

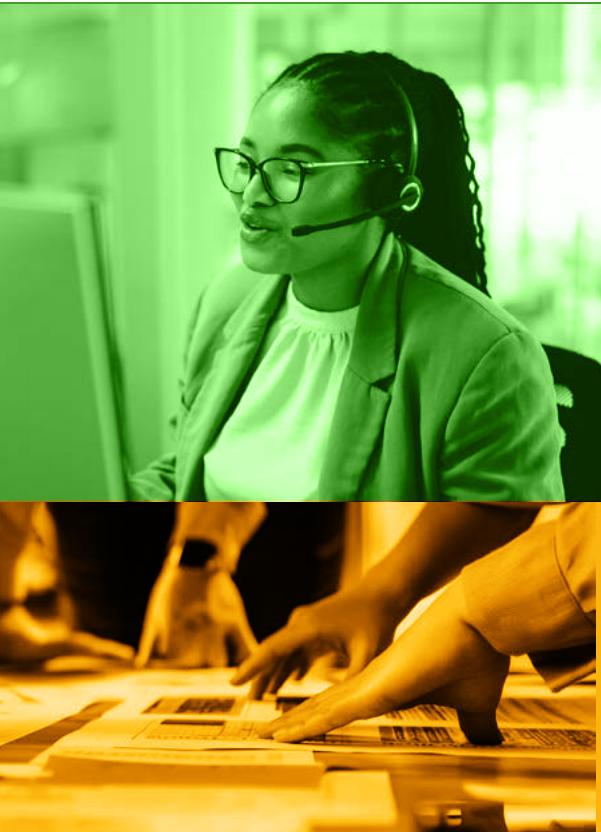


Relatório de Atividades das

# 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 Seguradora Líder - DPVAT**
  - 49 c Motivos mais demandados**
  - 49 d Tempo de resposta das demandas**
  - 49 e Origem geográfica das demandas**
  - 51 f Índice de Efetividade da Ouvidoria - Ações Judiciais**

# Apresentação

As Ouvidorias, ao assegurarem a observância das normas de defesa dos direitos dos consumidores, desempenham um papel 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.

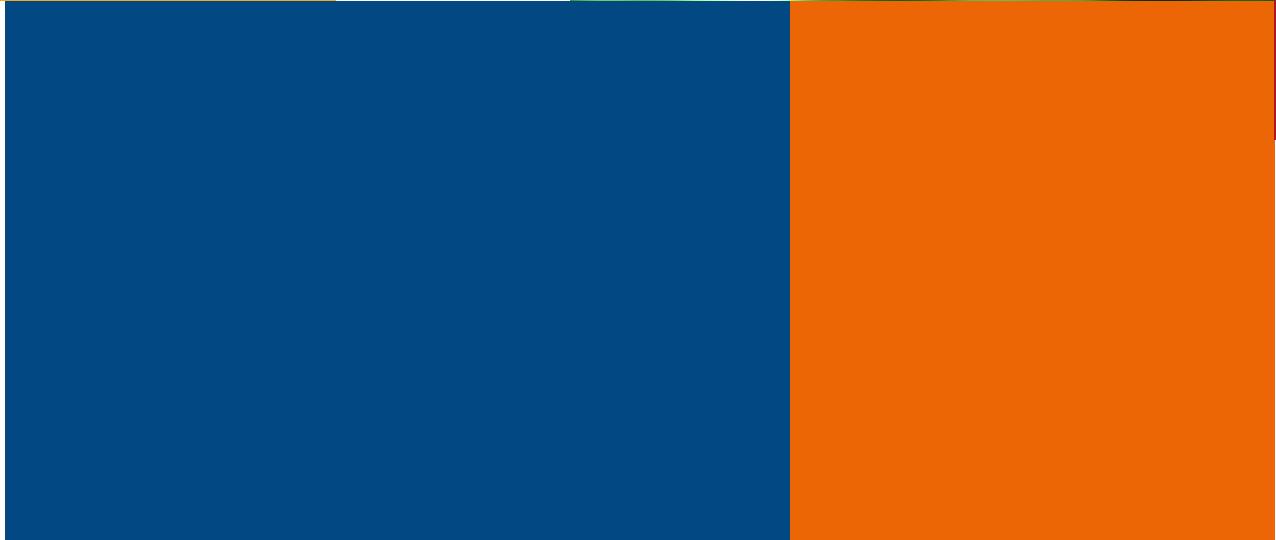
Em 2024, foram consolidadas as demandas de Ouvidoria de **78 empresas do setor**, sendo 67 associadas a uma das quatro Federações da CNseg, atuantes nos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, além das associadas do setor de Saúde Suplementar.

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.



# Mensagem

w w w w ~ dos Presidentes

## Prezados leitores,

Mais do que números, o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros de 2024 confirma o compromisso contínuo do mercado com a escuta qualificada de seus consumidores e reflete-se, ano a ano, na manutenção do seu elevado índice de solução dos conflitos, com taxa próxima de 100% no grupo de seguradoras participantes do nosso levantamento.

Esse desempenho das Ouvidorias contribui para reduzir o número de ações encaminhadas à Justiça ou o de multas sancionadas pelos Procons, tendo em vista o nível de satisfação dos clientes com a solução acordada. Logo, é com enorme satisfação que apresentamos os dados abaixo, provenientes das Ouvidorias dos segmentos abrangidos pela CNseg (Seguros Gerais, Previdência e Vida, Capitalização e Saúde Suplementar).

Ao mesmo tempo, vale recordar que este trabalho, além da prestação de contas a stakeholders e à sociedade como um todo, torna-se um importante insumo operacional para identificar os temas e motivos das reclamações dos segurados e, quando necessário, corrigir procedimentos que eventualmente gerem ruído na comunicação de nossos serviços e produtos. É mais um passo em favor de uma relação mais transparente, segura e alinhada às expectativas do segurado.

Dyogo Oliveira

Presidente da CNseg

Chama a atenção a celeridade dos desfechos das demandas encaminhadas às Ouvidorias. O prazo de até 10 dias, em seus quatro segmentos, reafirma o foco das empresas na satisfação do consumidor. Constatase também que o tempo médio de resposta acompanha proporcionalmente o volume de manifestações recebidas: quanto menor o número de registros, menor tende a ser o tempo de retorno, o que revela maior capacidade de atendimento personalizado e resolutivo.

A plataforma Consumidor.gov.br é, pelo segundo ano seguido, o principal canal de entrada das demandas direcionadas às Ouvidorias. Essa escalada, em grande medida, deve-se ao fato de a plataforma ter se tornado o canal de tratamento obrigatório desde 2021 — antes, as manifestações eram registradas diretamente na Susep —, o que fortalece a eficiência e a centralização do atendimento.

