



Relatório de Atividades
DAS OUVIDORIAS
do Setor de Seguros

20
21



Sumário

APRESENTAÇÃO		03
MENSAGEM DOS PRESIDENTES		04
A CNSEG		06
AS OUVIDORIAS E A ATUAÇÃO DO OUVIDOR		07
A COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG		08
O SETOR DE SEGUROS BRASILEIRO		15
DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2021		17
A	Demandas por segmento	17
B	Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas	18
C	Canal de entrada da demanda	29
D	Procedência das demandas	30
E	Tempo de resposta das demandas	31
F	Origem geográfica das demandas	31
DADOS CONSOLIDADOS DE 2021		35
A	Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)	35
B	Repercussão de demandas na Susep (PAS/PAC)	38
O SEGURO DPVAT		39
A	As demandas da Ouvidoria da Seguradora Líder – DPVAT	39
B	Coberturas do seguro DPVAT	40
C	Motivos mais demandados	41
D	Tempo de resposta das demandas	41
E	Origem geográfica das demandas	41
F	Índice de Efetividade da Ouvidoria – Ações Judiciais	43



Apresentação

As Ouvidorias têm o dever de assegurar a estrita observância das normas em defesa dos direitos dos consumidores e de identificar e propor melhorias nos processos das companhias objetivando um melhor relacionamento entre seguradoras e segurados. Com essa incumbência, a elas cabe o atendimento de nível mais qualificado aos clientes, mediando, solucionando e prevenindo conflitos.

Desde 2006, a Comissão de Ouvidoria da CNseg monitora as demandas dos consumidores de seguros, sendo possível identificar temas de atenção e tendências, além de desenvolver métricas e índices que evidenciam o desempenho das Ouvidorias e do setor como um todo, quando se fala em relacionamento com o consumidor.

Pelo quarto ano consecutivo, o Relatório apresenta o Índice de Efetividade das Ouvidorias nos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, e Capitalização. O índice apresenta a parcela de demandas tratadas pelas Ouvidorias que não foram objeto de propositura de ação judicial ou de aplicação de multa pelos Procons. Em 2021, o indicador obtido foi de **98,4%** em relação a ações judiciais e de **99,8%** a multas aplicadas pelo Procon.

Esses números evidenciam a relevância do trabalho dos profissionais das Ouvidorias no exercício de suas atribuições de mediação, prevenção e solução de conflitos, além da proposição de melhorias de produtos e processos.

A CNseg, como representante institucional do setor de seguros, tem a satisfação de publicar o Relatório de Atividades das Ouvidorias de 2021, **uma importante ferramenta de prestação de contas** à sociedade e de promoção do equilíbrio nas relações de consumo.

O presente Relatório consolida as Demandas de Ouvidorias de **74 empresas e grupos** do setor, que, em 2021, representaram **74,2%** do valor arrecadado em **Seguros Gerais**, **83,7%** em **Previdência Privada e Vida**, **95,8%** em **Capitalização** e **36,2%** em **Saúde Suplementar**, das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar.



Mensagem **DOS PRESIDENTES**

As relações entre empresas e consumidores foram profundamente impactadas pelas mudanças ocorridas na sociedade desde o advento da pandemia da Covid-19. O impacto mais notável foi a aceleração de um processo já existente de digitalização, que se mostrou necessário para que as pessoas pudessem se manter produtivas e ativas socialmente durante os períodos de maior dificuldade enfrentados nos últimos anos. Como não poderia deixar de ser, tais alterações trouxeram reflexos às formas de contratação de produtos e serviços e de atendimento às demandas de consumidores. Além disso, cresceu consideravelmente o valor percebido pelos consumidores em produtos que garantam sua segurança e saúde, ponto de especial convergência com a atividade seguradora.

Em meio a esse cenário, o setor segurador se adaptou para seguir prestando tratamento adequado a seus segurados. Como instância representativa dos consumidores por excelência, as Ouvidorias responderam à altura aos novos desafios apresentados com um índice de efetividade superior a 98% em relação às demandas de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização.

As mudanças regulatórias também mantiveram o fôlego dos anos anteriores. Após o advento da norma instituidora de política institucional e princípios no relacionamento com os clientes (Resolução CNSP nº 382, de 4 de março de 2021) e da alteração do tratamento das demandas de consumidores (Circular Susep nº 613, de 11 de setembro de 2020, revogada pela de nº 643, de 20 de setembro de 2021), ocorrida no ano anterior, 2021 trouxe a revisão das normas de especial impacto para as relações de consumo, como as de utilização de meios remotos na operação de seguros (Resolução nº 408, de 30 de junho de 2021), de microsseguros (Resolução CNSP nº 409, de 30 de junho de 2021) e de comercialização por meio de representantes (Resolução CNSP nº 431, de 12 de novembro de 2021) e estipulantes de seguros (Resolução CNSP nº 434, de 17 de dezembro de 2021).

A Comissão de Ouvidoria manteve sua agenda permanente de discussões sobre aprimoramentos no relacionamento com consumidores, somando a ela ainda a incorporação de tecnologias e a adaptação a sistemas criados ou tornados obrigatórios pelo Poder Público. No diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Comissão realizou o 9º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, excepcionalmente no formato virtual, no qual discutiu a situação do setor perante a Fundação Procon/SP, e participou ativamente das audiências públicas realizadas pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública) sobre meios alternativos de solução de conflitos.

Uma vez mais, as Ouvidorias do setor se destacaram pela qualidade e bom desempenho em um momento de adversidade, mantendo o alto índice de efetividade nas demandas tratadas e evitando que elas transbordassem para o Judiciário ou para os Procons. Sua atuação como fonte de informações e de melhorias tem se mostrado cada vez mais imprescindível 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 dos direitos deles, orienta quanto aos seus deveres e contribui para a promoção dos valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio das relações de consumo.

Dyogo Henrique de 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 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, com mais de **98%** das demandas nelas tratadas não transbordam para essas instâncias.



