimento e na resolução de conflitos.

Nos anos de 2020 e 2021, enfrentamos um cenário desafiador marcado pela pandemia da Covid-19, que acelerou a digitalização e trouxe novas demandas dos consumidores. As ouvidorias responderam com eficácia, atingindo um índice de efetividade superior a 98%.

Já em 2023, como se verá mais adiante, das 149.815 demandas registradas nas ouvidorias do setor, apenas 2.029 repercutiram em ações judiciais e 182 repercutiram em multas aplicadas pelos Procons. Ao consolidarmos esses resultados, isso significa que o setor alcançou 98,6% de efetividade em relação a ações judiciais e 99,9% para multas aplicadas pelo Procon, confirmando a robustez e a adaptabilidade de nossas práticas.

Portanto, continuamos a trilhar o caminho da inovação e da melhoria contínua, reafirmando a importância das Ouvidorias como instrumentos essenciais para a solução de conflitos. Mantivemos também diálogo constante com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, promovendo eventos que fortaleceram ainda mais nossa atuação.

Na esteira da implantação do Plano de Desenvolvimento do Mercado de Seguros, em que o Setor projeta seus objetivos e caminhos para os próximos anos, as ouvidoras e ouvidores se mostram fundamentais para que o Setor mantenha seu maior trunfo: a confiança do consumidor.

Agradecemos novamente aos ouvidores do setor e reconhecemos o caráter fundamental de sua atuação para o pleno desenvolvimento do mercado segurador. Estamos confiantes de que as Ouvidorias continuarão a desempenhar um papel importante na mediação, prevenção e solução de conflitos, além de contribuir significativamente para a confiança e satisfação dos consumidores. Agradecemos a dedicação e o empenho de todos os profissionais envolvidos e reafirmamos o compromisso do setor com a excelência no atendimento e na proteção dos direitos dos consumidores.

Dyogo Oliveira
Presidente da CNseg

Silas Rivelle Jr.
Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg

# A CNseg

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que congrega as Federações que representam as empresas integrantes dos respectivos segmentos.

**Nossa missão** é contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar nossas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País.

# As Ouvidorias

e a Atuação do Ouvidor

A Ouvidoria é a instância mais qualificada de relacionamento com os clientes, atuando na defesa dos direitos dos consumidores com observância das normas legais e regulamentares. Para tanto, recebe reclamações, sugestões e elogios dos consumidores e obtém subsídios e evidências para analisá-los e responder de forma clara e conclusiva ao demandante.

Merece destaque o fato de as Ouvidorias serem independentes (sejam elas internas ou terceirizadas), com vistas a garantir a imparcialidade e a credibilidade desse canal de comunicação. E, especialmente no setor de seguros, onde a confiança do consumidor é essencial, as Ouvidorias terem autonomia para investigar reclamações e agir conforme os interesses dos consumidores, livres de pressões internas, consagra a legitimidade dessa instância.

Além da independência, transparência, imparcialidade, ética profissional e compromisso com a melhoria contínua, são princípios fundamentais que orientam o trabalho das Ouvidorias. Esses valores asseguram que as demandas dos consumidores sejam tratadas com seriedade e legitimidade, fortalecendo a relação entre a empresa e seus *stakeholders*.

Cabe também à Ouvidoria propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das demandas recebidas e oportunidades de melhoria identificadas.

Os benefícios da utilização desse canal qualificado de atendimento aos clientes são evidentes:

**Para o consumidor**, representa a possibilidade de solução mais rápida de sua insatisfação em relação ao produto ou ao serviço contratado;

**Para as empresas**, é canal ágil e transparente, que permite detectar as demandas dos clientes sobre os serviços e produtos que colocam no mercado, exercendo seu papel de ferramenta de melhoria de produtos e processos; e

**Para a sociedade**, representa um serviço ágil e eficiente, que desonera o Poder Judiciário, as entidades de defesa do consumidor e os órgãos fiscalizadores, ao passo que mais de 98% das demandas nelas tratadas não transbordam para essas instâncias.

# A Comissão

de Ouvidoria da CNseg

A Comissão de Ouvidoria da CNseg, criada em 2005, atua como foro de discussão, compartilhamento de informações e boas práticas na gestão das Ouvidorias, visando aprimorar a ação e impulsionar o fortalecimento institucional das Ouvidorias perante os órgãos de defesa do consumidor e reguladores.

Atualmente, a Comissão conta com empresas representativas de 93,6% da arrecadação do mercado representado pela CNseg – e suas Federações.

## Composição da comissão de ouvidoria - CNseg

| Presidente | Empresa |
|---|---|
| **Silas Rivelle Jr.** | União Seguradora S/A - Vida e Previdência<br>Unimed Seguros Patrimoniais S.A.<br>Unimed Seguros Saúde S/A |

| Membro Efetivo da Comissão | Empresa |
|---|---|
| Adriana Cristina Papafilipakis | Evidence Previdência S.A. |
| Alessandro Fani Michelin | XP Vida e Previdência |
| Altair Gallassi | XS3 Seguros |
| Ana Cristina Kamimura Andrade | Sicoob Seguradora de Vida e Previdência |
| Ana Paula Monteiro Porto Alegre | Essor Seguros |

| | |
|---|---|
| Andréa de Albuquerque Araújo Barroso | Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar - SINAPP; Futuro Previdência Privada; Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro; Previmil Vida e Previdência S.A.; União Seguradora S/A - Vida e Previdência; Aspecir Previdência; Upofa União Previdencial; COMPREV Vida e Previdência S/A; MBM Previdência Complementar; SINAF Previdencial Cia. de Seguros; Via Capitalização S/A; GBOEX Grêmio Beneficente |
| Angélica Lúcia Carlini | Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada |
| Aroldo dos Santos Carneiro | Centauro Vida e Previdência |
| Carla Aparecida Devecchi | Grupo SulAmérica e Traditio Companhia de Seguros<br>Sul América Companhia de Seguro Saúde |
| Cibele Pereira Mota | Chubb Seguros Brasil |

| | |
|---|---|
| Claudia Pires Rodrigues Wharton | Grupo Mapfre Seguros |
| Claudio Roberto Scattini | Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência |
| Danielle Silva de Andrade | Caixa Vida e Previdência |
| Emerson Del Re | Assurant Seguradora |
| Emmanuel Maria Carlos Borrego Sabino | Brasilcap Capitalização S/A |
| Gisele Garuzi Oggioni de Araújo | Seguradora Líder do Consórcio do Seguro Dpvat S/A. |
| Glaudy Cipriano Maia Alves | Generali Brasil Seguros S/A |
| Guilherme Antonio Callado Ferreira | XS4 Capitalização S.A. |
| Hamilton Ronqui | Yelum Seguradora S.A.; Indiana Seguros S/A; HDI Seguros e HDI Global |
| Helenice Caron Garbuio | Sancor Seguros do Brasil S.A |
| Jairo de Lacerda | AIG Seguros Brasil S/A<br>Zurich Minas Brasil Seguros S/A<br>Zurich Brasil Vida e Previdência S.A.<br>Zurich Brasil Capitalização S.A. |
| Janikele Matias dos Santos Silva | Liderança Capitalização S/A |
| Jaqueline Raquel Debald | Aplicap Capitalização S.A |
| José Eduardo Batista | CESCEBRASIL Seguros de Garantias e Crédito<br>Companhia Excelsior de Seguros |
| Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues | Grupo CNP Seguradora (Cia de Seguros Previdência Sul-Previsul e CNP Capitalização S/A |
| Leticia Rick Reinaldo | Sabemi Seguradora |

