



Relatório de Atividades das

Ouvidorias

do Setor de Seguros **2022**





Sumário

- 05** **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**
- 25** **Demandas das Ouvidorias em 2022**
 - 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
- 46** **O Seguro DPVAT**
 - 46** **a** As demandas da Ouvidoria da Seguradora Líder - DPVAT
 - 47** **b** Coberturas do Seguro DPVAT
 - 48** **c** Motivos mais demandados
 - 48** **d** Tempo de resposta das demandas
 - 48** **e** Origem geográfica das demandas
- 51** **f** Índice de Efetividade da Ouvidoria - Ações Judiciais





Apresentação

As Ouvidorias possuem as funções primordiais de atuar na defesa dos direitos dos consumidores e servir de canal de comunicação entre eles e as entidades do setor, tarefa que cumprem de maneira transparente, independente, autônoma e imparcial.

As demandas tramitadas nas ouvidorias são monitoradas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg desde 2006, possibilitando a identificação de pontos de atenção e tendências do setor ao longo dos anos. Desde então, o modo de coleta e a densidade das informações constantes no Relatório evoluíram, acompanhando o desenvolvimento tecnológico e a consolidação e evolução das próprias unidades de Ouvidoria.

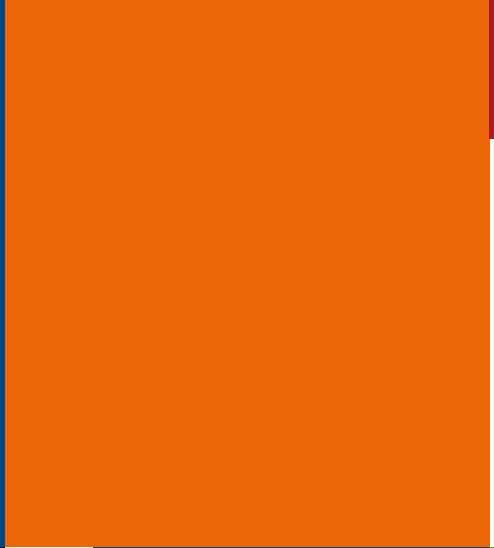
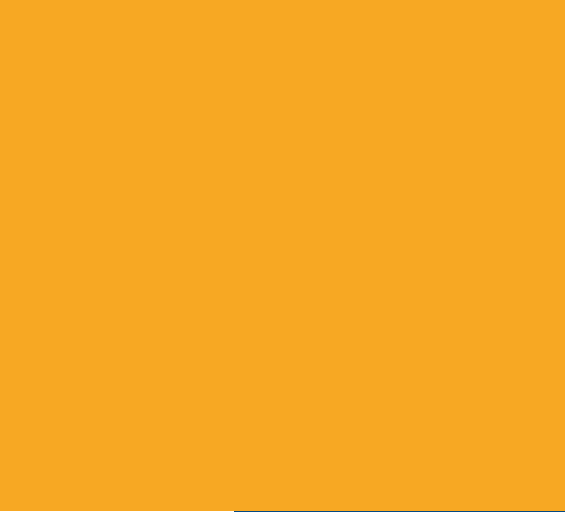
O Relatório de Atividades das Ouvidorias é composto do relato das ações da Comissão de Ouvidoria da CNseg em 2022, da análise das demandas tratadas pelas ouvidorias, em que são abordados o Índice de Efetividade das Ouvidorias e os números e informações referentes às demandas tratadas no ano e da análise específica das demandas do Seguro DPVAT.

O Índice de Efetividade das Ouvidorias, disponível para os segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, e Capitalização, apresenta a parcela de demandas tratadas e que não foram objeto de propositura de ação judicial ou de aplicação de multa pelos Procons. Em 2022, o indicador obtido foi de 98,6% em relação a ações judiciais e de 99,8% quanto a multas aplicadas pelo Procon.



A CNseg publica anualmente o Relatório de Atividades das Ouvidorias entendendo se tratar de uma importante forma de prestação de contas à sociedade e de promoção do equilíbrio nas relações de consumo.

O presente Relatório consolida as Demandas de Ouvidoria de 114 empresas do setor, que, em 2022, representaram 84,3% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 96,7% em Previdência Privada e Vida, 93,1% em Capitalização e, em Saúde Suplementar, 86,6% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar.



A reunião das Ouvidorias do setor de seguros para compartilhamento de experiências e elaboração de um Relatório setorial de atividades é anterior à própria exigência de instauração das ouvidorias. A prática denota o compromisso do setor em jogar luz sobre suas atividades e apresentar seus resultados à sociedade.

Em 2022, o marco regulatório das Ouvidorias foi revisto, com a edição da Resolução CNSP nº445, de 10 de outubro. As poucas e pontuais alterações em relação ao normativo anterior reforçam a percepção do setor de que foi um sucesso optar pelas Ouvidorias como meio eficaz de solução de conflitos de consumo e como ferramenta estratégica de melhoria de processos.

O entendimento quanto à eficácia das Ouvidorias é ratificado ainda pelo elevado índice de efetividade apurado. Em 2022, 98,4% das demandas tratadas pelas ouvidorias não foram objeto de aplicação de multa pelo Procon ou de instauração de ações judiciais.

Em sua agenda institucional, a Comissão de Ouvidoria manteve a interlocução constante com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sendo realizados o 10º e o 11º Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros com as lideranças dos Procons nas Regiões Sul e Centro-Oeste. Além disso, deu-se continuidade ao diálogo com a Fundação Procon/SP, por meio da realização de workshop sobre o atendimento ao Sistema Procon/SP Digital e pelo acompanhamento da implantação do Procon/SP em números.

Como nos anos anteriores, as Ouvidorias do setor de seguros se mostraram aptas a prestar o atendimento de nível mais qualificado aos consumidores, reforçando sua importância como meio alternativo de solução de conflitos de consumo e como ferramenta estratégica de melhoria de processos.

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 têm se mostrado fundamentais para que o setor mantenha seu maior trunfo: a confiança do consumidor. Por essas razões, é motivo de satisfação para a CNseg a publicação do Relatório de Atividades das Ouvidorias 2022. É também uma oportunidade para enaltecer uma vez mais os Ouvidores do setor e reconhecer o caráter fundamental de sua atuação para o pleno desenvolvimento do setor de seguros.

Dyogo Oliveira
Presidente da CNseg

Silas Rivelle Jr.
Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg



◆ ◆ ◆ Às 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.

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.