A Comissão de **OUIDORIA DA CNSEG**

A Comissão de Ouvidoria (COV), 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	EMPRESA
Silas Rivelle Junior	<i>Unimed Seguradora</i>
MEMBRO EFETIVO DA COMISSÃO	EMPRESA
Alessandra Marros Montano	<i>Sabemi Seguradora</i>
Alessandro Fani Michelin	<i>XP Vida e Previdência</i>
Aline Moreira Vanderlei	<i>Brasilcap Capitalização</i>
Altair Gallassi	<i>XS3 Seguros</i>
Ana Cristina Kamimura Andrade	<i>Sicoob Seguradora de Vida e Previdência</i>
Ana Paula Monteiro Porto Alegre	<i>Essor Seguros</i>
Andréa de Albuquerque Araújo Barroso	<i>Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar - SINAPP</i>
Angélica Lúcia Carlini	<i>Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada</i>

Aroldo dos Santos Carneiro	<i>Centauro Vida e Previdência</i>
Carla Aparecida Devecchi	<i>Traditio Companhia de Seguros</i>
Carlos Ernesto de Saboya Henningsen	<i>Vision Med Assistência Médica Ltda.</i>
Cibele Pereira Mota	<i>Chubb Seguros Brasil</i>
Claudia Pires Rodrigues Wharton	<i>MAPFRE Seguros</i>
Danielle Silva de Andrade	<i>Caixa Vida e Previdência</i>
Ekscherre Alves Borges	<i>Allianz Seguros e Saúde</i>
Elmo Mohr Junior	<i>Santander Seguradora</i>
Emerson Del Re	<i>Assurant Seguradora</i>
Gisele Garuzi Oggioni de Araújo	<i>Seguradora Líder DPVAT</i>
Glaudy Cipriano Maia Alves	<i>Generali Brasil Seguros</i>
Guilherme Callado	<i>Caixa Capitalização</i>
Hamilton Ronqui	<i>Liberty Seguros e Indiana Seguros</i>
Jairo de Lacerda	<i>AIG Seguros Brasil e Zurich Brasil Seguros</i>
Janikele Matias dos Santos Silva	<i>Liderança Capitalização</i>
José Eduardo Batista	<i>Akad Seguros (antiga Argo Seguros Brasil), CESCEBRASIL Seguros de Garantias e Crédito, Companhia Excelsior de Seguros</i>
José Júlio Carvalho de Melo	<i>Porto Seguro</i>
Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues	<i>CNP Seguros Holding Brasil, Previsul e Youse Seguradora</i>
Landulfo de Oliveira Ferreira Junior	<i>Sancor Seguros do Brasil</i>
Lucas Dayan de Freitas Ribeiro	<i>Aplicap Capitalização</i>

Luciana Galvão de Oliveira	<i>Brasilprev Seguros e Previdência</i>
Luiz Pereira de Souza	<i>Alfa Seguradora, Alfa Previdência e Vida e Tokio Marine Seguradora</i>
Marcelo Vieira Bezerra	<i>Cardif Seguros e Luizaseg</i>
Márcia Lagrotta	<i>MAG Seguros</i>
Márcio Alexandre Malfatti	<i>American Life Companhia de Seguros, Berkley International do Brasil Seguros, Coface Brasil, HDI Seguros e Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros.</i>
Marco Antonio Marmelo Tavares	<i>Newe Seguros</i>
Maria Helena Darcy de Oliveira	<i>Grupo Icatu Seguros e Grupo Rio Grande</i>
Náthaly Rodrigues Pacheco de Menezes	<i>Brasilseg Companhia de Seguros</i>
Ney Eduardo Sasaki	<i>Amil Assistência Médica Internacional</i>
Paulina de Almeida Garutti	<i>STARR International Brasil Seguradora e KOVR Seguradora</i>
Renata Zambrotti Martins Felipe Vale	<i>AXA Seguros e Seguros Sura</i>
Rogério Taltassori	<i>Itaú Unibanco</i>
Rubens Mário Almeida Cerqueira Araújo	<i>Sompo Seguros e Sompo Saúde</i>
Silvana Mara Raksa	<i>Grupo Bradesco Seguros</i>
Tiago Barreto Pessoa dos Santos	<i>Capemisa Seguradora de Vida e Previdência</i>
Vanessa Duboc da Cruz	<i>Prudential do Brasil Seguros de Vida</i>
Wagner Antonio Puerta	<i>SUHA Seguradora</i>
Wilton Machado	<i>Mitsui Sumitomo Seguros</i>

Entre os projetos da Comissão de Ouvidoria em 2021, destacaram-se os seguintes.

Audiências Públicas da Senacon sobre meios alternativos de solução de conflitos

A Comissão de Ouvidoria foi responsável por formar a posição da CNseg nas Audiências Públicas promovidas pela Senacon sobre meios alternativos de solução de conflitos entre os meses de março e maio de 2021. A Confederação foi representada pelo presidente da Comissão de Ouvidoria, Silas Rivelle Jr, nos encontros que versaram sobre conciliação, utilização de facilitadores e ODR (online dispute resolution), solução de conflitos de consumo no sistema de Justiça e arbitragem nas relações de consumo.

A posição da Confederação foi em defesa das Ouvidorias como meio alternativo eficaz no atendimento ao consumidor. Houve manifestações pelo fortalecimento dos meios de solução de conflitos já existentes e questionamentos sobre a criação de um novo sistema custeado por fornecedores.

Atualização do Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros

O Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros é uma publicação criada pela Comissão de Ouvidoria e atualizada anualmente. Seu objetivo é facilitar o contato dos consumidores, para a obtenção de informações, orientações e esclarecimentos, e, caso 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 disso, a publicação tem destaque permanente na Newsletter de Relações de Consumo da CNseg.



Propostas para o aprimoramento da plataforma Consumidor.gov

Uma vez que as Ouvidorias foram designadas pela Susep para tratamento das demandas dos consumidores de seguros registradas na plataforma do Consumidor.gov em substituição à instauração do Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC) pela autarquia, a COV constituiu Grupo de Trabalho para propor ajustes que podem contribuir para a melhor gestão das demandas na plataforma.

Valendo-se de sua representação no Comitê Gestor do Consumidor.gov.br, a CNseg apresentou, em novembro de 2021, as conclusões do Grupo de Trabalho à Senacon. A Secretaria apresentou esclarecimentos para as dúvidas do setor e compartilhou boas práticas que podem ser adotadas pelas empresas para atender as questões levantadas.

Propostas para o aprimoramento para o Índice de Reclamação Susep

A partir de 2020, a Susep passou a divulgar ranking que classifica as empresas de seguros (com exceção das resseguradoras e empresas de capitalização) quanto ao índice de reclamações dos consumidores. O índice leva em consideração as ocorrências registradas na Susep e a arrecadação de prêmio das empresas.

Com o objetivo de otimizar o índice, desde 2020 a CNseg tem proposto melhorias e ajustes para o ranking, e em 2021 constituiu Grupo de Trabalho específico para apresentar à autarquia, com o objetivo de tornar as informações mais adequadas à realidade das companhias e mais precisas para os consumidores. O produto dos trabalhos do GT foi apresentado à Susep.

Reunião com a Fundação Procon/SP sobre o Sistema Procon Digital

A Comissão de Ouvidoria da CNseg recebeu, em junho de 2021, a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor do Procon/SP para apresentação do Sistema Procon Digital da Fundação, que passou a funcionar em julho. O objetivo do encontro foi contribuir para a adaptação das companhias ao Sistema e apresentar sugestões ao Procon.

9º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

O 9º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros foi realizado de forma virtual em 9/12 com a Fundação Procon/SP. O evento teve a participação de 87 pessoas, entre representantes das seguradoras, do Procon/SP, da CNseg e das Federações associadas.