| | |
|---|---|
| Luciana Galvão de Oliveira | Brasilprev Seguros e Previdência S/A |
| Luiz Pereira de Souza | Tokio Marine Seguradora<br>Alfa Seguradora S/A |
| Marcelo Vieira Bezerra | Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A |
| Márcio Alexandre Malfatti | Berkley International do Brasil Seguros<br>Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros |
| Marco Antonio Marmelo Tavares | Newe Seguros |
| Maria Helena Darcy de Oliveira | Icatu Seguros S/A<br>Rio Grande Seguros e Previdência S.A |
| Náthaly Rodrigues Pacheco de Menezes | Brasilseg Companhia de Seguros |
| Paulina de Almeida Garutti | STARR International Brasil Seguradora S.A |
| Paulo Sérgio de Carvalho | Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais |
| Regina Helena Menezes Lopes | Allianz Seguros S/A |
| Renata Zambrotti Martins Felipe Vale | AXA Seguros S.A |
| Rogerio Taltassori | Itaú Seguros S/A |
| Rubens Mário Almeida Cerqueira Araújo | Sompo S/A |
| Silvana Mara Raksa | Bradesco Seguros S/A |
| Tiago Barreto Pessoa dos Santos | Capemisa Seguradora de Vida e Previdência |
| Vanessa Duboc da Cruz | Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A |
| Viviane Schietti Ferreira | Caixa Seguradora S/A |
| Wagner Antonio Puerta | SUHAI Seguradora S/A |

**Dentre as ações da Comissão de Ouvidoria em 2023, destacaram-se as seguintes:**

### Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização

A Comissão de Ouvidoria atualiza, anualmente, o Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. O Guia, dividido por segmento, disponibiliza aos consumidores informações sobre os canais de atendimento das companhias, como SAC, Central de Atendimento, e Ouvidoria, além de conter os contatos específicos para atendimento ao Procon.

**Clique Aqui**

**Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização**

### 12º Encontro com os Procons - Região Norte

Nos dias 29 e 30 de agosto de 2023, a CNseg realizou o 12º Encontro com os Procons, em formato virtual, o qual contou com a participação de entidades de defesa do consumidor da Região Norte (Boa Vista, Roraima, Rondônia, Amapá, Acre e Tocantins), Ouvidores, membros das Comissões de Relações de Consumo e de Ouvidoria da CNseg e de comissões de produtos das Federações associadas, além de representantes da própria Confederação Nacional das Seguradoras e das Federações.

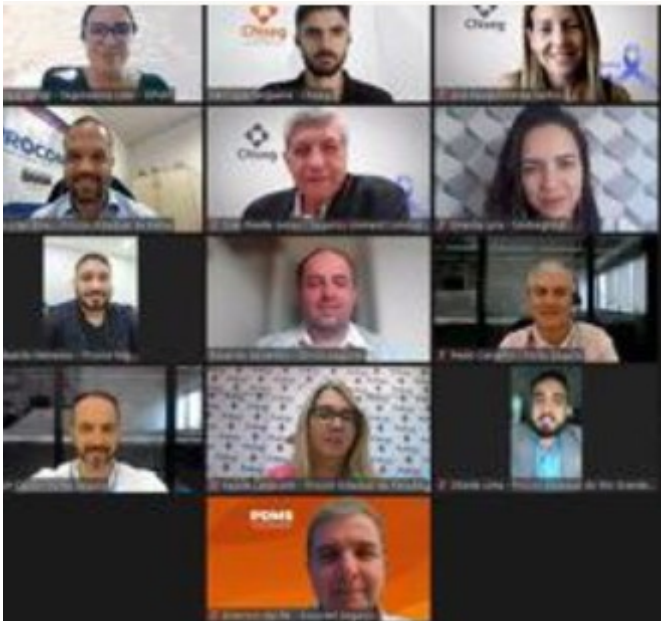
Nos dois dias do Encontro, foram discutidos assuntos de grande importância para garantir que os direitos e interesses dos consumidores sejam protegidos, proporcionando uma melhoria contínua nos processos e produtos oferecidos pelo setor. O objetivo do evento, portanto, é a construção de relações equilibradas e de qualidade entre consumidores e seguradoras, garantindo o aperfeiçoamento da jornada do consumidor de seguros, a promoção da resolução de conflitos de forma justa e eficiente, o estímulo da educação em seguros e a colaboração para a construção de um ambiente de confiança entre os consumidores.

Para tanto, os temas debatidos percorreram assuntos envolvendo Garantia Estendida, fundamentos dos seguros Automóvel, Seguro Habitacional, Seguro Prestamista, Roubo e Furto de Celulares e Previdência Privada. Por fim, foi abordado o funcionamento das Ouvidorias, o estado da arte do Seguro DPVAT e os riscos da atividade das chamadas "associações de proteção veicular".

## 13º Encontro com os Procons - Região Nordeste

A CNseg promoveu, nos dias 27 e 29 de novembro de 2023, o 13º Encontro com os Procons, um encontro virtual com executivos das seguradoras e membros dos Procons, para esclarecer aos membros dos Procons da região Nordeste um panorama do setor de seguros, explicando detalhes dos funcionamentos de temas como seguro de Automóvel, características da apólice Prestamista, a atuação dos Ouvidores das seguradoras, além de explicar a estrutura da Confederação e suas associadas.

O evento resultou na comunhão de esforços para que representantes da CNseg e das seguradoras participantes estruturem um plano de ação com as possíveis soluções para os questionamentos apresentados pelos Procons.



# O Setor

de Seguros Brasileiro

O setor segurador é dinâmico e está presente no dia a dia das pessoas e de seus negócios, refletindo na demanda crescente e variada por seus produtos e serviços. Em 2023, o volume de vendas avançou 11,5% e o montante de recursos retornados à sociedade cresceu 7,9%. Uma conjunção de fatores como as inovações tecnológicas, canais de distribuição variados, disputa de mercado acirrada, simplificação regulatória e preços adequados aos riscos assumidos explica essa evolução.

Nosso objetivo principal é proteger e fazer a diferença em momentos de adversidades, imprevistos e infortúnios. No ano passado, cumprimos esse papel pagando em benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas R$ 467,9 bilhões. Desse total, R$ 241,2 bilhões englobam despesas estimadas com Saúde Suplementar. Usando como referência o orçamento público federal para o mesmo ano, as despesas das empresas seguradoras foi 141,7% maior que aquelas do Ministério da Saúde para o mesmo período.

As contribuições do setor ao desenvolvimento do País alcançam outras áreas estratégicas da economia, como a infraestrutura e o agronegócio, assegurando a continuidade de tais atividades. Em 2023, as seguradoras desembolsaram mais de R$ 635,7 milhões em indenizações por sinistros em grandes obras e, no agronegócio, R$ 4,7 bilhões foram pagos a 70,2 mil produtores rurais para cobertura de riscos inerentes à atividade rural.

Também em 2023, o setor de seguros já representava o equivalente a 6,1% do PIB em arrecadação anual. Trabalhamos intensamente em várias frentes para alcançar participação maior e tornar o setor mais bem compreendido por todos. O seguro é um produto único, capaz de oferecer soluções para os mais diversos anseios da sociedade e das economias modernas.

**Benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas em 2023**

| | |
|---|---|
| Seguros de danos | **R$ 56,1 bilhões** |
| Seguros de pessoas | **R$ 14 bilhões** |
| Previdência aberta (inclui planos tradicionais) | **R$ 131 bilhões** |
| Capitalização | **R$ 23,4 bilhões** |
| Saúde suplementar | **R$ 243,3 bilhões** |
| Total (sem DPVAT) | **R$ 467,9 bilhões** |

O mercado é composto por 133 seguradoras, 915 operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde, 13 entidades abertas de previdência complementar, 19 empresas de capitalização, 123 empresas de resseguro e 131,1 mil corretores de seguros, o que gera cerca de 258 mil empregos diretos e abrange 4,6 mil profissionais de avaliação de riscos e perdas (peritos, avaliadores de seguros e auditores atuariais).

**Panorama do setor de seguros brasileiro:**

- **Cerca de 51,1 milhões** de beneficiários de planos de assistência médica;
- **Cerca de 32,7 milhões** de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos;
- **Mais de 20,4 milhões** de veículos segurados;
- **Mais de 11 milhões** de residências seguradas;
- **6,25 milhões de hectares** protegidos pelo seguro rural;
- **8,4 milhões** de títulos de capitalização ativos; e
- **14 milhões** de planos de previdência coletivos e individuais.

**Fontes** Agência Nacional de Saúde Suplementar, CAGED 2022 + RAIS 2021, Fenaber, FenaCap, Fenacor, FenaSaúde e Susep.

Service
Excellence

# Índice de Efetividade

das Ouvidorias

O Índice de Efetividade das Ouvidorias representa o percentual de demandas tratadas que não deram origem à aplicação de multas pelo Procon, a procedimentos administrativos e à propositura de ações judiciais. Ou seja, é o índice de ocorrências de Ouvidorias que não transbordaram a essas instâncias. Essa amostragem reflete a eficácia das Federações e das Ouvidorias de suas Associadas ao proporcionar maior clareza nas relações de consumo, com informações detalhadas sobre as responsabilidades das empresas e dos clientes na contratação de seguros.

De plano, destacamos que a premissa metodológica desta análise não conta com os números referentes a todas as 116 empresas participantes da seção seguinte "(Demandas das Ouvidorias em 2023"). Na verdade, participam deste capítulo, ao todo, 64 empresas associadas a uma das quatro Federações da CNseg, que atuam nos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Capitalização.

De toda forma, cumpre ressaltar que esse número representa um feito notável, na medida que o máximo de participação obtida nessa seção, até o ano passado, tinha sido de 58 empresas. Desta forma, em termos de participação das empresas associadas, obtivemos um aumento de 10% em 2023.

Por fim, informamos que neste índice não são analisados os indicadores do segmento de Saúde Suplementar, pois a amostragem de dados não alcançou representatividade suficiente – isto é, não atingiu sequer 30% da arrecadação desse segmento em 2023 – para a compilação.

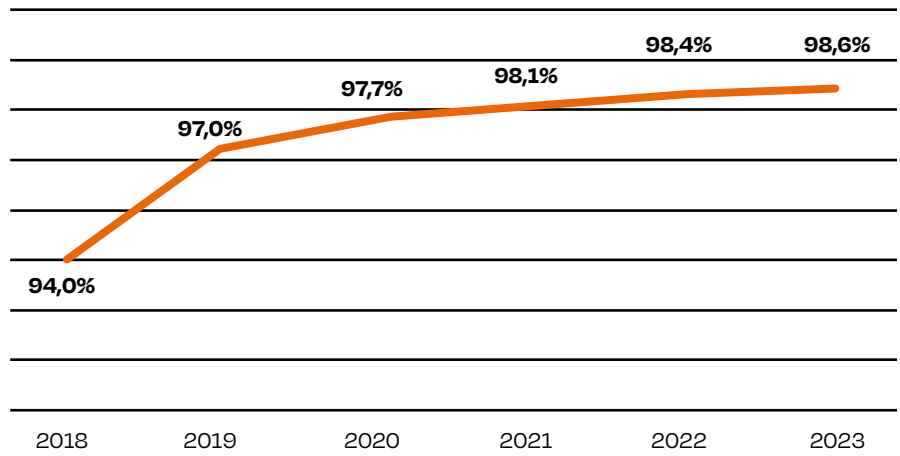
## a Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)

O Índice de Efetividade das Ouvidorias (IEO) é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pelas Ouvidorias em relação à soma das Multas Aplicadas pelo Procon e Ações Judiciais. O indicador reflete, portanto, a porcentagem de demandas tratadas pelas Ouvidorias que não repercutiram em outras instâncias.

## a.1 Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

Consideradas ambas as instâncias (administrativa e judicial), o IEO de 2023 é 98,6%, apresentando evolução em relação aos anos anteriores, de 98,4% em 2022; de 98,1% em 2021; 97,7% em 2020; 97% em 2019; e 94% em 2018.

### Índice de Efetividade das Ouvidorias




### IEO – Ações Judiciais

**149.815**

demandas registradas nas Ouvidorias

**2.029**

demandas repercutiram em ações judiciais

**98,6%**

de todas as demandas que passam pelas Ouvidorias são finalizadas sem repercussão em ações judiciais.

| IEO – Ações Judiciais | |
|---|---|
| Seguros Gerais | **98,1%** |
| Seguros de Pessoas e Previdência | **99,5%** |
| Capitalização | **99,9%** |

## IEO – Multas Procon

**149.815**

demandas registradas nas Ouvidorias

**182**

demandas repercutiram em multas aplicadas pelos Procons

**99,9%**

de todas as demandas que passam pelas Ouvidorias são finalizadas sem repercussão em multas aplicadas pelos Procons.

| IEO – Multas Procon | |
|---|---|
| Seguros Gerais | **99,9%** |
| Seguros de Pessoas e Previdência | **99,7%** |
| Capitalização | **99,9%** |

O elevado percentual de finalização dessas demandas, sem repercussão em outras instâncias, reflete o papel das Ouvidorias dos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Capitalização – associadas à FenSeg, FenaPrevi e FenaCap –, em dar mais transparência às relações de consumo, com explicações claras sobre direitos e deveres das empresas e dos clientes ao adquirir seguros.

## b Repercussão de demandas na Susep (PAS/PAC)

Por meio das definições da Circular nº 613/2020, revogada pela Circular nº 643/2021, que instituiu novas regras, a Susep redesenhou o tratamento das reclamações dos consumidores de seguros. No novo modelo, a partir de 1º de janeiro de 2021, as demandas antes recebidas pela Susep são direcionadas à plataforma Consumidor.gov.br, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Nesse sentido, deixamos de analisar esse indicador no Relatório das Ouvidorias do Setor de Seguros a partir de 2021, tendo em vista a extinção do Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC) pela Susep.