Presidente	Empresa
Silas Rivelle Junior	Unimed Seguradora
Membro Efetivo da Comissão	Empresa
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
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
Claudia Pires Rodrigues Wharton	MAPFRE Seguros
Claudio Roberto Scattini	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência
Danielle Silva de Andrade	Caixa Vida e Previdência
Ekscherre Alves Borges	Allianz Seguros e Saúde
Emerson Del Re	Assurant Seguradora
Emmanuel Maria Carlos Borrego Sabino	Brasilcap Capitalização
Erika Mifune Igarashi	Akad Seguros Brasil
Gisele Garuzi Oggioni de Araújo	Seguradora Líder DPVAT
Glaudy Cipriano Maia Alves	Generali Brasil Seguros

Guilherme Callado	Caixa Capitalização
Hamilton Ronqui	Liberty Seguros e Indiana Seguros
Jairo de Lacerda	AIG Seguros Brasil e Zurich Brasil Seguros
Janikele Matias dos Santos Silva	Liderança Capitalização
José Eduardo Batista	CESCEBRASIL Seguros de Garantias e Crédito, Companhia Excelsior de Seguros
Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues	CNP Seguradora
Landulfo de Oliveira Ferreira Junior	Sancor Seguros do Brasil
Leticia Rick Reinaldo	Sabemi Seguros
Lucas Dayan de Freitas Ribeiro	Aplicap Capitalização
Luciana Galvão de Oliveira	Brasilprev Seguros e Previdência
Luiz Pereira de Souza	Tokio Marine Seguradora
Marcelo Vieira Bezerra	Cardif Seguros e Luizaseg
Márcia Lagrotta	MAG Seguros
Márcio Alexandre Malfatti	American Life Companhia de Seguros, Berkley International do Brasil Seguros, Coface Brasil, HDI Seguros e Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros
Marco Antonio Marmelo Tavares	Newe Seguros
Maria Helena Darcy de Oliveira	Grupo Icatu Seguros e Grupo Rio Grande
Náthaly Rodrigues Pacheco de Menezes	Brasilseg Companhia de Seguros
Ney Eduardo Sasaki	Amil Assistência Médica Internacional
Paulina de Almeida Garutti	STARR International Brasil Seguradora e KOVR Seguradora

Paulo Sérgio de Carvalho	Porto Seguro
Renata Zambrotti Martins Felipe Vale	AXA Seguros e Seguros Sura
Rogério Taltassori	Itaú Unibanco
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
Viviane Schietti Ferreira	Caixa Seguradora
Wagner Antonio Puerta	SUHAI Seguradora
Wilton Machado	Mitsui Sumitomo Seguros

◆ ◆ ◆ Acompanhamento da revisão do marco regulatório das Ouvidorias - Resolução CNSP nº 445, de 10 de outubro de 2022

Em 10 de outubro de 2022, foi publicada a Resolução CNSP nº 445, que substituiu a Resolução CNSP nº 279, de 30 de janeiro de 2013. A revisão vinha sendo acompanhada pela Comissão de Ouvidoria junto à Susep. As alterações realizadas tiveram caráter pontua e foram as seguintes:

- i** Retirada da menção ao Sindec na disposição sobre a avaliação da efetividade das Ouvidorias (Art. 4º, §3º);
- ii** Alteração da alçada do Ouvidor de "por sinistro" para "por evento" (Art. 5º, III);
- iii** Retirada da menção sobre a responsabilidade solidária do diretor-presidente pelos atos do Ouvidor (Art. 6º, II e III);
- iv** Retirada da menção à Seguradora Líder DPVAT (Art. 8º da Res. CNSP nº 279/13).

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

A Comissão de Ouvidoria atualizou o Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

O Guia 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.



◆ ◆ ◆ Celebração do Dia do Ouvidor e do Consumidor

Em 30 de março de 2022, foi celebrado o Dia do Ouvidor (16 de março) e do Consumidor (15 de março), evento anualmente realizado pela CNseg em comemoração às datas. A escolha pela realização na última semana do mês deveu-se à intensa agenda das autoridades da defesa do consumidor nas semanas anteriores.

O evento teve como abertura o balanço e as perspectivas institucionais para a defesa do consumidor, com participação do então presidente da Associação Brasileira de Procons (ProconsBrasil) e diretor do Procon/DF, Marcelo Nascimento.

Em seguida, o prof. Ricardo Morishita, professor de Direito do Consumidor e consultor da CNseg, mediu painel sobre as iniciativas adotadas para garantir a proteção do consumidor durante a pandemia da Covid-19, tendo a participação das ouvidoras da CNP Seguradora, Kédina Rodrigues, e da MAPFRE, Claudia Wharton, da diretora-executiva da FenaPrevi, Beatriz Herranz, e da ex-diretora do Procon Novo Hamburgo e idealizadora do projeto "No acordo sairemos mais fortes", Claudia Shenkel.

◆ ◆ ◆ Sistema Procon/SP Digital e Procon em Números

A CNseg deu sequência à interlocução mantida com a Fundação Procon/SP nos anos anteriores, realizando dois workshops e uma reunião com a entidade.

Em 23 de fevereiro, foi realizado o Workshop de Atendimento ao Sistema Procon/SP Digital, no formato online. O workshop teve a participação de 105 pessoas, entre profissionais do Procon, do setor de seguros, da CNseg e Federações associadas.

O objetivo do evento foi a apresentação, pelo diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor do Procon/SP, Rodrigo Tritapepe, e por sua equipe, do Sistema implantado em novembro de 2021, possibilitando o esclarecimento das dúvidas apresentadas pelos representantes do setor.

Em 24 de novembro, foram recebidos o diretor-executivo da entidade, Guilherme Farid, e o diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor, Rodrigo Tritapepe, para tratarem da implantação do Procon em Números, portal criado pela Fundação que torna públicos os números de atendimentos realizados pela entidade e estabelece um ranking de resolutividade.

No encontro, realizado em conjunto com a Comissão de Relações de Consumo, foram apresentadas medidas para melhoria no atendimento e apresentado o Selo Eficiência, a ser obtido pelas companhias com mais de 85% de resolutividade no Procon/SP Digital.



◆ ◆ ◆ Workshop de Boas Práticas em Atendimento

Em 02 de maio, foi realizado o Workshop de Boas Práticas em Atendimento, uma iniciativa das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo. O conteúdo abordado girou em torno dos quatro eixos destacados previamente pela Fundação Procon/SP: atender, entender, resolver (as demandas do consumidor) e garantir (o cumprimento de acordos e decisões).