A programação do evento girou em torno do atendimento ao consumidor, dividido em quatro eixos, propostos pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor do Procon/SP: i) atender – receber de maneira adequada a demanda do consumidor; ii) entender – dar tratamento individualizado à demanda do consumidor, abolindo as respostas genéricas e sem relação com o pedido; iii) resolver – dar solução à demanda do consumidor dentro das políticas da empresa e iv) garantir – dar cumprimento aos acordos firmados em audiência do Procon.

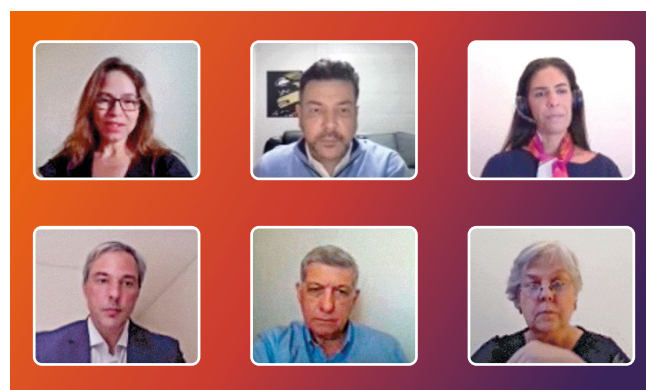
Eventos Semana do Consumidor

Entre 26 e 28/04, a CNseg promoveu a "Semana do Consumidor", com três encontros virtuais com especialistas em Relações de Consumo, executivos do setor e representantes de órgãos de defesa do consumidor e de supervisão de Seguros, Previdência Privada, Capitalização e Saúde Suplementar para discussão dos seguintes temas: "A Experiência do Consumidor" (26/04), "A Importância do Diálogo Institucional do Setor de Seguros e o SNDC: Experiência, Avanços e Desafios" (27/04) e "O Consumidor do Futuro" 28/04". Lideranças da SENACON, Procons Brasil, Susep, ANS e especialistas no tema participaram dos painéis, que contaram com a participação total de 346 pessoas.



Techqilibrium - Combinando digital e humanizado – Conseguo 2021

Realizado durante a Conseguo 2021, em 30/09, o painel contou com representantes da CNseg e das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo, além de especialistas em atendimento e em Defesa do Consumidor. O objetivo do painel foi debater como harmonizar o dinamismo do atendimento digital e o acolhimento típico do atendimento humano.





O Setor de **SEGUROS BRASILEIRO**

Líder em arrecadação de prêmios na América Latina, o setor de seguros brasileiro ocupa a 18ª posição no ranking mundial. Em 2021, o setor arrecadou um total de R\$ 306,3 bilhões (sem considerar a Saúde Suplementar e o DPVAT), crescendo 3,0% com relação ao ano anterior e movimentando o equivalente a 3,5% do PIB, índice que vai a 6,4% se acrescentadas as operadoras de saúde.

A solvência do setor, representada pela soma do capital e das provisões técnicas, bateu recorde histórico de R\$ 1,63 trilhão. Para garantir os riscos que assume, o setor acumula ativos que equivalem a 23,4% da dívida pública brasileira, sendo um dos maiores investidores institucionais do País.

Foram pagos R\$ 398,2 bilhões em benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas em 2021, 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\$ 45,9 bilhões
Cobertura de pessoas (<i>acumulação</i>)	R\$ 101,8 bilhões
Cobertura de pessoas (<i>planos de risco</i>)	R\$ 17,6 bilhões
Ccobertura de pessoas (<i>benefícios de planos tradicionais</i>)	R\$ 4,9 bilhões
Saúde suplementar	R\$ 208,3 bilhões
Capitalização	R\$ 21,1 bilhões
TOTAL: R\$ 398,2 bilhões	

O mercado é composto por **129 seguradoras**, **959 operadoras** de saúde suplementar, **13 entidades** abertas de previdência complementar, **16 empresas de capitalização**, **146 empresas** de resseguro e **93,8 mil corretores** de seguros, o que gera cerca de **177 mil empregos** diretos e abrange **3,6 mil profissionais peritos**, **avaliadores** de seguros e **auditores atuariais**.



Cerca de

49 MILHÕES

de beneficiários de planos de **assistência médica**



Mais de

29 MILHÕES

de beneficiários de planos exclusivamente **odontológicos**



Mais de

19,7 MILHÕES

de **veículos** segurados



Mais de

11 MILHÕES

de **residências** seguradas



14 MILHÕES

de hectares protegidos pelo **seguro rural**



3,5 MILHÕES

de títulos de **capitalização ativos**



18 MILHÕES

de planos de **previdência coletivos** e **individuais**

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



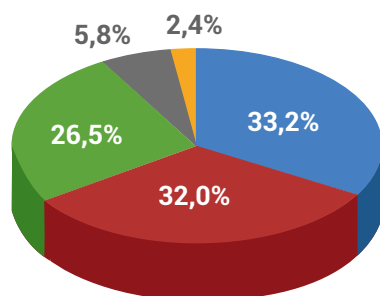
Demandas das **OUVIDORIAS EM 2021**

Para o Relatório de 2021, foram registradas 201.540 demandas por meio do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias, sendo 13.852 delas referentes à 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 2021, 89,2% do valor de prêmios arrecadados entre as associadas da CNseg; 74,2% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 83,7% em Previdência Privada e Vida, 95,8% em Capitalização e 36,2% em Saúde Suplementar, das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde).

A

Demandas por segmento



Segmento	Quantidade de demandas	% Part.
Seguro de Pessoas	62.378	33,2%
Seguros Gerais	60.109	32,0%
Saúde Suplementar	49.801	26,5%
Previdência Complementar Aberta	10.841	5,8%
Capitalização	4.559	2,4%
Total Geral	187.688	100,00%

B**Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas**

SEGUROS DE PESSOAS

RAMO	Vida e demais produtos de risco de pessoas	% do total do segmento	42,2%
-------------	---	-------------------------------	--------------

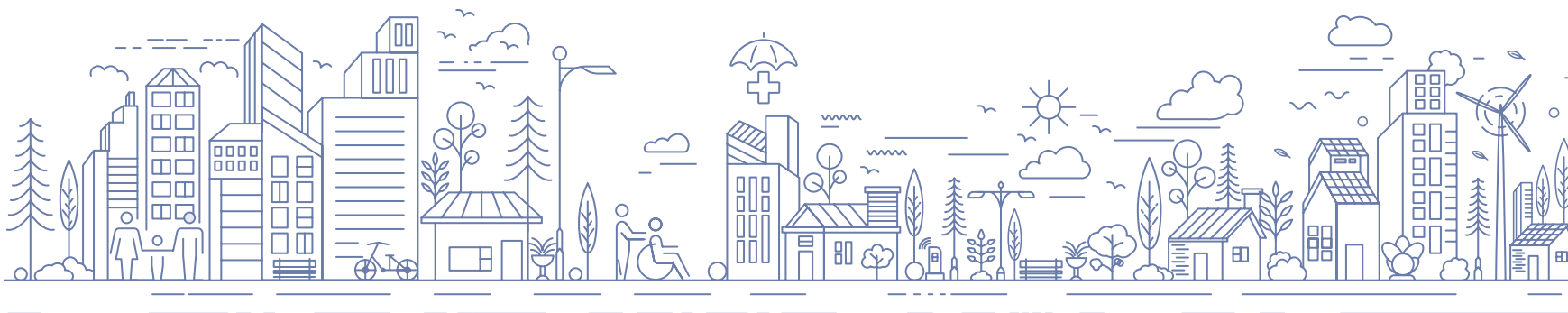
5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|---|
| 1º Problemas com venda | 4º Características do Produto |
| 2º Pagamento de Indenização (prazo e valor) | 5º Reclamação do Atendimento -
(SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) |
| 3º Não reconhecimento da compra | |