Por fim, não há dúvidas de que os resultados apresentados reforçam o papel estratégico das Ouvidorias, quer na mediação de conflitos, quer na promoção da transparência das relações de consumo no mercado segurador. Este Relatório busca, assim, contribuir para a evolução do setor, para o aperfeiçoamento dos processos internos e para a construção de um ambiente cada vez mais justo, eficiente e orientado ao cidadão.

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 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.



# As Ouvidorias

~~~~~ 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   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Silas Rivelle Jr.</b>              | 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  |



|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Emerson Del Re                       | Assurant Seguradora                             |
| Emmanuel Maria Carlos Borrego Sabino | Brasilcap Capitalização S.A.                    |
| Erica Cristina Costa Silva           | Pottencial Seguradora S.A.                      |
| Erika Mifune Igarashi                | Akad Seguros S.A.                               |
| Glaudy Cipriano Maia Alves           | Generali Brasil Seguros S.A.                    |
| Guilherme Antonio Callado Ferreira   | XS4 Capitalização S.A.                          |
| Hamilton Ronqui                      | Yelum Seguros                                   |
|                                      | Indiana Seguros                                 |
|                                      | HDI Seguros                                     |
|                                      | HDI Global Seguros                              |
| Helenice Caron Garbuio               | Sancor Seguros do Brasil S.A.                   |
| Jairo de Lacerda                     | AIG Seguros Brasil S.A.                         |
|                                      | Zurich Minas Brasil Seguros S.A.                |
|                                      | Zurich Brasil Vida e Previdência S.A.           |
|                                      | Zurich Brasil Capitalização S.A.                |
| Janikele Matias dos Santos Silva     | Liderança Capitalização S.A.                    |
| Jaqueline Raquel Debald              | Aplicap Capitalização S.A.                      |
| José Eduardo Batista                 | CESCEBRASIL Seguros de Garantias e Crédito S.A. |
|                                      | Companhia Excelsior de Seguros                  |
|                                      | Infinite S.A. Seguradora                        |
| Leticia Rick Reinaldo                | Sabemi Seguradora S.A.                          |
| Luciana Galvão de Oliveira           | Brasilprev Seguros e Previdência S.A.           |
| Luiz Pereira de Souza                | Tokio Marine Seguradora S.A.                    |
|                                      | Alfa Seguradora S.A.                            |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Marcelo Vieira Bezerra                | Cardif do Brasil Vida e Previdência S.A.<br>Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.  |
| Márcia Lagrotta                       | Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A.  |
| Márcio Alexandre Malfatti             | 180 Seguros; Akad Seguros Allianz Trade; ALLSEG Seguradora S.A.; Berkley International do Brasil Seguros S.A.; CNP Seguradora; Coface; CSH Corretora de Seguros; IZA Seguradora S.A.; Suhai Seguradora S/A; Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S.A.; Youse Seguros; |
| Marco Antonio Marmelo Tavares         | Newe Seguros   |
| Maria Helena Darcy de Oliveira        | Icatu Seguros S.A.; Rio Grande Seguros e Previdência S.A.  |
| Náthaly Rodrigues Pacheco de Menezes  | Brasilseg Companhia de Seguros   |
| Paulina de Almeida Garutti            | Starr International Brasil Seguradora S.A.<br>KOVR Seguradora  |
| Paulo Sérgio de Carvalho              | Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais   |