Os painelistas, membros da COV e da CRC, compartilharam experiências e práticas adotadas em suas companhias para aprimorarem o relacionamento com os consumidores, tratando de: I - Atendimento ponta a ponta e equipe multiskill; II - Seleção de equipe de tratamento do Procon; III - Acompanhamento pós-atendimento e saneamento dos processos pendentes com o Procon e IV - Iniciativas de solução de causas raiz.

10º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros: Em 09 e 10 de agosto, foi realizado o 10º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, em Curitiba/PR, que contou com a participação de 51 lideranças de Procon da Região Sul e de 27 representantes de seguradoras, da CNseg, das Federações associadas e dos Sindicatos das Seguradoras da Região Sul.

Os temas do encontro foram Capitalização, Previdência Complementar Aberta, Seguros Garantia Estendida, Proteção para Celular e Prestamista, além dos riscos para o consumidor relacionados às atividades irregulares das Associações de Proteção Veicular.



11º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros: Em 27 e 28 de setembro, foi realizado o 11º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, em Brasília/DF, contando com a participação de 20 lideranças de Procons da Região Centro-Oeste, 1 liderança de Minas Gerais e de 16 representantes de seguradoras, da CNseg, das Federações Associadas e do Sindicato das Seguradoras de MG/GO/MT/DF.


Foram debatidos seguros Automóvel, Garantia Estendida, Roubo e Furto de Celular e Prestamista, além dos riscos das atividades irregulares das Associações de Proteção Veicular e a importância das ouvidorias no setor de seguros.





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. Uma conjunção de fatores como as inovações tecnológicas, canais de distribuição variados, disputa acirrada de mercado, simplificação regulatória e preços adequados aos riscos assumidos explica essa evolução. Em 2022, o volume de vendas avançou 11,7% e o montante de recursos retornados à sociedade cresceu 13,5%.

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\$ 451 bilhões, mais de 7 vezes o orçamento do Bolsa Família. Desse total, R\$ 230,9 bilhões englobaram despesas estimadas com Saúde Suplementar, desembolsos que representaram 144% do orçamento do Ministério da Saúde no exercício de 2022.

As contribuições do setor ao desenvolvimento do País alcançam áreas estratégicas da economia, como a infraestrutura e o agronegócio, assegurando a continuidade de tais atividades. As seguradoras pagaram mais de R\$ 1,4 bilhão em indenizações por sinistros em obras de grande porte e, no agronegócio, R\$ 10,5 bilhões foram pagos a 78,6 mil produtores rurais por riscos da atividade cobertos pelo seguro Rural.

Hoje, representamos o equivalente a 6,2% 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

Seguros de Danos	R\$ 58,4 bilhões
Cobertura de Pessoas (acumulação)	R\$ 119,9 bilhões
Cobertura de Pessoas (planos de risco)	R\$ 14,3 bilhões
Cobertura de Pessoas (benefícios de planos tradicionais)	R\$ 5,6 bilhões
Saúde Suplementar	R\$ 230,9 bilhões
Capitalização	R\$ 21,5 bilhões
Total	R\$ 451 bilhões

O mercado é composto por 129 seguradoras, 933 operadoras de saúde suplementar, 13 entidades abertas de previdência complementar, 18 empresas de capitalização, 119 empresas de resseguro e 93,9 mil corretores de seguros, o que gera cerca de 182,7 mil empregos diretos e abrange 3,8 mil profissionais peritos, avaliadores de seguros e auditores atuariais.

Cerca de 50,4 milhões

de beneficiários de planos de assistência médica



Cerca de 30,9 milhões

de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos



Mais de 20 milhões

de veículos segurados



Mais de 11 milhões

de residências seguradas



7,3 milhões

de hectares protegidos pelo seguro rural



11,8 milhões

de títulos de capitalização ativos

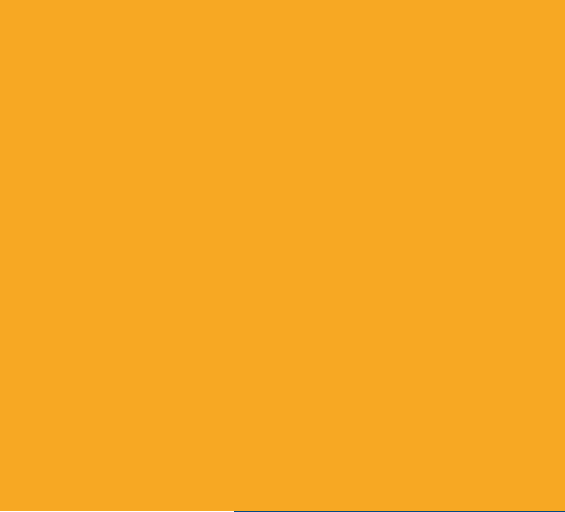


13,8 milhões

de planos de previdência coletivos e individuais



Fontes Susep, FenaSaúde, Susep, FenaCap, Fenaber, Fenacor, RAIS 2021 e CAGED 2022.



Índice de Efetividade

das Ouvidorias

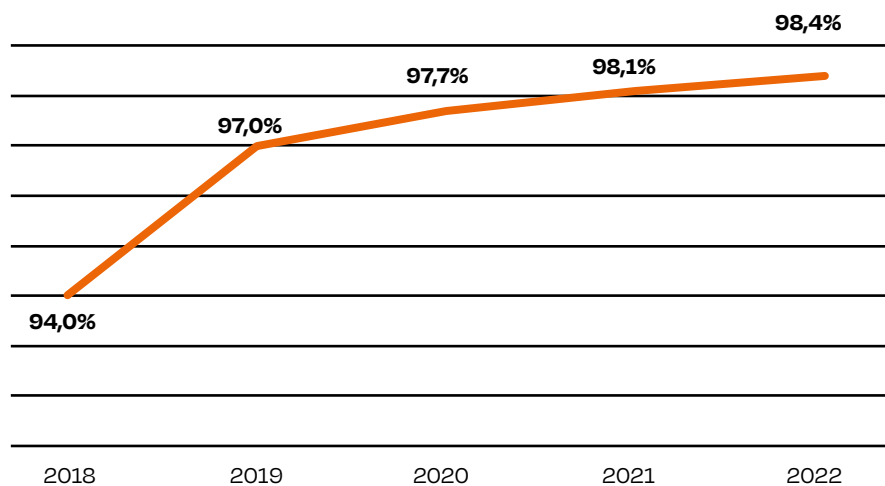
O Índice de Efetividade das Ouvidorias representa o percentual de demandas tratadas que não deram origem à aplicação de multas pelo Procon e à propositura de ações judiciais. Ou seja, é o índice de ocorrências de ouvidoria que não transbordaram para essas instâncias.

