



Relatório de Atividades das

Ouvidorias

do setor de seguros **2024**

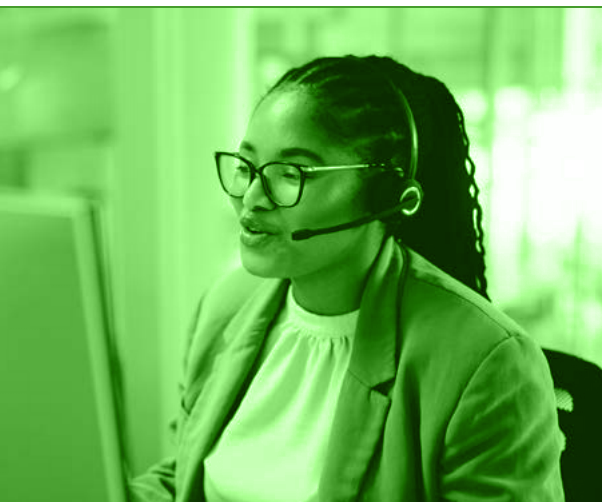






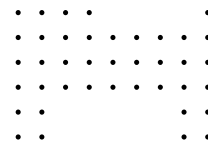
Sumário

04	Apresentação
07	Mensagem dos Presidentes
09	A CNseg
10	As Ouvidorias e a Atuação do Ouvidor
12	A Comissão de Ouvidoria da CNseg
17	O Setor de Seguros Brasileiro
21	Índice de Efetividade das Ouvidorias
21	a Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)
22	IEO - Ações Judiciais
23	IEO - Multas Procon
24	B Repercussão de demandas na Susep (PAS/PAC)
25	Demandas das Ouvidorias em 2024
25	a Demandas por segmento
26	b Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas
36	c Canal de entrada da demanda
37	d Procedência das demandas
39	e Tempo de resposta das demandas
40	f Origem geográfica das demandas
47	O Seguro DPVAT
47	a Coberturas do Seguro DPVAT
48	b As demandas da Ouvidoria da Segurador Líder - DPVAT
49	c Motivos mais demandados
49	d Tempo de resposta das demandas
49	e Origem geográfica das demandas
51	f Índice de Efetividade da Ouvidoria - Ações Judiciais





Apresentação



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

Desde 2006, as demandas registradas nas Ouvidorias das empresas do setor de seguros são monitoradas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg. Esse acompanhamento contínuo permite a identificação de pontos críticos e tendências relevantes, contribuindo para o aprimoramento das práticas de relacionamento com o consumidor. As reflexões e os dados extraídos desse monitoramento são publicados anualmente no **Relatório de Atividades das Ouvidorias**, documento que já se encontra na 9ª edição e que representa um importante instrumento de prestação de contas à sociedade, além de promover o equilíbrio nas relações de consumo. Ao longo dos anos, tanto o método de coleta quanto a profundidade das informações apresentadas no Relatório foram aperfeiçoados, acompanhando os avanços tecnológicos e o fortalecimento das próprias unidades de ouvidoria.

O **Relatório de Atividades das Ouvidorias de 2024** apresenta as ações desenvolvidas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg, a análise das demandas tratadas pelas Ouvidorias — incluindo o Índice de Efetividade — e os dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas ao longo do ano. O documento também apresenta uma avaliação específica das demandas relacionadas ao Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Auto-



motores de Vias Terrestres (Seguro DPVAT). Além disso, oferece um panorama abrangente e atualizado das interações entre consumidores e as entidades do setor, refletindo o compromisso do mercado segurador com a transparência, a qualidade do atendimento e a resolução eficiente de conflitos.

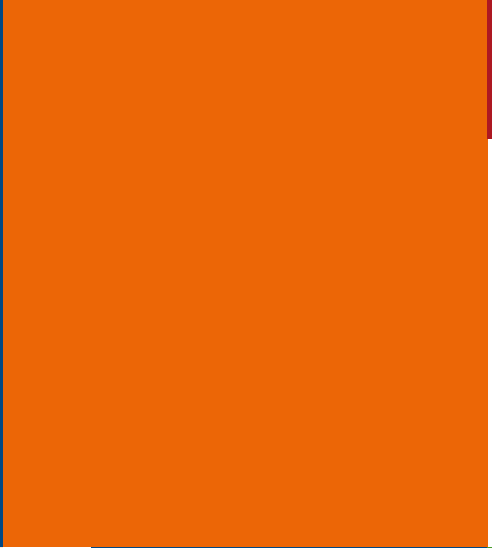
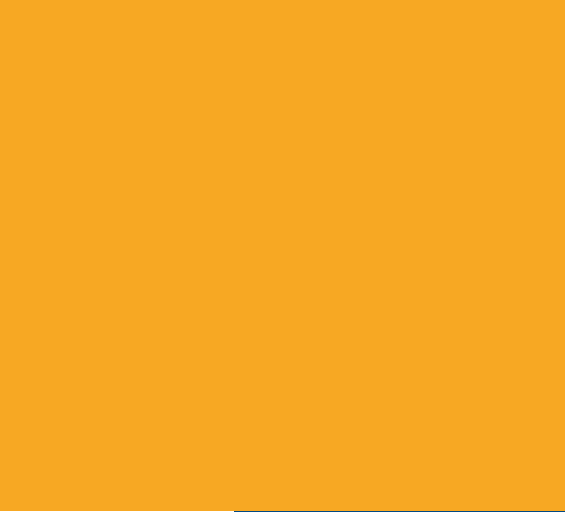
Em 2024, foram consolidadas as demandas de Ouvidoria de **78 empresas do setor**, sendo 67 associadas a uma das quatro Federações da CNseg, atuantes nos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, além das associadas do setor de Saúde Suplementar.

O **Índice de Efetividade das Ouvidorias**, disponível para os segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, e Capitalização, indica a proporção de demandas solucionadas que não resultaram em ações judiciais ou na aplicação de sanções pelos órgãos de defesa do consumidor. Em 2024, o indicador alcançou

99,2% em relação a ações judiciais e 99,7% em relação a multas aplicadas pelo Procon.

Para fins comparativos, em 2023, o Índice de Efetividade das Ouvidorias atingiu 98,6% em relação às ações judiciais e 99,9% em relação às multas aplicadas pelo Procon. Em 2022, o Índice foi de 98,4%, enquanto, em 2021, registrou 98,1%. Isso significa que o atendimento das Ouvidorias do setor vem se tornando mais satisfatório a cada ano, o que demonstra a relevância atribuída ao atendimento ao consumidor, com eficiência na resolução dos conflitos.

