



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DAS OUVIDORIAS DO SETOR DE SEGUROS DE 2019



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DAS OUVIDORIAS DO SETOR DE SEGUROS DE 2019

# SUMÁRIO

4	APRESENTAÇÃO
6	A CNSEG
7	AS OUVIDORIAS E A ATUAÇÃO DO OUVIDOR
8	A COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG
16	O SETOR DE SEGUROS BRASILEIRO
18	INTRODUÇÃO ÀS DEMANDAS DE OUVIDORIA
20	I - DEMANDAS DAS OUVIDORIAS EM 2019
29	II - DADOS CONSOLIDADOS DE 2019
33	III - MELHORIAS ACEITAS
34	IV - O SEGURO DPVAT

# APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que lançamos o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros de 2019, a 10ª edição desta valiosa fonte de informações sobre as demandas dos consumidores com relação aos produtos e serviços de seguros.

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

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

As Ouvidorias do Setor de Seguros têm se destacado pelo desempenho de funções que vão além da atuação na defesa dos direitos dos consumidores. As unidades consolidaram-se como provedoras de informações estratégicas de gestão, propondo medidas corretivas e de melhoria de produtos, serviços, procedimentos e rotinas. As Ouvidorias tornaram-se centros privilegiados de inteligência estratégica, com potencial de contribuir para o desenvolvimento de todo o setor e para o aprimoramento das relações entre clientes e empresas.

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



**MARCIO SERÔA DE  
ARAUJO CORIOLANO**  
Presidente da CNseg

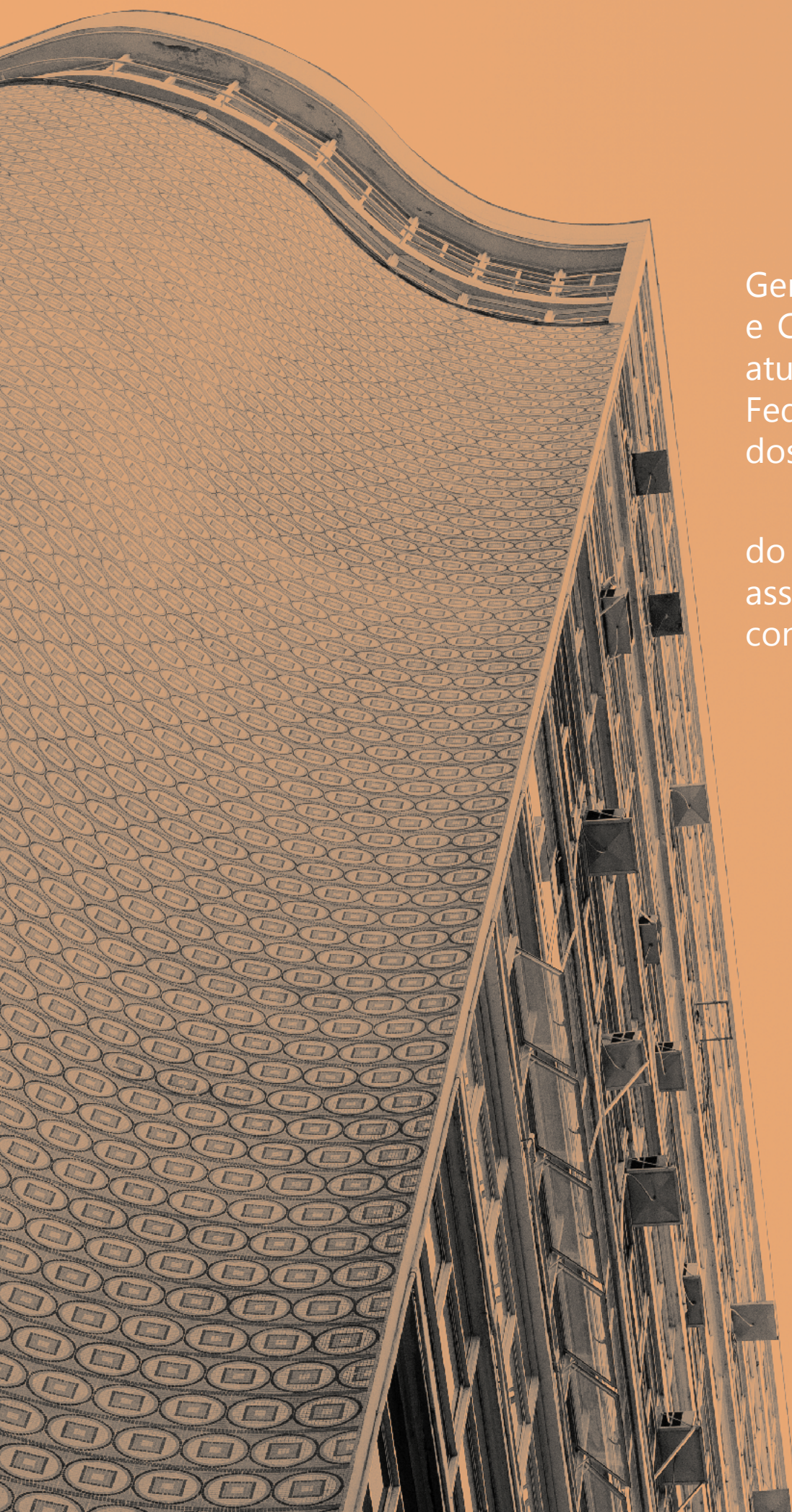


**SILAS RIVELLES JR.**  
Presidente da Comissão  
de Ouvidoria da CNseg

# A CNSEG

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que congrega as Federações que representam as empresas integrantes dos respectivos segmentos.

Nossa missão é contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar nossas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País.



# AS OUVIDORIAS E A ATUAÇÃO DO OUVIDOR

A Ouvidoria é a última instância de relacionamento com os clientes, atuando na defesa dos direitos dos consumidores com observância das normas legais e regulamentares. Para tanto, recebe reclamações, sugestões e elogios dos consumidores e obtém subsídios e evidências para analisá-los e responder de forma clara e conclusiva ao demandante.

Cabe, também, à Ouvidoria propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das demandas recebidas e oportunidades de melhoria identificadas.