# Demandas

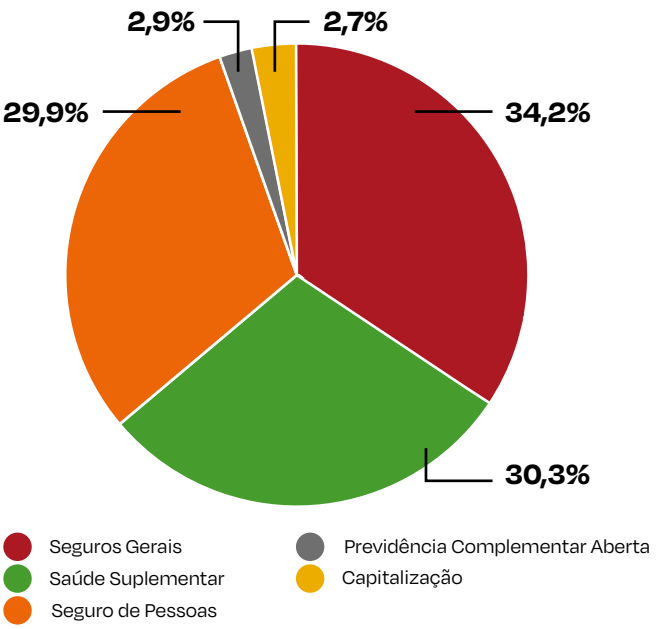
das Ouvidorias em 2023

No ano de 2023, foram registradas, pelas associadas da CNseg, **217.397 demandas** no Sistema Coletor de Dados de Ouvidoria ("SCD Ouvidorias"). O SCD Ouvidorias é uma plataforma online de domínio da CNseg, utilizada pelas empresas associadas para cadastro de informações quantitativas sobre suas demandas de Ouvidorias.

Dentre essas 217.397 demandas, 214.828 referem-se aos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Capitalização e Saúde Suplementar, enquanto 2.569 referem-se à Seguradora Líder-DPVAT. Devido às particularidades desta última, os dados relacionados ao Seguro DPVAT serão tratados separadamente ao final deste relatório e não serão considerados no cômputo dos números absolutos apresentados a seguir.

Além disso, as 116 empresas que cadastraram suas demandas de Ouvidorias no SCD representaram, em 2023, 93,6% do valor de prêmios arrecadados entre as associadas da CNseg, sendo 91,6% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 97,9% em Previdência Privada e Vida, 85,1% em Capitalização e, em Saúde Suplementar, 86,8% do valor arrecadado pelas associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde).

**a Demandas por segmento (sem DPVAT)**




| Segmento | Quantidade de demandas | % Part. |
|---|---|---|
| Seguros Gerais | **73.446** | **34,2%** |
| Saúde Suplementar | **65.013** | **30,3%** |
| Seguro de Pessoas | **64.327** | **29,9%** |
| Previdência Complementar Aberta | **6.097** | **2,9%** |
| Capitalização | **5.945** | **2,7%** |
| Total | **214.828** | **100%** |

## b Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas

Apresenta-se a seguir 4 (quatro) tabelas – sendo uma para cada segmento do setor de seguros – contendo os ramos, modalidades e coberturas mais demandadas nas Ouvidorias em 2023. Além disso, dentro de cada ramo, também destacamos os 5 (cinco) principais motivos mais demandados nas Ouvidorias.

O objetivo é demonstrar para as empresas do setor quais ramos e motivos podem ser aprimorados nos atendimentos realizados não somente pelas Ouvidorias, mas principalmente no momento de venda do seguro. Para o público em geral, por sua vez, é recomendável ficar atento para confirmar esses aspectos com o corretor de seguros ou em propostas e apólices, antes da contratação de um seguro.

# Seguros Gerais

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Automóvel | 1º Processo de Regulação do Sinistro<br>2º Pagamento da Indenização<br>3º Risco Excluído<br>4º Tempo para a Chegada do Guincho<br>5º Atuação no Processo de Contratação do Seguro |
| **% do total do segmento** | |
| 54,2% | |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Riscos Diversos[1] | 1º Processo de Regulação do Sinistro<br>2º Pagamento da Indenização<br>3º Não Concordância do Valor da Indenização<br>4º Risco Excluído<br>5º Cancelamento da Apólice não Atendido |
| **% do total do segmento** | |
| 20,3% | |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Residencial | 1º Cobrança de Prêmio Indevida<br>2º Pagamento da Indenização<br>3º Cancelamento da Apólice não Atendido<br>4º Processo de Regulação do Sinistro<br>5º Qualidade do Serviço |
| **% do total do segmento** | |
| 11,8% | |

1 Em "Riscos Diversos" são consideradas demandas referentes aos "Ramos Elementares".

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Garantia estendida<br>**% do total do segmento**<br>8,1% | 1º Reparação do produto mal realizada<br>2º Ausência de Assistência Técnica na região<br>3º Cobrança não autorizada<br>4º Compra não solicitada (venda embutida)<br>5º Desconhecimento das coberturas contratadas |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Rural<br>**% do total do segmento**<br>1,2% | 1º Processo de Regulação do Sinistro<br>2º Risco Excluído<br>3º Pagamento da Indenização<br>4º Restituição de prêmio não efetuada<br>5º Documentação |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Seguro de Equipamentos Eletrônicos Portáteis<br>**% do total do segmento**<br>1,2% | 1º Processo de Regulação do Sinistro<br>2º Agravamento de Risco<br>3º Não Concordância do Valor da Indenização<br>4º Renovação não Autorizada pelo Segurado<br>5º Cancelamento da Apólice não Atendido |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Habitacional<br>**% do total do segmento**<br>1,2% | 1º Documentação<br>3º Pagamento de Indenização (prazo e valor)<br>3º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)<br>4º Negativa de Pagamento<br>5º Características do Produto |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Outros ramos[2]<br>**% do total do segmento**<br>2,0% | 1º Processo de Regulação do Sinistro<br>2º Risco Excluído<br>3º Pagamento da Indenização<br>4º Não Concordância do Valor da Indenização<br>5º Cancelamento da Apólice não Atendido |

2 Em "Outros ramos" estão: Empresarial, Fiança locatícia, Condomínio, Responsabilidade civil, Marítimos e aeronáuticos, Transportes – rc, Vida e demais produtos de risco de pessoas, Patrimoniais - demais produtos, Transportes – danos, Riscos financeiros - demais produtos, Prestamista, Garantia e Viagem.

# Saúde Suplementar

| Plano – Cobertura | 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura |
|---|---|
| Coletivo Empresarial - Médico-Hospitalar | 1º Discordância com o valor<br>2º Negativa de reembolso<br>3º Reanálise de negativa<br>4º Tempo/dificuldade no agendamento<br>5º Tempo do reembolso |
| **% do total do segmento** | |
| 34,6% | |

| Plano – Cobertura | 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura |
|---|---|
| Individual - Médico-Hospitalar | 1º Discordância com o valor<br>2º Não recebimento de apólice/boleto/carteirinha/2ª via<br>3º Negativa de autorização<br>4º Alterações contratuais<br>5º Débito em duplicidade/não processado/divergência de valores |
| **% do total do segmento** | |
| 4,13% | |

| Plano – Cobertura | 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura |
|---|---|
| Coletivo por Adesão - Médico-Hospitalar | 1º Discordância com o valor<br>2º Falta de rede<br>3º Negativa de reembolso<br>4º Negativa de autorização<br>5º Reanálise de negativa |
| **% do total do segmento** | |
| 5,2% | |

| Plano – Cobertura | 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura |
|---|---|
| Coletivo Empresarial – Odontológico | 1º Cancelamento<br>2º Falta de rede<br>3º Reabilitação da apólice/regularização de pagamento<br>4º Débito em duplicidade/não processado/divergência de valores<br>5º Qualidade do serviço |
| **% do total do segmento** | |
| 37,7% | |

| Plano – Cobertura | 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura |
|---|---|
| Coletivo por Adesão - Odontológico | 1º Negativa de reembolso<br>2º Acessos ao site e senhas<br>3º Falta de rede<br>4º Negativa de autorização<br>5º Discordância com o valor |
| **% do total do segmento** | |
| 2,56% | |

| Plano – Cobertura | 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura |
|---|---|
| Individual – Odontológico | 1º Cancelamento<br>2º Falta de rede<br>3º Informações/dúvidas sobre produtos/serviços<br>4º Tempo da restituição<br>5º Discordância com o valor |
| **% do total do segmento** | |
| 21,9% | |