RAMO	Prestamista	% do total do segmento	36,3%
-------------	--------------------	-------------------------------	--------------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1º Problemas com venda | 4º Documentos Obrigatórios -
(Regulamento, Certificado, Extrato...) |
| 2º Não reconhecimento da compra | 5º Características do Produto |
| 3º Débito não processado | |



RAMO	VGBL	% do total do segmento	11,1%
------	------	------------------------	-------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|--|---|
| 1º Pagamento de Benefício Aposentadoria | 4º Pagamento de resgate (prazo e valor) |
| 2º Características do Produto | 5º Pagamento de Risco (Pecúlio, Renda...) |
| 3º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) | |

RAMO	Acidentes Pessoais	% do total do segmento	8,9%
------	--------------------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1º Não reconhecimento da compra | 4º Problemas com venda |
| 2º Cancelamento da Apólice | 5º Pagamento de Indenização (prazo e valor) |
| 3º Prêmio | |

RAMO	Outros ramos	% do total do segmento	1,5%
------	--------------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|------------------------------|
| 1º Pagamento de Indenização (prazo e valor) | 4º Negativa de Pagamento |
| 2º Cancelamento da Apólice | 5º Reembolso (prazo e valor) |
| 3º Não reconhecimento da compra | |

Em outros ramos: Viagem, demais produtos de sobrevivência de pessoas, Desemprego/Perda de Renda, Funeral, Educacional, DPVAT





SEGUROS GERAIS

RAMO Automóvel

% do total do segmento 52,4%

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| 1º Processo de Regulação do Sinistro | 4º Risco Excluído |
| 2º Restituição de prêmio não efetuada | 5º Liberação dos Reparos |
| 3º Cumprimento de Prazo | |

RAMO Riscos Diversos¹

% do total do segmento 23,9%

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1º Processo de Regulação do Sinistro | 4º Pagamento da Indenização |
| 2º Atendimento | 5º Documentação |
| 3º Não Concordância do Valor da Indenização | |

RAMO Residencial

% do total do segmento 12,0%

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| 1º Cobrança de Prêmio Indevida | 4º Tempo da prestação de serviço |
| 2º Processo de Regulação do Sinistro | 5º Pagamento da Indenização |
| 3º Restituição de prêmio não efetuada | |

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



RAMO	Garantia estendida	% do total do segmento	5,0%
------	---------------------------	------------------------	-------------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|--|------------------------------|
| 1º Tempo da reparação do produto | 4º Tempo da troca do produto |
| 2º Reparação do produto mal realizada | 5º Reparação não realizada |
| 3º Negativa de atendimento do sinistro | |

RAMO	Seguro de equipamentos eletrônicos portáteis	% do total do segmento	2,3%
------	---	------------------------	-------------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1º Processo de Regulação do Sinistro | 4º Tempo da prestação de serviço |
| 2º Atendimento: Central de Atendimento Transacional | 5º Pagamento da Indenização |
| 3º Restituição de prêmio não efetuada | |

RAMO	Habitacional	% do total do segmento	1,4%
------	---------------------	------------------------	-------------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1º Processo de Regulação do Sinistro | 4º Cumprimento de Prazo |
| 2º Pagamento da Indenização | 5º Atendimento negado |
| 3º Risco Excluído | |



RAMO	Empresarial	% do total do segmento	0,9%
------	--------------------	------------------------	-------------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1º Análise de Documentação | 4º Características do Produto |
| 2º Reclamação do Atendimento -
(SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) | 5º Problemas com venda |
| 3º Pagamento de Indenização (prazo e valor) | |

RAMO	Outros ramos²	% do total do segmento	2,1%
------	---------------------------------	------------------------	-------------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1º Atendimento: Central de Atendimento Transacional | 4º Risco Excluído |
| 2º Processo de Regulação do Sinistro | 5º Pagamento da Indenização |
| 3º Tempo da prestação de serviço | |

² Em "Outros ramos" estão: Rural, Fiança Locatícia, Condomínio, Responsabilidade Civil, Marítimos e Aeronáuticos, Transportes (RC), Patrimoniais (demais produtos), Transportes (Danos, Garantia), Crédito, Riscos Financeiros (demais produtos).





5 principais motivos de demandas do ramo

1º Reanálise de negativa	4º Falta de rede
2º Discordância com o valor	5º Negativa de reembolso
3º Tempo/dificuldade no agendamento	

PLANO – COBERTURA	Coletivo Empresarial – Odontológico	% do total do segmento	2,8%
-------------------	-------------------------------------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|-------------------------|---|
| 1º Cancelamento | 4º Tempo/dificuldade no agendamento |
| 2º Falta de rede | 5º Reabilitação da apólice/regularização de pagamento |
| 3º Qualidade do serviço | |

PLANO – COBERTURA	Individual – Odontológico	% do total do segmento	1,3%
-------------------	---------------------------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|--|--|
| 1º Cancelamento | 4º Informações/dúvidas sobre produtos/serviços |
| 2º Falta de rede | 5º Qualidade do serviço |
| 3º Débito em duplicidade/não processado/divergência de valores | |

PLANO – COBERTURA	Coletivo por Adesão - Odontológico	% do total do segmento	0,5%
-------------------	------------------------------------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| 1º Cancelamento | 4º Qualidade do serviço |
| 2º Tempo/dificuldade no agendamento | 5º Divergência de Valores |
| 3º Cobrança direta ao segurado | |





Previdência **COMPLEMENTAR ABERTA**

MODALIDADE

Plano Individual (Risco)

% do total do segmento **47,0%**

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|---|
| 1º Pagamento de resgate (prazo e valor) | 4º Problemas com venda |
| 2º Cancelamento do Plano | 5º Reclamação do Atendimento - |
| 3º Documentação | (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) |

MODALIDADE

Plano Individual (Sobrevivência – PGBL)

% do total do segmento **17,7%**

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|---|
| 1º Características do Produto | 4º Pagamento de Benefício Aposentadoria |
| 2º Pagamento de resgate (prazo e valor) | 5º Informe de Rendimentos - |
| 3º Reclamação do Atendimento - | 2ª via e/ou Retificação |
| (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) | |