Esses resultados demonstram que, apesar dos desafios enfrentados — como o contínuo avanço tecnológico e a necessidade de adaptação às novas regulamentações —, o setor tem promovido avanços significativos que reafirmam seu compromisso com a melhoria contínua da experiência do consumidor, por meio do fortalecimento das práticas de atendimento e da busca permanente pela excelência na resolução de conflitos.







A **Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg)** é uma associação civil de âmbito nacional que reúne as Federações representativas das empresas atuantes nos respectivos segmentos do setor de seguros.

Sua missão institucional consiste em **promover o desenvolvimento sustentável do sistema de seguros privados no Brasil, representar os interesses de suas associadas** junto aos diversos públicos e instâncias decisórias e **fomentar a cultura do seguro**, contribuindo de forma efetiva para o progresso econômico e social do país.



e a Atuação do Ouvidor

A Ouvidoria é a instância mais qualificada de relacionamento com os clientes, exercendo papel fundamental na defesa dos direitos dos consumidores, com estrita observância às normas legais e regulamentares vigentes. Para isso, a Ouvidoria recebe, avalia e responde às reclamações, sugestões e elogios dos consumidores, buscando informações e evidências que permitam compreender cada caso e oferecer uma resposta clara e objetiva ao solicitante.

Merece destaque **a independência funcional das Ouvidorias** — sejam elas estruturadas internamente ou por meio de prestadores terceirizados —, característica essencial para assegurar a **imparcialidade e a credibilidade desse canal de comunicação**. No setor de seguros, em especial, onde a confiança do consumidor é um pilar estratégico, a autonomia das Ouvidorias para investigar demandas e atuar em consonância com os interesses legítimos dos consumidores, livre de interferências internas, reforça a legitimidade e a relevância institucional dessa instância.

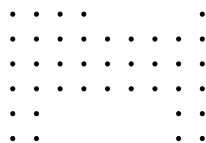
A atuação das Ouvidorias é orientada por princípios fundamentais, como **independência, transparência, imparcialidade, ética profissional e compromisso com a melhoria contínua**. Esses valores garantem que as manifestações dos consumidores sejam tratadas com seriedade, legitimidade e respeito, fortalecendo a

confiança nas relações entre as empresas e seus diversos públicos de interesse.

Além de acolher e analisar as demandas recebidas, cabe à Ouvidoria **propor medidas corretivas e recomendar o aprimoramento de procedimentos e rotinas internas**, com base nas oportunidades de melhoria identificadas ao longo de sua atuação.

Esses princípios garantem que as manifestações dos consumidores sejam tratadas com seriedade e legitimidade, promovendo confiança e fortalecendo a relação entre a empresa e seus públicos de interesse (*stakeholders*).





Os benefícios da utilização desse canal qualificado de atendimento são claros e significativos:

Para o consumidor, representa a possibilidade de resolver com mais agilidade eventuais insatisfações relacionadas ao produto ou serviço contratado.

Para as empresas, a Ouvidoria é um canal ágil e transparente que possibilita a identificação das principais demandas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos. Ao cumprir esse papel estratégico, atua como ferramenta valiosa para o aprimoramento contínuo de processos, práticas e soluções, contribuindo diretamente para a evolução da qualidade e da experiência do consumidor.

Para a sociedade, trata-se de um serviço eficiente que contribui para a desoneração do Poder Judiciário, das entidades de defesa do consumidor e dos órgãos fiscalizadores. Isso porque mais de 98% das demandas tratadas pelas Ouvidorias são resolvidas internamente, sem necessidade de encaminhamento para essas instâncias.



♦ ♦ ♦ A Comissão

de Ouvidoria da CNseg (COV)

Criada em 2005, a Comissão de Ouvidoria da CNseg (COV) atua como um espaço estratégico para a discussão, a troca de informações e a disseminação de boas práticas na gestão das Ouvidorias.

Seu objetivo é aprimorar continuamente a atuação dessas instâncias e fortalecer sua representatividade institucional junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor. Atualmente, a Comissão reúne empresas que representam 93,6% da arrecadação do mercado segurador vinculado à CNseg e às suas Federações.



Composição da comissão de ouvidoria - CNseg

Presidente	Empresa
Silas Rivelles Jr.	Seguros Unimed
Membro Efetivo da Comissão	Empresa
Adriana Cristina Papafilipakis	Evidence Previdência S.A.
Alessandro Fani Michelin	XP Vida e Previdência
Altair Gallassi	XS3 Seguros
Ana Cristina Kamimura Andrade	Sicoob Seguradora de Vida e Previdência
Ana Paula Monteiro Porto Alegre	Essor Seguros
Andréa de Albuquerque Araújo Barroso	Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar - SINAPP; Futuro Previdência Privada; Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro; Previmil Vida e Previdência S.A.; União Seguradora S.A. - Vida e Previdência; Aspecir Previdência; Upofa União Previdencial; COMPREV Vida e Previdência S.A.; MBM Previdência Complementar; SINAF Previdencial Cia. de Seguros; Via Capitalização S/A; GBOEX Grêmio Beneficente
Angélica Lúcia Carlini	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
Aroldo dos Santos Carneiro	Centauro Vida e Previdência S.A.
Carla Aparecida Devecchi	Grupo SulAmérica
Cibele Pereira Mota	Chubb Seguros Brasil
Claudia Pires Rodrigues Wharton	Grupo Mapfre Seguros
Claudio Roberto Scattini	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência
Daniela Maranhão de Figueiredo Varago	Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT S.A.
Danielle Silva de Andrade	Caixa Vida e Previdência



Dentre as ações da Comissão de Ouvidoria em 2024, destacou-se a seguinte:

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

A Comissão de Ouvidoria atualiza anualmente o **Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização**¹. O Guia, dividido por segmento, disponibiliza aos consumidores informações sobre os canais de atendimento das companhias, como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Central de Atendimento e Ouvidoria, além de incluir os contatos específicos para atendimento dos Procons.

¹ CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS SEGURADORAS (CNseg). Ouvidorias — O Mercado Segurador. Disponível em: <https://cnseg.org.br/sobre-nos/o-mercado-segurador/ouvidorias>.

[Clique Aqui](#)

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

No que diz respeito ao retorno para consumidores e empresas, em 2024 o setor pagou R\$ 243,1 bilhões em indenizações, resgates, benefícios e sorteios ao longo do ano – um crescimento de 7,1% sobre o ano anterior. Esse montante equivale a quase 35% dos orçamentos das cidades de São Paulo (R\$ 111,8 bilhões) e Rio de Janeiro (R\$ 45,7 bilhões) para o ano passado, somados. Apenas em dezembro, foram pagos cerca de R\$ 21 bilhões, representando um aumento expressivo de 13,8% em relação ao mesmo mês de 2023.