Os benefícios da utilização desse canal qualificado de atendimento aos clientes são evidentes:

Para o **consumidor**, representa a possibilidade de solução mais rápida de sua insatisfação em relação ao produto ou ao serviço contratado;

Para as **empresas**, é canal ágil e transparente, que permite detectar as demandas dos clientes sobre os serviços e produtos que colocam no mercado, exercendo seu papel de ferramenta de melhoria de produtos e processos; e

Para a **sociedade**, representa um serviço ágil e eficiente, que desonera o Poder Judiciário, as entidades de defesa do consumidor e os órgãos fiscalizadores.

# A COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG

A Comissão de Ouvidoria da CNseg, criada em 2005, atua como foro de discussão, compartilhamento de informações e boas práticas na gestão das Ouvidorias, visando aprimorar a ação e impulsionar o fortalecimento institucional das Ouvidorias perante os órgãos de defesa do consumidor e reguladores. Atualmente, a Comissão conta com empresas representativas de 93,5% da arrecadação do mercado representado pela CNseg.

<b>Presidente</b>	<b>Empresa</b>
Silas Rivelle Junior	Unimed Seguradora
<b>Membro Efetivo da Comissão</b>	<b>Empresa</b>
Alessandra Marros Montano	Grupo Sabemi
Aline Moreira Vanderlei	Brasilcap Capitalização
Andréa de Albuquerque Araújo Barroso	Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar - SINAPP
Andrea Fortes	Amil Assistência Médica Internacional
Assizio Aparecido de Oliveira	Berkley International do Brasil Seguros
Beatriz Alves Damasceno Dias	Safra Seguros Gerais
Carla Aparecida Devecchi	SulAmérica Companhia Nacional de Seguros
Carlos Ernesto de Saboya Henningsen	Vision Med Assistência Médica
Cibele Pereira Mota	Chubb Seguros Brasil
Cláudia Pires Rodrigues Wharton	Grupo MAPFRE
Daniela Brayner Mattos	Metlife Seguros e Previdência Privada
Danielle Silva de Andrade	Generali Brasil Seguros
Ekscherre Alves Borges	Allianz Seguros e Allianz Saúde
Emerson Del Re	Assurant Seguradora
Fernanda Maria Mendonça	SUHAI Seguradora
Fernanda Tavares da Silva Ribeiro	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência
Gerson Duarte	American Life Companhia de Seguros
Gisele Garuzi Oggioni de Araújo	Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT

Hamilton Ronqui	Liberty Seguros e Indiana Seguros
Irany Strumiello	Cardif do Brasil Vida e Previdência
Jairo de Lacerda	AIG Seguros Brasil
José Eduardo Batista	Argo Seguros Brasil, CESCEBRASIL Seguros de Garantias e Crédito, Companhia Excelsior de Seguros, HDI Seguros, Mitsui Sumitomo Seguros e Swiss Re Escritório de Representação no Brasil
José Júlio Carvalho de Melo	Porto Seguro
Kátia Casiana Moraes Boalento	Brasilseg Companhia de Seguros
Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues	Caixa Seguradora
Laerte da Costa Vieira	STARR International Brasil Seguradora
Landulfo de Oliveira Ferreira Junior	Sancor Seguros do Brasil
Luciana Galvão de Oliveira	Brasilprev Seguros e Previdência
Luiz Pereira de Souza	Alfa Seguradora, Alfa Previdência e Vida e Tokio Marine Seguradora
Marcelo Alessandro Masotti	Odonto Empresas Convênios Dentários
Márcia Lagrotta	MAG Seguros
Marco Antonio Marmelo Tavares	Newe Seguros
Maria Helena Darcy de Oliveira	Icatu Seguros e Rio Grande Seguros e Previdência
Monique Silvano Arantes Bernardes	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência
Paulina de Almeida Garutti	Grupo Invest
Priscila Saqueti Rampasso	Too Seguros
Renata Zambrotti Martins Felipe Vale	AXA Seguros e Seguros Sura
Rogério Taltassori	Grupo Itaú Unibanco
Ronaldo Cosme Gonçalves Ferreira	Liderança Capitalização
Rubens Mário Almeida Cerqueira Araújo	Sompo Seguros e Sompo Saúde
Silvana Mara Raksa	Grupo Bradesco Seguros
Vanessa Duboc da Cruz	Prudential do Brasil Seguros de Vida
Wilton Machado	Zurich Brasil Vida e Previdência, Zurich Brasil Capitalização e Zurich Minas Brasil Seguros

Dentre os projetos da Comissão de Ouvidoria no período de 2019 a março de 2020, destacaram-se:

## 5ª CELEBRAÇÃO DO DIA DO OUVIDOR E DO DIA INTERNACIONAL DO CONSUMIDOR (2019)

Realizada em 28 de março de 2019, a 5ª Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor contou com 139 participantes e teve entre os temas abordados “A Defesa do Consumidor na Era da Economia Digital”, “O Empoderamento do Consumidor Brasileiro”, “Os Principais Indicadores e Estratégias de Aprimoramento do Atendimento ao Consumidor de Seguros”, “Os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros” e “A Inovação na Comunicação como Vetor de Equilíbrio nas Relações com o Consumidor”. O evento contou com a participação do Presidente da CNseg, Marcio Coriolano, do Secretário Nacional de Defesa do Consumidor, Luciano Benetti Timm, do presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelles Jr., do Consultor de Relações de Consumo e professor de Direito do Consumidor, Ricardo Morishita Wada, da Consultora de Relações de Consumo e professora de Direito do Consumidor, Angelica Carlini, e da Diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes.



## ATUALIZAÇÃO DO GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS (2019)

Criado para facilitar o contato dos consumidores e dos Procons para a obtenção de informações, orientações e esclarecimentos, a versão digital do Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros atualizada em 2019 está disponível no site da CNseg:

[www.cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html](http://www.cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html)

## 7º COLÓQUIO DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS (2019)

Idealizado e realizado pela primeira vez em 2015, o Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros é um projeto das Comissões de Relações de Consumo e de Ouvidoria que integra o Planejamento Estratégico da CNseg.