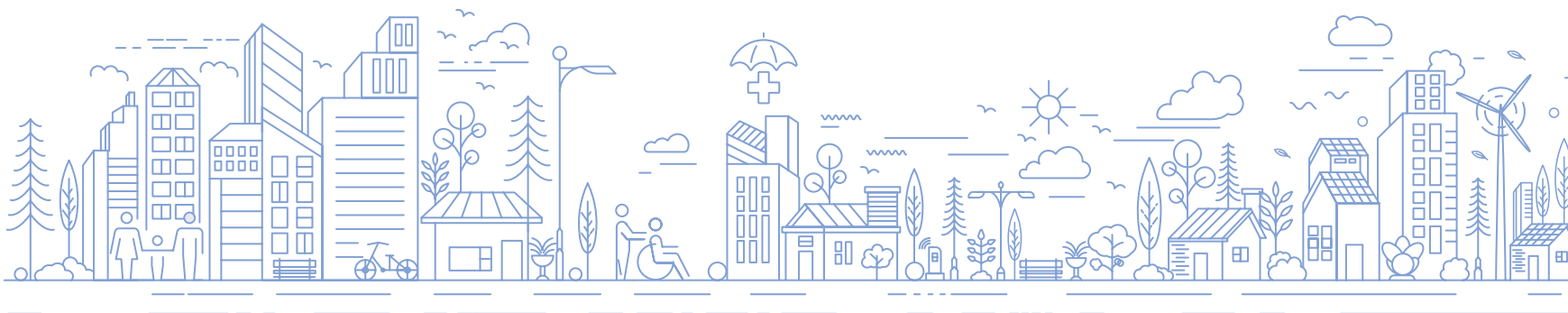
MODALIDADE

Plano Individual (Sobrevivência - Demais Produtos)

% do total do segmento **17,0%**

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|---|
| 1º Características do Produto | 4º Reclamação do Atendimento - |
| 2º Alterações contratuais diversas - | (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) |
| (Alteração de Beneficiário, Planos...) | 5º Informe de Rendimentos - |
| 3º Pagamento de resgate (prazo e valor) | 2ª via e/ou Retificação |



MODALIDADE	Plano Coletivo (Sobrevivência - PGBL)	% do total do segmento	11,3%
------------	---------------------------------------	------------------------	-------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|--|
| 1º Pagamento de resgate (prazo e valor) | 4º Informe de Rendimentos -
2ª via e/ou Retificação |
| 2º Características do Produto | 5º Pagamento de Benefício Aposentadoria |
| 3º Reclamação do Atendimento -
(SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...) | |

MODALIDADE	Assistência Financeira (empréstimos)	% do total do segmento	3,6%
------------	--------------------------------------	------------------------	------

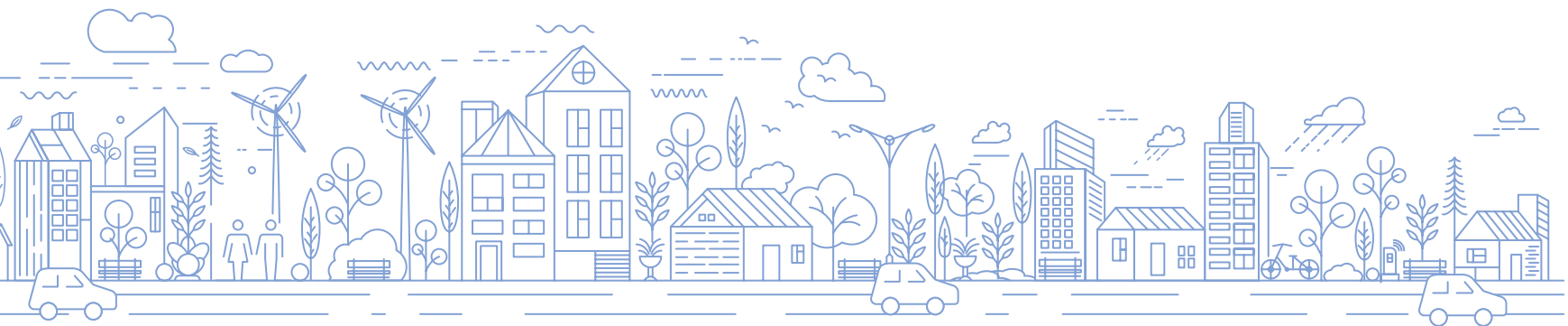
5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|-----------------------|---|
| 1º Saldo Devedor | 4º: Liberação de Assistência Financeira |
| 2º Documentação | 5º: Refinanciamento/Renegociação |
| 3º Margem Consignável | |

MODALIDADE	Outras modalidades	% do total do segmento	3,4%
------------	--------------------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|--|--|
| 1º Pagamento de resgate (prazo e valor) | 4º Pagamento de Benefício Aposentadoria |
| 2º Características do Produto | 5º Informe de Rendimentos -
2ª via e/ou Retificação |
| 3º Alterações contratuais diversas -
(Alteração de Beneficiário, Planos...) | |





CAPITALIZAÇÃO

MODALIDADE

Tradicional

% do total do segmento

92,9%

5 principais motivos de demandas do ramo

- 1º Valor do Resgate e/ou Restituição
- 2º Cancelamento
- 3º Atuação do corretor/vendedor

- 4º Prazo de resgate e/ou Restituição
- 5º Cobrança

MODALIDADE

Tradicional (Garantia de Aluguel)

% do total do segmento

4,0%

5 principais motivos de demandas do ramo

- 1º Prazo de resgate e/ou Restituição
- 2º Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição
- 3º Valor do Resgate e/ou Restituição

- 4º Cancelamento
- 5º Atendimento: Corretor

MODALIDADE

Popular

% do total do segmento

1,8%

5 principais motivos de demandas do ramo

- 1º Renovação de Título de Capitalização
- 2º Cancelamento
- 3º Prazo de resgate e/ou Restituição

- 4º Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição
- 5º Óbito



MODALIDADE	Filantropia Premiável	% do total do segmento	1,2%
------------	-----------------------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1º Cancelamento | 4º Sorteio |
| 2º Renovação de Título de Capitalização | 5º Prazo de resgate e/ou Restituição |
| 3º Informações gerais sobre produtos/serviços | |

MODALIDADE	Incentivo	% do total do segmento	0,1%
------------	-----------	------------------------	------

5 principais motivos de demandas do ramo

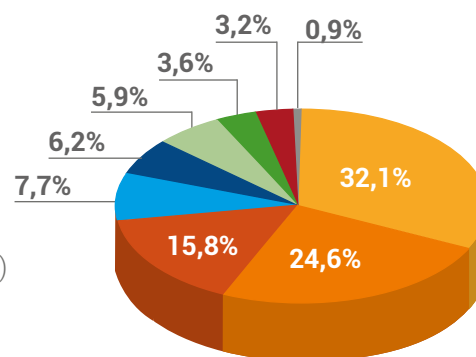
- 1º Documentação
- 2º Sorteio
- 3º Extratos e demonstrativos



Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

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

- 1º Telefone (32,1%)
- 2º Consumidor.gov.br (24,6%)
- 3º Outros Canais Indiretos ou meio remotos³ (15,8%)
- 4º Site da empresa (7,7%)
- 5º Procon (6,2%)
- 6º E-mail (5,9%)
- 7º Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet³ (3,6%)
- 8º Outros Canais Diretos / Venda Direta (3,2%)
- 9º Imprensa (0,9%)

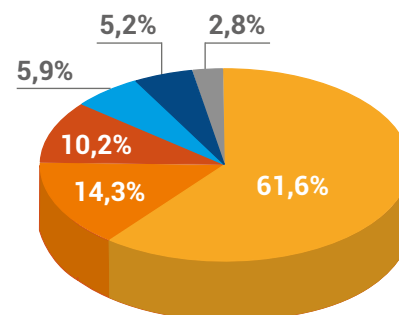


Em "Outros Canais Indiretos", foram consideradas principalmente demandas de consumidores registradas em Redes Sociais/ Sites de Reclamações e registradas no BACEN com posterior direcionamento à Ouvidoria da Seguradora. Já em "Outros Canais Diretos", foram consideradas principalmente demandas de consumidores registradas diretamente nas Ouvidorias de instituições financeiras e depois encaminhadas às Ouvidorias das Seguradoras.

³ em "Outros Canais Indiretos e Outros Canais Diretos" estão: Beneficiário, Corretor, Estipulante, Participante, Proponente, Segurado, Subscritor, Títulos de Capitalização, terceiro e outros.

Saúde Suplementar

- 1º Telefone (61,6%)
- 2º E-mail (14,3%)
- 3º Site da empresa (10,2%)
- 4º Consumidor.gov (5,9%)
- 5º Procon (5,2%)
- 6º Outros⁴ (2,8%)



⁴ em "Outros" estão: Indireto/Entidades de Defesa do Consumidor, Indireto/Redes Sociais/Sites de Reclamações na internet, Direto/Outros Canais Diretos, Direto/Carta, Indireto/Imprensa, Direto/Presencial, Indireto/Outros Canais Indiretos e Indireto/Susep

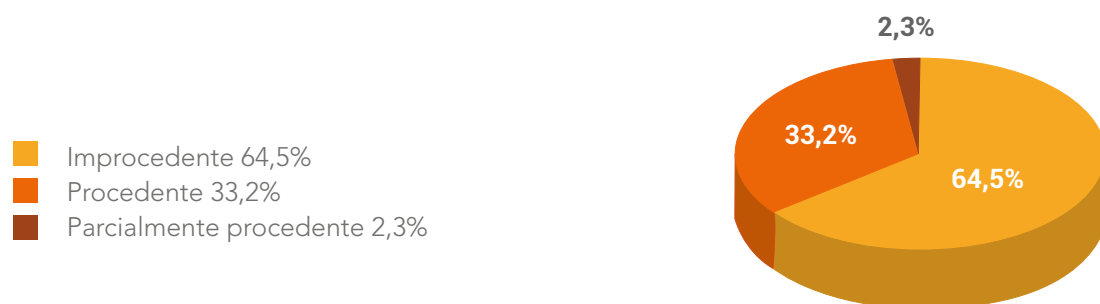
D

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 reconheceram integral ou parcialmente o direito do consumidor em cerca de 35,5% 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.

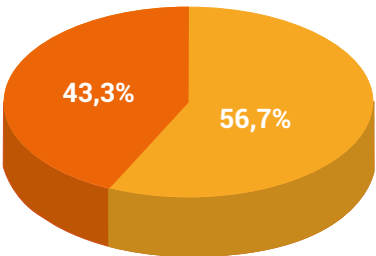


Procedência das demandas por segmentos

	Improcedentes	Parcialmente Procedentes	Procedentes
Seguros Gerais	55,8%	2,2%	42,0%
Seguro de Pessoas	66,0%	3,3%	30,7%
Previdência Complementar Aberta	61,6%	1,1%	37,3%
Capitalização	75,9%	0,4%	23,7%

Saúde Suplementar

■ Procedentes 43,3%
■ Improcedentes 56,7%



E

Tempo de resposta das demandas

Segmentos	Tempo médio das respostas
Capitalização	6,0 dias
Seguro de Pessoas	6,8 dias
Seguros Gerais	7,0 dias
Previdência Complementar Aberta	7,5 dias
Saúde Suplementar	8,0 dias

F

Origem geográfica das demandas

Nesta seção do Relatório, foram listadas as demandas de todas as cinco regiões do País, juntamente com as de seus Estados e dos cinco ramos ou produtos mais demandados de seguros.

É necessário anotar que 3202 demandas cadastradas não tiveram indicada sua origem geográfica, razão pela qual estão excluídas deste capítulo.

Região	Demandas	% das demandas
Sudeste	108.722	59%
Nordeste	30.925	17%
Sul	23.899	13%
Centro-Oeste	15.014	8%
Norte	5.926	3%
Total	184.486	100%

Sudeste	Demandas	% das demandas
SP	70.457	65%
RJ	23.448	22%
MG	12.482	11%
ES	2.335	2%
Total	108.722	100%

Nordeste	Demandas	% das demandas
BA	9.421	30%
CE	5.272	17%
PE	4.777	15%
PI	3.053	10%
MA	2.953	10%
PB	2.226	7%
RN	1.247	4%
AL	1.086	4%
SE	790	3%
Total	30.925	100%

Sul	Demandas	% das demandas
RS	10.123	42%
PR	8.103	34%
SC	5.673	24%
Total	23.899	100%

Centro-Oeste	Demandas	% das demandas
DF	6.461	43%
GO	3.686	25%
MT	2.456	16%
MS	2.411	16%
Total	15.014	100%

Norte	Demandas	% das demandas
PA	2.181	37%
AM	1.489	25%
TO	854	14%
RO	675	11%
AC	346	6%
AP	232	4%
RR	149	3%
Total	5.926	100%

Sudeste		
Médico-Hospitalar Coletivo Empresarial	27.087	24,91%
Automóveis	18.071	16,62%
Vida e Demais Produtos de Risco de Pessoas	14.062	12,93%
Riscos Diversos	8.543	7,86%
Prestamista	6.750	6,21%
Total dos 5 mais demandados	74.513	68,54%
Total Geral	108.722	100,00%

Nordeste		
Prestamista	7.099	22,96%
Médico-Hospitalar Coletivo Empresarial	4.778	15,45%
Automóveis	4.668	15,09%
Vida e Demais Produtos de Risco de Pessoas	4.149	13,42%
Riscos Diversos	2.418	7,82%
Total dos 5 mais demandados	23.112	74,74%
Total Geral	30.925	100,00%