Embora os dados específicos de infraestrutura e agronegócio ainda não tenham sido detalhados para 2024, o desempenho geral do setor reforça seu papel essencial na proteção de grandes obras e na cobertura de riscos da produção

Em 2024, o setor de seguros ampliou sua relevância e participação na economia brasileira, alcançando 6,4% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional em arrecadação anual — sendo 2,7% provenientes da Saúde Suplementar e 3,7% do setor segurador, excluindo esse segmento. Esse crescimento reflete o esforço contínuo das seguradoras em diversas frentes: inovação, educação financeira, expansão do acesso e fortalecimento institucional. Nosso compromisso é tornar o setor cada vez mais compreendido e valorizado pela sociedade.

18

Benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas em 2024

Seguros de danos e responsabilidade (sem dpvat)	R\$ 60,3 bilhões
Seguros de pessoas	R\$ 16 bilhões
Previdência aberta e planos tradicionais	R\$ 140,5 bilhões
Capitalização	R\$ 26,3 bilhões
Saúde suplementar	R\$ 261,2 bilhões
<hr/>	
Total (sem DPVAT)	R\$ 504,3 bilhões

Até dezembro de 2024, o setor era composto por 140 seguradoras, 904 operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde, 14 entidades abertas de previdência complementar, 19 sociedades de capitalização e 124 empresas de resseguro. Além disso, mais de 132,7 mil corretores de seguros estão registrados em todo o país, contribuindo para a capilaridade e o acesso aos produtos e serviços do setor.

Essa engrenagem movimentava cerca de 267 mil empregos diretos e envolve aproximadamente 4,4 mil profissionais especializados na avaliação de riscos e perdas, como peritos, avaliadores de seguros e auditores atuariais. Esses números refletem a força e a abrangência do setor, que continua a expandir sua atuação e a oferecer soluções essenciais para os desafios da sociedade contemporânea.

Panorama do setor de seguros brasileiro:

◆ ◆ ◆ **Cerca de 52,2 milhões**

de beneficiários de planos de assistência médica;

◆ ◆ ◆ **Cerca de 34,5 milhões**

de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos;

◆ ◆ ◆ **Mais de 21 milhões**

de veículos segurados;

◆ ◆ ◆ **Mais de 12,7 milhões**

de residências seguradas;

◆ ◆ ◆ **7,1 milhões de hectares**

protegidos pelo seguro rural;

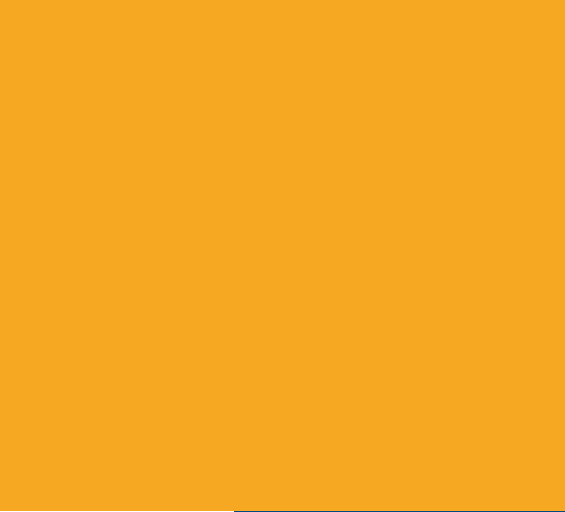
◆ ◆ ◆ **4,22 milhões**

de títulos de capitalização ativos; e

◆ ◆ ◆ **14,1 milhões**

de planos de previdência coletivos e individuais.

Fontes Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); InsuranceCorp; Revista Apólice; Fenaber; FenaPrev; FenaCap; Fenacor; FenaSaúde; e Susep.



Índice de Efetividade

 das Ouvidorias

O Índice de Efetividade das Ouvidorias (IEO) mede o percentual de demandas solucionadas que não resultaram na aplicação de multas pelos Procons na abertura de procedimentos administrativos ou na judicialização dos casos. Em outras palavras, representa o volume de ocorrências resolvidas no âmbito das Ouvidorias, sem a necessidade de encaminhamento para instâncias externas.

Esse indicador evidencia a eficácia das Ouvidorias das Associadas e de suas respectivas Federações, ao promover maior transparência nas relações de consumo. Por meio de informações claras e detalhadas sobre os direitos e deveres das empresas e dos clientes na contratação de seguros, ele contribui para o fortalecimento da confiança e para a prevenção de conflitos.

Especificamente, este capítulo reúne informações de 67 empresas associadas a uma das quatro Federações da CNseg, atuantes nos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Capitalização.

Por fim, **esclarecemos que os indicadores do segmento de Saúde Suplementar não foram incluídos neste índice, uma vez que a amostragem de dados não atingiu representatividade estatística suficiente para compilação.**

a Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros (IEO)

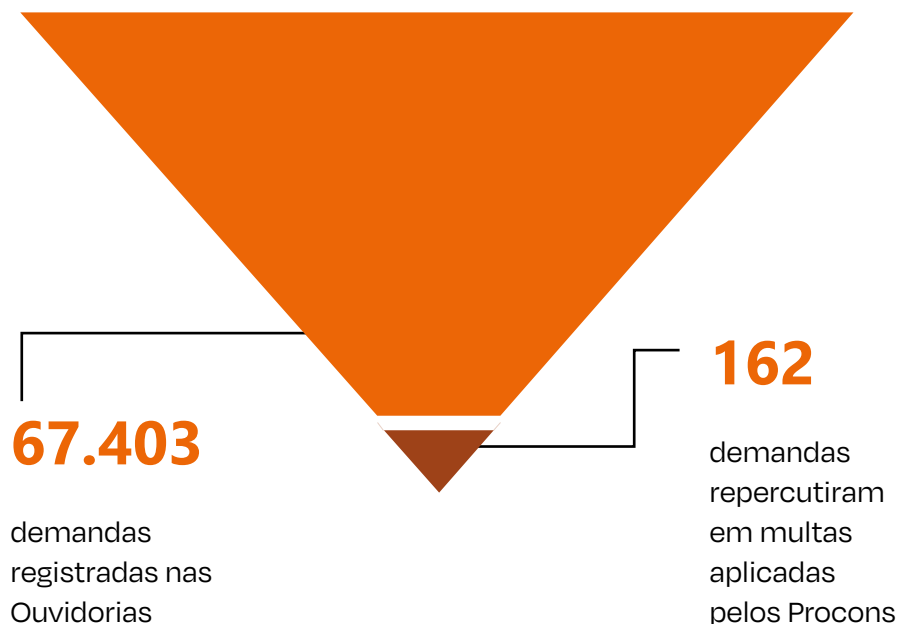
O Índice de Efetividade das Ouvidorias (IEO) é calculado a partir da relação entre a quantidade de demandas recebidas pelas Ouvidorias e a soma das multas aplicadas pelos Procons e das ações judiciais decorrentes. Esse indicador expressa, portanto, o percentual de ocorrências que foram resolvidas diretamente pelas Ouvidorias e que não repercutiram em outras instâncias. Trata-se de uma métrica que evidencia a capacidade resolutiva e preventiva dessas estruturas no tratamento das demandas dos consumidores.

Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

Consideradas ambas as instâncias (administrativa e judicial), o IEO de 2024 é de 99,2%, enquanto, nos anos anteriores, foi de 98,6% em 2023, 98,4% em 2022, 98,1% em 2021, 97,7% em 2020, 97% em 2019 e 94% em 2018.



▶ ▶ ▶ **IEO – Multas Procon**



Essas estruturas desempenham papel fundamental na promoção da transparência nas relações de consumo, oferecendo esclarecimentos objetivos e acessíveis sobre os direitos e deveres das empresas e dos clientes na contratação de seguros. Ao prevenir conflitos e fortalecer o diálogo, as Ouvidorias contribuem diretamente para a construção de um mercado mais ético, confiável e orientado ao consumidor, reforçando o compromisso institucional com a qualidade do atendimento.

b Repercussão de demandas na Susep (PAS/PAC)

Com a publicação da Circular nº 643/2021, que revogou a Circular nº 613/2020 e estabeleceu novas diretrizes, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) reformulou o modelo de tratamento das reclamações dos consumidores de seguros. A partir de 1º de janeiro de 2021, as demandas que anteriormente eram recebidas diretamente pela autarquia passaram a ser encaminhadas à plataforma Consumidor.gov.br, gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Diante dessa mudança regulatória e da extinção do Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC) pela Susep, o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros deixou de incluir esse indicador a partir de 2021, alinhando-se ao novo fluxo institucional de tratamento das demandas.



Demandas

das Ouvidorias em 2024

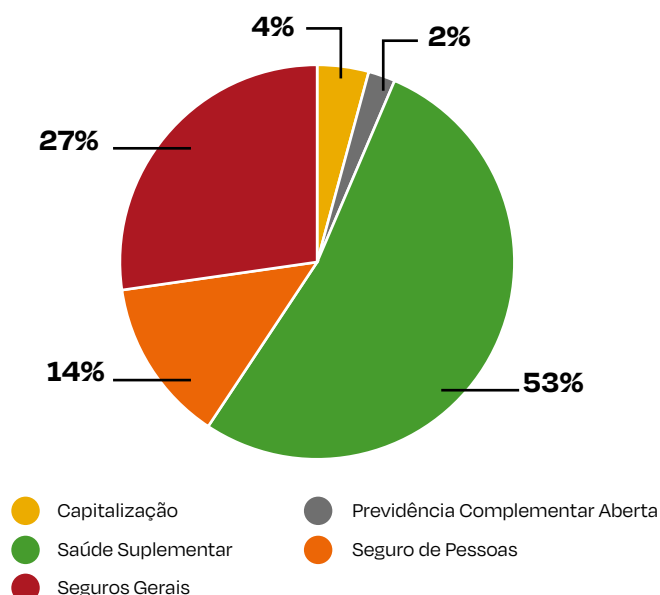


No ano de 2024, foram registradas, pelas associadas da CNseg, **68.226 demandas** no Sistema Coletor de Dados de Ouvidoria (SCD Ouvidorias), além do envio de demandas recebidas referentes à Saúde Suplementar. O SCD Ouvidorias é uma plataforma digital gerenciada pela CNseg, desenvolvida para o registro e a consolidação de informações quantitativas relacionadas às demandas recebidas pelas Ouvidorias das empresas associadas.

Por meio dessa ferramenta, é possível acompanhar indicadores, promover análises comparativas e fortalecer a gestão da qualidade no atendimento ao consumidor.

No total, foram registradas **143.897** demandas; **143.074** referem-se aos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Capitalização e Saúde Suplementar, enquanto **823** correspondem à Seguradora Líder-DPVAT. Devido às particularidades desta última, os dados relacionados ao Seguro DPVAT serão tratados separadamente ao final deste relatório e não serão considerados no cômputo dos números absolutos apresentados a seguir.

a Demandas por segmento (sem DPVAT)



Segmento	Quantidade de demandas	% Part.
Seguros Gerais	39.016	27,3%
Saúde Suplementar	75.673	52,9%
Seguro de Pessoas	19.191	13,4%
Previdência Complementar Aberta	3.156	2,2%
Capitalização	6.040	4,2%
Total	143.076	100%

b Ramos, modalidades e coberturas mais demandadas

A seguir, são apresentadas quatro tabelas — uma para cada segmento do setor de seguros — que reúnem os ramos, as modalidades e as coberturas mais demandados nas Ouvidorias em 2024. Em cada ramo, também são destacados os cinco principais motivos de contato registrados pelas Ouvidorias, evidenciando os temas que mais mobilizaram os consumidores no período analisado.

O objetivo é oferecer às empresas do setor subsídios para identificar os ramos e os motivos que podem ser aprimorados nos atendimentos prestados — não apenas pelas Ouvidorias, mas, sobretudo, no momento da contratação do seguro. Para o público em geral, é recomendável verificar esses aspectos junto ao corretor de seguros ou diretamente nas propostas e apólices antes da contratação. Essa prática contribui para uma relação mais transparente, segura e alinhada às expectativas do consumidor.

Seguros Gerais

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Automóvel	Processo de Regulação do Sinistro.
% do total do segmento	Risco Excluído.
63%	Tempo para a Chegada do Guincho.
	Restituição de prêmio não Efetuada.
	Pagamento da Indenização.

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Riscos Diversos ³	Processo de Regulação de Sinistro.
% do total do segmento	Pagamento da Indenização.
12%	Cancelamento da Apólice não Atendido.
	Tempo da Prestação do Serviço.
	Risco Excluído.

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Residencia	Cobrança de Prêmio Indevida.
% do total do segmento	Qualidade do Serviço.
14%	Pagamento da Indenização.
	Risco Excluído.
	Reembolso.