| Regina Helena Menezes Lopes           | Allianz Seguros S.A.   |
| Renata Zambrotti Martins Felipe Vale  | AXA Seguros S.A.<br>Seguros Sura S.A.  |
| Sheila Amendola Panica                | Allianz Seguros S.A.   |
| Rogerio Taltassori                    | Itaú Seguros S.A.  |
| Rubens Mário Almeida Cerqueira Araújo | Sompo Seguros S.A.   |
| Silvana Mara Raksa                    | Bradesco Seguros S.A.  |
| Tiago Barreto Pessoa dos Santos       | Capemisa Seguradora de Vida e Previdência S.A.   |
| Vanessa Duboc da Cruz                 | Prudential do Brasil Seguros de Vida S.A.  |
| Viviane Schietti Ferreira             | Caixa Seguradora S.A.  |
| Vivien Lys Porto Ferreira da Silva    | Akad Seguros Brasil  |
| Wilton Machado                        | Mitsui Sumitomo Seguros S.A.   |



Dentre as ações da Comissão de Ouvidoria em 2024, destaca-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**<sup>1</sup>. 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.

[Clique Aqui](#)

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

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



# O Setor

de Seguros Brasileiro

O setor segurador brasileiro é dinâmico e está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas e de seus negócios, o que se reflete na demanda crescente e diversificada por seus produtos e serviços. Em 2024<sup>2</sup>, as receitas totalizaram R\$ 435,8 bilhões, representando um crescimento de 12,3% em relação ao ano anterior, e consolidando sua trajetória de expansão no mercado brasileiro. O crescimento real em 2024, descontada a inflação do período, foi de 7,6%. Esse desempenho é resultado de uma combinação de fatores, como inovações tecnológicas, diversificação dos canais de distribuição, concorrência mais intensa, simplificação regulatória e precificação alinhada aos riscos assumidos.

Nosso objetivo principal é proteger e fazer a diferença em momentos de adversidade, imprevistos e infortúnios. Em 2024, o setor de seguros pagou R\$ 504,3 bilhões em indenizações, benefícios, resgates, sorteios e eventos indenizáveis — uma alta de 7,7% em relação a 2023.

Por seu turno, as despesas estimadas com Saúde Suplementar corresponderam a R\$ 261,2 bilhões, representando um crescimento de 7,1% em relação ao ano anterior.

<sup>2</sup> CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS SEGURADORAS (CNseg), Conjuntura CNseg nº 116. São Paulo: CNseg, 27 mar. 2025. Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/conjuntura-c-nseg-n-116>. Acesso em: 15 out 2025.

Desse total, os R\$ 261,2 bilhões destinados à Saúde Suplementar foram aproximadamente **135% superior** às despesas do Ministério da Saúde no mesmo período.<sup>2</sup>

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. Apesar de dezembro, foram pagos cerca de R\$ 21 bilhões, representando um aumento expressivo de 13,8% em relação ao mesmo mês de 2023.

As contribuições do setor segurador ao desenvolvimento do país se estendem a áreas estratégicas da economia, como infraestrutura e agronegócio, assegurando a continuidade e a resiliência dessas atividades. Em 2024, o setor enfrentou desafios significativos, como os impactos das enchentes no Rio Grande do Sul, que elevaram em mais de 136,3% as indenizações no segmento de Danos e Responsabilidade no estado. No total, entre janeiro e agosto, as seguradoras desembolsaram mais de R\$ 161,9 bilhões em indenizações, benefícios, sorteios e resgates, representando um crescimento de 6 % em relação ao mesmo período 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

rural, contribuindo diretamente para a estabilidade econômica e social do Brasil.

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. Nossa compromisso é tornar o setor cada vez mais compreendido e valorizado pela sociedade.