O projeto é fruto do amadurecimento das discussões do mercado segurador sobre a necessidade de aprimoramento dos canais de diálogo com as entidades de proteção do consumidor, conferindo a elas a oportunidade de expor os principais motivos de reclamações relacionadas ao setor de seguros, e às empresas a oportunidade de explicar conceitos e aspectos técnicos relacionados aos produtos de seguro, previdência privada, capitalização e planos de saúde, assim como de apresentar soluções para os motivos mais reclamados.

O 7º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros deu início ao segundo ciclo de encontros que percorreram as 5 regiões do Brasil, e foi realizado na Cidade de Cuiabá nos dias 25 e 26/06/2019. O evento teve 93 participantes, entre eles 43 representantes dos Procons municipais e estaduais da Região Centro-Oeste, 37 das seguradoras e empresas de varejo e 13 da CNseg e Federações.



## 9ª CONFERÊNCIA DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS (2019)

Realizada durante a 9ª CONSEGURO, a 9ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros ocorreu em 05 de setembro de 2019. Contando com a presença de 189 pessoas, teve como tema "A regulação do futuro - como equilibrar a viabilidade econômica e a proteção do consumidor". Entre os debatedores, participaram o Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Senacon, Fernando Meneguim; o Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle; o Presidente da Associação PROCONSBRASIL, Filipe Vieira; o Presidente da CNseg, Marcio Coriolano; o Diretor da Susep, Rafael Scherre; o Diretor-Presidente da ANS, Leandro Fonseca; o Ministro do STJ, Ricardo Cueva; e o Professor de Direito do Consumidor, Ricardo Morishita.



## REUNIÃO PREPARATÓRIA PARA O 8º COLÓQUIO DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS (2019)

Em 12/11/2019, foi realizada em Salvador a reunião preparatória para o 8º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros. O objetivo do encontro foi definir a cidade sede e as datas da próxima edição, que ocorreu em 04 e 05 de março de 2020. As lideranças locais presentes foram o Superintendente de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia e Presidente da Associação PROCONSBRASIL, Filipe Vieira, a Gerente Jurídica do Procon Pernambuco, Maria Danyelle Sena Falcão de Melo, e a Superintendente da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor da Paraíba e Diretora da Associação Procons Brasil para a região Nordeste, Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti.



## REUNIÃO DEVOLUTIVA DO 7º COLÓQUIO DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS (2019)

Foi realizada em 16 de dezembro de 2019, em Cuiabá-MT, a reunião devolutiva do 7º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros. O objetivo do encontro foi apresentar às lideranças dos Procons da região Centro-Oeste a evolução dos temas levantados durante o 7º Colóquio (Cuiabá-MT, 25 e 26 de junho de 2019), sendo parte deles pertinentes a todo o mercado e outros referentes a ramos específicos de Seguros Gerais e de Seguros de Pessoas.

Na oportunidade, também foram abordados outros temas que ganharam destaque desde então, como a Carta Circular Eletrônica Susep nº 01/2019, que trata da utilização de peças nos sinistros de danos parciais em automóveis, a Consulta Pública CNSP nº 08/2019, que objetiva implantar norma de política de conduta para os entes supervisionados pela Susep, e o exercício ilegal da atividade seguradora pelas associações de proteção veicular.



## 8º COLÓQUIO DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS (2020)

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

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



## RESOLUÇÃO CNSP Nº 382/2020 - GUIA DE ESTUDOS (2020)

Em 16 de agosto de 2019, a Susep publicou o Edital da Consulta Pública nº 08/2019, com a finalidade de estabelecer norma que institui Política de Conduta para o mercado regulado e a utilização de cliente oculto na atividade de supervisão. A CNseg centralizou o recebimento de contribuições do mercado, sendo envolvidas as Federações Associadas e as Comissões Temáticas das áreas relacionadas.

Em 04 de maio de 2020, foi publicada a Resolução CNSP nº 382/2020, fruto da Consulta supracitada. A partir da referida Resolução, as Ouvidorias foram designadas como unidades responsáveis pela mediação de conflitos necessária para adequação à política institucional de conduta.

No âmbito da Comissão de Relações de Consumo, foi criado em 30 de abril de 2020 um grupo de estudos interdisciplinar, composto por membros de diversas Comissões Temáticas da CNseg, com objetivo de debater os pontos críticos da norma a fim de facilitar sua implementação nas empresas supervisionadas. Como resultado, foi elaborado pelo grupo o Guia de Estudos da Resolução nº 382/2020. Trata-se de um roteiro de leitura da norma com anotações formuladas a partir da harmonização das visões de diversas áreas, como atendimento, controles internos e compliance, estratégia, jurídica, ouvidoria, entre outras, com o objetivo de auxiliar a implementação por cada empresa. Ademais, o Guia conta com anexos que dizem respeito aos segmentos de Seguros Gerais e Seguros de Pessoas e Previdência, elaborados pela FenSeg e FenaPrevi, respectivamente.

## CONSULTA PÚBLICA Nº7/2020 (2020)

Em 12 de maio de 2020, foi publicado pela Susep o Edital da Consulta Pública nº 07/20, que disciplina o atendimento das demandas e denúncias dos consumidores. A minuta submetida pela Susep à consulta pública prevê o tratamento das reclamações dos consumidores pelas Ouvidorias e sua utilização como insumo para aprimoramento da regulação e definição de ações de educação financeira, além de criar a figura da denúncia para casos de descumprimento de normas. A proposta prevê também a adesão obrigatória das companhias à plataforma Consumidor.gov. A Comissão de Ouvidoria foi responsável pela centralização das contribuições enviadas pelas empresas e pelo alinhamento do posicionamento do mercado. A norma deverá ser publicada ainda em 2020.

# O SETOR DE SEGUROS BRASILEIRO

O setor segurador brasileiro é líder em arrecadação de prêmios na América Latina e ocupa a 16ª posição no ranking mundial. Para garantir os riscos que assume, o setor acumula ativos que equivalem a 25% da dívida pública brasileira, sendo um dos maiores investidores institucionais do País.

O setor encerrou 2019 com uma arrecadação total de R\$ 488,5 bilhões, o que significa um crescimento de 9,8% com relação a 2018. A receita anual de prêmios do setor representa cerca de 6,7% do PIB nacional, se considerada a participação da saúde suplementar. Sem a participação da saúde suplementar, esse índice é de 3,8%. Os ativos totalizaram R\$ 1,45 trilhão, um aumento de 11,5% com relação ao 2018.