Sul		
Prestamista	5.072	21,22%
Vida e Demais Produtos de Risco de Pessoas	4.529	18,95%
Automóveis	3.757	15,72%
Médico-Hospitalar Coletivo Empresarial	2.555	10,69%
Riscos Diversos	1.724	7,21%
Total dos 5 mais demandados	17.637	73,80%
Total Geral	23.899	100,00%

Centro-Oeste		
Automóveis	3.306	22,02%
Médico-Hospitalar Coletivo Empresarial	2.369	15,78%
Vida e Demais Produtos de Risco de Pessoas	2.258	15,04%
Prestamista	2.152	14,33%
Riscos Diversos	922	6,14%
Total dos 5 mais demandados	11.007	73,31%
Total Geral	15.014	100,00%

Norte		
Prestamista	1.465	24,72%
Médico-Hospitalar Coletivo Empresarial	935	15,78%
Automóveis	863	14,56%
Vida e Demais Produtos de Risco de Pessoas	811	13,69%
Riscos Diversos	509	8,59%
Total dos 5 mais demandados	4.583	77,34%
Total Geral	5.926	100,00%



Dados Consolidados DE 2021

Os dados consolidados referem-se às Multas Aplicadas por Procons e Ações Judiciais. 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 37 empresas, que representaram em arrecadação em 2021, 59,3% entre as associadas da CNseg e Federações, 77% 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.

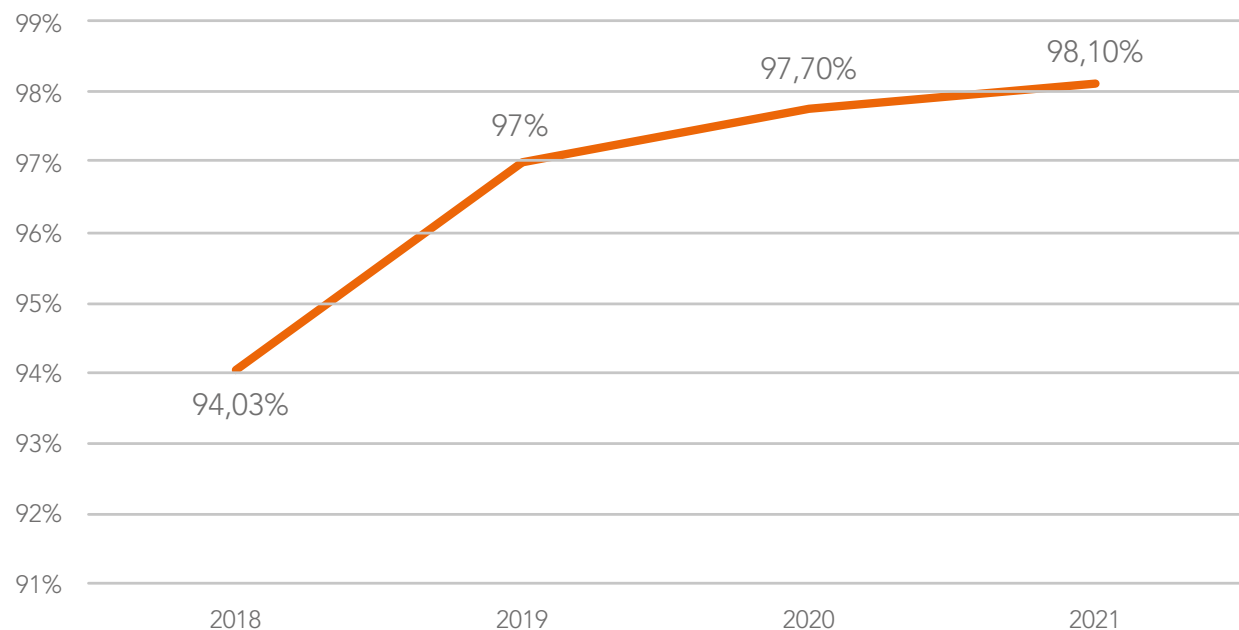
A

Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)

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 por Procons e Ações Judiciais. O indicador reflete a porcentagem de demandas tratadas pelas Ouvidorias que repercutiram em outras instâncias.

Consideradas ambas as instâncias, ele é de 98,1%, apresentando evolução em relação aos anos anteriores, de 97,7% em 2020, 97% em 2019 e 94% em 2018.

Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros



IEO – Ações Judiciais



IEO – Ações Judiciais	
Seguros Gerais	95,8%
Seguros de Pessoas	99,4%
Previdência	99,8%
Capitalização	99,9%

IEO – Ações Judiciais (Demandas Improcedentes)	
Seguros Gerais	91,8%
Seguros de Pessoas	99,1%
Previdência	99,7%
Capitalização	99,9%

IEO – Multas Procons



IEO – Multas Procon	
Seguros Gerais	99,9%
Seguros de Pessoas	99,9%
Previdência	100,0%
Capitalização	99,9%

IEO – Multas Procon (Demandas Improcedentes)	
Seguros Gerais	99,9%
Seguros de Pessoas	99,9%
Previdência	100,0%
Capitalização	99,9%

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 adquirirem seguros.

B

Repercussão de demandas na Susep (PAS/PAC)

Por meio das definições da Circular nº 613/2020, revogada pela Circular nº 643/2021, 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 passaram a ser direcionadas à plataforma Consumidor.gov.br, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Por essa razão, ante a abolição do Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC) da Susep, a partir do ano exercício 2021, deixamos de analisar esse indicador no Relatório das Ouvidorias do Setor de Seguros.



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.