É importante destacar a premissa metodológica dessa análise. Uma vez que a forma de coleta dos dados utilizados para a elaboração do índice é diferente do restante do Relatório, o total de demandas desta seção diverge daquele apresentado em Demandas das Ouvidorias. Participam deste capítulo 58 empresas, que representaram em arrecadação em 2022, 57,0% entre as associadas da CNseg e das Federações, sendo 67,9% do segmento Seguros Gerais, 56,5% de Previdência Privada e Vida e 65,0% de Capitalização.

Neste índice não são analisados os indicadores do segmento de Saúde Suplementar, pois a amostragem de dados não alcançou representatividade suficiente para a compilação.

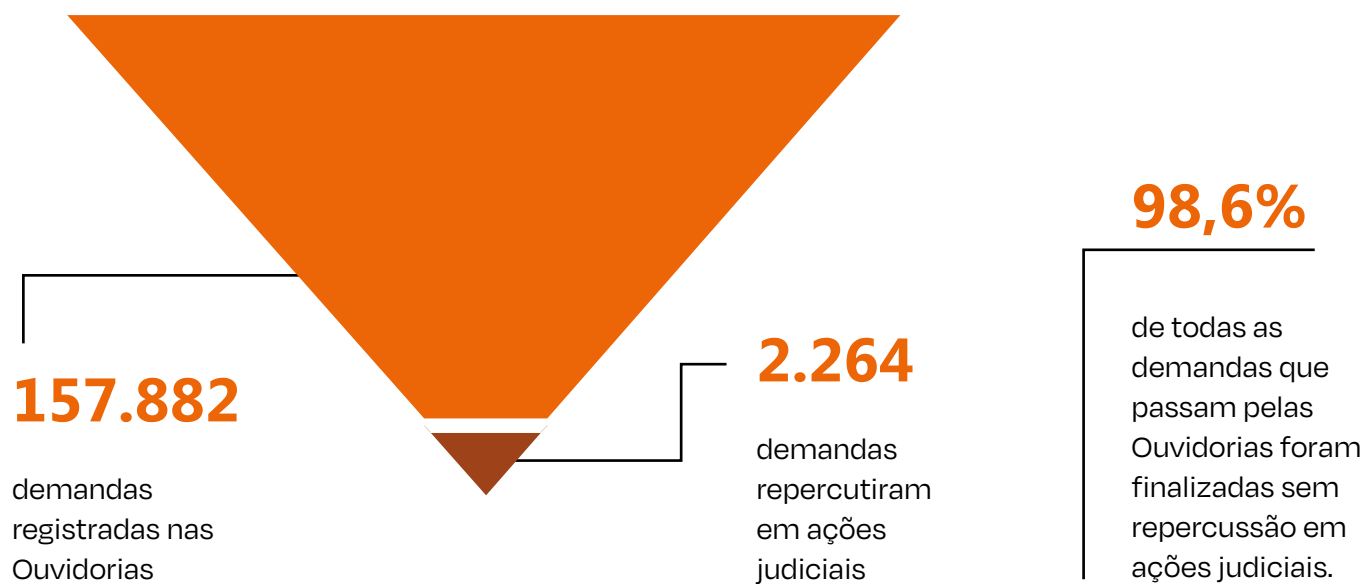
a Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)

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 a porcentagem de demandas tratadas pelas Ouvidorias que não repercutiu em outras instâncias.



Consideradas ambas as instâncias, ele é de 98,4%, apresentando evolução em relação aos anos anteriores, de 98,1% em 2021; 97,7% em 2020; 97% em 2019 e 94% em 2018.

▶ ▶ ▶ **IEO – Ações Judiciais**



IEO – Ações Judiciais	
Seguros Gerais	98,9%
Seguros de Pessoas	99,8%
Previdência	100,0%
Capitalização	99,9%

IEO – Ações Judiciais (Demandas Improcedentes)	
Seguros Gerais	90,5%
Seguros de Pessoas	97,5%
Previdência	99,8%
Capitalização	94,2%

b Repercussão das 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.



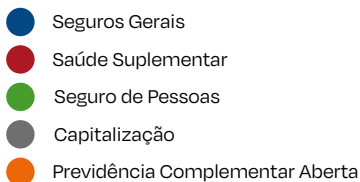
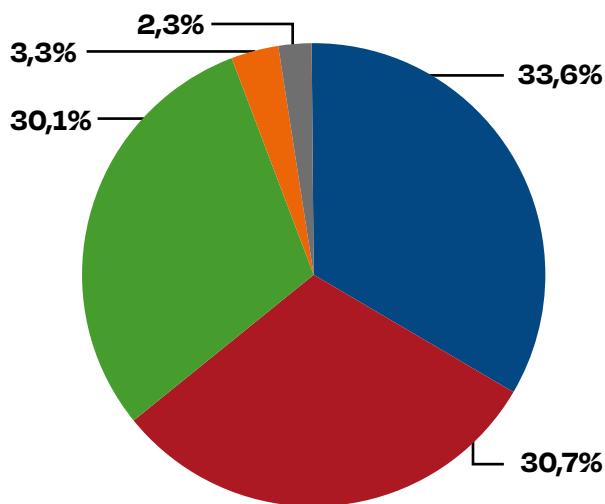
Demandas

das Ouvidorias em 2022

Para o Relatório de 2022, foram registradas **213.182 demandas** por meio do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias. Desse total, 5.713 foram referentes à Seguradora Líder-DPVAT, cujos dados são tratados em separado ao final desta publicação, tendo em vista suas especificidades, não sendo consideradas no cômputo de números absolutos do Relatório.