**Mais do que números, esse avanço evidencia a importância do seguro como instrumento de proteção e desenvolvimento.** O seguro é um produto singular, capaz de oferecer soluções eficazes para os mais diversos desafios da vida moderna — protegendo pessoas, patrimônios e atividades econômicas em momentos de incerteza, risco ou adversidade. À medida que cresce em relevância social e econômica, o setor reafirma seu papel como pilar essencial do desenvolvimento sustentável do país.



<sup>2</sup> CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS SEGURADORAS (CNseg). Conjuntura CNseg nº 116. São Paulo: CNseg, 27 mar. 2025. Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/conjuntura-c-nseg-n-116>. Acesso em: 15 out 2025.

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

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

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 movimenta 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

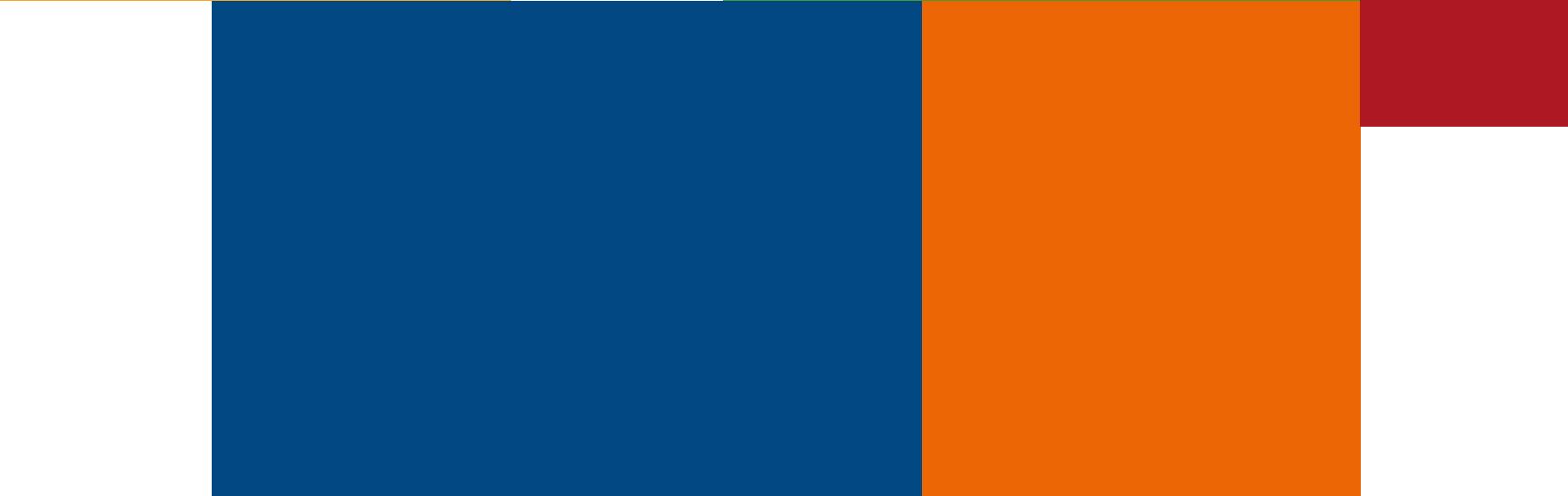


### • • • **14,1 milhões**

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.

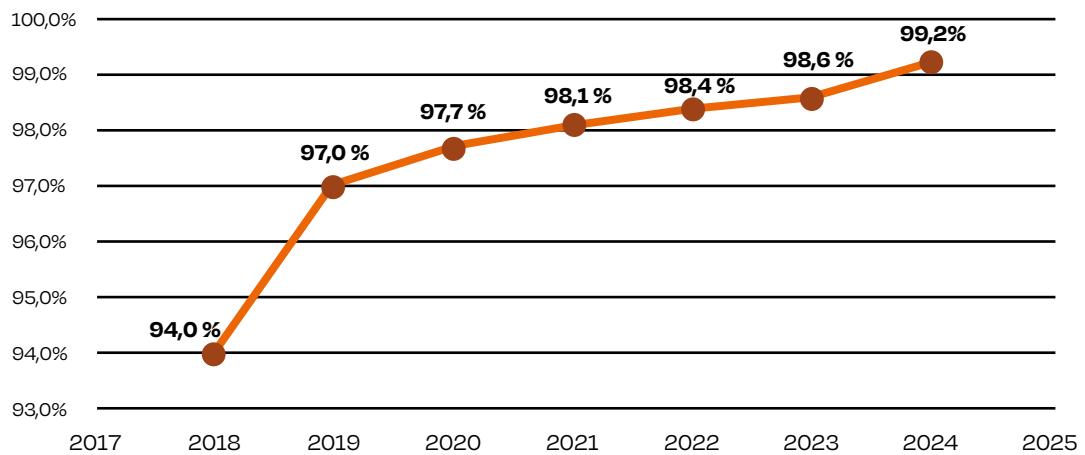
Por fim, **esclarecemos que os indicadores do segmento de Saúde Suplementar não foram incluídos neste índice, uma vez que a amostragem de dados não atingiu representatividade estatística suficiente para compilação.**

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

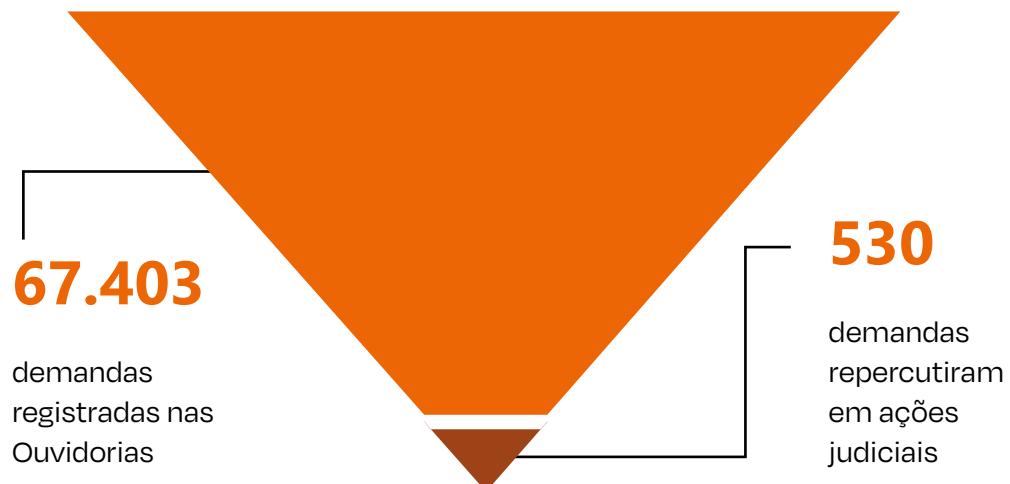
O Índice de Efetividade das Ouvidorias (IEO) é calculado a partir da relação entre a quantidade de demandas recebidas pelas Ouvidorias e a soma das multas aplicadas pelos Procons e das ações judiciais decorrentes. Esse indicador expressa, portanto, o percentual de ocorrências que foram resolvidas diretamente 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 – Ações Judiciais



**99,2%**

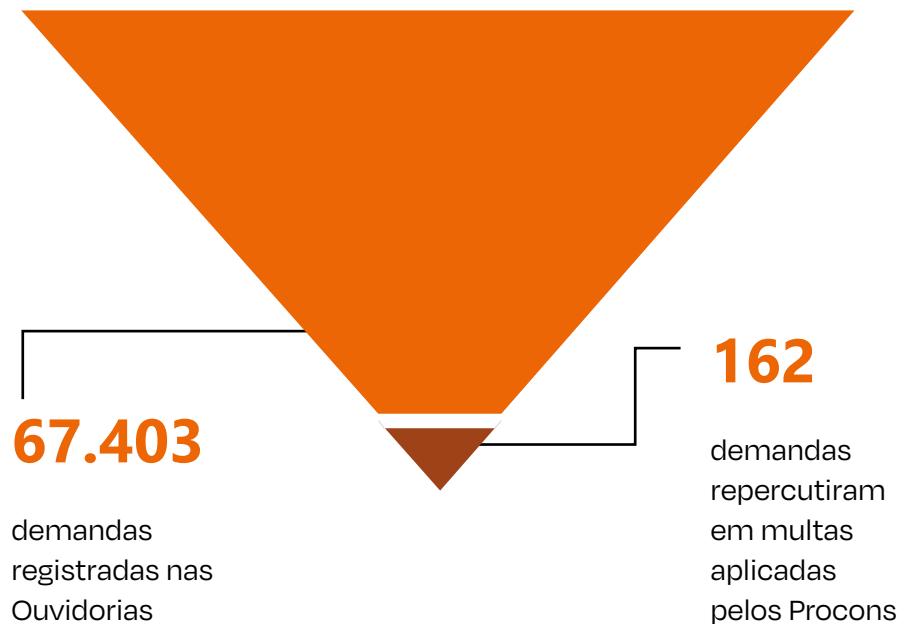
das demandas  
tratadas pelas  
Ovidorias são  
finalizadas sem  
repercussão em  
ações judiciais.

**IEO – Ações Judiciais**

|                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| Seguros Gerais                   | <b>99,46%</b> |
| Seguros de Pessoas e Previdência | <b>98,5%</b>  |
| Capitalização                    | <b>99,9%</b>  |



► ► ► IEO – Multas Procon



**99,7%**

## demandas registradas nas Ovidorias

162

demandas  
repercutiram  
em multas  
aplicadas  
pelos Procons

das demandas tratadas pelas Ouvidorias são finalizadas sem repercussão em multas aplicadas pelos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons).

| IEO – Multas Procon              |              |
|----------------------------------|--------------|
| Seguros Gerais                   | <b>99,7%</b> |
| Seguros de Pessoas e Previdência | <b>99,8%</b> |
| Capitalização                    | <b>99,9%</b> |

O elevado percentual de demandas finalizadas sem desdobramentos em instâncias externas evidencia a efetividade das Ouvidorias dos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Capitalização — representadas pela FenSeg, FenaPrev e FenaCap.

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 (Senac), 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

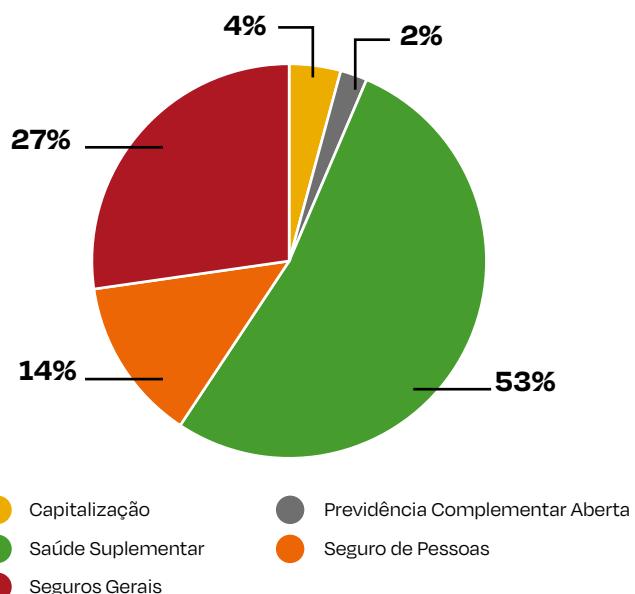
das Ouvidorias em 2024

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.<br>Risco Excluído.                                                |
| <b>% do total do segmento</b> | Tempo para a Chegada do Guincho.<br>Restituição de prêmio não Efetuada.<br>Pagamento da Indenização. |
| 63%                           |                                                                                                      |

| Ramo                          | 5 principais motivos de demandas do ramo                                                   |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riscos Diversos <sup>3</sup>  | Processo de Regulação de Sinistro.<br>Pagamento da Indenização.                            |
| <b>% do total do segmento</b> | Cancelamento da Apólice não Atendido.<br>Tempo da Prestação do Serviço.<br>Risco Excluído. |
| 12%                           |                                                                                            |

| Ramo                          | 5 principais motivos de demandas do ramo                   |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Residencia                    | Cobrança de Prêmio Indevida.<br>Qualidade do Serviço.      |