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

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Garantia estendida	Tempo da Reparação do Produto. Negativa de Atendimento de Sinistro. Reparação do Produto mal Realizada. Desconhecimento das Coberturas Contratadas. Tempo para Retirada do Produto
% do total do segmento	
3%	
Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Rural	Processo de Regulação do Sinistro. Risco Excluído. Pagamento da Indenização. Atendimento. Cancelamento Indevido da Apólice.
% do total do segmento	
2%	
Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Seguro de Equipamentos Eletrônicos Portáteis	Processo de Regulação do Sinistro. Risco Excluído. Cancelamento da Apólice não Atendido. Atendimento: Outros. Pagamento da Indenização.
% do total do segmento	
0,52%	
Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Habitacional	Documentação. Pagamento de Indenização. Documentos Obrigatórios (Regulamento, Certificado, Extrato...). Características do Produto. Negativa de Pagamento e Problemas com Venda.
% do total do segmento	
1,51%	
Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Outros ramos ⁴	Não Reconhecimento da Compra. Cancelamento da Apólice. Características do Produto. Débito não Processado. Documentação.
% do total do segmento	
4,42%	

⁴ Em "Outros Ramos" estão incluídos os seguintes elementos: Empresarial, Fiança Locatícia, Condomínio, Responsabilidade Civil, Marítimos e Aeronáuticos, Transportes – RC, Patrimoniais — Demais Produtos, Transportes – Danos, Riscos Financeiros – Demais Produtos, Garantia.

Saúde Suplementar

Plano – Cobertura	5 principais motivos de demandas do plano–cobertura
Coletivo Empresarial - Médico-Hospitalar	Outros
% do total do segmento	Acesso ao Site/Senhas
80,2%	Discordância de Valor
	Negativa de Reembolso
	Negativa de Autorização

Plano – Cobertura	5 principais motivos de demandas do plano–cobertura
Individual - Médico-Hospitalar	Discordância do Valor
	Negativa da Autorização
% do total do segmento	Cancelamento
	Outros
7,8%	Alterações Contratuais (transferência de produto, vencimento, inclusão e exclusão/ <i>upgrade</i>)

Plano – Cobertura	5 principais motivos de demandas do plano–cobertura
Coletivo por Adesão - Médico-Hospitalar	Discordância de Valores
	Negativa de Autorização
% do total do segmento	Outros
	Negativa de Reembolso
9,4%	Reanálise de Negativa

Seguros de Pessoas

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Prestamista	Não Reconhecimento da Compra
	Cancelamento da Apólice
% do total do segmento	Características do Produto
	Débito não Processado
36,24%	Pagamento de Indenização (prazo e valor)

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Vida e demais produtos de risco de pessoas	<p>Características do Produto.</p> <p>Pagamento de Indenização (prazo e valor).</p> <p>Problemas com Venda.</p> <p>Cancelamento da Apólice.</p> <p>Reclamação do Atendimento (SAC, internet, corretores, Ouvidoria)</p>
% do total do segmento	
35,04%	

Ramo	5 principais motivos de demandas do ramo
Acidentes Pessoais	Problemas com Venda Não Reconhecimento da Compra
% do total do segmento	Documentação Cancelamento da Apólice
17,51%	Prêmio Problemas com Venda

Previdência

Complementar Aberta

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Plano Individual (Risco)	Cancelamento do Plano Pagamento de Resgate (prazo e valor)
% do total do segmento	Reclamação do Atendimento (SAC, internet, corretores, Ouvidoria... Pagamento de Risco (Pecúlio, Renda etc.)
26,11%	Não Reconhecimento da Compra

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Plano Individual (Sobrevivência – PGBL)	Características do Produto Reclamação do Atendimento (SAC, internet, corretores, Ouvidoria)
% do total do segmento	Pagamento de Resgate (prazo e valor) Pagamento de Benefício — Aposentadoria
17,65%	Portabilidade Externa (transferência para outra Entidade)

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Plano Individual (Sobrevivência - Demais Produtos)	Características do Produto Alterações Contratuais Diversas (beneficiário, planos, capitais etc.)
% do total do segmento	Pagamento de Resgate (prazo e valor) Reclamação de Atendimento (SAC, internet, corretores, Ouvidoria)
21,42%	Pagamento de Risco (pecúlio, renda etc.)

Capitalização

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Tradicional (Outros)	Atuação do Corretor/Vendedor Cancelamento
% do total do segmento	Forma de Processamento do Resgate e/ou da Restituição Valor do Resgate e/ou da Restituição
97,63%	Cobrança

Modalidade	5 principais motivos de demandas da modalidade
Tradicional (Garantia de Aluguel)	Prazo de Resgate e/ou Restituição Valor do Resgate e/ou Restituição
% do total do segmento	Forma de Processamento do Resgate e/ou Restituição Características do Produto
1,56%	Atendimento —Corretor

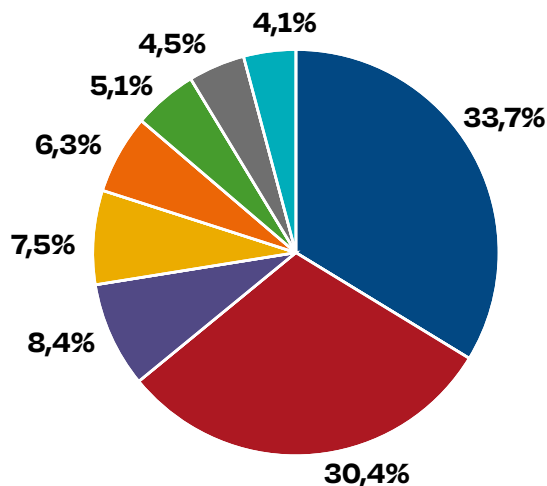
C Canal de entrada da demanda









Com o propósito de identificar os canais preferenciais utilizados pelos consumidores de seguros para registrar demandas e/ou reclamações junto às Ouvidorias do setor, apresentamos a seguir um quadro demonstrativo com os resultados obtidos a partir das informações fornecidas pelas empresas associadas à CNseg. Essa análise permite compreender os meios de contato mais utilizados e orientar estratégias de aprimoramento na comunicação e no atendimento ao cliente.