Essas empresas representaram, em 2022, 91,2% do valor de prêmios arrecadados entre as associadas da CNseg, sendo 84,3% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 96,7% em Previdência Privada e Vida, 93,1% em Capitalização e, em Saúde Suplementar 86,6% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde).

a Demandas por segmento



Segmento	Quantidade de demandas	% Part.
Seguros Gerais	69.691	33,6%
Saúde Suplementar	63.728	30,7%
Seguro de Pessoas	62.388	30,1%
Previdência Complementar Aberta	6.869	3,3%
Capitalização	4.793	2,3%
Total	207.469	100%

Plano – Cobertura	5 principais motivos de demandas do plano-cobertura
Coletivo Empresarial – Odontológico	<ol style="list-style-type: none"> 1º Cancelamento 2º Falta de rede 3º Qualidade do serviço 4º Tempo/dificuldade no agendamento 5º Reabilitação da apólice/regularização de pagamento
% do total do segmento	
91,5%	

Plano – Cobertura	5 principais motivos de demandas do plano-cobertura
Coletivo por Adesão - Odontológico	<ol style="list-style-type: none"> 1º Cancelamento 2º Falta de rede 3º Débito em duplicidade/não processado/divergência de valores 4º Informações/dúvidas sobre produtos/serviços 5º Qualidade do serviço
% do total do segmento	
0,7%	

Plano – Cobertura	5 principais motivos de demandas do plano-cobertura
Individual – Odontológico	<ol style="list-style-type: none"> 1º Cancelamento 2º Tempo/dificuldade no agendamento 3º Cobrança direta ao segurado 4º Qualidade do serviço 5º Divergência de Valores
% do total do segmento	
0,6%	

Seguros de Pessoas

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Prestamista	<ul style="list-style-type: none">1º Não reconhecimento da compra2º Cancelamento da Apólice
% do total do segmento	<ul style="list-style-type: none">3º Documentos Obrigatórios - (Regulamento, Certificado, Extrato, etc.)4º Problemas com venda5º Cobrança indevida
54,6%	

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Vida e demais produtos de risco de pessoas	<ul style="list-style-type: none">1º Problemas com venda2º Cancelamento da Apólice
% do total do segmento	<ul style="list-style-type: none">3º Documentação4º Não reconhecimento da compra5º Pagamento de Indenização (prazo e valor)
28,9%	

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Acidentes Pessoais	<ul style="list-style-type: none">1º Não reconhecimento da compra2º Problemas com venda
% do total do segmento	<ul style="list-style-type: none">3º Cancelamento da Apólice4º Documentação5º Cobrança indevida
8,3%	

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
VGBL	<ol style="list-style-type: none"> 1° Características do Produto 2° Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria, etc.) 3° Pagamento de resgate (prazo e valor) 4° Pagamento de Risco (Pecúlio, Renda e outros) 5° Rentabilidade e Taxas dos Fundos/Planos
% do total do segmento	
5,1%	

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Viagem	<ol style="list-style-type: none"> 1° Pagamento de Indenização (prazo e valor) 2° Reembolso (prazo e valor) 3° Documentação 4° Negativa de Pagamento 5° Revisão do Valor da Indenização
% do total do segmento	
2,5%	

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Demais ramos ³	<ol style="list-style-type: none"> 1° Documentação 2° Negativa de Pagamento 3° Cancelamento da Apólice 4° Pagamento de Indenização (prazo e valor) 5° Revisão do Valor da Indenização
% do total do segmento	
0,6%	

3 Em "Demais ramos" estão: Desemprego/Perda de Renda, demais produtos de sobrevivência de pessoas e Funeral.

Previdência Complementar Aberta

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Plano Individual (Risco)	<ol style="list-style-type: none"> 1º Pagamento de resgate (prazo e valor) 2º Cancelamento do Plano 3º Documentação 4º Não reconhecimento da compra 5º Problemas com venda
% do total do segmento	
45,8%	

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Plano Individual (Sobrevivência – PGBL)	<ol style="list-style-type: none"> 1º Características do produto 2º Pagamento de resgate (prazo e valor) 3º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria e outros) 4º Documentos Obrigatórios - (Regulamento, Certificado, Extrato, etc.) 5º Problemas com venda
% do total do segmento	
23,1%	

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Plano Individual (Sobrevivência - Demais Produtos)	<ol style="list-style-type: none"> 1º Características do produto 2º Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Planos, etc.) 3º Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria e outros) 4º Pagamento de resgate (prazo e valor) 5º Pagamento de Benefício Aposentadoria
% do total do segmento	
11,7%	

Capitalização

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Tradicional	1º Valor do Resgate e/ou Restituição
	2º Informações gerais sobre produtos/serviços
% do total do segmento	3º Cancelamento
	4º Cobrança
91,5%	5º Forma em que foi processado o Resgate e/ou a Restituição

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Popular	1º Renovação de Título de Capitalização
	2º Óbito
% do total do segmento	3º Cancelamento
	4º Cobrança
4,1%	5º Agradecimentos e Elogios

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Tradicional (Garantia de Aluguel)	1º Prazo de resgate e/ou de restituição
	2º Forma em que foi processado o Resgate e/ou a Restituição
% do total do segmento	3º Características do produto
	4º Valor do resgate e/ou da restituição
3,1%	5º Atendimento: Corretor

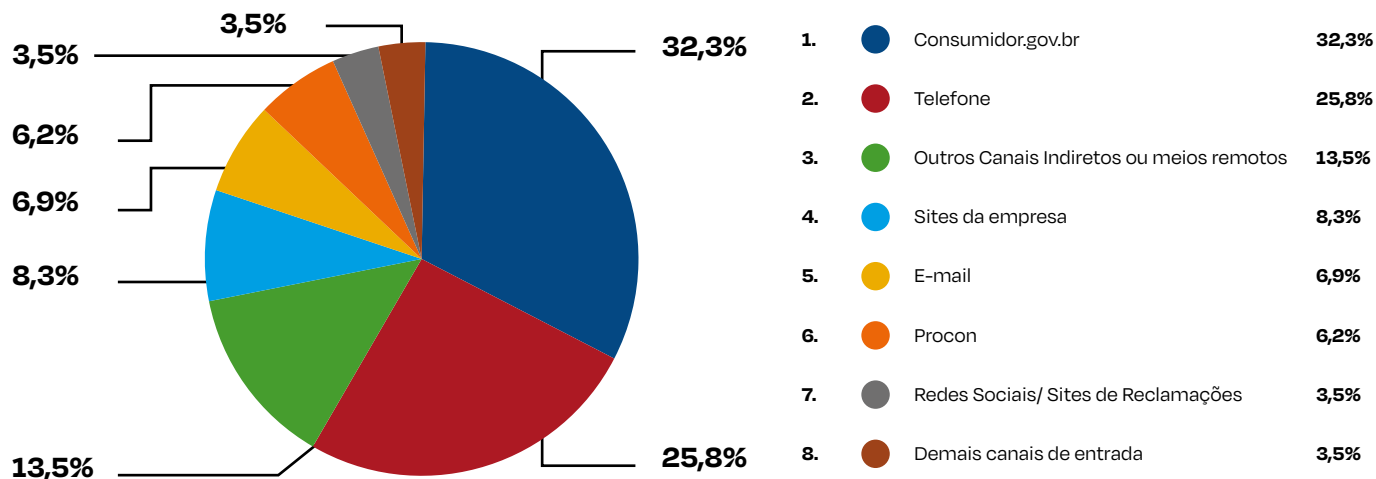
Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Filantropia Premiável	<ul style="list-style-type: none"> 1º Sorteio 2º Renovação de Título de Capitalização 3º Valor do Resgate e/ou Restituição 4º Problemas com Emissão 5º Extratos e demonstrativos
% do total do segmento	
1,1%	