Foram pagos mais de R\$ 317,36 bilhões em benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas ao longo de 2019. Assim, o setor mostra sua importante contribuição de desonerar o orçamento do Estado, sobretudo pela oferta e manutenção de produtos com coberturas assistenciais complementares, como planos de saúde privados e os planos de previdência complementar aberta.

<b>Benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas</b>	
O montante pago à sociedade serviu, entre outras coisas, para a reposição de perdas financeiras, a retomada de negócios e a estabilidade das famílias	
SEGUROS DE DANOS	R\$ 38,04 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (acumulação)*	R\$ 70,9 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (planos de risco)	R\$ 10 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (benefícios de planos tradicionais de risco)	R\$ 2 bilhões
SAÚDE SUPLEMENTAR	R\$ 176,42 bilhões
CAPITALIZAÇÃO	R\$ 20 bilhões
<b>Total: R\$ 317,36 bilhões</b>	

\* RESGATES (PGBL + VGBL + TRAD. ACM + FAPI)

O setor de seguros tem importante papel na economia e na sociedade brasileira, pois contribui significativamente para o desenvolvimento da infraestrutura, geração de emprego e renda e para a acumulação de poupança. O mercado é composto por 122 seguradoras, 15 empresas de capitalização, 986 operadoras de saúde suplementar, 143 empresas de resseguro, 15 entidades abertas de previdência complementar e 94 mil corretores de seguros, o que gera cerca de 160 mil empregos diretos.

- Cerca de 47 milhões de beneficiários de assistência médica (ANS)
- Mais de 25 milhões de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos (ANS)
- Mais de 17 milhões de veículos segurados (FenSeg)
- Mais de 9 milhões de residências seguradas (FenSeg)
- 1,3 bilhão de títulos de capitalização ativos em 2019 (FenaCap)
- 12 milhões de planos de previdência coletivos e individuais (FenaPrevi)

# INTRODUÇÃO ÀS DEMANDAS DE OUVIDORIA

O presente Relatório apresenta um diagnóstico setorial das demandas dos consumidores nas Ouvidorias, com relação aos produtos e serviços ofertados pelas empresas de seguros. O objetivo desta publicação é apresentar o monitoramento das demandas, identificando temas de maior atenção e tendências, visando oferecer mais uma fonte de informações ao Setor que o auxilie no desempenho de sua missão.

Tradicionalmente, as Ouvidorias configuram-se como provedoras de informações estratégicas de gestão, propondo medidas corretivas e de aprimoramento de procedimentos, rotinas, produtos e serviços. Assim, a expectativa é que as informações compartilhadas no Relatório possam contribuir para o desenvolvimento das empresas e de todo o setor de seguros.

# I- DEMANDAS DAS OUVIDORIAS EM 2019

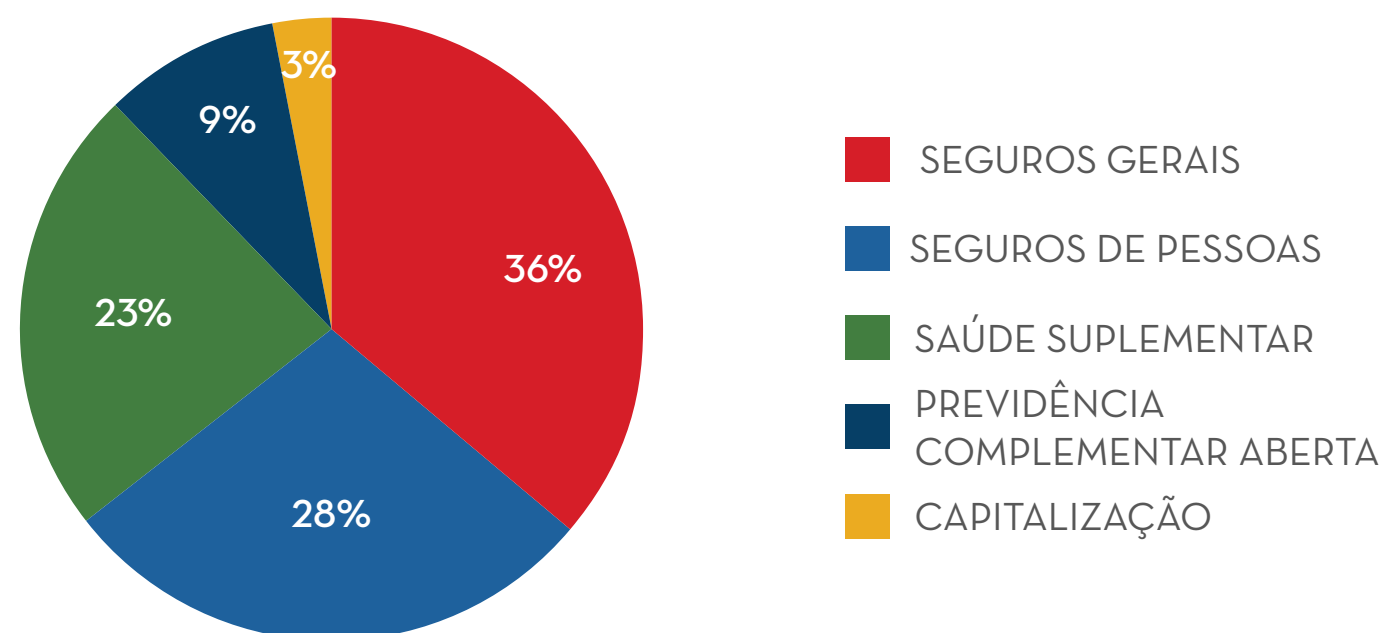
Para o Relatório de 2019, 87 empresas registraram 146.637 demandas por meio do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias, sendo uma delas a Seguradora Líder-DPVAT, cujos dados são tratados separadamente ao final desta publicação, tendo em vista suas especificidades e não sendo considerados no cômputo de números absolutos do Relatório.

