



Relatório de  
**ATIVIDADES  
DAS OUVIDORIAS**  
do Setor de Seguros

2020



Confederação Nacional  
das Seguradoras

70 ANOS

1951 >> 2021



# Sumário

<b>Apresentação</b>	04
<b>Mensagem da CNseg</b>	05
<b>A CNseg</b>	06
<b>As Ouvidorias e a Atuação do Ouvidor</b>	07
<b>A Comissão de Ouvidoria da CNseg</b>	08
<b>O Setor de Seguros Brasileiro</b>	16
<b>Demandas das Ouvidorias em 2020</b>	18
<b>A</b> Demandas por segmento	18
<b>B</b> Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas	19
<b>C</b> Canal de entrada da demanda	30
<b>D</b> Procedência das Demandas	31
<b>Dados Consolidados de 2020</b>	32
<b>A</b> Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)	32
<b>B</b> Repercussão de demandas na Susep (PAS/PAC)	34
<b>O Seguro DPVAT</b>	35
<b>A</b> As demandas da Ouvidoria da Seguradora Líder – DPVAT	36
<b>B</b> Coberturas do Seguro DPVAT	37
<b>C</b> Motivos mais demandados	38
<b>D</b> Índice de Efetividade da Ouvidoria – Ações Judiciais	39

# Apresentação

As Ouvidorias atuam na defesa dos direitos dos consumidores com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares, ela é o ponto focal de comunicação entre a empresa e o cliente, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

A fim de dar seqüência ao monitoramento do importante trabalho das Ouvidorias do setor de seguros, é com grande satisfação que lançamos **Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros de 2020**, oferecendo mais uma fonte de informações sobre as demandas dos consumidores com relação aos produtos e serviços de seguros.

Desde 2006, a Comissão de Ouvidoria da CNseg realiza o monitoramento das demandas dos consumidores, sendo possível identificar temas de atenção e tendências, além de desenvolver métricas e índices que evidenciam o desempenho das funções das Ouvidorias das empresas.

Pelo terceiro ano consecutivo, o Relatório apresenta indicadores sobre o tratamento das demandas dos consumidores, com destaque especial para o índice de efetividade das Ouvidorias vis à vis às demandas que são levadas aos Procons, à Susep e ao Judiciário. Esses índices evidenciam a relevância do trabalho dos profissionais das Ouvidorias no exercício de suas atribuições de prevenção e solução de conflitos, além da proposição de melhorias de produtos e processos.

O presente Relatório consolida as Demandas de Ouvidoria de 105 empresas e grupos do setor, que, no ano de 2020, representaram 82,2% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 96,9% em Previdência Privada e Vida, 93% em Capitalização e, em Saúde Suplementar, 78,4% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar.

# Mensagem da CNseg

Além do drama no enfrentamento à pandemia de Covid-19, o ano passado foi marcado por diversas inovações regulatórias que impactaram diretamente na atuação das Ouvidorias do Setor. Em especial, estão a **Resolução CNSP nº 382, de 04 de março de 2020**, que definiu os princípios a serem observados nas práticas de conduta no relacionamento com o cliente e a **Circular Susep nº 613, de 11 de setembro de 2020**, que disciplinou o atendimento às reclamações dos consumidores, privilegiando a plataforma do Consumidor.gov.br e o atendimento prestado pelas Ouvidorias.

As principais discussões que envolveram novos aspectos regulatórios foram abordadas durante Webinar CNseg “O Novo Marco Regulatório de Conduta e Atendimento e o Papel das Ouvidorias de Seguros”, realizado em outubro de 2020, e as dúvidas que surgiram a partir das novas exigências regulatórias foram sanadas com a realização de dois Workshops, em parceria com a Comissão de Relações de Consumo.

Já na agenda de diálogo com entidades de defesa do consumidor, os trabalhos tiveram continuidade em 2020 com a realização da 8ª edição dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros em Recife-PE, reunindo os Procons da região Nordeste poucas semanas antes da mobilização decorrente da Pandemia da Covid-19.

Em que pesem todas as adversidades trazidas pelo ano de 2020, as Ouvidorias do Setor se destacaram por mais uma vez em razão da alta qualidade e bom desempenho das suas funções, que vão além da atuação na defesa dos direitos dos consumidores. As Ouvidorias tornaram-se centros privilegiados de inteligência estratégica, com potencial de contribuir para o desenvolvimento de todo o setor e para o aprimoramento das relações entre clientes e empresas.

Confiamos na continuidade do trabalho do Ouvidor como o porta-voz dos consumidores, que atua na defesa de seus direitos, orienta quanto aos seus deveres e contribui para a promoção dos valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio das relações de consumo.

**Marcio Serôa de Araujo Coriolano**

Presidente  
da CNseg

**Solange Beatriz Palheiro Mendes**

Diretora-Executiva  
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 última instância 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.

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.



# 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 91,8% da arrecadação do mercado representado pela CNseg.



## Presidente

Silas Rivelle Junior

## Empresa

Unimed Seguradora

## Membro Efetivo da Comissão

Alessandra Marros Montano

Aline Moreira Vanderlei

Altair Gallassi

Ana Cristina Kamimura Andrade

## Empresa

Sabemi Seguradora

Brasilcap Capitalização

XS3 Seguros

Sicoob Seguradora de Vida e Previdência

Andréa de Albuquerque Araújo Barroso	Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar - SINAPP
Andrea Fortes	Amil Assistência Médica Internacional
Angélica Lúcia Carlini	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
Aroldo dos Santos Carneiro	Centauro Vida e Previdência
Carla Aparecida Devecchi	Grupo SulAmérica
Carlos Ernesto de Saboya Henningsen	Vision Med Assistência Médica Ltda.
Cibele Pereira Mota	Chubb Seguros Brasil
Cláudia Pires Rodrigues Wharton	Mapfre Capitalização
Danielle Silva de Andrade	Caixa Vida e Previdência
Ekscherre Alves Borges	Allianz Seguros e Saúde
Élio Mosquim	AXA XL Seguros
Emerson Del Re	Assurant Seguradora
Gisele Garuzi Oggioni de Araújo	Seguradora Líder DPVAT
Glaudy Cipriano Maia Alves	Generali Brasil Seguros
Hamilton Ronqui	Liberty Seguros e Indiana Seguros
Jairo de Lacerda	AIG Seguros Brasil e Zurich Brasil Seguros
José Eduardo Batista	Argo Seguros Brasil, CESCEBRASIL Seguros de Garantias e Crédito, Companhia Excelsior de Seguros, HDI Seguros e Swiss Re Escritório de Representação no Brasil
José Júlio Carvalho de Melo	Porto Seguro
Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues	Caixa Seguradora
Laís Daniele Vianna	Aplicap Capitalização

Landulfo de Oliveira Ferreira Junior	Sancor Seguros do Brasil
Leandro Viana Da Silva	Grupo Brasilseg
Luciana Galvão de Oliveira	Brasilprev Seguros e Previdência
Luiz Pereira de Souza	Alfa Seguradora, Alfa Previdência e Vida e Tokio Marine Seguradora
Marcelo Alessandro Masotti	Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda.
Márcia Lagrotta	MAG Seguros
Márcio Alexandre Malfatti	American Life Companhia de Seguros e Berkley International do Brasil Seguros
Marco Antonio Marmelo Tavares	Newe Seguros
Maria Helena Darcy de Oliveira	Grupo Icatu Seguros
Monique Silvano Arantes Bernardes	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência
Paulina de Almeida Garutti	Angelus Seguros, STARR International Brasil Seguradora e KOVR Seguradora
Renata Zambrotti Martins Felipe Vale	AXA Seguros e Seguros Sura
Rogério Taltassori	Itaú Unibanco
Ronaldo Cosme Gonçalves Ferreira	Liderança Capitalização
Rubens Mário Almeida Cerqueira Araújo	Sompo Seguros e Sompo Saúde
Silvana Mara Raksa	Grupo Bradesco Seguros
Tiago Barreto Pessoa dos Santos	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência
Vanessa Duboc da Cruz	Prudential do Brasil Seguros de Vida
Wagner Antonio Puerta	SUHAI Seguradora
Wilton Machado	Mitsui Sumitomo Seguros

Dentre os projetos da Comissão de Ouvidoria em 2020, destacaram-se:



### 8º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros:

Com o objetivo de disseminar a educação em seguros e contribuir para soluções rápidas e eficazes das demandas dos consumidores por meios não litigiosos, a CNseg realizou em 4 e 5 de março de 2020, na cidade de Recife/PE, a 8ª edição dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros.