| <b>% do total do segmento</b> | Pagamento da Indenização.<br>Risco Excluído.<br>Reembolso. |
| 14%                           |                                                            |

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

<sup>4</sup> 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<br>Acesso ao Site/Senhas<br>Discordância de Valor<br>Negativa de Reembolso<br>Negativa de Autorização |
| % do total do segmento                   | 80,2%                                                                                                        |

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

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

| <b>Plano – Cobertura</b>            | <b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b>                                          |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coletivo Empresarial – Odontológico | Cancelamento<br>Outros                                                                              |
| <b>% do total do segmento</b>       | Falta de Rede<br>Tempo/Dificuldade no Agendamento                                                   |
| 1,6%                                | Alterações Contratuais (transferência de produto, vencimento, inclusão e exclusão/ <i>upgrade</i> ) |

| <b>Plano – Cobertura</b>           | <b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b> |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Coletivo por Adesão - Odontológico | Pós-venda<br>Rede Referenciada                             |
| <b>% do total do segmento</b>      | Autorização Prévia<br>Comunicação                          |
| 0,2%                               | Reembolso                                                  |

| <b>Plano – Cobertura</b>      | <b>5 principais motivos de demandas do plano-cobertura</b> |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Individual – Odontológico     | Pós-venda<br>Rede Referenciada                             |
| <b>% do total do segmento</b> | Autorização Prévia<br>Comunicação                          |
| 0,8%                          | Reembolso                                                  |

# Seguros de Pessoas

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

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

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

| Ramo                   | 5 principais motivos de demandas do ramo                                                                     |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VGBL                   | Características do Produto<br>Pagamento de Resgate (prazo e valor)                                           |
| % do total do segmento | Reclamação do Atendimento (SAC, internet, corretores, Ouvidoria)<br>Pagamento de Risco (pecúlio, renda etc.) |
| 9,04%                  | Alterações Contratuais Diversas (beneficiário, capitais, coberturas etc.)                                    |

| Ramo                   | 5 principais motivos de demandas do ramo                |
|------------------------|---------------------------------------------------------|
| Viagem                 | Pagamento de Indenização (prazo e valor).<br>Reembolso. |
| % do total do segmento | Negativa de Pagamento.<br>Cancelamento de Apólice.      |
| 1,72%                  | Documentação.                                           |

| Ramo                      | 5 principais motivos de demandas do ramo                                                     |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Demais ramos <sup>5</sup> | Documentação<br>Problemas com Venda.                                                         |
| % do total do segmento    | Cancelamento da Apólice.<br>Documentos Obrigatórios (Regulamento, Certificado, Extrato etc.) |
| 0,47%                     | Negativa de Pagamento.                                                                       |

<sup>5</sup> Em "Demais Ramos" estão incluídos: Desemprego/Perda de Renda, Demais Produtos de Sobrevivência de Pessoas, Educacional e Funeral.