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Incentivo	<ul style="list-style-type: none"> 1º Sorteio 2º Atendimento: Ouvidoria 3º Cancelamento 4º Valor do Resgate e/ou da Restituição
% do total do segmento	
0,2%	

C Canal de entrada da demanda

► ► ► Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

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

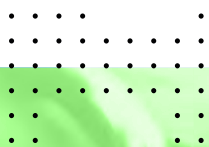


Em "Demais canais de entrada", são consideradas demandas referentes a "Outros Canais Diretos/Venda Direta"; "Carta"; "Presencial"; "Imprensa"; "Defensorias Públicas"; "Sincors (Seguro DPVAT)" e "Consortadas (Seguro DPVAT)".

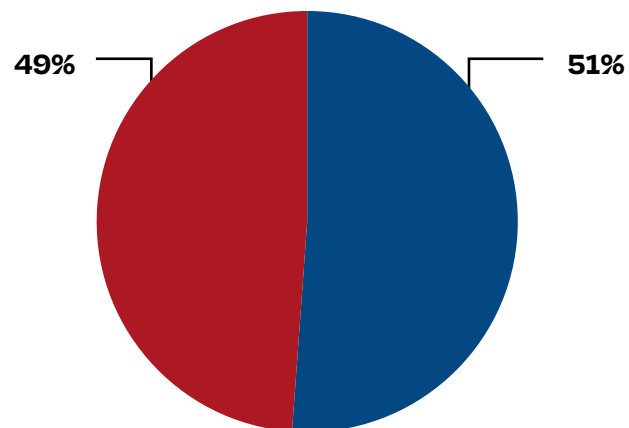
Pela primeira vez, a plataforma Consumidor.gov.br é o maior canal de entrada de demandas das ouvidorias em Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização. Tornando o tratamento obrigatório pelas ouvidorias em 2021 e absorvendo as demandas outrora recebidas via Susep, o canal continuou sendo a 1ª opção dos consumidores em 2022. Em "Outros Canais Indiretos", foram consideradas principalmente demandas de consumidores registradas no BACEN com posterior direcionamento à Ouvidoria da Seguradora.



Segmento	Improcedentes	Parcialmente Procedentes	Procedentes
Seguros Gerais	52,3%	2,8%	45,0%
Seguro de Pessoas	72,9%	5,7%	21,4%
Previdência Complementar Aberta	73,3%	3,1%	23,6%
Capitalização	70,8%	10,6%	18,6%
Total	62,9%	4,4%	32,7%



► ► ► **Saúde Suplementar**



Procedência das Demandas



e Tempo de Resposta das demandas

Período acumulado (em dias corridos)	Seguros Gerais	Seguros de Pessoas	Previdência complementar	Capitalização
Até 5 dias	29,5%	33,0%	32,5%	46,2%
Até 10 dias	52,0%	51,4%	52,1%	44,0%
Até 15 dias	16,4%	8,9%	11,1%	6,0%
Até 30 dias	1,7%	4,1%	3,7%	3,5%

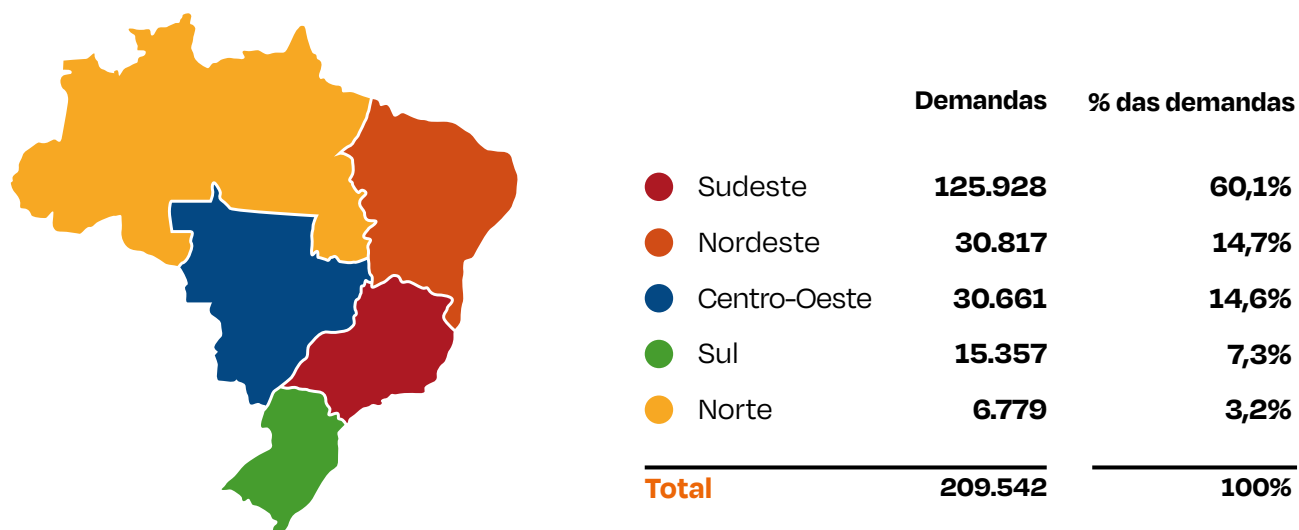
Período acumulado (em dias corridos)	Saúde Suplementar	Segmentos	Tempo médio das respostas
Até 5 dias	28,0%	Capitalização	5,9 dias
Até 7 dias	50,6%	Seguro de Pessoas	8,1 dias
Até 10 dias	11,5%	Seguros Gerais	7,6 dias
Até 30 dias	9,9%	Previdência Complementar Aberta	7,2 dias
		Saúde Suplementar	8,9 dias



e 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 em cada uma delas.