Realizado há apenas uma semana antes do cancelamento de eventos presenciais, o evento, que reuniu 35 representantes de 19 Procons da região Nordeste, 4 de duas organizações varejistas e 20 de 15 seguradoras (principalmente Ouvidores), além de membros da própria CNseg, da FenaPrevi, da FenSeg e da FenaCap, abordou os segmentos de seguro com mais demandas nos órgãos de defesa do consumidor da região, identificados por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). Ainda que as demandas relacionadas ao seguro não ultrapassem 2,5% do total de reclamações no Sindec, os Colóquios demonstram o comprometimento do setor segurador com a redução dos problemas relacionados aos consumidores.

### Atualização do Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros:



A edição de 2020 do Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros foi lançada no dia 17 de setembro. A iniciativa é desenvolvida pela CNseg desde 2015 e o objetivo é facilitar o contato dos consumidores, não só para a obtenção de informações, orientações e esclarecimentos, mas também, caso seja necessário, para a solução de controvérsias que envolvam as relações de consumo.

O material encontra-se disponível para download na versão digital no site da CNseg. Além da publicação do Guia, a CNseg produziu um vídeo contendo esclarecimentos aos consumidores sobre as principais diferenças dos canais de atendimento das empresas. O vídeo foi divulgado nas redes sociais da CNseg durante a realização da 7ª Semana Nacional de Educação Financeira, realizada entre os dias 23 e 27 de novembro.

### Consulta Pública nº 07/20 e estudo da Circular Susep nº 613/20:

Em maio de 2020, a Susep realizou a Consulta Pública nº 07/2020, submetendo a considerações a minuta de Circular sobre a regulamentação do atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da Autarquia. A CNseg formou grupo de trabalho multidisciplinar coordenado pela Comissão de Ouvidoria, que se reuniu em três oportunidades para elaborar a manifestação do Setor.

No dia 11 de setembro de 2020, foi publicada a Circular Susep nº 613/2020, fruto da Consulta supracitada. Uma vez mais a CNseg formou um grupo de trabalho coordenado pela COV, para contribuir na implantação da Circular e da nova sistemática de tratamento das demandas, severamente alterada pela norma.

Entre as alterações está o fato de que a Susep não instaurará mais o Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC) para avaliar o mérito da demanda do consumidor, encaminhando-o diretamente à plataforma Consumidor.gov.br.

### Harmonização do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias (SCD Ouvidorias) com o Banco de Dados de Reclamações das Ouvidorias (BDRO – Susep):

A Susep publicou no início de janeiro de 2020 o manual de orientação que disciplina o envio trimestral de dados de demandas dos consumidores ao Banco de Reclamações das Ouvidorias da Susep (BDRO - Susep). O objetivo do BDRO – Susep é aprimorar a supervisão e direcionar ações para pontos de melhorias de conduta a serem debatidos com as supervisionadas, além de nortear possíveis aprimoramentos de bases regulatórias.

Com objetivo de facilitar o reporte das empresas associadas para elaboração do Relatório das Atividades das Ouvidorias, a CNseg realizou um aprimoramento no SCD Ouvidorias para tornar o modelo de coleta das informações aderente ao proposto pela Susep (BDRO).

## Minuta para Senacon e representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

A pedido da Comissão de Ouvidoria (COV), foi encaminhado comunicado à Senacon e aos representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Associação PROCONSBRAZIL e Ministério Público de Defesa do Consumidor – MPCCon) a respeito da migração das demandas dos consumidores de Seguros atendidas pela Susep para a plataforma do Consumidor.gov.br.

Com a nova sistemática, que entra em vigor de 1º de janeiro de 2021, o número de demandas do Setor poderá sofrer alterações nos primeiros meses de vigência. Por conta disso, a CNseg informou que se coloca à disposição para contribuir na adaptação do Setor ao novo rito, bem como para facilitar o diálogo entre suas associadas e representantes dos órgãos e instituições de defesa do consumidor.

## Proposta de alteração da metodologia do “Ranking de Reclamações da Susep”:

No dia 1º de março de 2020 a Susep divulgou o ranking que classifica as empresas de Seguro (com exceção das resseguradoras e empresas de Capitalização) quanto ao índice de reclamações. O índice leva em consideração as ocorrências registradas na Susep e a arrecadação de prêmio das empresas. Em sua primeira edição, o índice de reclamações da Susep trouxe dados consolidados de 2018 e 2019.

Algumas semanas após divulgação do Ranking pela Susep, membros da Comissão de Ouvidoria (COV) se reuniram e avaliaram que a metodologia adotada para calcular e ranquear as seguradoras não era adequada pois considerava reclamações de produtos não regulados pela Susep, reclamações contra associações de proteção veicular e assemelhadas e até mesmo reclamações que foram comprovadas como fraude ou tentativa. Dessa forma, foram consolidados os principais pontos de ajustes e considerações para encaminhamento à Susep.

Em abril de 2020, a Susep apresentou novo modelo de classificação fornecendo opção de filtro para segregação das reclamações referentes ao seguro DPVAT das empresas consorciadas à Seguradora Líder DPVAT.



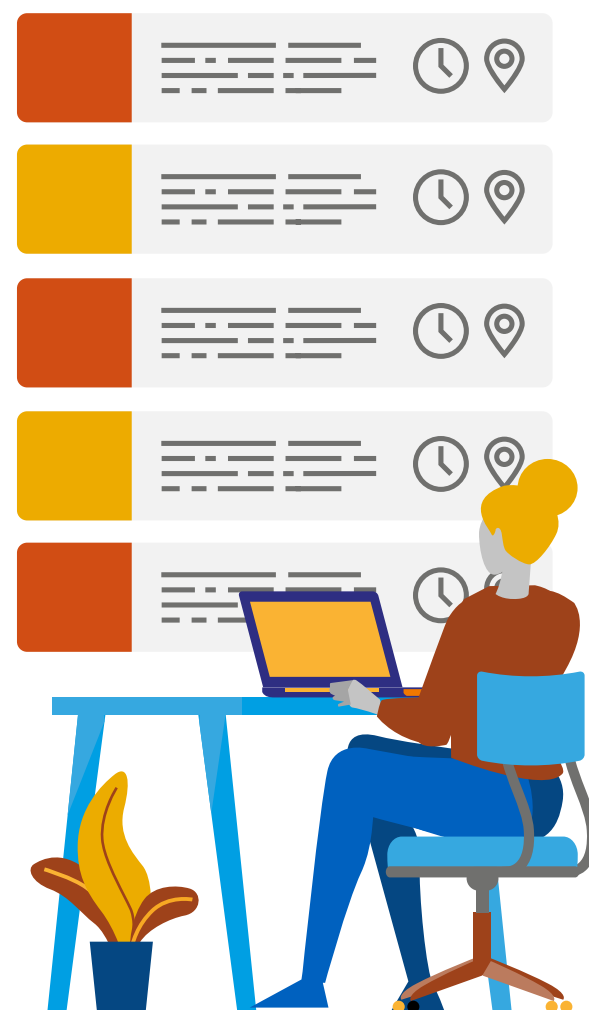
## Resolução CNSP nº 382/2020 – Guia de Estudos:

Em 04 de maio de 2020, foi publicada a Resolução CNSP nº 382/2020, fruto da Consulta Pública nº 08/2019, com a finalidade de estabelecer norma que institui Política de Conduta para o mercado regulado e a utilização de cliente oculto na atividade de supervisão. A partir da referida Resolução, as Ouvidorias foram designadas como unidades responsáveis pela solução de conflitos necessária para adequação à política institucional de conduta. No âmbito da Comissão de Relações de Consumo, foi criado em 30 de abril de 2020 um grupo de estudos interdisciplinar, composto por membros de diversas Comissões Temáticas da CNseg, com objetivo de debater os pontos críticos da norma a fim de facilitar sua implementação nas empresas supervisionadas.