Essas empresas representaram, em 2019, 85% do valor arrecadado em Seguros Gerais; 98% em Previdência Privada e Vida; 92% em Capitalização e, em Saúde Suplementar, 63% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde).

## A) DEMANDAS POR SEGMENTO

Em 2019, foram registradas 135.161 demandas, excluindo as demandas do Seguro DPVAT, que serão abordadas na última seção deste Relatório.

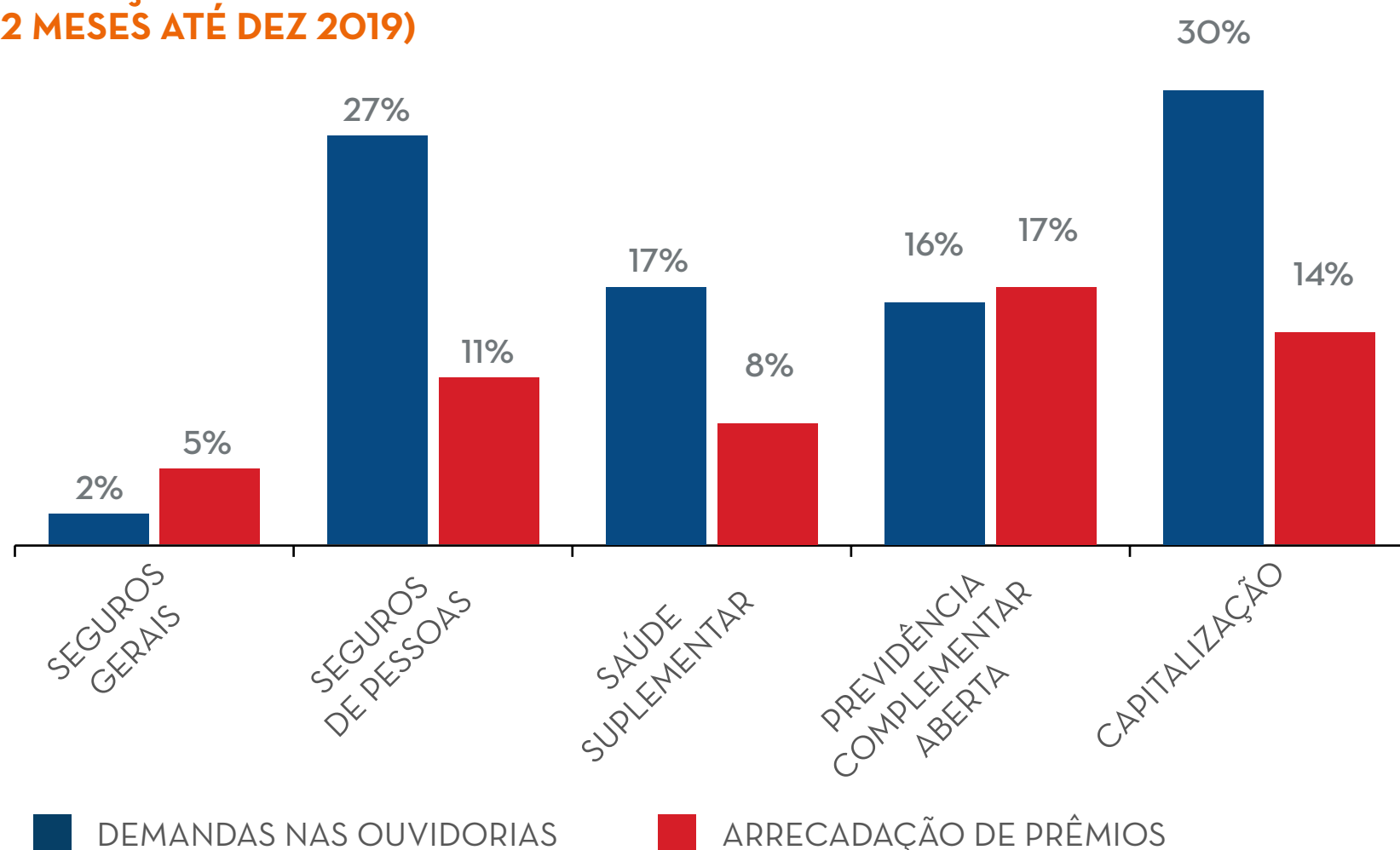
O segmento de Seguros Gerais concentra a maior quantidade de demandas, com 49.060, seguido pelos Seguros de Pessoas (38.468), Saúde Suplementar (30.782), Previdência Complementar Aberta (12.237) e Capitalização (4.614).



No comparativo com o ano anterior (2018), todos os segmentos registraram aumento na quantidade de demandas, em especial os segmentos de Capitalização (30% de aumento) e Seguro de Pessoas (27%).

No gráfico abaixo<sup>1</sup>, é possível analisar quais segmentos mais cresceram, segundo volume de prêmio arrecadado e quais apresentaram maior crescimento na quantidade de demandas registradas nas Ouvidorias em 2019:

## VARIAÇÃO NOMINAL (12 MESES ATÉ DEZ 2019)



Os segmentos mais dinâmicos quanto ao crescimento na arrecadação de prêmios foram: Previdência Complementar Aberta (17%), Capitalização (14%) e Seguros de Pessoas (11%). Paralelamente, com exceção do segmento de Saúde Suplementar<sup>2</sup>, os segmentos que apresentaram maiores variações nas quantidades de demandas registradas nas Ouvidorias foram os mesmos: Capitalização (30%), Seguro de Pessoas (27%) e Previdência Complementar Aberta (16%).

**2 Fonte:** SES (Susep) e DIOPS (ANS). Por questões metodológicas as nomenclaturas do SES (Susep) foram alteradas – “Danos e Responsabilidades” para Seguros Gerais; “Cobertura de Pessoas – Planos de Riscos” para Seguros de Pessoas; “Cobertura de Pessoas – Planos de Acumulação” para Previdência Complementar Aberta

**3** A amostra das empresas que compõem o Relatório e arrecadação anual de prêmios (divulgada pela ANS) é diferente, inviabilizando a análise comparativa das informações.