# Seguros de Pessoas

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Prestamista | 1º Não reconhecimento da compra<br>2º Cancelamento da Apólice<br>3º Revisão do Cálculo do Pagamento<br>4º Problemas com venda<br>5º Cobrança indevida |
| **% do total do segmento** | |
| 53,1% | |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Vida e demais produtos de risco de pessoas | 1º Problemas com venda<br>2º Cancelamento da Apólice<br>3º Documentação<br>4º Não reconhecimento da compra<br>5º Pagamento de Indenização (prazo e valor) |
| **% do total do segmento** | |
| 31,9% | |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Acidentes Pessoais | 1º Não reconhecimento da compra<br>2º Cancelamento da Apólice<br>3º Pagamento de Indenização (prazo e valor)<br>4º Cobrança indevida<br>5º Características do Produto |
| **% do total do segmento** | |
| 7,6% | |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| VGBL | 1º Características do Produto<br>2º Pagamento de resgate (prazo e valor)<br>3º Documentação<br>4º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)<br>5º Pagamento de Benefício Aposentadoria |
| **% do total do segmento** | |
| 4,3% | |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Viagem | 1º Pagamento de Indenização (prazo e valor)<br>2º Documentação<br>3º Revisão do Valor da Indenização<br>4º Reembolso (prazo e valor)<br>5º Negativa de Pagamento |
| **% do total do segmento** | |
| 2,3% | |

| Ramo | 5 principais motivos de demandas do ramo |
|---|---|
| Demais ramos[3] | 1º Documentação<br>2º Não reconhecimento da compra<br>3º Negativa de Pagamento<br>4º Cancelamento da Apólice<br>5º Pagamento de Indenização (prazo e valor) |
| **% do total do segmento** | |
| 0,8% | |

3 Em "Demais ramos" estão: desemprego/perda de renda, demais produtos de sobrevivência de pessoas, educacional e funeral.

# Previdência Complementar Aberta

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Plano Individual (Risco) | 1º Pagamento de resgate (prazo e valor)<br>2º Problemas com venda<br>3º Cancelamento do Plano<br>4º Não reconhecimento da compra<br>5º Revisão do Cálculo do Pagamento |
| **% do total do segmento** | |
| 44% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Plano Individual (Sobrevivência – PGBL) | 1º Características do Produto<br>2º Pagamento de resgate (prazo e valor)<br>3º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)<br>4º Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação<br>5º Não reconhecimento da compra |
| **% do total do segmento** | |
| 15,1% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Plano Individual (Sobrevivência - Demais Produtos) | 1º Características do Produto<br>2º Pagamento de resgate (prazo e valor)<br>3º Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Planos...)<br>4º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)<br>5º Rentabilidade e Taxas dos Fundos/Planos |
| **% do total do segmento** | |
| 14,2% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Plano Coletivo (Sobrevivência -PGBL) | 1º Pagamento de resgate (prazo e valor)<br>2º Características do Produto<br>3º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)<br>4º Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação<br>5º Pagamento de Benefício Aposentadoria |
| **% do total do segmento** | |
| 13,6% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Assistência Financeira (empréstimos) | 1º Documentação<br>2º Saldo Devedor<br>3º Liberação de Assistência Financeira<br>4º Margem Consignável<br>5º Refinanciamento/Renegociação |
| **% do total do segmento** | |
| 7,2% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Outras modalidades[4] | 1º Pagamento de resgate (prazo e valor)<br>2º Características do produto<br>3º Problemas com venda<br>4º Cancelamento do plano<br>5º Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação |
| **% do total do segmento** | |
| 5,9% | |

4 Em "Outras modalidades" estão: Previdência - Plano Coletivo (Risco) e Previdência - Plano Coletivo (Sobrevivência Demais Produtos)

# Capitalização

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Tradicional (Outros) | 1º Atuação do corretor/vendedor<br>2º Cancelamento<br>3º Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição<br>4º Valor do Resgate e/ou Restituição<br>5º Prazo de resgate e/ou Restituição |
| **% do total do segmento** | |
| 94,4% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Popular | 1º Renovação de Título de Capitalização<br>2º Valor do Resgate e/ou Restituição<br>3º Cobrança<br>4º Sorteio<br>5º Cancelamento |
| **% do total do segmento** | |
| 2,5% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Tradicional (Garantia de Aluguel) | 1º Prazo de resgate e/ou Restituição<br>2º Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição<br>3º Atendimento: Corretor<br>4º Valor do Resgate e/ou Restituição<br>5º Atuação do corretor/vendedor |
| **% do total do segmento** | |
| 2,1% | |

| Modalidade | 5 principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Filantropia Premiável | 1º Renovação de Título de Capitalização<br>2º Sorteio<br>3º Valor do Resgate e/ou Restituição<br>4º Atendimento: Ouvidoria<br>5º Atendimento: Corretor |
| **% do total do segmento** | |
| 0,8% | |

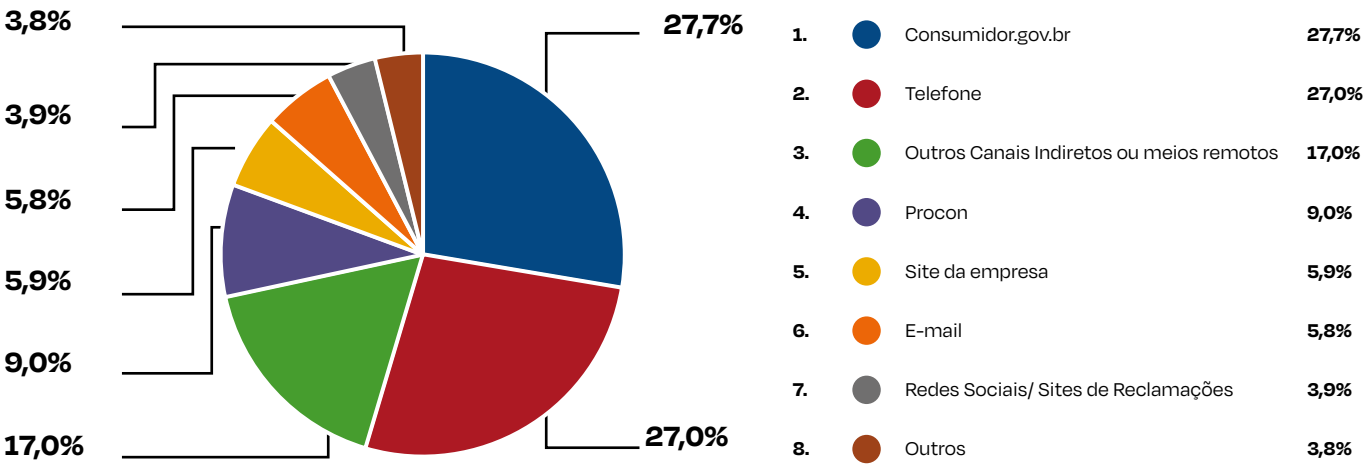
| Modalidade | Principais motivos de demandas da modalidade |
|---|---|
| Incentivo | 1º Sorteio |
| **% do total do segmento** | |
| 0,2% | |

## C Canal de entrada da demanda

Com o objetivo de expor quais canais são mais escolhidos pelo consumidor de seguros para dar entrada em demandas e/ou reclamações perante as Ouvidorias do setor, apresentamos a seguir um quadro demonstrativo dos resultados dos dados coletados a partir das informações transmitidas pelas empresas associadas à CNseg.

### Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

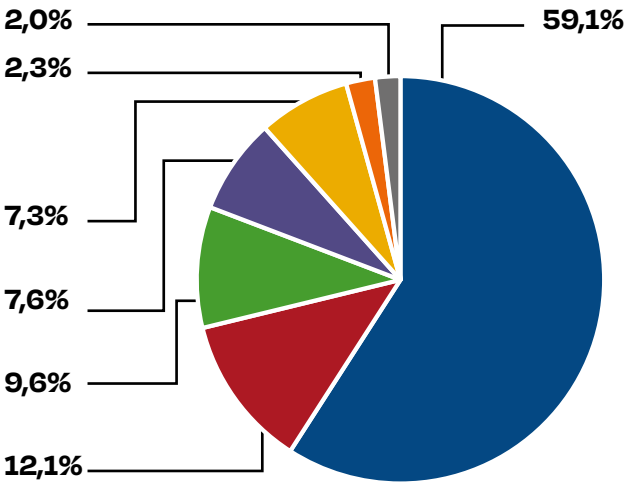
(Seguros Gerais, Seguros de Pessoas, Previdência Complementar Aberta e Capitalização)




*Em "Outros" são consideradas demandas referentes a "Outros Canais Diretos/Venda Direta"; "Carta"; "Presencial"; "Defensorias Públicas"; "Sincors (Seguro DPVAT)"; e "Imprensa".*

O resultado encontrado, pela segunda vez consecutiva, demonstra que a plataforma Consumidor.gov.br é o maior canal de entrada de demandas das ouvidorias em Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização. Isso se deve, em grande parte, por ter esse canal, em 2021, sido instituído como de tratamento obrigatório pelas ouvidorias, absorvendo-se as demandas outrora recebidas via Susep.

### Saúde Suplementar




| | | |
|---|---|---|
| 1. | Direto/ Telefone | 59,1% |
| 2. | Direto/ Site da empresa | 12,1% |
| 3. | Indireto/Consumidor.gov | 9,6% |
| 4. | Indireto/Procon | 7,6% |
| 5. | Direto/E-mail | 7,3% |
| 6. | Indireto/ Redes Sociais/ Site de Reclamação na Internet | 2,3% |
| 7. | Outros | 2,0% |

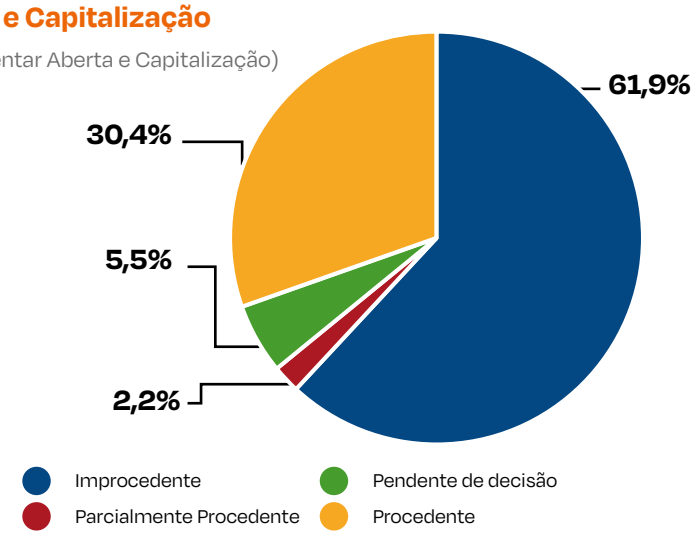
No segmento de Saúde Suplementar, o canal de entrada prioritário nas ouvidorias segue sendo o telefone, com 59,1%, ao passo que o Consumidor.gov.br recebe uma parcela reduzida das demandas, de apenas 9,6%. Entendemos que essa diferença se dá pelo fato de a Susep ter instituído o Consumidor.gov como canal de tratamento obrigatório pelas suas supervisionadas – o que não foi feito pela Agência Nacional de Saúde Suplementar ("ANS").

## d Procedência das Demandas

### Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

(Seguros Gerais, Seguros de Pessoas, Previdência Complementar Aberta e Capitalização)

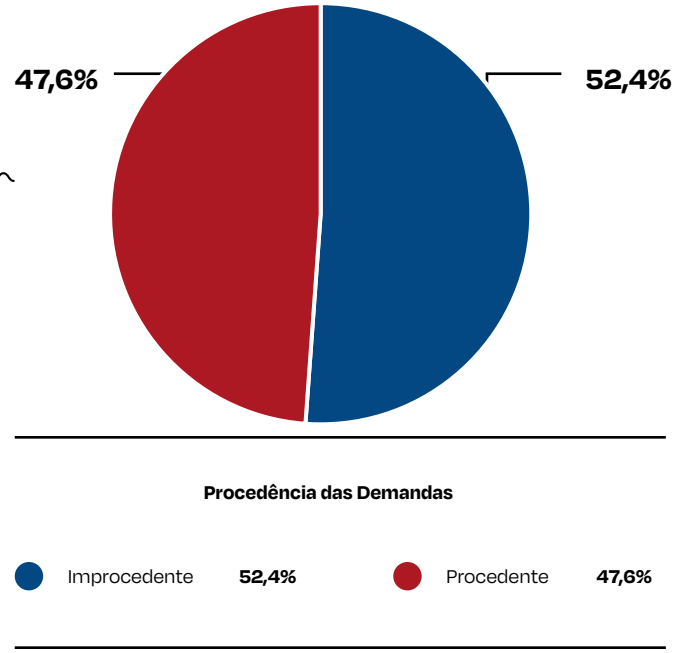
As Ouvidorias de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, atenderam integral ou parcialmente a procedência das demandas dos consumidores em cerca de 32,6% dos casos atendidos. A partir da análise desses casos, as Ouvidorias puderam identificar melhorias e ajustes a serem implementados em procedimentos internos, cláusulas contratuais, produtos, tecnologia, além de outros processos e áreas das empresas.



| Segmento | Improcedente | Parcialmente Procedente | Pendente de decisão | Procedente |
|---|---|---|---|---|
| Seguros Gerais | 26,9% | 0,8% | 2,9% | 17,5% |
| Seguro de Pessoas | 29,2% | 1,2% | 2,0% | 11,3% |
| Previdência Complementar Aberta | 2,8% | 0,1% | 0,2% | 1,0% |
| Capitalização | 3,0% | 0,1% | 0,4% | 0,6% |
| **TOTAL** | **61,9%** | **2,2%** | **5,5%** | **30,4%** |

## Saúde Suplementar

No caso de Saúde Suplementar, podemos observar um equilíbrio entre o número de demandas julgadas improcedentes e procedentes.



## e Tempo de Resposta das demandas

A tabela a seguir demonstra que todos os 4 (quatro) segmentos do setor de seguros respondem a maior parte das demandas de Ouvidorias em até 10 (dez) dias, o que demonstra, mais uma vez, o seu compromisso com a satisfação do consumidor.