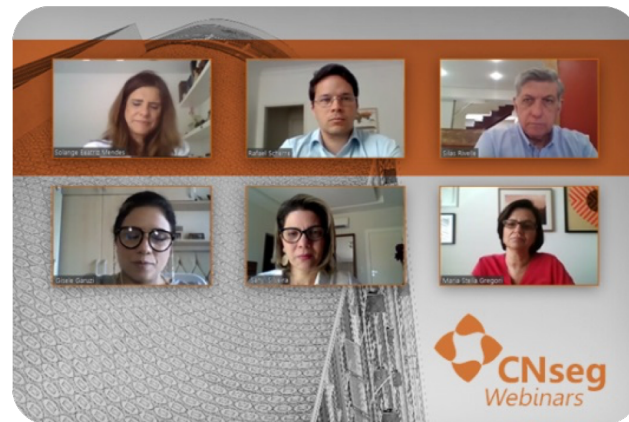
Como resultado, foi elaborado pelo grupo o Guia de Estudos da Resolução nº 382/2020. Trata-se de um roteiro de leitura da norma com anotações formuladas a partir da harmonização das visões de diversas áreas, como atendimento, controles internos e compliance, estratégia, jurídica, ouvidoria, entre outras, com o objetivo de auxiliar a implementação por cada empresa. Ademais, o Guia conta com anexos que dizem respeito aos segmentos de Seguros Gerais e Seguros de Pessoas e Previdência, elaborados pela FenSeg e FenaPrevi, respectivamente.

### Webinar CNseg “O Novo Marco Regulatório de Conduta e Atendimento e o Papel das Ouvidorias de Seguros”:

Realizado em 7 de outubro de 2020, o Webinar foi moderado pela Diretora de Relações de Consumo e



Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, e contou com a participação do Diretor da Susep Rafael Scherre; do Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle; da Diretora de Comunicação e Experiência do Cliente, Sany Silveira; da Ouvidora da Seguradora Líder, Gisele Garuzi; e da consultora de Relações de Consumo, Maria Stella Gregori.

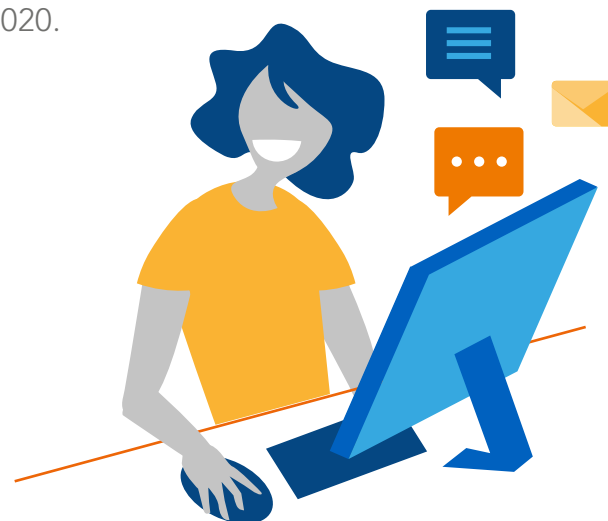


Durante o Webinar, os participantes abordaram, entre outros temas, o ambiente inaugurado pela Resolução CNSP nº 382/20 e a Circular Susep nº 613/20, que dispõem sobre princípios e práticas de conduta e relacionamento com o cliente e sobre o novo regime de reclamações dos consumidores, prestigiando a plataforma Consumidor.gov.br e a atuação das ouvidorias.

## Workshops de Atendimento de Consumidor.gov.br:

A Comissão de Ouvidoria realizou, em parceria com a Comissão Relações de Consumo, Workshops sobre atendimento à plataforma Consumidor.gov, em duas sessões, no mês de outubro. O objetivo foi compartilhar práticas e sanar dúvidas sobre o atendimento à plataforma, de adesão obrigatória para o Setor por força da Circular Susep nº 613, de 11 de setembro de 2020.

Os encontros debateram a aplicabilidade e as melhores estratégias para os pedidos de moderação da plataforma, os aspectos das reclamações realizadas por terceiros, a formalização e o prazo para respostas, as práticas para melhorar nos indicadores, o atendimento a pessoas jurídicas, entre outros temas.



# O Setor de Seguros Brasileiro

Líder em arrecadação de prêmios na América Latina, o setor de seguros brasileiro ocupa a 13ª posição no ranking mundial. Em 2020, o setor arrecadou um total de R\$ 500,9 bilhões (sem DPVAT), o que significa um crescimento de 3,0% com relação a 2019. A receita anual de prêmios do setor representa cerca de 6,7% do PIB, se considerada a participação da saúde suplementar, e 3,7% sem esse segmento.

A solvência do setor, representada pela soma do capital e das provisões técnicas, bateu recorde histórico de R\$ 1,456 trilhão. Para garantir os riscos que assume, o setor acumula ativos que equivalem a 23,5% da dívida pública brasileira, sendo um dos maiores investidores institucionais do País.

Foram pagos R\$ 320,5 bilhões em benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas em 2020, montante que serviu, entre outras coisas, para a reposição de perdas financeiras, a retomada de negócios e a estabilidade das famílias

## Benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas

SEGUROS DE DANOS	R\$ 37,9 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (acumulação)	R\$ 80,4 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (planos de risco)	R\$ 11,9 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (benefícios de planos tradicionais)	R\$ 4,0 bilhões
SAÚDE SUPLEMENTAR	R\$ 167,2 bilhões
CAPITALIZAÇÃO	R\$ 19,1 bilhões
<b>TOTAL: R\$ 320,5 bilhões</b>	

O mercado é composto por 123 seguradoras, 969 operadoras de saúde suplementar, 13 entidades abertas de previdência complementar, 15 empresas de capitalização, 128 empresas de resseguro e 93,9 mil corretores de seguros, o que gera cerca de 177 mil empregos diretos e abrange 2,8 mil profissionais peritos, avaliadores de seguros e auditores atuariais.



Mais de **11 milhões** de residências seguradas



**13,7 mil hectares** protegidos pelo seguro rural



**1,2 bilhão** de títulos de capitalização ativos



**17,8 milhões** de planos de previdência coletivos e individuais



Cerca de **47,6 milhões** de beneficiários de planos de assistência médica



Mais de **27,1 milhões** de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos



Mais de **18 milhões** de veículos segurados



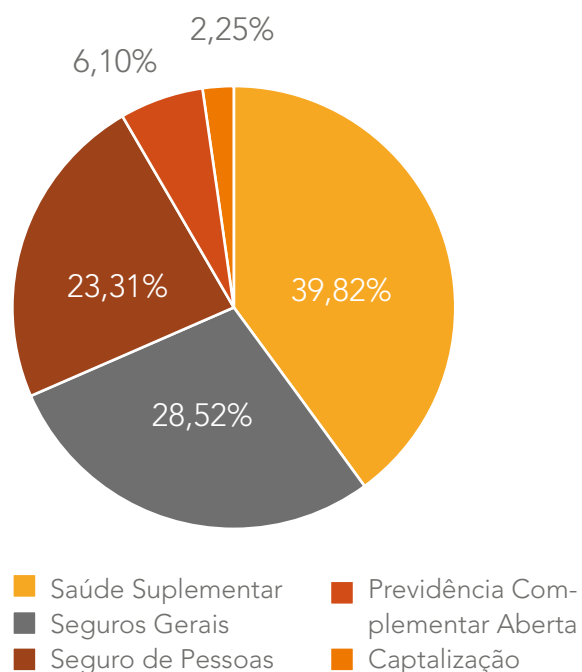
Fonte: Susep, FenaSaúde, Susep, FenaCap, Fenaber, Fenacor e RAIS 2019.