É necessário anotar que 3.640 demandas cadastradas não tiveram indicadas sua origem geográfica, razão pela qual estão excluídas deste capítulo.





Região Sudeste		
Estados	Quantidade das demandas	% das demandas
SP	82.056	65,1%
RJ	27.431	21,8%
MG	13.890	11,0%
ES	2.551	2,0%
Total	125.928	100,0%

Ramos e coberturas mais demandados		
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	34.122	27%
Automóveis	20.435	16%
Prestamista	11.380	9%
Riscos Diversos	10.960	9%
Médico-Hospitalar - Individual	8.796	7%
Soma dos 5 mais demandados	85.693	68%
Total	125.928	100%



Região Nordeste		
Estados	Quantidade das demandas	% das demandas
BA	9.428	30,7%
CE	6.116	19,9%
PE	5.305	17,3%
MA	3.004	9,8%
PB	2.106	6,8%
RN	1.433	4,6%
PI	1.186	3,8%
AL	1.140	3,7%
SE	943	3,0%
Total	30.661	100%

Ramos e coberturas mais demandados		
Prestamista	7.505	24%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	4.822	16%
Automóveis	4.660	15%
Riscos Diversos	2.952	10%
Vida e demais Produtos de Risco de Pessoas	2.540	8%
Soma dos 5 mais demandados	22.479	73%
Total	30.661	100%



Região Centro-Oeste		
UFs	Quantidade das demandas	% das demandas
DF	6.231	40,6%
GO	4.292	27,9%
MT	2.815	18,3%
MS	2.019	13,1%
Total	15.357	100,0%

Ramos e coberturas mais demandados		
Automóveis	3.206	21%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	2.397	16%
Prestamista	1.257	8%
Riscos Diversos	1.229	8%
Vida e demais Produtos de Risco de Pessoas	1.068	7%
Soma dos 5 mais demandados	9.157	60%
Total	15.357	100%



Região Norte

Estados	Quantidade das demandas	% das demandas
PA	2.341	34,5%
AM	2.046	30,1%
RO	829	12,2%
TO	798	11,7%
AC	363	5,3%
RR	213	3,1%
AP	189	2,7%
Total	6.779	100%

Ramos e coberturas mais demandados

Prestamista	1127	17%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	913	13%
Automóveis	771	11%
Riscos Diversos	664	10%
Vida e demais Produtos de Risco de Pessoas	398	6%
Soma dos 5 mais demandados	3873	57%
Total	6.779	100%

♦ ♦ ♦ O Seguro DPVAT

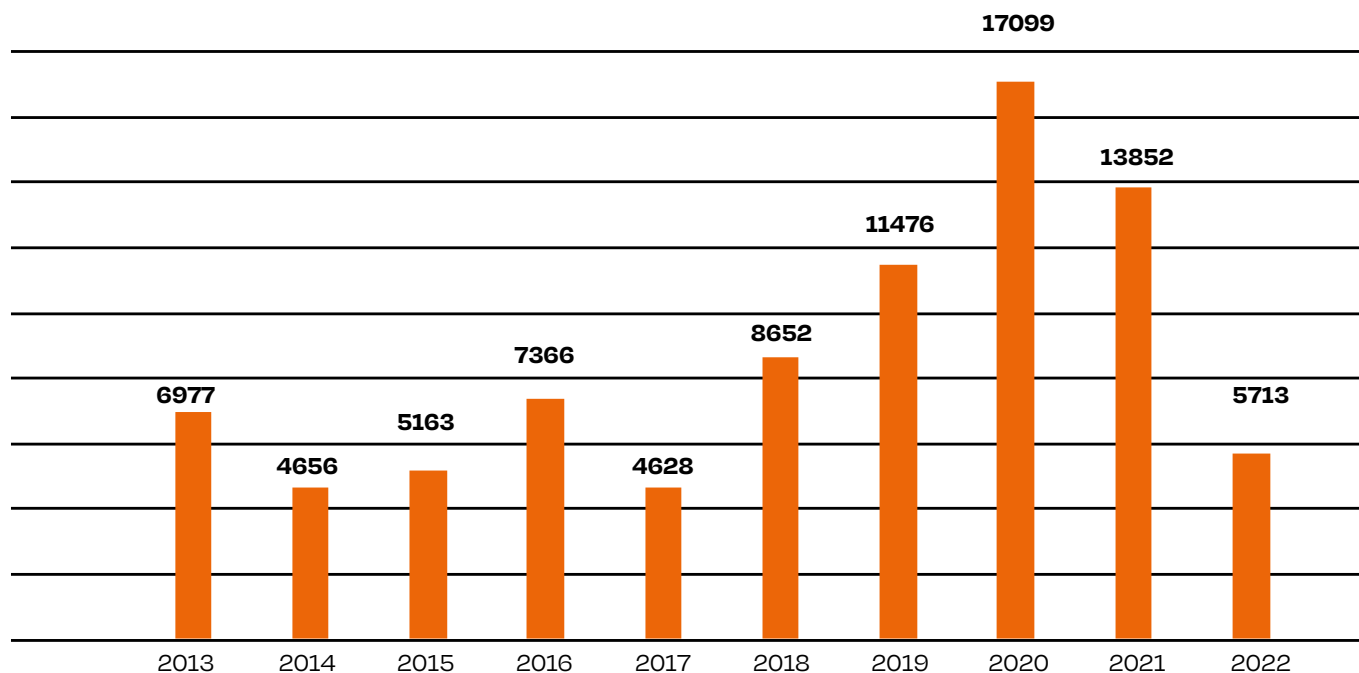
O Seguro DPVAT é um seguro obrigatório criado pela Lei nº 6.194/74, para cobrir Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de Via Terrestre ou por sua carga a pessoas transportadas ou não. O DPVAT ampara todas as vítimas de acidentes de trânsito ocorridos no Brasil, sejam pedestres, passageiros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

A operação do seguro para prêmios e sinistros 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).

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 5 (cinco) 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 5.713 vezes sobre os temas relacionados ao sinistro, com uma redução de 58% 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 Órgãos do Poder Judiciário.