# Previdência

## Complementar Aberta

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

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

| <b>Modalidade</b>                       | <b>5 principais motivos de demandas da modalidade</b>                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plano Coletivo<br>(Sobrevivência -PGBL) | Características do Produto<br>Pagamento de Resgate (prazo e valor)<br>Reclamação do Atendimento (SAC, internet, corretores, Ouvidoria)<br>Alterações Contratuais Diversas (beneficiário, planos, capitais etc.)<br>Portabilidade Externa (transferência para outra Entidade) |
| <b>% do total do segmento</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12,48%                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Modalidade</b>                       | <b>5 principais motivos de demandas da modalidade</b>                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assistência Financeira<br>(empréstimos) | Documentação<br>Saldo Devedor                                                             |
| <b>% do total do segmento</b>           |                                                                                           |
| 17,33%                                  | Margem Consignável<br>Liberação de Assistência Financeira<br>Refinanciamento/Renegociação |

| <b>Modalidade</b>               | <b>5 principais motivos de demandas da modalidade</b>                                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Outras modalidades <sup>6</sup> | Pagamento de Resgate (prazo e valor)<br>Características do Produto                                           |
| <b>% do total do segmento</b>   |                                                                                                              |
| 5,01%                           | Problemas com Venda<br>Cancelamento do Plano<br>Informe de Rendimentos (2 <sup>a</sup> via e/ou retificação) |

<sup>6</sup> Em "Outras Modalidades" estão compreendidas Previdência - Plano Coletivo (Risco) e Previdência - Plano Coletivo (Sobrevivência Demais Produtos)

# Capitalização

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

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

| <b>Modalidade</b>             | <b>5 principais motivos de demandas da modalidade</b>                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Filantropia Premiável         | Sorteio<br>Problemas na Emissão<br>Valor do Resgate e/ou da Restituição<br>Informações Gerais sobre Produtos/Serviços<br>Outros (atendimento negado, cancelamento, cobrança, forma de processamento de resgate/restituição) |
| <b>% do total do segmento</b> |                                                                                                                                                                                                                             |
| 0,58%                         |                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Modalidade</b>             | <b>5 principais motivos de demandas da modalidade</b> |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Incentivo                     |                                                       |
| <b>% do total do segmento</b> |                                                       |
| 0,23%                         | Sorteio                                               |

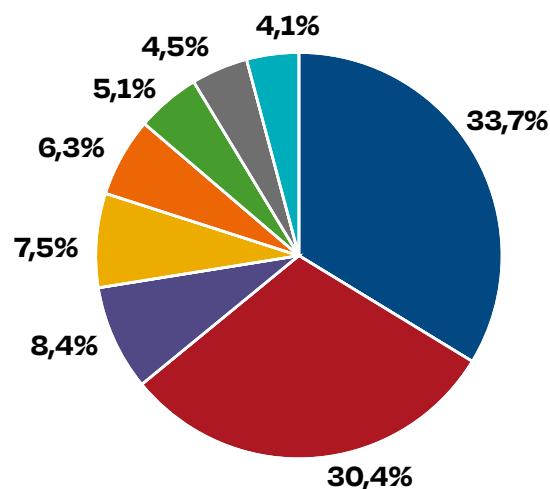
## c Canal de entrada da demanda

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)

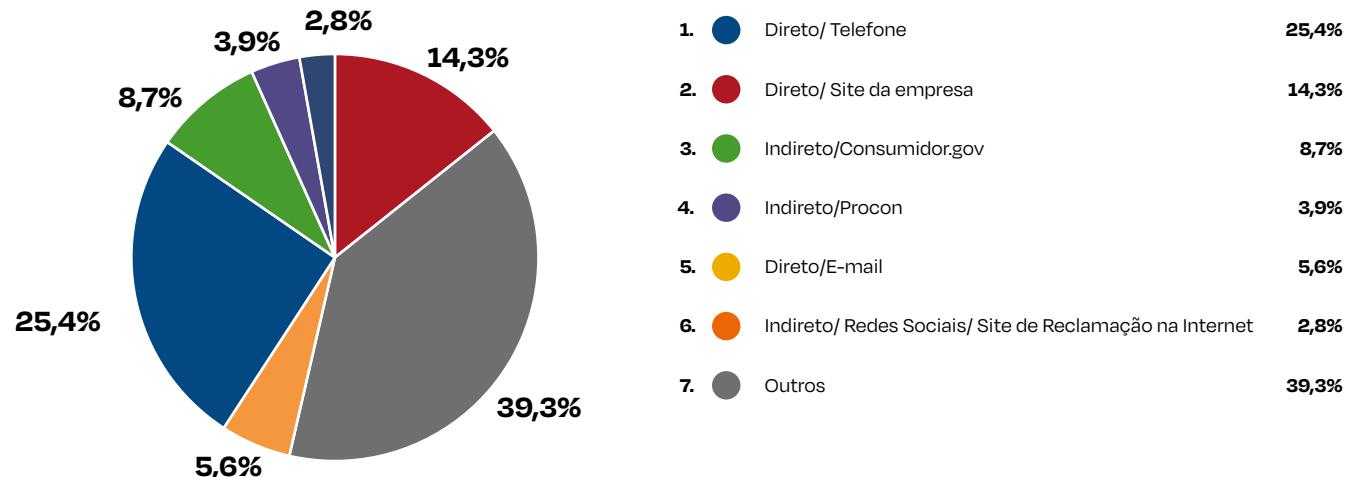


|      |                                                        |       |
|------|--------------------------------------------------------|-------|
| 1. ● | Consumidor.gov.br                                      | 33,7% |
| 2. ● | Telefone                                               | 30,4% |
| 3. ● | 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 <sup>7</sup> 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.