# Demandas das Ouvidorias em 2020

Para o Relatório de 2020, 105 empresas registraram 192.160 demandas por meio do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias, sendo uma delas a Seguradora Líder-DPVAT, cujos dados são tratados separadamente ao final desta publicação, tendo em vista suas especificidades e não sendo considerados no cômputo de números absolutos do Relatório.

Essas empresas representaram, em 2020, 89,2% do valor de prêmios arrecadado entre as associadas da CNseg. 82,2% do valor total de prêmios arrecadado em Seguros Gerais; 96,9% em Previdência Privada e Vida; 93 % em Capitalização e, em Saúde Suplementar, 78,4% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde).

## A Demandas por segmento



Segmento	Quantidade de demandas	% Part.
Saúde Suplementar	67532	39,8%
Seguros Gerais	48373	28,5%
Seguro de Pessoas	39535	23,3%
Previdência Complementar Aberta	10344	6,1%
Capitalização	3816	2,2%
<b>Total Geral</b>	<b>169600</b>	<b>100,00%</b>

## B Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas

## Saúde Suplementar



Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Coletivo Empresarial - Médico-Hospitalar		72,3%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Reanálise de negativa	Alterações contratuais	Negativa de reembolso	Reajuste: Anual/ Sinistralidade	Falta de rede credenciada

Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Individual - Médico-Hospitalar		16,4%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Reajuste: Anual/ Sinistralidade	Não recebimento de apólice boleto carteirinha/2ª via	Reabilitação da apólice/ regularização de pagamento	Falta de rede credenciada	Alterações contratuais

Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Coletivo por Adesão - Médico-Hospitalar		6,1%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Reanálise de negativa	Falta de rede	Discordância com o valor	Negativa de reembolso	Negativa de autorização

Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Coletivo por Adesão - Médico-Hospitalar		6,1%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Reanálise de negativa	Falta de rede	Discordância com o valor	Negativa de reembolso	Negativa de autorização

Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Coletivo Empresarial – Odontológico		2,6%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Reajuste: Anual/ Sinistralidade	Reabilitação da apólice/ regularização de pagamento	Cancelamento	Qualidade do serviço	Falta de rede credenciada

Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Individual – Odontológico		2,5%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Reajuste: Anual/ Sinistralidade	Reabilitação da apólice/ regularização de pagamento	Falta de rede	Cancelamento	Qualidade do serviço

# Seguros Gerais



Plano – Cobertura	% do total do segmento
<b>Automóvel</b>	44%
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>	
<b>1º</b> Processo de Regulação do Sinistro	<b>2º</b> Restituição de prêmio não efetuada
<b>3º</b> Cumprimento de Prazo	<b>4º</b> Risco Excluído
	<b>5º</b> Liberação dos Reparos
Plano – Cobertura	% do total do segmento
<b>Riscos Diversos<sup>1</sup></b>	21,1%
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>	
<b>1º</b> Processo de Regulação do Sinistro	<b>2º</b> Atendimento
<b>3º</b> Não Concordância do Valor da Indenização	<b>4º</b> Pagamento da Indenização
	<b>5º</b> Documentação
Plano – Cobertura	% do total do segmento
<b>Residencial</b>	21,1%
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>	
<b>1º</b> Cobrança de Prêmio Indevida	<b>2º</b> Processo de Regulação do Sinistro
<b>3º</b> Restituição de prêmio não efetuada	<b>4º</b> Tempo da prestação de serviço
	<b>5º</b> Pagamento da Indenização

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

**Plano – Cobertura****% do total do segmento****Garantia estendida**

6,9%

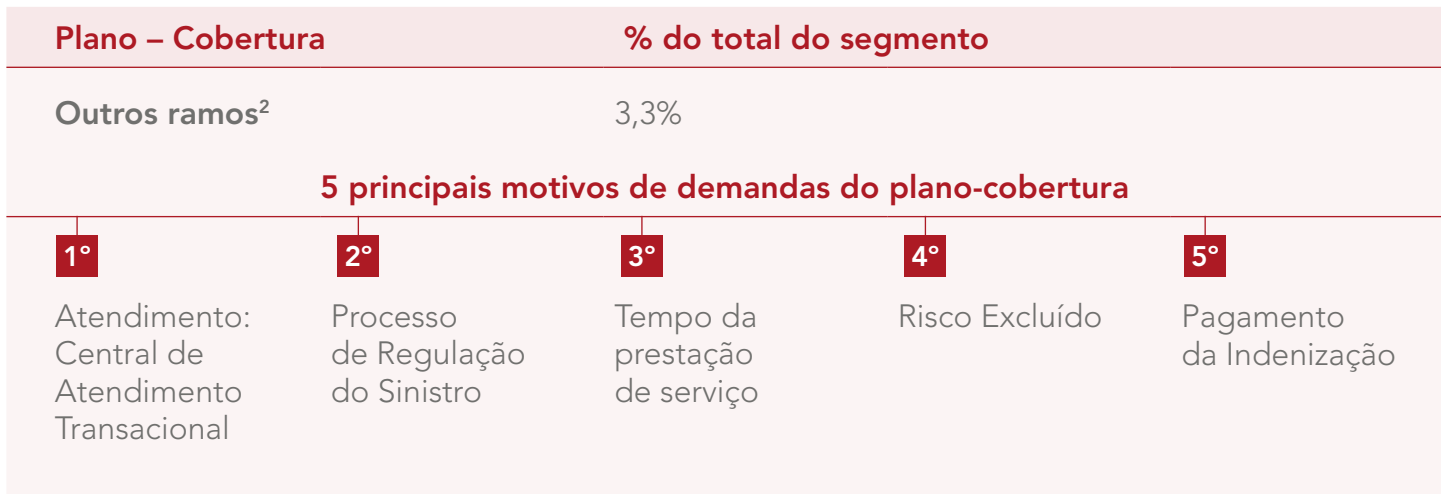
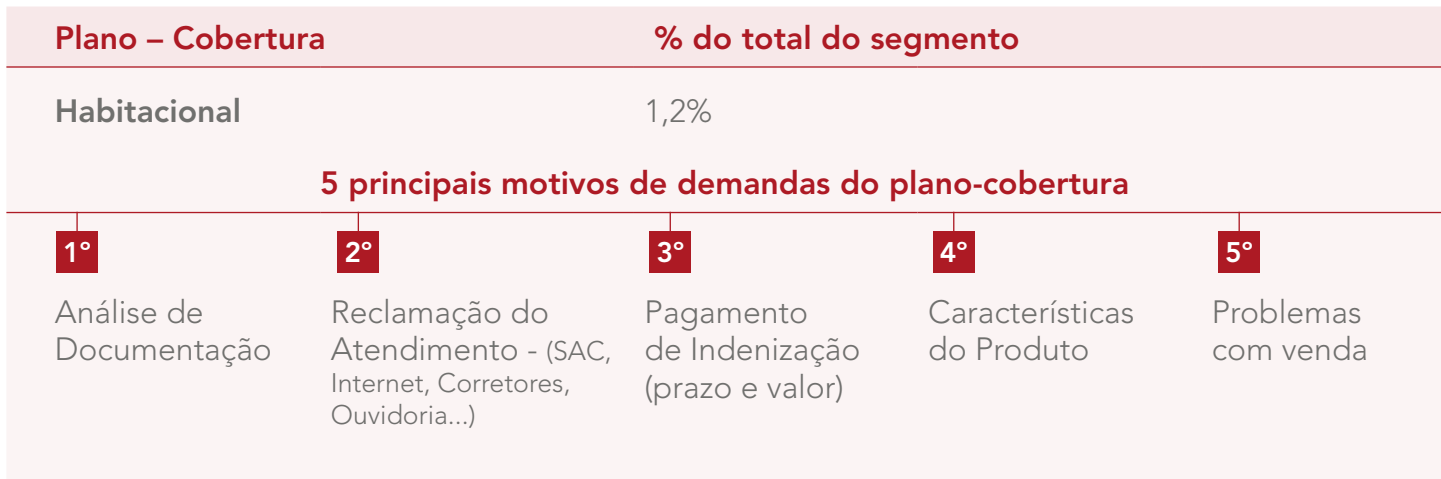
**5 principais motivos de demandas do plano-cobertura****1°**Tempo da  
reparação  
do produto**2°**Reparação do  
produto mal  
realizada**3°**Negativa de  
atendimento  
do sinistro**4°**Tempo da troca  
do produto**5°**Reparação  
não realizada**Plano – Cobertura****% do total do segmento****Empresarial**