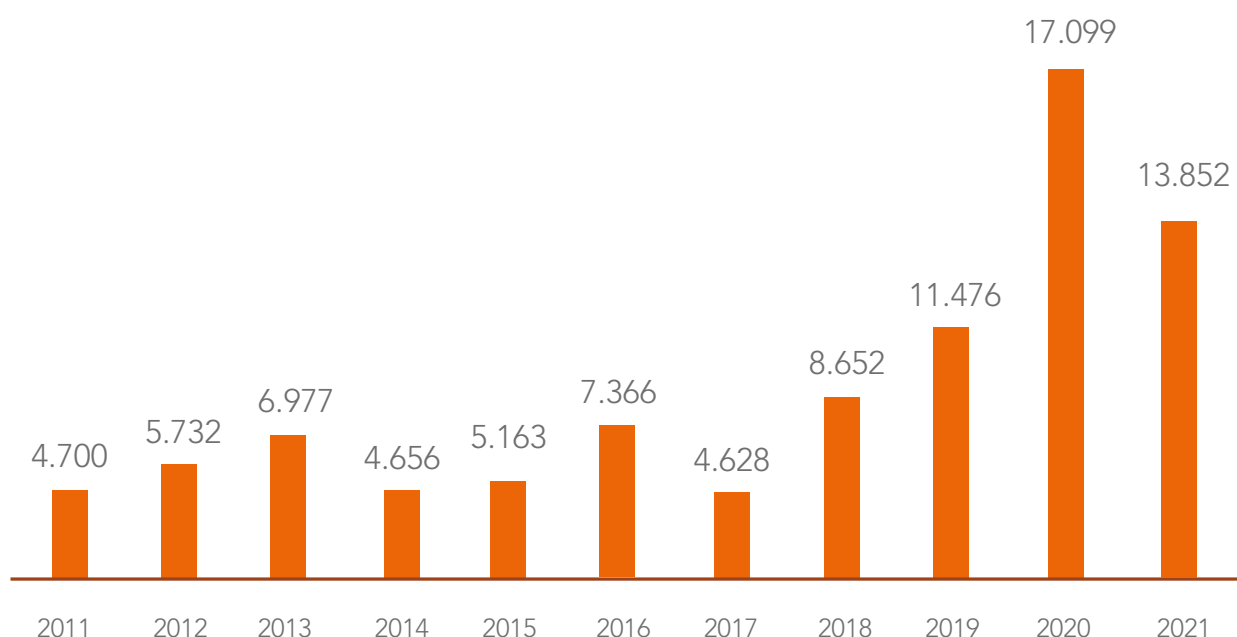
A operação do seguro para sinistros e prêmios ocorridos até 31 de dezembro de 2020 é de responsabilidade de um consórcio integrado por **55** seguradoras e administrado pela Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT (Seguradora Líder – DPVAT).

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 4 (quatro) 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.



A Ouvidoria foi acionada 13.852 vezes sobre os temas relacionados ao sinistro, com uma redução de 19% em relação ao ano anterior. Esses acionamentos ocorreram 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.

Outros resultados que devem ser destacados são as taxas de reclamações respondidas (99,3%), o índice de solução (87%) e o prazo médio de respostas (5,5 dias), conforme a plataforma do **Consumidor.gov**.

B

Coberturas do seguro DPVAT

Em 2021, a Seguradora Líder – Administradora do Run-off do Consórcio DPVAT - foi responsável pelo pagamento de 147.420 indenizações referentes aos três tipos de coberturas: Invalidez Permanente (65%), Reembolso de Despesas Médicas e Suplementares – DAMS (26%) e Morte (9%). Na Ouvidoria, foram registradas 15.028 demandas, 92% relacionadas a Sinistro, 6,5% referentes a Prêmio e 1,5% atinentes aos assuntos Institucionais e Diversos. Nos 92% de demandas de Sinistro, foram registrados: 58% de Invalidez Permanente, 24% sobre Morte e 18% sobre Reembolso de Despesas Médicas e Suplementares

C

Motivos mais demandados

Documentação	30,25%
Revisão do Valor da Indenização	23,22%
Pagamento de Indenização (prazo e valor)	14,76%
Análise de Documentação	10,95%
Negativa de Pagamento	10,53%
Outros motivos ⁵	10,29%

⁵ Em "Outros motivos" estão: Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...), Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento), Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...) e Reembolso (prazo e valor).

D

Tempo de resposta das demandas

Segmentos	Tempo médio das respostas
Seguro DPVAT	3,8 dias

E

Origem geográfica das demandas

Nesta seção do Relatório, foram listadas as demandas de todas as cinco regiões do País, juntamente com as de seus estados e os cinco ramos ou produtos mais demandados do seguro DPVAT. Do total das 13.742 demandas contabilizadas nas cinco regiões, 110 delas não informaram o local de origem da abertura da demanda.

Região	Demandas	% das demandas
Sudeste	5.110	37%
Nordeste	3.651	27%
Centro-Oeste	2.075	15%
Sul	1.566	11%
Norte	1.340	10%
Total	13.742	100%

Sudeste

ES	310
MG	1.224
RJ	1.171
SP	2.405
Total	5.110

Nordeste

AL	91
BA	660
CE	1.439
MA	336
PB	137
PE	298
PI	291
RN	161
SE	238
Total	3.651

Centro-Oeste

DF	411
GO	544
MS	61
MT	1.059
Total	2.075

Sul

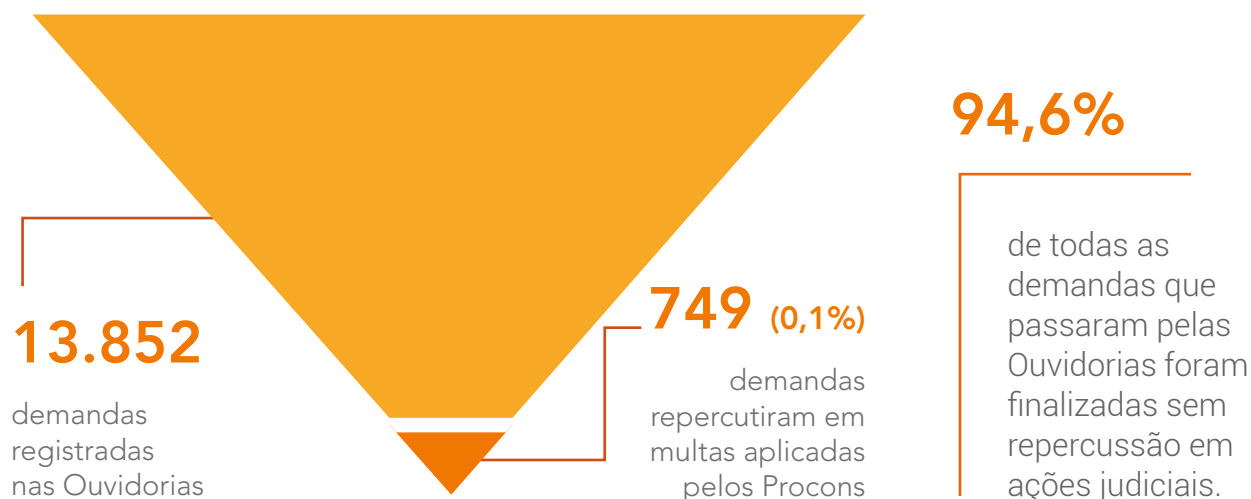
RS	649
SC	382
PR	535
Total	1.566

Norte

AC	76
AM	264
AP	9
PA	857
RO	69
RR	14
TO	51
Total	1.340

F**Índice de Efetividade da Ouvidoria – Ações Judiciais⁶**

Em 2021, foram reportadas 749 ações judiciais de demandas de sinistro que foram tratadas pela Ouvidoria.



Esses resultados reforçam o compromisso da Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT S.A. em prestar atendimento adequado aos clientes, atinente às demandas sobre sinistros, prêmios e assuntos institucionais ocorridas até 31 de dezembro de 2021, sempre alinhados às diretrizes do Código de Ética e da Política de Conduta de Relacionamento com os Clientes.

⁶ Dados obtidos através do cruzamento entre os sinistros (nº de processo) e judicializações ocorridas entre 01/01/2020 e 31/12/2020.