## B) RAMOS, MODALIDADES E COBERTURAS MAIS DEMANDADAS

### SEGUROS GERAIS

O Seguro Automóvel, que corresponde a mais da metade (55%) de todas as demandas registradas no segmento de Seguros Gerais, encerrou 2019 com uma queda de 17% nas demandas e uma evolução de 0,5% na arrecadação de prêmios. O desempenho do Seguro Auto em dezembro contribuiu em grande medida para o resultado positivo da arrecadação, apesar de modesto.

Ramo	Quantidade de demandas do ramo	% do total do segmento	Varição nominal do total de demandas do ramo 2018-2019	Principal motivo de demandas do ramo
Automóvel	26.812	55%	-17%	Processo de Regulação do Sinistro
Garantia Estendida	5.614	11%	-6%	Tempo do Processo de Regulação do Sinistro
Compreensivo Residencial	5.552	11%	49%	Contratação/Renovação não Autorizada pelo Segurado
Roubo e Furto de Celular	2.045	4%	-10%	Tempo do Processo de Regulação do Sinistro
Habitacional	899	2%	25%	Processo de Regulação do Sinistro
Celular - Quebra Acidental	883	2%	4%	Tempo do Processo de Regulação do Sinistro
Compreensivo Empresarial	278	1%	-29%	Pagamento da Indenização
Compreensivo Condomínio	199	0,4%	59%	Reanálise do processo de sinistro - Risco Excluído
Responsabilidades	104	0,2%	-23%	Processo de Regulação do Sinistro
Fiança Locatícia	94	0,2%	15%	Não concordância com valor da indenização
Riscos Financeiros	44	0,1%	69%	Processo de Regulação do Sinistro
Transportes	36	0,1%	-37%	Processo de Regulação do Sinistro
Outros Seguros	6.500	13,25%	-12%	Processo de Regulação do Sinistro
<b>Total</b>	<b>49.060</b>		<b>2%</b>	

Apesar da relevância do Seguro Auto para o segmento, o destaque em relação à arrecadação de prêmios de 2019 é dos grupos Patrimonial e Habitacional, com aumento de cerca de 11% e 13%, respectivamente, em relação ao ano anterior. Quanto à variação do volume de demandas, é possível destacar o Patrimonial e o Habitacional, com ênfase nos ramos Compreensivo Residencial (49%), Habitacional (25%) e Compreensivo Condomínio (59%).

## SEGUROS DE PESSOAS

Grande parcela do crescimento do setor segurador em 2019 foi impulsionada pelo aumento na arrecadação de prêmios dos Seguros de Pessoas. Os ramos Prestamista, Vida e Seguro Viagem apresentaram as maiores variações de 2019, com 21%, 20% e 15%, respectivamente. Esses três ramos (Prestamista, Vida e Seguro Viagem) concentram cerca de 80% de todas as demandas registradas nas Ouvidorias de Seguros de Pessoas.

O ponto de atenção está no crescimento de 94% das demandas de Acidentes Pessoais, sendo o motivo predominante o “Não reconhecimento da compra cliente”, situação que tem ensejado a atuação focada da CNseg, da FenaPrevi e das empresas que atuam no ramo.

Ramo	Quantidade de demandas do ramo	% do total do segmento	Varição nominal do total de demandas do ramo 2018-2019	Principal motivo de demandas do ramo
Vida	21.962	57%	30%	Problemas com a venda
Prestamista	8.086	21%	33%	Pagamento da indenização (prazo e/ou valor)
Acidentes Pessoais	3.615	9%	94%	Não reconhecimento da compra pelo cliente
VGBL/VAGP/VRGP/VRSA/VRI	1.979	5%	-20%	Exigência de documentação (Benefício/Resgate)
Viagem	702	2%	21%	Exigência de documentação
Seguro Funeral	326	1%	85%	Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento)
Outros Seguros	1798	4,67%	28%	Pagamento de Indenização (prazo e valor)
<b>Total</b>	<b>38.468</b>		<b>27%</b>	

## PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

O segmento de Previdência Complementar Aberta também foi um dos principais responsáveis pelo desempenho positivo do Setor de Seguros 2019. Os novos depósitos em planos mantidos por participantes do sistema somaram R\$ 126,4 bilhões, valor 17% maior que o verificado em 2018. A indústria fechou 2019 com 13,5 milhões de participantes, sendo 10,2 milhões inscritos em planos individuais e 3,2 milhões em planos coletivos.

Em relação às demandas registradas nas Ouvidorias em 2019, embora o plano individual, seguindo o comportamento de anos anteriores, tenha concentrado mais de 90% das demandas do segmento, deve-se ressaltar o crescimento de 123% das demandas relacionadas à assistência financeira, com motivo “saldo devedor”. O tema também tem sido trabalhado pela CNseg, pela FenaPrevi e pelas empresas nas interações com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Modalidade	Quantidade de demandas da modalidade	% do total do segmento	Varição nominal do total de demandas da modalidade 2018-2019	Principal motivo de demandas da modalidade
Assistência Financeira (empréstimos)	11.103	91%	24%	Pagamento de Resgate (prazo e valor)
Prestamista	958	8%	-37%	Pagamento de Resgate (prazo e valor)
Outros Seguros	176	1%	123%	Saldo Devedor
Total Geral	12.237		16%	

## SAÚDE SUPLEMENTAR

No segmento de Saúde Suplementar, as coberturas mais demandadas pelos consumidores permanecem as mesmas que em anos anteriores. As coberturas médico-hospitalares correspondem a cerca de 95% de todas as demandas de Saúde Suplementar.

Em relação à arrecadação, a cobertura médico-hospitalar também lidera o ranking com crescimento de aproximadamente 8% sobre o ano anterior (2018). Já em número de beneficiários, o ramo alcançou 2% de aumento.