Logo em seguida, pode-se observar o tempo médio de resposta por segmento, que é proporcional à quantidade de demandas de cada um. Conclui-se que, quanto menor o número de demandas, menor o tempo médio de resposta.

| Período acumulado | Seguros Gerais | Seguros de Pessoas | Previdência complementar | Capitalização | Saúde Suplementar |
|---|---|---|---|---|---|
| Até 5 dias | 27,2% | 39,0% | 28,3% | 37,1% | 18,3% |
| Até 10 dias | 54,2% | 45,4% | 54,3% | 46,5% | 53,0% |
| Até 15 dias | 10,7% | 7,1% | 9,0% | 7,5% | 17,0% |
| Até 30 dias | 1,6% | 2,0% | 1,7% | 1,4% | 9,3% |
| Mais de 30 dias | 6,3% | 6,5% | 6,7% | 7,5% | 2,4% |

| Segmentos | Tempo médio das respostas |
|---|---|
| Capitalização | **5,6 dias** |
| Seguro de Pessoas | **6,2 dias** |
| Seguros Gerais | **6,6 dias** |
| Previdência Complementar Aberta | **7,2 dias** |
| Saúde Suplementar | **9,1 dias** |

## f Origem geográfica das demandas

Nesta seção do Relatório, foram listadas as demandas de todas as cinco regiões do país, juntamente com os seus estados e os cinco ramos, ou produtos, mais demandados de seguros nas cinco regiões do país, nos segmentos de capitalização, pessoas, previdência complementar aberta, seguros gerais e saúde suplementar.

Ao comparar a distribuição das demandas com a distribuição de apólices, nota-se que as regiões com maior número de apólices[5] também apresentam maior demanda de Ouvidorias, sendo direta a relação das variações regionais que refletem as características socioeconômicas e a maturidade do mercado de seguros em cada área do país. **Isso reforça a importância de estratégias que visem ampliar a conscientização e o acesso a seguros em regiões com menor penetração.**

Por fim, de um total de 214.828 demandas cadastradas, cumpre notar que 3.257 não tiveram sua origem geográfica indicada, razão pela qual estão excluídas deste capítulo.

| | % das demandas |
|---|---|
| Sudeste | **59%** |
| Nordeste | **16,3%** |
| Sul | **12,4%** |
| Centro-Oeste | **8,3%** |
| Norte | **4,0%** |
| **Total** | **100%** |

5 Fonte: https://www.fenacor.org.br/noticias/veja-os-estados-que-mais-arrecadam-com-apolic

| Região Sudeste | |
|---|---|
| **Estados** | **% das demandas** |
| SP | 65,7% |
| RJ | 19,9% |
| MG | 11,8% |
| ES | 2,6% |
| **Total** | **100,0%** |

| Ramos e coberturas mais demandados | |
|---|---|
| **Total** | **100%** |
| **Soma dos 5 mais demandados** | **74,9%** |
| 1. Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial | 29% |
| 2. Automóveis | 19,8% |
| 3. Prestamista | 10,4% |
| 4. Vida e demais produtos de risco de pessoas | 8,9% |
| 5. Riscos Diversos | 6,8% |

| Região Nordeste | |
|---|---|
| **Estados** | **% das demandas** |
| BA | 28,1% |
| PE | 18,7% |
| CE | 16,8% |
| MA | 10,6% |
| PB | 7,7% |
| AL | 5,1% |
| RN | 5,0% |
| PI | 4,8% |
| SE | 3,1% |
| **Total** | **100%** |

| Ramos e coberturas mais demandados | |
|---|---|
| **Total** | **100%** |
| **Soma dos 5 mais demandados** | **73,0%** |
| 1.Prestamista | 26,3% |
| 2. Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial | 17,5% |
| 3. Automóveis | 12,7% |
| 4. Vida e demais produtos de risco de pessoas | 8,4% |
| 5.Riscos Diversos | 8,1% |

| Região Sul | |
|---|---|
| **Estados** | **% das demandas** |
| PR | 38,7% |
| RS | 34,8% |
| SC | 26,5% |
| **Total** | **100,0%** |

| Ramos e coberturas mais demandados | |
|---|---|
| **Total** | **100%** |
| **Soma dos 5 mais demandados** | **73,1%** |
| 1. Prestamista | 20,4% |
| 2. Automóveis | 17,1% |
| 3. Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial | 16,5% |
| 4. Vida e demais produtos de risco de pessoas | 13,2% |
| 5. Residencial | 5,9% |

| Região Centro-Oeste | |
|---|---|
| **UF's** | **% das demandas** |
| DF | 34,8% |
| GO | 30,9% |
| MT | 21,0% |
| MS | 13,4% |
| **Total** | **100,0%** |

| Ramos e coberturas mais demandados | |
|---|---|
| **Total** | **100%** |
| **Soma dos 5 mais demandados** | **74,6%** |
| 1. Prestamista | 19,8% |
| 2. Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial | 19,7% |
| 3. Automóveis | 19,5% |
| 4. Vida e demais produtos de risco de pessoas | 10,0% |
| 5. Riscos Diversos | 5,6% |

| Região Norte | |
|---|---|
| **Estados** | **% das demandas** |
| PA | 31,1% |
| AM | 23,8% |
| TO | 17,8% |
| RO | 12,6% |
| AC | 5,5% |
| AP | 5,4% |
| RR | 3,9% |
| **Total** | **100%** |

| Ramos e coberturas mais demandadas | |
|---|---|
| **Total** | **100%** |
| **Soma dos 5 mais demandados** | **74,1%** |
| 1. Prestamista | 31,7% |
| 2. Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial | 16,1% |
| 3. Automóveis | 10,1% |
| 4. Vida e demais produtos de risco de pessoas | 9,6% |
| 5. Riscos Diversos | 6,5% |

# O seguro

DPVAT

O Seguro DPVAT é um seguro obrigatório criado pela Lei nº 6.194/74, para cobrir Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de Via Terrestre ou por sua carga a pessoas transportadas ou não. O DPVAT ampara todas as vítimas de acidentes de trânsito ocorridos no Brasil, sejam pedestres, passageiros ou motoristas, sendo as indenizações pagas independentemente da apuração de culpa ou da identificação do veículo causador do dano.

**A operação do Seguro DPVAT para sinistros e prêmios ocorridos até 31 de dezembro de 2020,** é de responsabilidade de um consórcio integrado por **54** seguradoras e administrado pela Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT (Seguradora Líder – DPVAT).

Importante ressaltar que o Seguro DPVAT foi alterado pela Lei Complementar 207 de 2024, passando a ser chamado de SPVAT (Seguro de Proteção de Vítimas de Acidentes de Trânsito).