Outros resultados que devem ser destacados são as taxas de reclamações respondidas: 100% com o índice de solução de 87% no Consumidor.gov.br e 87% de reputação na plataforma Reclame Aqui.

b Coberturas do Seguro DPVAT

Em 2021, a Seguradora Líder - administradora do *Run-off* do Consórcio DPVAT - foi responsável pelo pagamento de 19.533 indenizações referentes aos três tipos de coberturas: Invalidez Permanente (67,21%), Reembolso de Despesas Médicas e Suplementares – DAMS (22,22%) e Morte (10,57%).

Na Ouvidoria, foram registradas 6.344 demandas, 90% relacionadas ao assunto Sinistro, 7% referentes a Prêmio e 3% atinentes aos assuntos Institucionais e Diversos. Nas demandas de Sinistro, foram registrados: 58% de Invalidez Permanente, 25% sobre Morte e 17% relacionadas ao Reembolso de Despesas Médicas e Suplementares.

c Motivos mais demandados

Documentação	33,8%
Pagamento de Indenização (prazo e valor)	15,4%
Análise de Documentação	13,7%
Negativa de Pagamento	12,7%
Reclamação do Atendimento (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria e outros)	12,6%
Outros motivos ⁵	11,8%

d Tempo de resposta das demandass

Segmentos	Tempo médio das respostas
Seguro DPVAT	5,2 dias

e Origem geográfica das demandas

Nesta seção do Relatório, foram listadas as demandas de todas as cinco regiões do País.

Do total das 5.713 demandas contabilizadas nas cinco regiões, 14 não contribuíram com a localização de abertura da demanda.

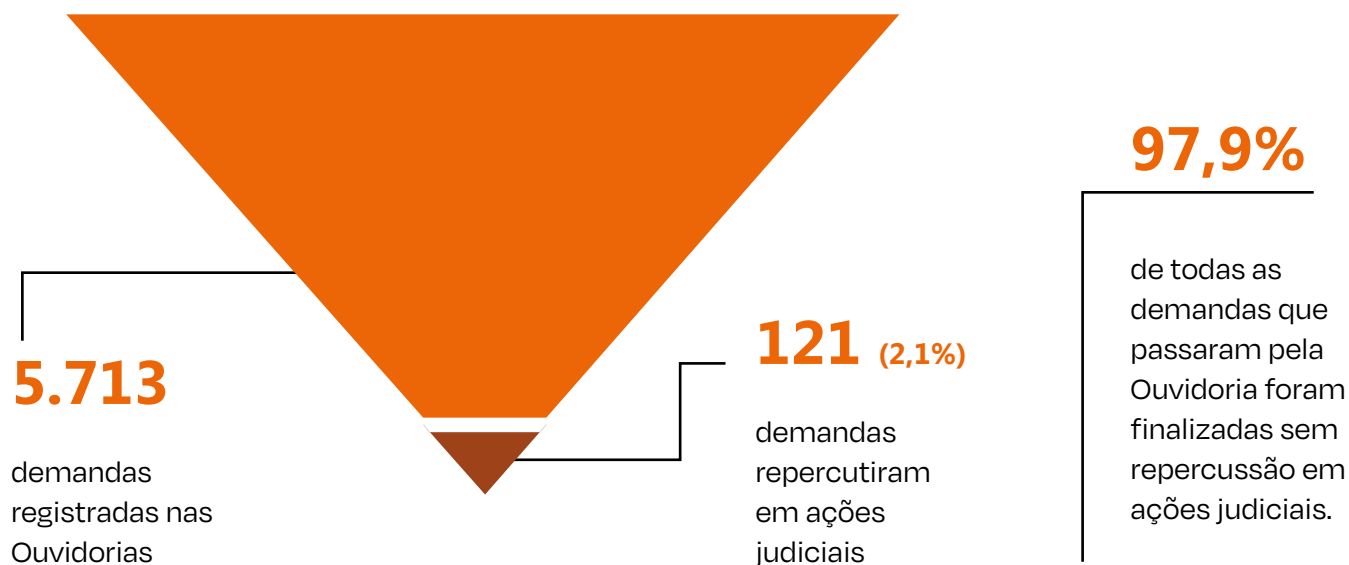
	Demandas	% das demandas
● Sudeste	2.225	37%
● Nordeste	1.364	27%
● Centro-Oeste	991	15%
● Sul	647	11%
● Norte	472	10%
Total	5.699	100%



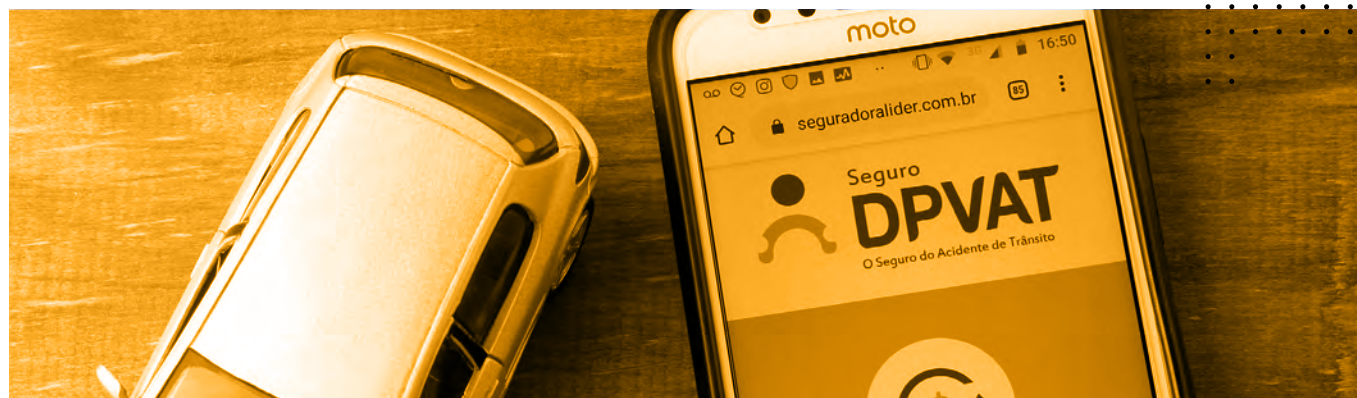
⁵ Em "Outros motivos", estão: Revisão do Valor da Indenização; Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento); Características do Produto; Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...).

f Índice de Efetividade da Ouvidoria – Ações Judiciais⁶

Em 2022, foram reportadas 121 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 quanto às demandas sobre sinistros, prêmios e assuntos institucionais ocorridas no âmbito do *run-off*, sempre alinhadas 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