6,6%

**5 principais motivos de demandas do plano-cobertura****1°**Processo  
de Regulação  
do Sinistro**2°**Atendimento:  
Central de  
Atendimento  
Transacional**3°**Restituição  
de prêmio  
não efetuada**4°**Tempo da  
prestação  
de serviço**5°**Pagamento da  
Indenização**Plano – Cobertura****% do total do segmento****Seguro de equipamento eletrônicos portáteis**

5,9%

**5 principais motivos de demandas do plano-cobertura****1°**Processo  
de Regulação  
do Sinistro**2°**Pagamento da  
Indenização**3°**Risco  
Excluído**4°**Cumprimento  
de Prazo**5°**Atendimento  
negado



2

Em “Outros ramos” estão: Riscos Financeiros - Demais Produtos, Rural, Fiança Locatícia, Responsabilidade Civil, Condomínio, Patrimoniais - Demais Produtos, Marítimos e Aeronáuticos, Transportes – RC, Transportes – Danos, Crédito, Animais – Domésticos, Garantia, Petróleo, Nucleares e Satélites e DPEM.



# Seguros de Pessoas



Plano – Cobertura	% do total do segmento			
Vida e demais produtos de risco de pessoas	40,7%			
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>				
<b>1°</b> Pagamento de Indenização (prazo e valor)	<b>2°</b> Não reconhecimento da compra	<b>3°</b> Características do Produto	<b>4°</b> Problemas com venda	<b>5°</b> Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)

Plano – Seguro de Pessoas	% do total do segmento			
VGBL	24,8%			
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>				
<b>1°</b> Características do Produto	<b>2°</b> Pagamento de Benefício Aposentadoria	<b>3°</b> Não reconhecimento da compra	<b>4°</b> Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	<b>5°</b> Análise de Documentação

Plano – Seguro de Pessoas		% do total do segmento		
Prestamista		17,8%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Pagamento de Indenização (prazo e valor)	Não reconhecimento da compra	Características do Produto	Análise de Documentação	Problemas com venda

Plano – Seguro de Pessoas		% do total do segmento		
Acidente Pessoais		13,1%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Cancelamento da Apólice	Prêmio	Não reconhecimento da compra	Problemas com venda	Pagamento de Indenização (prazo e valor)

Plano – Seguro de Pessoas		% do total do segmento		
Outros ramos		3,6%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
1°	2°	3°	4°	5°
Pagamento de Indenização (prazo e valor)	Análise de Documentação	Negativa de Pagamento	Cobrança indevida	Documentação

Em "Outros ramos" estão: "Seguro Viagem", "Seguro Desemprego/Perda de Renda", "Funeral", "Demais Produtos de Sobrevivência de Pessoas" e "Educativa"

# Previdência Complementar Aberta



Plano – Seguro de Pessoas		% do total do segmento		
Plano Individual (Risco)		46,4%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>
Pagamento de resgate (prazo e valor)	Cancelamento do Plano	Problemas com venda	Análise de Documentação	Características do Produto
Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Plano Individual (Sobrevivência – PGBL)		22,6%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>
Pagamento de resgate (prazo e valor)	Características do Produto	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	Portabilidade Externa (transferência PARA outra Entidade)	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação
Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Plano Coletivo (Sobrevivência – PGBL)		16,3%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>
Pagamento de resgate (prazo e valor)	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	Características do Produto	Portabilidade Externa (transferência PARA outra Entidade)

Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Plano Individual (Sobrevivência - Demais Produtos)		9,1%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>
Características do Produto	Pagamento de resgate (prazo e valor)	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	Cancelamento do Plano	Pagamento de Benefício Aposentadoria

Plano – Cobertura		% do total do segmento		
Assistência Financeira (empréstimos)		3%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>
Saldo Devedor	Margem Consignável	Documentação	Refinanciamento/ Renegociação	Liberação de Assistência Financeira

Plano – Seguro de Pessoas		% do total do segmento		
Outras modalidades		2,6%		
5 principais motivos de demandas do plano-cobertura				
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>
Pagamento de resgate (prazo e valor)	Características do Produto	Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Planos...)	Cancelamento do Plano	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)

# Capitalização



Plano – Cobertura	% do total do segmento
-------------------	------------------------

**Tradicional** 87,2%

## 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura

1°	2°	3°	4°	5°
Atuação do corretor/vendedor	Prazo de resgate e/ou Restituição	Cancelamento	Valor do Resgate e/ou Restituição	Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição

Plano – Cobertura	% do total do segmento
-------------------	------------------------

**Tradicional (Garantia de Aluguel)** 5,8%

## 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura

1°	2°	3°	4°	5°
Prazo de resgate e/ou Restituição	Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição	Valor do Resgate e/ou Restituição	Atendimento: Corretor	Qualidade dos Serviços

Plano – Cobertura	% do total do segmento
-------------------	------------------------

**Filantropia premiável** 4,7%

## 5 principais motivos de demandas do plano-cobertura

1°	2°	3°	4°	5°
Cancelamento	Sorteio	Prazo de resgate e/ou Restituição	Atendimento: Corretor	Problemas com Emissão

Plano – Cobertura	% do total do segmento				
<b>Popular</b>	2%				
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>					
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>	
Cancelamento	Sorteio	Atendimento: Internet	Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição	Valor do Resgate e/ou Restituição	

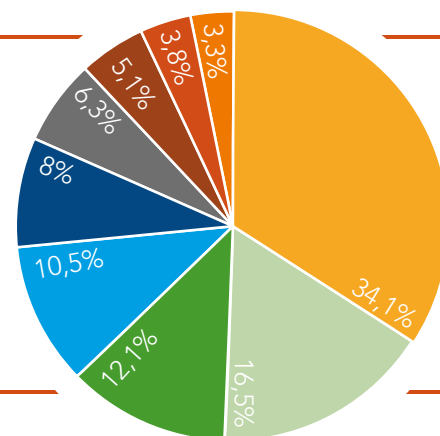
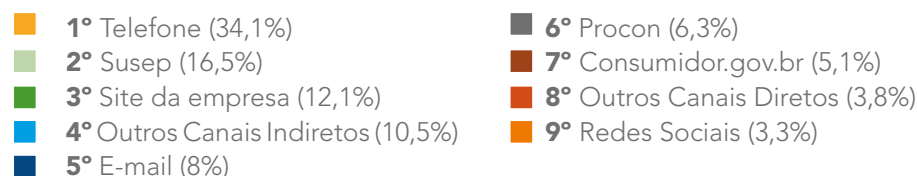
Plano – Cobertura	% do total do segmento				
<b>Incentivo</b>	0,2%				
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>					
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>	
Sorteio	Prazo de resgate e/ou Restituição	Atuação do corretor/ vendedor	Tributação	Informações gerais sobre produtos/serviços	

Plano – Cobertura	% do total do segmento				
<b>Tradicional (Garantia de Aluguel)</b>	5,8%				
<b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>					
<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>	
Prazo de resgate e/ou Restituição	Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição	Valor do Resgate e/ou Restituição	Atendimento: Corretor	Qualidade dos Serviços	