► ► ► **Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização**

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

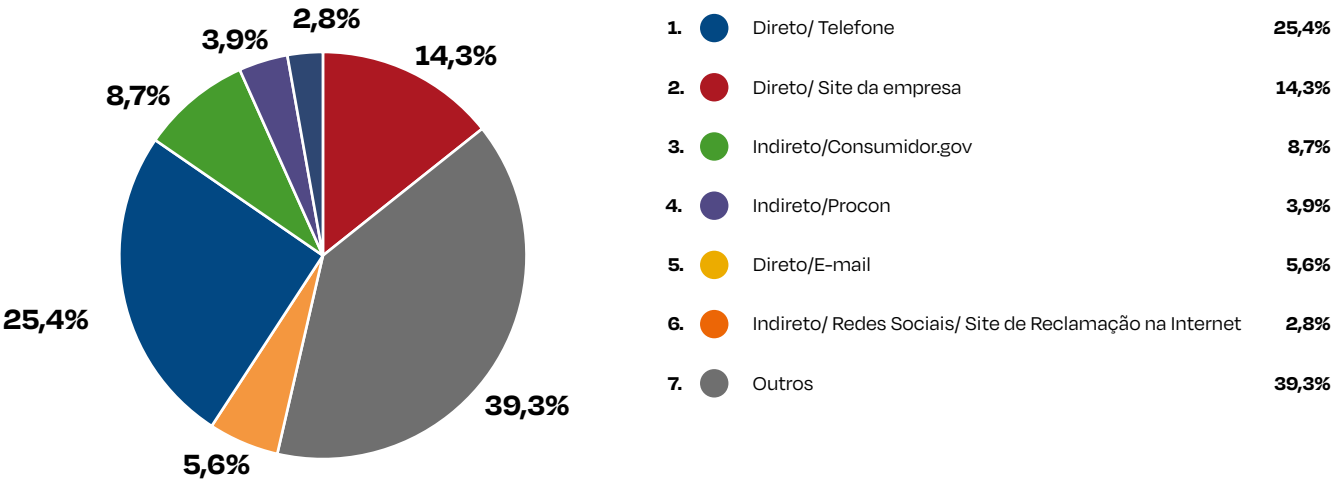


1.		Consumidor.gov.br	33,7%
2.		Telefone	30,4%
3.		Procon	8,4%
4.		Site da empresa	7,5%
5.		E-mail	6,3%
6.		Outros Canais Indiretos ou meios remotos	5,1%
7.		Redes Sociais / Sites de Reclamações	4,5%
8.		Outros ⁷ Canais de Diretos / Vendas Diretas	4,1%

Pelo segundo ano consecutivo, os resultados demonstram que a plataforma Consumidor.gov.br se consolidou como o principal canal de entrada das demandas direcionadas às Ouvidorias dos segmentos de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização. Esse destaque se deve, em grande parte, à sua instituição como canal obrigatório de tratamento pelas Ouvidorias desde 2021, o que resultou na absorção das manifestações anteriormente recebidas por meio da Susep.

⁷ Em "Outros" são consideradas demandas referentes a Outros Canais Diretos/Venda Direta, Carta, Presencial, Defensorias Públicas, Sindicato dos Corretores de Seguros (Sindicors) — Seguro DPVAT e Imprensa.

► ► ► **Saúde Suplementar**



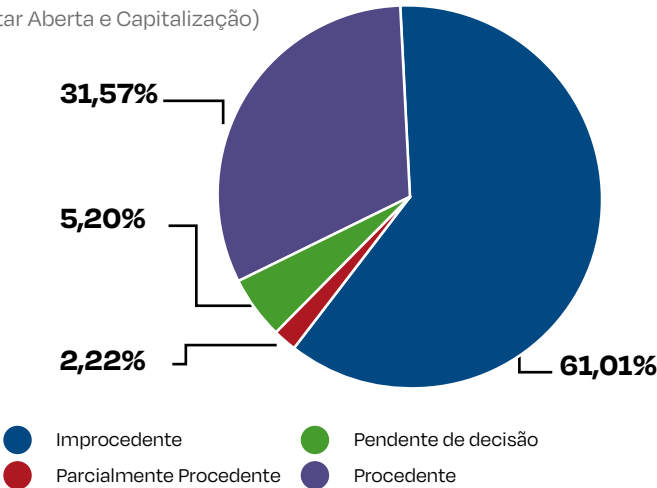
No segmento de Saúde Suplementar, o telefone e o site das empresas são os principais canais de entrada das demandas nas Ouvidorias, concentrando 39,7% dos registros. Em contraste, a plataforma Consumidor.gov.br responde por apenas 8,7% das manifestações. Essa diferença pode ser atribuída ao fato de que, enquanto a Susep tornou o uso do Consumidor.gov.br obrigatório para as entidades por ela supervisionadas, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não adotou medida semelhante.

d **Procedência das Demandas**

► ► ► **Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização**

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

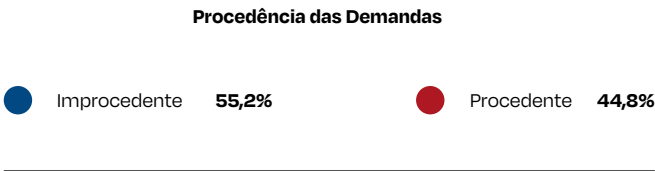
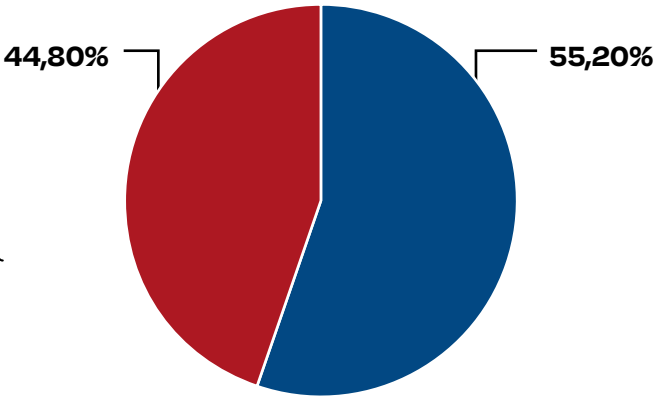
As Ouvidorias dos segmentos de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização reconheceram a procedência integral ou parcial das demandas dos consumidores em aproximadamente **31,57%** dos casos analisados. A partir dessas manifestações, foi possível identificar oportunidades de melhoria e ajustes em diversos aspectos das empresas, como procedimentos internos, cláusulas contratuais, produtos, soluções tecnológicas e outros processos organizacionais.