Plano – Cobertura	Quantidade de demandas do plano-cobertura	% do total do segmento	Varição nominal do total de demandas do plano-cobertura 2018-2019	Principal motivo de demandas do plano-cobertura
Coletivo Empresarial - Médico-Hospitalar	23.627	77%	26%	Reanálise de negativa de cobertura
Individual - Médico-Hospitalar	3.822	12%	-15%	Não recebimento de apólice/boleto/carteirinha/2ª via
Coletivo por Adesão - Médico-Hospitalar	1.986	6%	40%	Reanálise de Negativa de cobertura
Coletivo Empresarial – Odontológico	876	3%	36%	Qualidade do serviço prestado
Individual – Odontológico	322	1%	42%	Cancelamento do plano
Coletivo por Adesão - Odontológico	149	0,5%	3%	Divergência de valores (Pós-venda)
<b>Total</b>	<b>30.782</b>		<b>17%</b>	

## CAPITALIZAÇÃO

O desempenho do segmento de Capitalização foi acima do previsto para 2019, tendo um avanço de 14% em comparação a 2018. A modalidade Tradicional permanece com a maior participação de faturamento para o segmento. Paralelamente, a modalidade concentra pouco mais de 60% das demandas dos consumidores registradas nas Ouvidorias.

Não foi possível comparar dados de Capitalização com os do ano anterior (2018) devido à atualização na nomenclatura das modalidades pelo novo marco regulatório (Circular Susep nº 569/18).

Modalidade	Quantidade de demandas da modalidade	% do total do segmento	Principal motivo de demandas da modalidade
Tradicional	2.791	61%	Valor do Resgate e/ou Restituição
Popular	1.630	35%	Problemas com a venda
Compra Programada	114	2%	Prazo do Resgate e/ou Restituição
Tradicional – Garantia Locatícia	50	1%	Prazo do Resgate e/ou Restituição
Incentivo	29	0,5%	Prazo do Resgate e/ou Restituição
<b>Total</b>	<b>4.614</b>		

### C) CANAL DE ENTRADA DA DEMANDA

Mesmo com a maior oferta de canais de atendimento digitais, o telefone continua sendo o principal canal utilizado pelos consumidores para entrar em contato com as Ouvidorias.

Nos segmentos de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, o acesso direto às Ouvidorias pelo telefone corresponde a 31% do total e, em Saúde Suplementar, a 63%. Isso indica que o consumidor de seguros tem maior confiança no atendimento telefônico para solucionar sua demanda com as Ouvidorias.

## **SEGUROS, PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA E CAPITALIZAÇÃO**

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

Das demandas recebidas, com exceção de Saúde Suplementar e Seguro DPVAT, 48% foram encaminhadas às Ouvidorias de maneira direta, sendo 31% por acesso pelo telefone, 9% por e-mail, 5% através do site da empresa e 3% por outros canais diretos. Em relação às 52% encaminhadas por canais indiretos, 15% das demandas foram endereçadas às Ouvidorias pela Susep, 11% pelos Procons, 7% por redes sociais/sites de reclamações, 4% pelo Consumidor.gov e 15% por outros canais indiretos.

**1º Acesso direto do consumidor pelo telefone (31%)**

**2º Susep (15%)**

**3º Procons (11%)**

## **SAÚDE SUPLEMENTAR**

Em relação aos canais de entrada das demandas nas Ouvidorias que atuam em Saúde Suplementar, seguidos do acesso direto pelo telefone (63%), estão o e-mail (16%) e o site da empresa (10%). Cerca de 88% das demandas atendidas pelas Ouvidorias de Saúde Suplementar chegam por canais de acesso diretos.

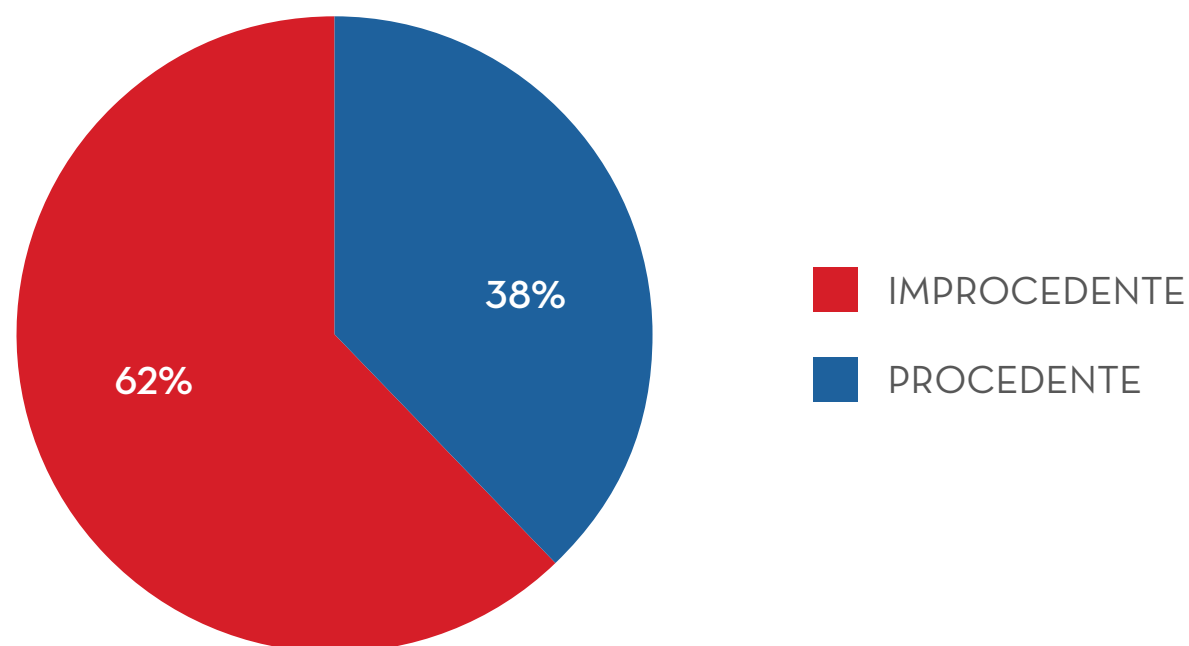
**1º Acesso direto do consumidor pelo telefone (63%)**

**2º E-mail (16%)**

**3º Site da empresa (10%)**

## D) PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS

As Ouvidorias reconheceram o direito do consumidor em 38% das demandas atendidas. A partir da análise desses casos, as Ouvidorias puderam identificar melhorias e ajustes a serem implementados em procedimentos internos, cláusulas contratuais, produtos, tecnologia, além de outros processos e áreas das empresas.