## C Canal de entrada da demanda

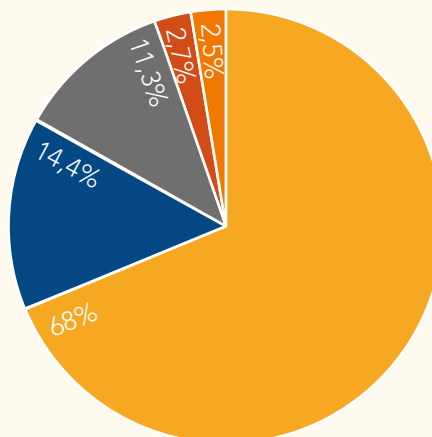
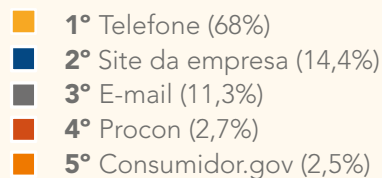
### Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

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



Em “Outros Canais Indiretos” foram consideradas principalmente demandas de consumidores registradas em sites de reclamações e demandas de consumidores registradas no BACEN encaminhadas à Ouvidoria da instituição financeira e depois direcionadas à Ouvidoria da Seguradora. Já em “Outros Canais Diretos” foram consideradas principalmente demandas de consumidores registradas nas Ouvidorias de instituições financeiras e depois encaminhadas às Ouvidorias das Seguradoras.

### Saúde Suplementar

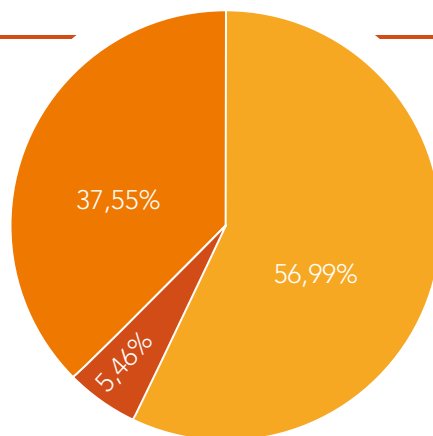


## D Procedência das Demandas

### Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

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

- Improcedente 56,99%
- Procedente 37,55%
- Parcialmente procedente 5,46%

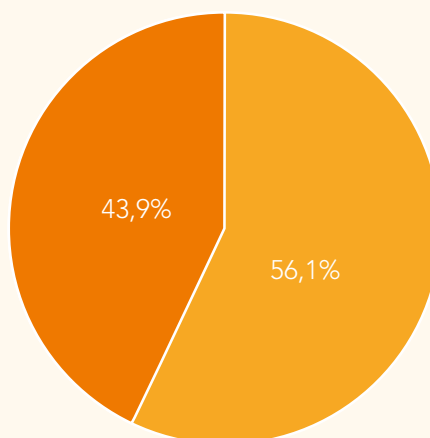


As Ouvidorias de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização reconheceram integralmente ou parcialmente o direito do consumidor em cerca de 43% das demandas atendidas. A partir da análise desses casos, as Ouvidorias puderam identificar melhorias e ajustes a serem implementados em procedimentos internos, cláusulas contratuais, produtos, tecnologia, além de outros processos e áreas das empresas.

	Improcedentes	Parcialmente Procedentes	Procedentes
<b>Seguros Gerais</b>	46,3%	9,3%	44,4%
<b>Seguro de Pessoas</b>	66,4%	1,9%	31,7%
<b>Previdência Complementar Aberta</b>	66,9%	2,7%	30,4%
<b>Capitalização</b>	67,7%	1,5%	30,8%

### Saúde Suplementar

- Procedentes 43,9%
- Improcedentes 56,1%



# Dados Consolidados de 2020

Os dados consolidados referem-se às informações de: Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC), Procedimentos Administrativos Sancionadores (PAS), Multas Aplicadas por Procons, Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor. O critério para demonstração dos dados consolidados leva em consideração as demandas que foram atendidas pelas Ouvidorias e que, em seguida, refletiram em alguma das instâncias mencionadas.

É importante destacar a premissa metodológica desta análise, que não conta com números referentes a todas as empresas participantes da seção anterior (Demandas das Ouvidorias 2020). Participam deste capítulo 59 empresas, que representaram em arrecadação em 2020, 59,3% entre as associadas da CNseg e Federações. 77% do do segmento Seguros Gerais, 76,8% de Previdência Privada e Vida e 66% de Capitalização.

Não serão analisados dados consolidados do segmento de Saúde Suplementar, pois a amostra não alcançou representatividade suficiente para a compilação dos dados.

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

### IEO – Ações Judiciais

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

**60.551**

demandas registradas nas Ouvidorias

**1.208**

demandas repercutiram em ações judiciais

**98%**

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

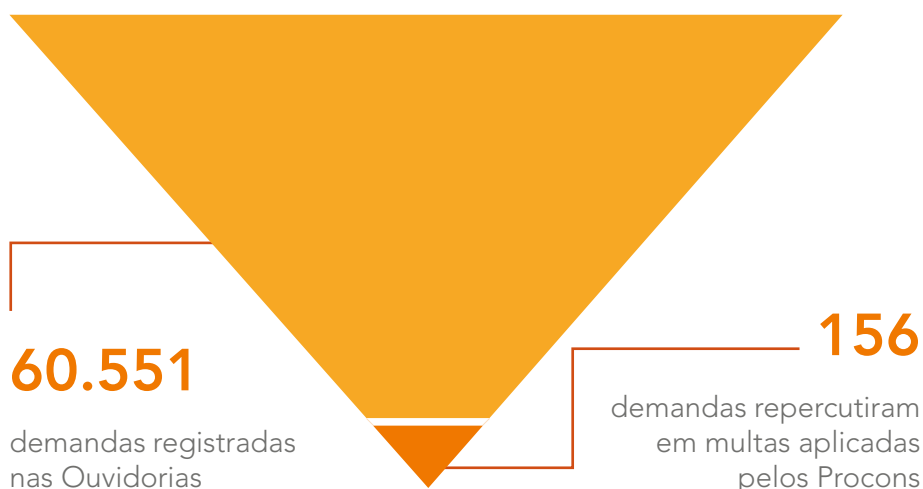
IEO –  
Ações Judiciais

Seguros Gerais	98%
Seguros de Pessoas	98,4%
Previdência	97,3%
Capitalização	96%

IEO – Ações Judiciais  
(Demandas Improcedentes)

Seguros Gerais	95%
Seguros de Pessoas	97%
Previdência	95%
Capitalização	93,5%

IEO – Multas Procon



**99,7%**

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

IEO –  
Multas Procon

Seguros Gerais	99,6%
Seguros de Pessoas	99,9%
Previdência	99,7%
Capitalização	99,9%

IEO – Multas Procon  
(Demandas Improcedentes)

Seguros Gerais	99%
Seguros de Pessoas	99,9%
Previdência	99,5%
Capitalização	99,7%

O elevado percentual de finalização dessas demandas, tanto as consideradas procedentes, quanto as improcedentes, sem repercussão em outras instâncias, reflete o papel das Federações e de suas Associadas 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)

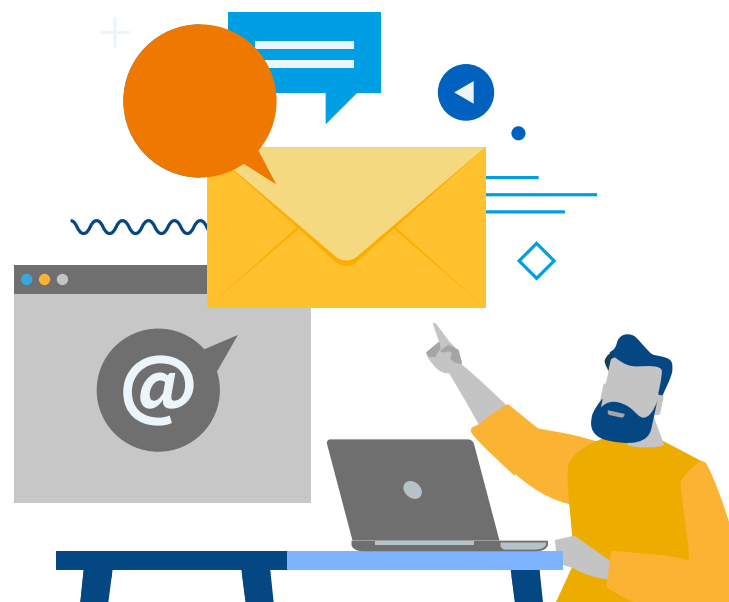
Por meio das definições da Circular nº 613/2020, a Susep redesenhou o tratamento das reclamações dos consumidores de seguros. A nova sistemática inova substancialmente em relação ao fluxo anterior, no qual uma demanda apresentada pelo consumidor seria direcionada à Ouvidoria da empresa, que teria 15 dias corridos para responder. Caso o cliente se mantivesse insatisfeito e o manifestasse à Susep, esta instauraria Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC), que, constatada irregularidade, poderia ensejar Procedimento Administrativo Sancionador.