Segmento	Improcedente	Parcialmente Procedente	Pendente de decisão	Procedente
Seguros Gerais	34,75%	1,26%	2,96%	18%
Seguro de Pessoas	16,32%	0,6%	1,39%	8,44%
Previdência Complementar Aberta	3,39%	0,12%	0,29%	1,75%
Capitalização	6,55%	0,24%	0,56%	3,38%
TOTAL	61,01%	2,22%	5,20%	31,57%

► ► ► **Saúde Suplementar**

No segmento de Saúde Suplementar, observa-se uma distribuição equilibrada entre as demandas consideradas procedentes e aquelas julgadas improcedentes pelas Ouvidorias, o que indica uma análise criteriosa e proporcional das manifestações recebidas.



e Tempo de Resposta das demandas

A tabela a seguir evidencia que, em todos os quatro segmentos do setor de seguros, a maioria das demandas encaminhadas às Ouvidorias é respondida em até 10 dias — o que reforça o compromisso das empresas com a agilidade e a satisfação do consumidor.

Na sequência, observa-se o tempo médio de resposta por segmento, que é diretamente proporcional ao volume de demandas recebidas. Ou seja, quanto menor o número de registros, menor tende a ser o tempo médio de resposta, refletindo maior capacidade de atendimento personalizado e resolutivo.

Período acumulado	Seguros Gerais	Seguros de Pessoas	Previdência complementar	Capitalização	Saúde Suplementar
Até 5 dias	26%	25,5%	22,5%	46,7%	22%
Até 10 dias	61,3%	57,1%	58,8%	43,2%	32,1%
Até 15 dias	6,4%	10,2%	11,2%	4,1%	36,5%
Até 30 dias	0,5	1,5%	1,1%	0,5%	7,7%
Mais de 30 dias	5,8%	5,7%	6,4%	5,5%	1,7%

Segmentos	Tempo médio das respostas
-----------	---------------------------

Capitalização	5,6 dias
Seguro de Pessoas	6,2 dias
Seguros Gerais	6,6 dias
Previdência Complementar Aberta	7,2 dias
Saúde Suplementar	10 dias

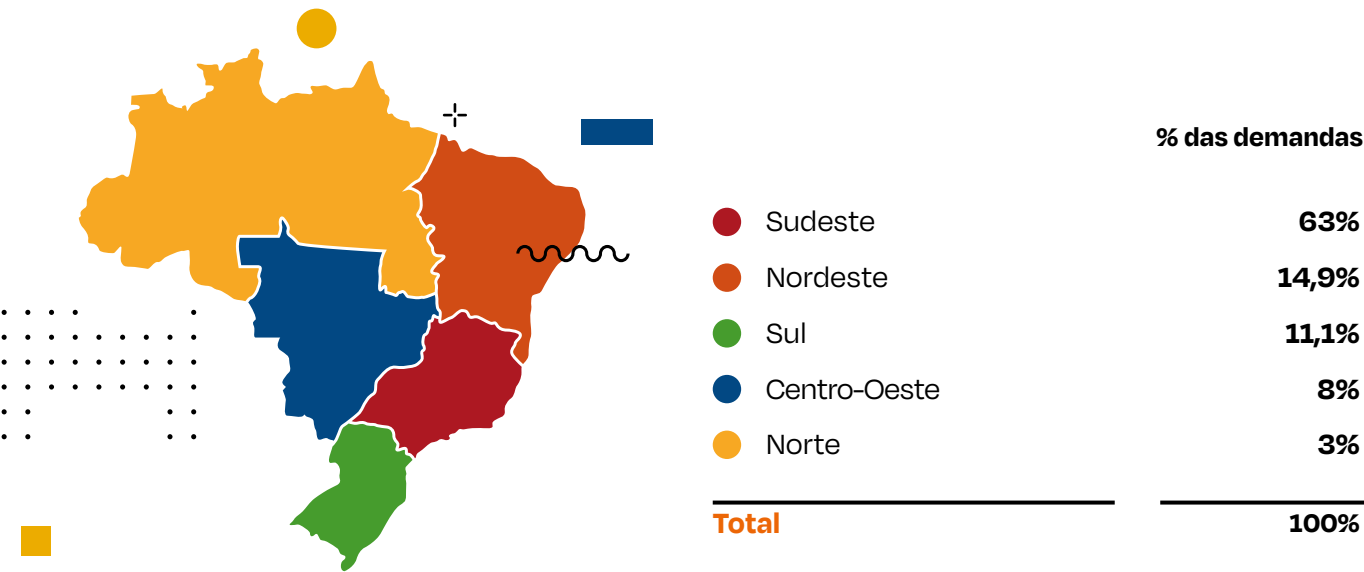


f Origem geográfica das demandas

Nesta seção do Relatório, foram listadas as demandas de todas as cinco regiões do país, juntamente com os seus respectivos estados e os cinco ramos, ou produtos, mais demandados nos segmentos de Capitalização, Pessoas, Previdência Complementar Aberta, Seguros Gerais e Saúde Suplementar.

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

Por fim, de um total de **143.076** demandas cadastradas, cumpre notar que 1.133 não tiveram sua origem geográfica indicada, razão pela qual foram excluídas deste capítulo.





42 Voltar ● Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2024 ◆ ◆ ◆



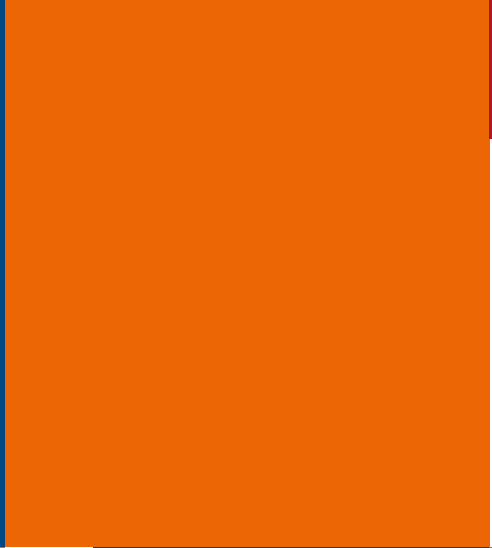
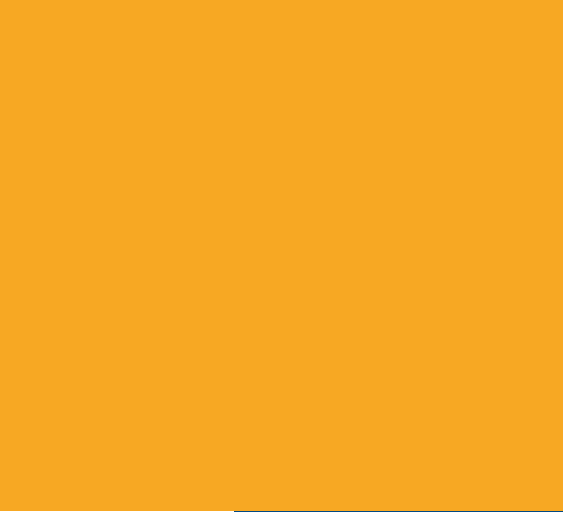
Região Sul	
Estados	% das demandas
PR	37,3%
RS	33,5%
SC	29,2%
Total	100,0%