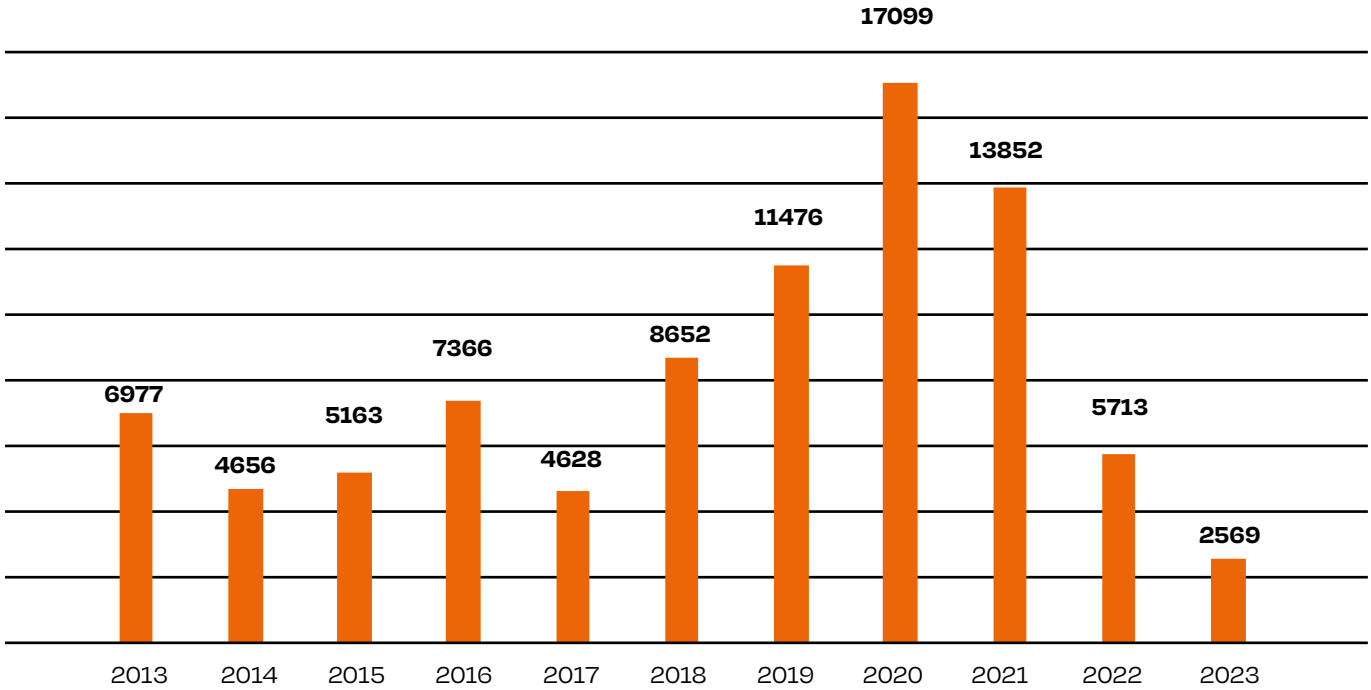
## a Coberturas do Seguro DPVAT

No ano de 2023, foram pagas 40.722 indenizações a acidentados de trânsito e/ou a seus beneficiários nas três coberturas previstas em lei. A maior parte dos pagamentos foi para os casos de invalidez permanente, com 87,7% de representatividade. Em outras coberturas, como Morte, o volume é de 6%, enquanto os reembolsos por Despesas de Assistência Médica e Suplementares (DAMS) chegaram a 6,2% dos pagamentos.

## b As demandas da Ouvidoria da Seguradora Líder – DPVAT

Nesta seção do relatório são contabilizadas apenas demandas relativas aos sinistros. As demais demandas atendidas pela Ouvidoria da Seguradora Líder – DPVAT, referentes aos prêmios e assuntos institucionais, não estão contempladas aqui.

### Demandas DPVAT




Desde a deliberação de 24 de novembro de 2020, a Seguradora Líder ficou designada a administrar o *run-off* dos ativos, passivos e negócios do Consórcio e Seguro DPVAT realizados até 31 de dezembro de 2020. Nesse tempo, a Ouvidoria da Seguradora Líder tem trabalhado de forma a seguir com o compromisso de atender à manutenção do atendimento adequado ao cliente. Este compromisso está presente em 100% de manifestações tradadas.

Em 2023, a Ouvidoria foi acionada 2.569 vezes sobre os temas relacionados ao sinistro, com uma redução de 55,03% em relação ao ano anterior. Esses acionamentos aconteceram através dos canais de atendimento disponíveis para os clientes como: Central Ouvidoria, Fale Ouvidoria, Consumidor.gov, Reclame Aqui, e-mail, além das solicitações recebidas por meio dos Procons e Órgãos do Poder Judiciário.

Considerando a conduta e o tratamento adequado aos clientes, importante destacar os resultados alcançados na plataforma Consumidor.gov.br nos últimos 6 meses, como 100% no Índice de Solução e 9.7/10 de Reputação (Ótimo) na plataforma Reclame Aqui nos últimos 12 meses. Outros resultado que merece ser destacado é o prazo médio de respostas de 2,4 dias.

## c Motivos mais demandados

O objetivo do quadro a seguir é demonstrar os motivos mais demandados na Ouvidoria da Seguradora Líder. Isto é, aqueles pontos de maior atenção no momento de contratação desse seguro obrigatório, sendo o principal deles a confirmação da documentação necessária para tanto.

| | |
|---|---|
| Documentação | **42,0%** |
| Análise de Documentação | **15,3%** |
| Pagamento de Indenização (prazo e valor) | **12,8%** |
| Negativa de Pagamento | **12,0%** |
| Reclamação do Atendimento (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) | **9,4%** |
| Outros motivos[6] | **8,5%** |

## d Tempo de resposta das demandass

A Seguradora Líder trabalha constantemente para garantir o atendimento satisfatório dos consumidores, e em menor tempo possível. O quadro a seguir demonstra que o tempo médio de resposta fornecido pela referida Ouvidoria é de menos de 3 (três) dias.

| Segmentos | Tempo médio das respostas |
|---|---|
| Seguro DPVAT | 2,4 dias |

## e Origem geográfica das demandas

Nesta seção do Relatório, foram listadas as demandas de todas as cinco regiões do país. Do total das 2.569 demandas contabilizadas nas cinco regiões, 4 demandas não contribuíram com a localização de abertura da demanda. Por meio do quadro abaixo, é possível verificar que o maior número de demandas está concentrado na região Sudeste, onde também há registro da maior quantidade de propriedade de veículos terrestres no Brasil.

| | Demandas | % das demandas |
|---|---|---|
| Sudeste | **920** | **35,87%** |
| Nordeste | **648** | **25,26%** |
| Centro-Oeste | **492** | **19,18%** |
| Sul | **277** | **10,80%** |
| Norte | **228** | **8,89%** |
| **Total** | **2.565** | **100%** |

6 Em "Outros motivos" estão: Revisão do Valor da Indenização; Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento); Características do Produto; Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...).

## Origem geográfica das demandas

| Sudeste | |
|---|---|
| SP | 482 |
| RJ | 206 |
| MG | 200 |
| ES | 32 |
| **Total** | **920** |

| Centro-Oeste | |
|---|---|
| DF | 65 |
| GO | 114 |
| MT | 301 |
| MS | 12 |
| **Total** | **492** |

| Sul | |
|---|---|
| RS | 105 |
| PR | 112 |
| SC | 60 |
| **Total** | **277** |

| Nordeste | |
|---|---|
| BA | 183 |
| PE | 109 |
| CE | 90 |
| MA | 83 |
| PB | 47 |
| PI | 44 |
| RN | 54 |
| SE | 14 |
| AL | 24 |
| **Total** | **648** |

| Norte | |
|---|---|
| PA | 106 |
| AM | 62 |
| RO | 15 |
| TO | 20 |
| AC | 11 |
| RR | 0 |
| AP | 14 |
| **Total** | **228** |

## Índice de Efetividade da Ouvidoria – Ações Judiciais

Em 2023, foram reportadas 84 ações judiciais de demandas de sinistro que foram tratadas pela Ouvidoria da Seguradora Líder.

**2.569**

demandas registradas nas Ouvidorias

**84**

demandas repercutiram em ações judiciais

**96,73%**

de todas as demandas que passaram pelas Ouvidorias são finalizadas sem repercussão em ações judiciais.

Estes resultados reforçam o compromisso da Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT S.A. em prestar atendimento adequado aos clientes, atinentes às demandas sobre sinistros, prêmios e assuntos institucionais ocorridos no âmbito do *run-off*, sempre alinhados às diretrizes do Código de Ética e da Política de Conduta de Relacionamento com os Clientes.

24h
VOIP

24