No novo modelo, a partir de 1º de janeiro de 2021 a Susep não tratará mais das reclamações dos consumidores, mas os direcionará à plataforma Consumidor.gov.br, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A Circular Susep nº 613/2020 ainda criou um rito temporário de atendimento, vigente de **1º de outubro a 31 de dezembro de 2020**. Durante esse período, a Susep segue recebendo demandas e as encaminhando às Ouvidorias. Contudo, **não é mais feita a análise de mérito própria do PAC**, uma vez que a Circular Susep nº 292, de 18 de maio de 2005, foi revogada.

Assim, a autarquia informa aos reclamantes que poderão recorrer aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Poder Judiciário para satisfação do interesse que julguem devido, caso se mantenham insatisfeitos com a resposta da Ouvidoria.

Em 2020, a Susep encaminhou às Ouvidorias **14.597** demandas dos consumidores. Dessas demandas, apenas em **74** casos os consumidores retornaram à Susep requerendo a abertura de um Procedimento de Atendimento ao Cliente (PAC), o que corresponde a menos de 1% de repercussão.



	2019	2020	Varição
Demandas encaminhadas pela Susep	16.149	14.597	-10%
Quantidade de PAC	142	74	-48%
PAC/Demandas encaminhadas pela Susep	0,009	0,005	-44%

Dos **74** casos de instauração de Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC), **25** se converteram em Processos Administrativos Sancionadores (PAS). A razão PAS/PAC demonstra que **34%** dos PAC recebidos pelas empresas supervisionadas repercutiram na instauração de Processos Administrativos Sancionadores (PAS).

	2019	2020	Varição
Quantidade de PAC	142	74	-48%
Quantidade de PAS	30	25	-17%
PAS/PAC	0,21	0,34	62%

## O Seguro DPVAT

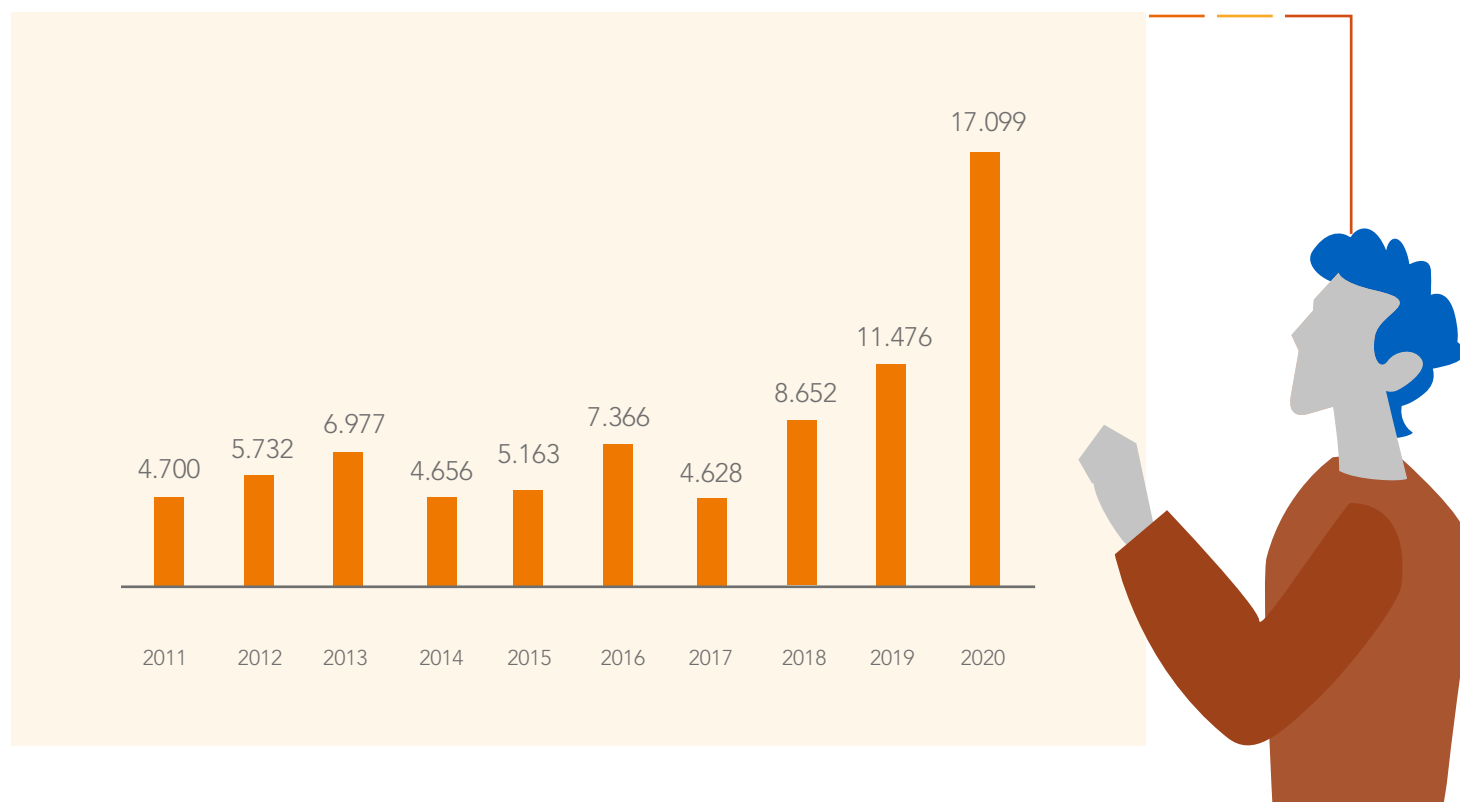
O Seguro DPVAT é um seguro obrigatório criado pela Lei nº 6.194/74, para cobrir Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de via Terrestre ou por sua carga a pessoas transportadas ou não. O DPVAT ampara todas as vítimas de acidentes de trânsito ocorridos no Brasil, sejam pedestres, passageiros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

A operação do seguro para sinistros e prêmios ocorridos até 31 de dezembro de 2020 é de responsabilidade de um consórcio integrado por 55 seguradoras e administrado pela Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT (Seguradora Líder – DPVAT).

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

Neste 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.

Importante ressaltar que nos últimos 3 (três) anos, a Ouvidoria atuou na expansão e divulgação dos seus canais, intensificando o diálogo e a solução de conflitos, com o intuito de evitar a judicialização. Esta diretriz, tem importante impacto no aumento das demandas no âmbito da Ouvidoria, o que representou, em 2020, 5,5% em relação aos sinistros pagos.