<sup>7</sup> 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



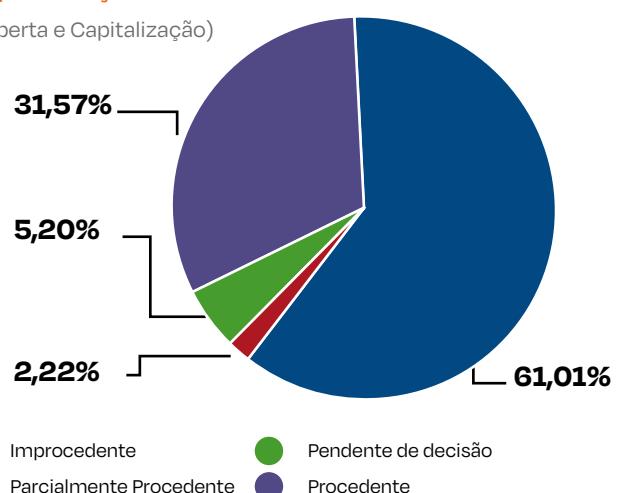
No segmento de Saúde Suplementar, o telefone e o site das empresas são os principais canais de entrada das demandas nas Ouvidorias, concentrando 39,7% dos registros. Em contraste, a plataforma Consumidor.gov.br responde por apenas 8,7% das manifestações. Essa diferença pode ser atribuída ao fato de que, 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)

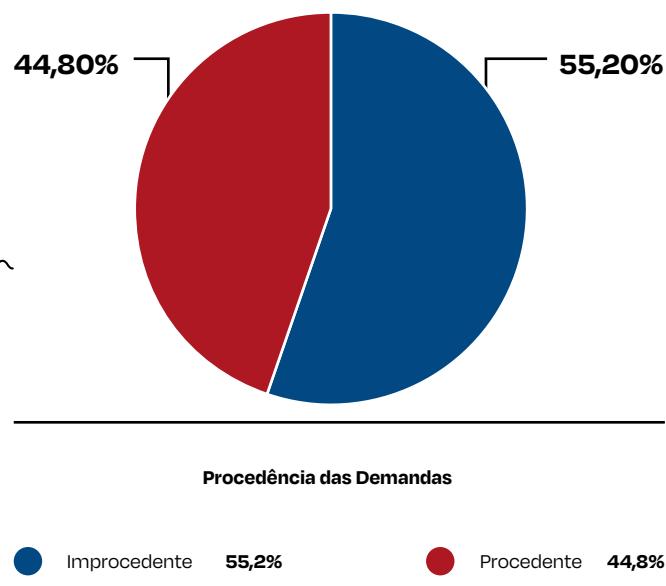
As Ouvidorias dos segmentos de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização reconheceram a procedência integral ou parcial das demandas dos consumidores em aproximadamente **31,57%** dos casos analisados. A partir dessas manifestações, foi possível identificar oportunidades de melhoria e 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%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>61,01%</b> | <b>2,22%</b>            | <b>5,20%</b>        | <b>31,57%</b> |

► ► ► **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%              |

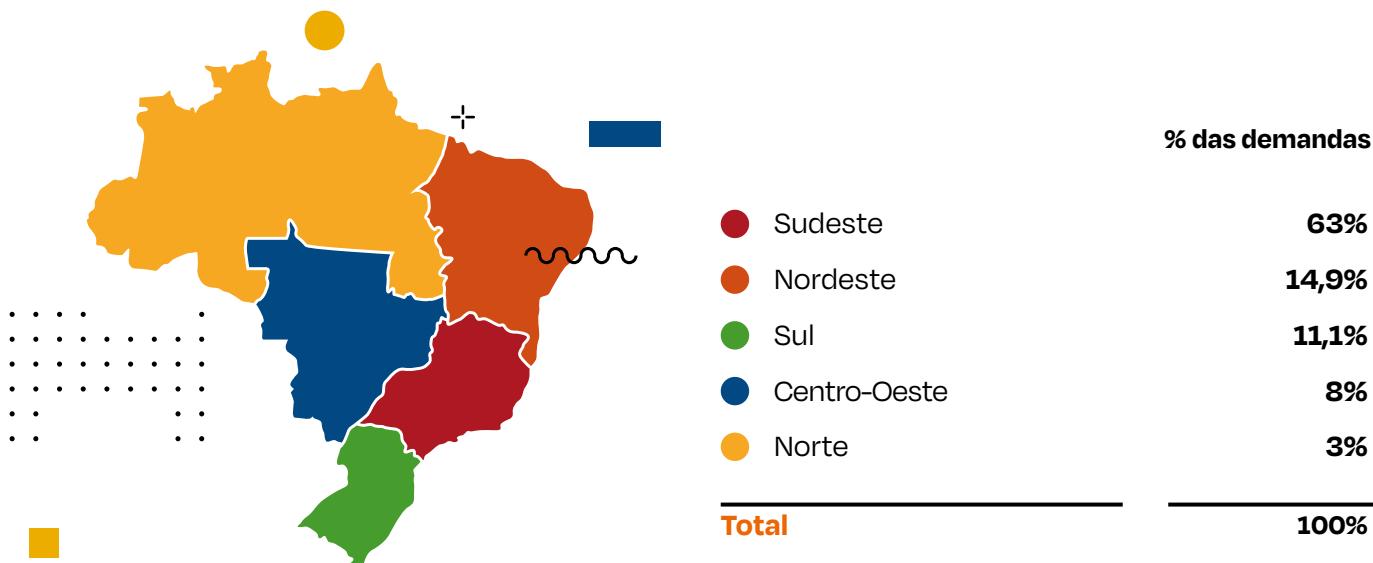


## f | Origem geográfica das demandas

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.





## **Região Sudeste**

| Região Sudeste |                |
|----------------|----------------|
| Estados        | % das demandas |
| SP             | 64,1%          |
| RJ             | 23%            |
| MG             | 10,8%          |
| ES             | 2,1%           |
| <b>Total</b>   | <b>100,0%</b>  |

#### Ramos e coberturas mais demandados

| <b>Ramos e coberturas mais demandados</b>  |              |
|--------------------------------------------|--------------|
| <b>Total</b>                               | <b>100%</b>  |
| <b>Soma dos 5 mais demandados</b>          | <b>75,9%</b> |
| Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial   | 40,7%        |
| Automóveis                                 | 20,8%        |
| Vida e demais produtos de risco de pessoas | 5,6%         |
| Prestamista                                | 4,4%         |
| Previdência - Tradicional                  | 4,4%         |



### Região Nordeste

| Estados      | % das demandas |
|--------------|----------------|
| BA           | 37%            |
| PE           | 21%            |
| CE           | 11,6%          |
| MA           | 8%             |
| PB           | 6,4%           |
| AL           | 4,4%           |
| RN           | 4,5%           |
| PI           | 3,2%           |
| SE           | 3,9%           |
| <b>Total</b> | <b>100%</b>    |

### Ramos E Coberturas Mais Demandados

| Total                                      | 100%         |
|--------------------------------------------|--------------|
| <b>Soma dos 5 mais demandados</b>          | <b>72,9%</b> |
| Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial   | 30,5%        |
| Automóveis                                 | 21,4%        |
| Prestamista                                | 8,2%         |
| Tradicional - Previdência                  | 7,8%         |
| Vida e demais produtos de risco de pessoas | 5%           |



## Região Sul

| Estados      | % das demandas |
|--------------|----------------|
| PR           | 37,3%          |
| RS           | 33,5%          |
| SC           | 29,2%          |
| <b>Total</b> | <b>100,0%</b>  |

## Ramos e coberturas mais demandados

|                                            |              |
|--------------------------------------------|--------------|
| <b>Total</b>                               | <b>100%</b>  |
| <b>Soma dos 5 mais demandados</b>          | <b>71,8%</b> |
| 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%            |
| <b>Total</b> | <b>100,0%</b>  |

### Ramos E Segmentos Mais Demandados

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>Total</b>                               | <b>100%</b> |
| <b>Soma dos 5 mais demandados</b>          | <b>75%</b>  |
| 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%        |

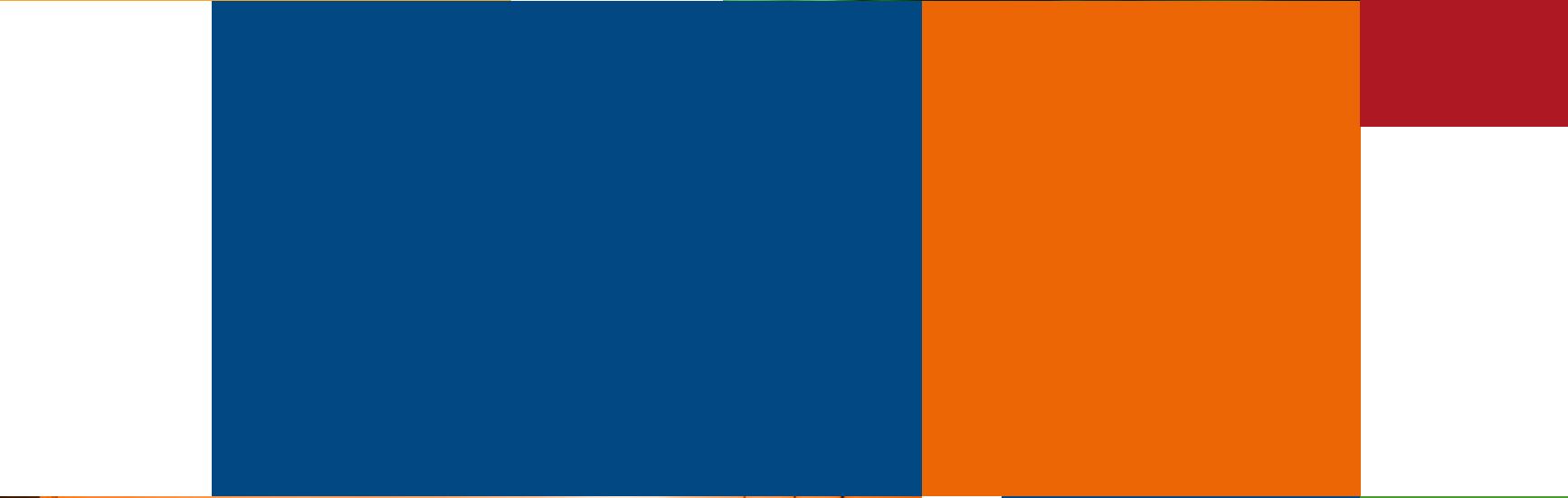


Região Norte