Ramos e coberturas mais demandados	
Total	100%
Soma dos 5 mais demandados	71,8%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	25,9%
Automóveis	22,9%
Prestamista	8,2%
Residencial	7,7%
Vida e demais produtos de risco de pessoas	7,1%



Região Centro-Oeste	
UF's	% das demandas
DF	43,7%
GO	24,3%
MT	20%
MS	12%
Total	100,0%

Ramos E Segmentos Mais Demandados	
Total	100%
Soma dos 5 mais demandados	75%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	32,4%
Automóveis	24%
Prestamista	7,9%
Vida e demais produtos de risco de pessoas	6,1%
Médico-Hospitalar - Coletivo por Adesão	4,6%



Ô seguro

DPVAT

O Seguro DPVAT (Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre) foi criado pela Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974, como evolução do Seguro RECOVAT, instituído pelo Decreto-Lei nº 73/1966. O DPVAT tinha como objetivo amparar todas as vítimas de acidentes de trânsito no território nacional, incluindo motoristas, passageiros e pedestres, oferecendo cobertura independente da apuração de culpa ou da identificação do veículo causador do dano.

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

Em 2024, a Lei Complementar nº 207/2024, em razão do run-off do Consórcio do Seguro DPVAT, criou o Seguro Obrigatório para Proteção de Vítimas de Acidentes de Trânsito (SPVAT).

Entretanto, apesar da relevância do Seguro Obrigatório para Proteção de Vítimas de Acidentes de Trânsito, em 30 de dezembro de 2024, a Lei Complementar nº 211/2024 extinguiu o SPVAT, encerrando oficialmente o modelo de seguro obrigatório vigente no país.

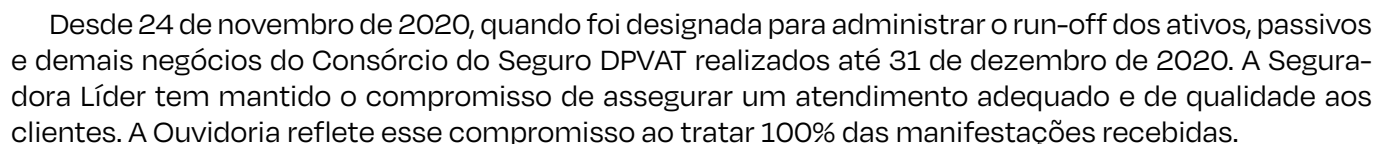


a Coberturas do Seguro DPVAT

No ano de 2024, a Seguradora Líder – Administradora do Run-off do Consórcio DPVAT – foi responsável pelo pagamento de 532 indenizações a vítimas de acidentes de trânsito e/ou a seus beneficiários, abrangendo as três modalidades de coberturas previstas em lei.

A maior parte das indenizações (65,98%) correspondeu a casos de invalidez permanente, seguida pelas indenizações por morte (28,20%) e pelos reembolsos de Despesas de Assistência Médica e Suplementares – DAMS (5,83%).

Esta seção do relatório contempla exclusivamente as demandas relacionadas a sinistros. Outras manifestações, como as referentes a prêmios ou assuntos institucionais, não estão incluídas nesta análise.



O desempenho da Seguradora Líder nas plataformas de relacionamento reforça seu compromisso com a transparência e a satisfação do cliente. Em 2024, a empresa obteve 94,44% de Índice de Solução no Consumidor.gov.br, além de 9,7/10 de Reputação (classificação "Ótimo") no Reclame Aqui. O prazo médio de resposta de três dias confirma a eficiência e a agilidade no tratamento das demandas.

C Motivos mais demandados

O quadro a seguir apresenta os principais motivos de demanda registrados na Ouvidoria da Seguradora Líder, destacando os temas que exigem maior atenção durante o processo de solicitação de indenização do seguro obrigatório. O motivo mais recorrente refere-se à verificação da documentação necessária para a análise do pedido.

Documentação	48,36%
Negativa de Pagamento	18,47%
Pagamento de Indenização (prazo e valor)	11,66%
Análise de Documentação	11,30%
Revisão do Valor da Indenização	5,95%
Outros motivos ⁸	4,25%

d Tempo de Resposta das demandas






A Seguradora Líder mantém um compromisso permanente com a excelência no atendimento, priorizando respostas ágeis e eficazes. O quadro a seguir reforça esse compromisso, demonstrando que o tempo médio de resposta da Ouvidoria é de apenas 3 (três) dias.

Segmentos	Tempo médio das respostas
Seguro DPVAT	3 dias



e Origem geográfica das demandas

As 823 demandas analisadas em 2024 originaram-se das cinco regiões do país, com maior concentração no Sudeste (34,87%), região que também possui o maior número de veículos registrados no Brasil.

Região	Demandas	% das demandas
 Sudeste	287	34,87%
 Nordeste	211	25,64%
 Centro-Oeste	131	15,92%
 Sul	106	12,88%
 Norte	88	10,69%
Total	823	100%

8 Em "Outros Motivos" estão incluídos: Alterações Contratuais Diversas (beneficiário, capitais, coberturas etc.), Reclamação do Atendimento (SAC, internet, corretores, Ouvidoria...).

(Segue detalhamento por unidade federativa)

Sudeste	
SP	173
MG	68
RJ	43
ES	3
Total	287

Nordeste	
AL	12
BA	40
CE	34
MA	35
PB	7
PE	47
PI	18
RN	16
SE	2
Total	211

Centro-Oeste	
DF	15
GO	19
MS	6
MT	91
Total	131

Sul	
PR	48
RS	33
SC	25
Total	106

Norte	
AC	0
AM	20
AP	11
PA	40
RO	7
RR	0
TO	10
Total	88

Ouvidoria da Seguradora Líder.



45

93,53%

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

Esses resultados demonstram o compromisso da Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT S.A. em assegurar um atendimento adequado aos clientes, abrangendo demandas relacionadas a sinistros, prêmios e assuntos institucionais no contexto do run-off. Todas as ações permanecem alinhadas às diretrizes do Código de Ética e à Política de Conduta de Relacionamento com os Clientes.