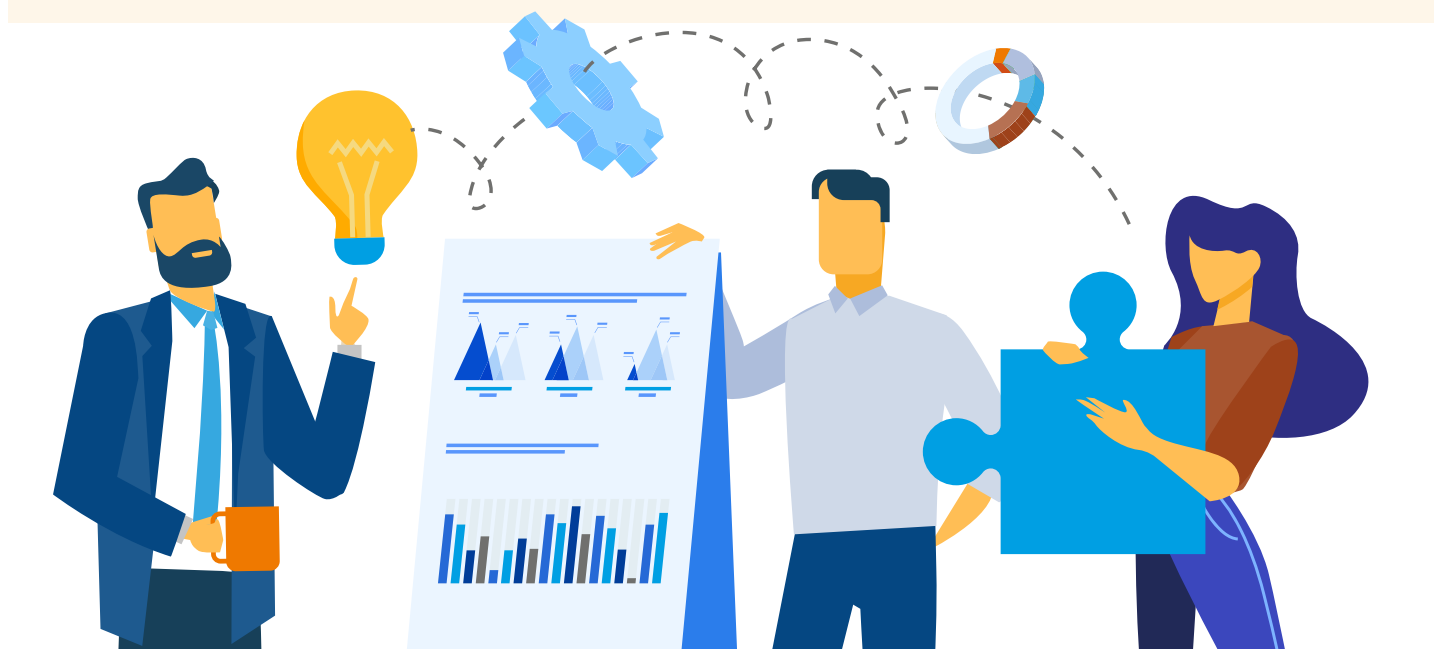
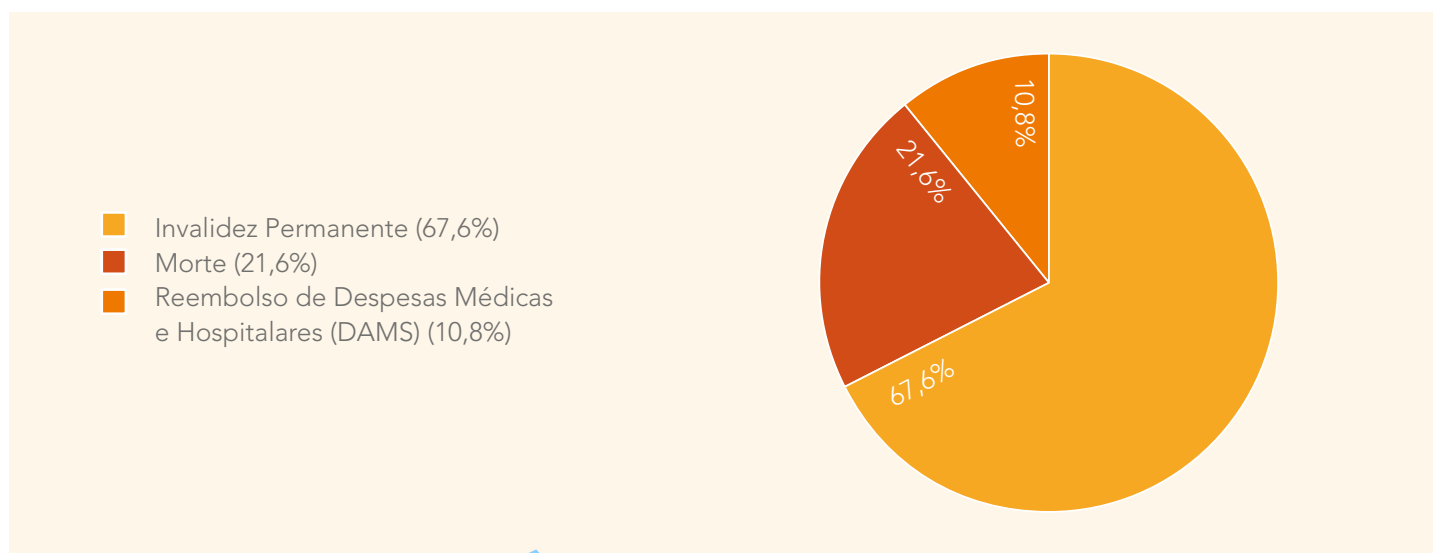
A Ouvidoria foi acionada 17.099 vezes sobre os temas relacionados ao sinistro, com um aumento de 49% em relação ao ano anterior. Esses acionamentos aconteceram através dos canais de atendimento disponíveis para os clientes como: Central Ouvidoria, Fale Ouvidoria, Consumidor.gov, Reclame Aqui, e-mail, além das solicitações recebidas por meio dos Procons e Órgão Regulador.

Outro resultado que deve ser destacado é a taxa de satisfação nos últimos 365 dias: 91,04% , na plataforma Consumidor.gov.

## B Coberturas do Seguro DPVAT

Em 2020, a Seguradora Líder DPVAT foi responsável pelo pagamento de 310.710 indenizações referentes aos três tipos de coberturas: Invalidez Permanente (68%), Reembolso de Despesas de Assistência Médica e Suplementares – DAMS (22%) e Morte (11%).

Na Ouvidoria, foram registradas 13.406 demandas relacionadas à cobertura de Invalidez Permanente (78,40% do total), 2.091 relacionadas à Morte (12,23% do total) e 1.602 (9,37% do total) relacionadas ao Reembolso de Despesas Médico-Hospitalares (DAMS).



## C Motivos mais demandados

### Geral

Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	30,4%
Revisão do Valor da Indenização	22,6%
Documentação	16,5%
Negativa de Pagamento	16,1%
Análise de documentação	7,4%
Outros motivos <sup>2</sup>	7%

### Invalidez permanente

Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	38,1%
Revisão do Valor da Indenização	25,3%
Negativa de pagamento	18,2%
Documentação	8,9%
Análise de documentação	4,9%
Outros motivos	4,5%

### Morte

Documentação	48%
Análise de documentação	18,6%
Pagamento de Indenização (prazo e valor)	16,6%
Revisão do Valor da Indenização	7%
Negativas de pagamento	6,2%
Outros motivos	3,5%

**2** Em "Outros motivos" estão: Pagamento de Indenização (prazo e valor); Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento); Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...).

## Reembolso de Despesas Médico-Hospitalares (DAMS)

Documentação	38,3%
Revisão do Valor da Indenização	19,9%
Análise de Documentação	13,5%
Pagamento de Indenização (prazo e valor)	13,2%
Negativas de pagamento	11,5%
Outros motivos	3,6%

### D Índice de Efetividade da Ouvidoria – Ações Judiciais<sup>3</sup>

Em 2020, foram reportadas 353 ações judiciais de demandas de sinistro que foram tratadas pela Ouvidoria.



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 até 31 de dezembro de 2021, sempre alinhados às diretrizes do Código de Ética e da Política de Conduta de Relacionamento com os Clientes.

**3** Dados obtidos através do cruzamento entre os sinistros (nº de processo) e judicializações ocorridas entre 01/01/2020 e 31/12/2020.