| Estados      | % das demandas |
|--------------|----------------|
| PA           | 38%            |
| AM           | 17,2%          |
| TO           | 13%            |
| RO           | 14,1%          |
| AC           | 4,2%           |
| AP           | 5,9%           |
| RR           | 7,6%           |
| <b>Total</b> | <b>100%</b>    |

#### Ramos e coberturas mais demandadas

|                                          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b>  |
| <b>Soma dos 5 mais demandados</b>        | <b>73,1%</b> |
| Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial | 31,2%        |
| Prestamista                              | 13,3%        |
| Automóveis                               | 12,1%        |
| Tradicional - Previdência                | 11,2%        |
| Acidentes Pessoais                       | 5,3%         |



# ♦ ♦ ♦ O 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.



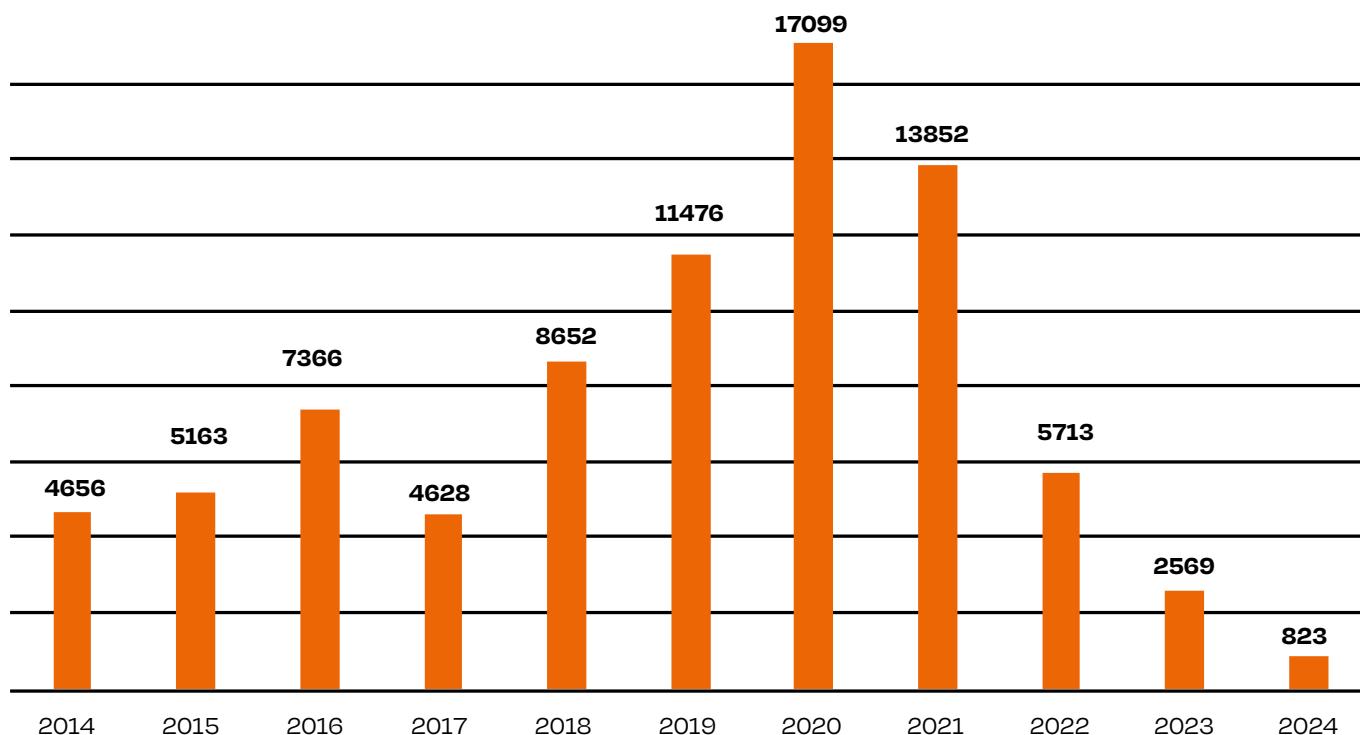
## a Coberturas do Seguro DPVAT

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%).

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

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.



Desde 24 de novembro de 2020, quando foi designada para administrar o run-off dos ativos, passivos e demais negócios do Consórcio do Seguro DPVAT realizados até 31 de dezembro de 2020. A Seguradora Líder tem mantido o compromisso de assegurar um atendimento adequado e de qualidade aos clientes. A Ouvidoria reflete esse compromisso ao tratar 100% das manifestações recebidas.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 823 acionamentos sobre temas relacionados a sinistros, representando uma redução de 67,96% em comparação ao ano anterior. Os contatos ocorreram por meio dos canais oficiais de atendimento disponibilizados aos clientes, como a Central Ouvidoria, Fale Ouvidoria, plataforma Consumidor.gov, Reclame Aqui, e-mail, além das demandas encaminhadas pelos Procons e pelos órgãos do Poder Judiciário.

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 <sup>8</sup>              | 4,25%  |

## d | Tempo de Resposta das demandas

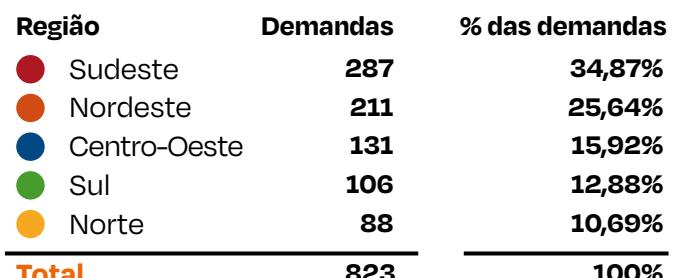
A Seguradora Líder mantém um compromisso permanente com a excelência no atendimento, priorizando respostas ágeis e eficazes. O quadro a seguir reforça esse compromisso, demonstrando que o tempo médio de resposta da Ouvidoria é de apenas 3 (três) dias.

|                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| Segmentos           | Tempo médio das respostas |
| <b>Seguro DPVAT</b> | <b>3 dias</b>             |



## 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.



<sup>8</sup> 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          |
| <b>Total</b> | <b>287</b> |

| Centro-Oeste |            |
|--------------|------------|
| DF           | 15         |
| GO           | 19         |
| MS           | 6          |
| MT           | 91         |
| <b>Total</b> | <b>131</b> |

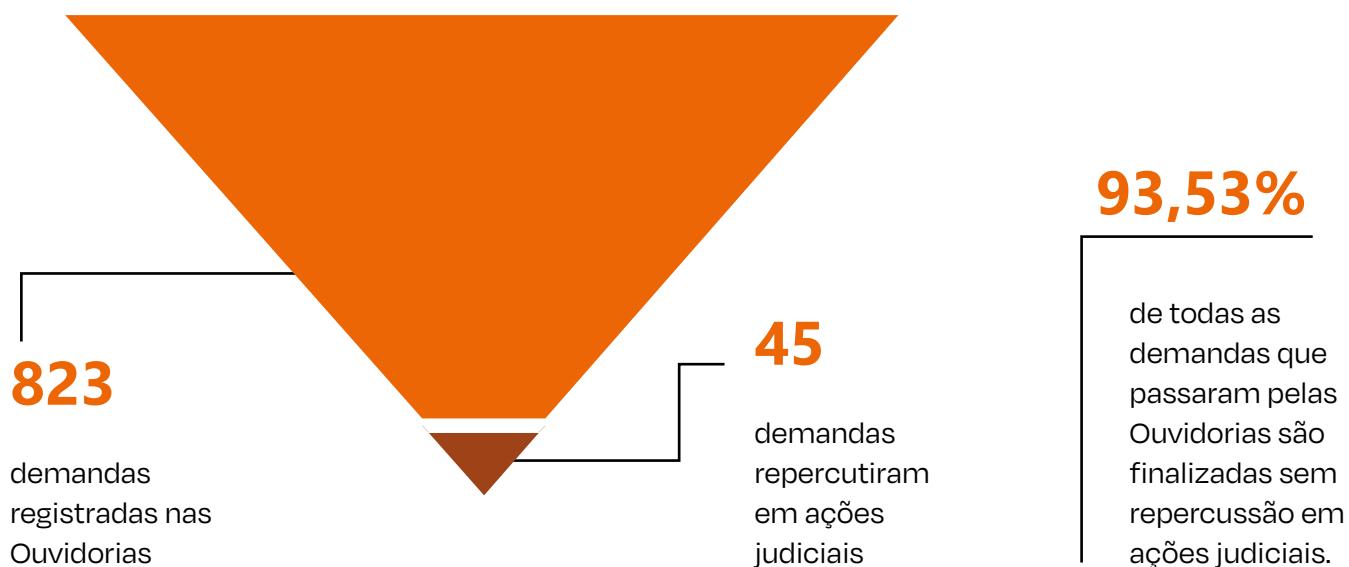
| Nordeste     |            |
|--------------|------------|
| AL           | 12         |
| BA           | 40         |
| CE           | 34         |
| MA           | 35         |
| PB           | 7          |
| PE           | 47         |
| PI           | 18         |
| RN           | 16         |
| SE           | 2          |
| <b>Total</b> | <b>211</b> |

| Sul          |            |
|--------------|------------|
| PR           | 48         |
| RS           | 33         |
| SC           | 25         |
| <b>Total</b> | <b>106</b> |

| <b>Norte</b> |           |
|--------------|-----------|
| AC           | 0         |
| AM           | 20        |
| AP           | 11        |
| PA           | 40        |
| RO           | 7         |
| RR           | 0         |
| TO           | 10        |
| <b>Total</b> | <b>88</b> |

## **f Índice de Efetividade da Ouvidoria – Ações Judiciais**

Em 2024, foram reportadas 45 ações judiciais de demandas de sinistro que foram tratadas pela Ouvidoria da Seguradora Líder.



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.