	PROCEDENTE	IMPROCEDENTE
SEGUROS GERAIS	47%	53%
SEGURO DE PESSOAS	37%	63%
SAÚDE SUPLEMENTAR	40%	60%
PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA	33%	67%
CAPITALIZAÇÃO	27%	73%

## II - DADOS CONSOLIDADOS DE 2019

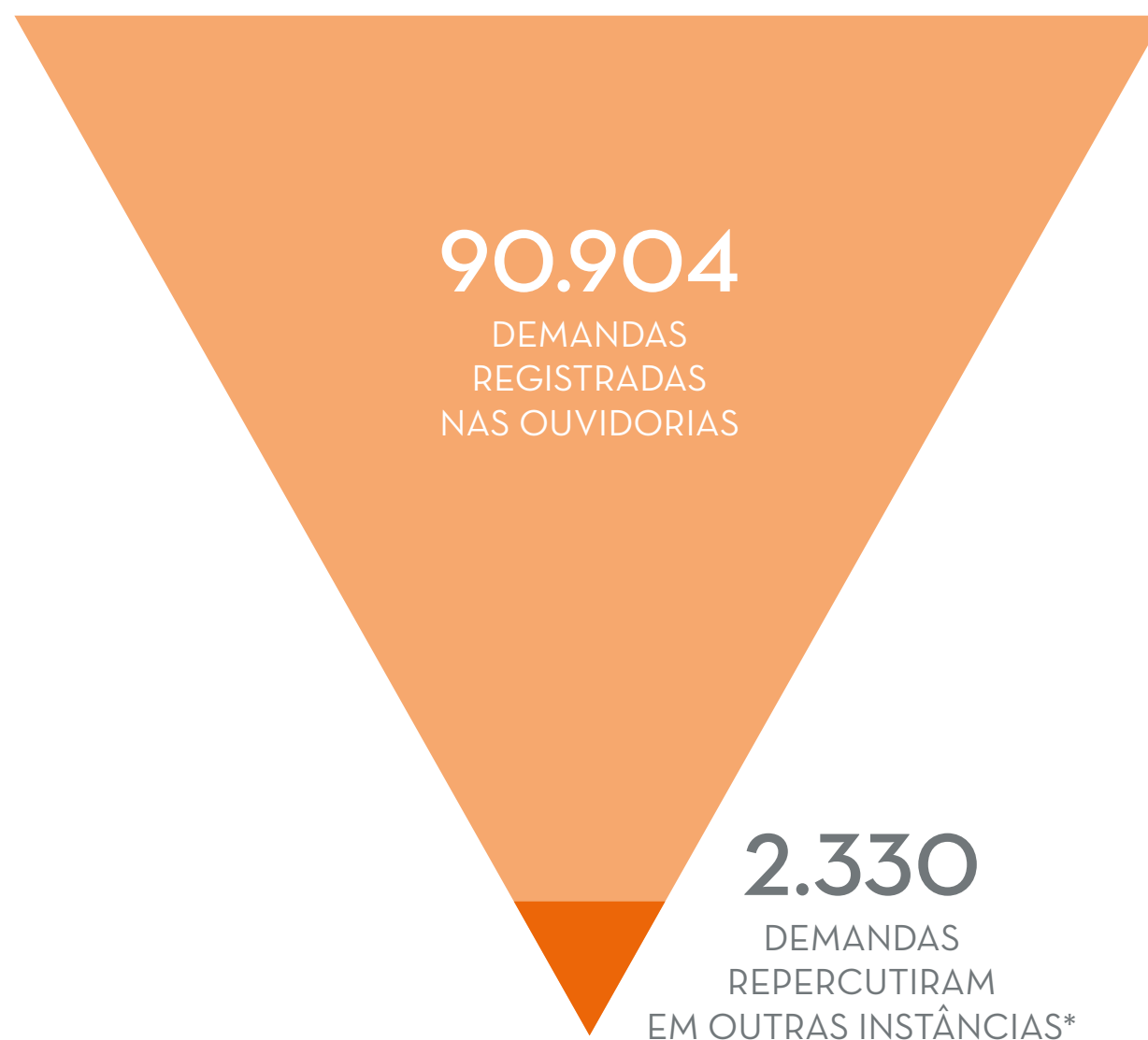
Os dados consolidados referem-se às informações de: Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC), Procedimentos Administrativos Sancionadores (PAS), Multas Aplicadas por Procons, Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor. O critério para demonstração dos dados consolidados leva em consideração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

É importante destacar a premissa metodológica desta análise, que não conta com números referentes a todas as empresas participantes da seção anterior (Demandas das Ouvidorias 2019). Participam deste capítulo 46 empresas, que representaram em arrecadação em 2019, 71% do segmento Seguros Gerais, 75% de Previdência Privada e Vida e 67% de Capitalização.

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

## A) ÍNDICE DE EFETIVIDADE DAS OUVIDORIAS DE SEGUROS (IEO)

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



\*SUSEP, PROCONS E JUDICIÁRIO

**97%** de todas as demandas que passam pelas Ouvidorias são finalizadas **sem repercussão em outras instâncias.**

	IEO - TOTAL DE DEMANDAS
SEGUROS GERAIS	96%
SEGUROS DE PESSOAS	98%
PREVIDÊNCIA	99%
CAPITALIZAÇÃO	99%

O elevado percentual de finalização dessas demandas, tanto as consideradas procedentes, quanto as improcedentes, sem repercussão em outras instâncias, reflete o papel das ouvidorias de esclarecimento do consumidor, mesmo quando esse não obtém a demanda pleiteada, e os esforços de todo o setor na disseminação da Educação em Seguros, para que o consumidor tenha conhecimento dos conceitos fundamentais que balizam o seu contrato, alinhando suas expectativas à realidade..

Já em relação às demandas registradas nas Ouvidorias e classificadas como improcedentes (52.185 demandas), **96%** são finalizadas sem repercussão em outras instâncias.

	IEO - DEMANDAS IMPROCEDENTES
SEGUROS GERAIS	92%
SEGUROS DE PESSOAS	97%
PREVIDÊNCIA	99%
CAPITALIZAÇÃO	99%

## B) REPERCUSSÃO DE DEMANDAS NA SUSEP (PAS/PAC)

Quando o consumidor registra uma reclamação pelo canal de atendimento da Susep, a autarquia a encaminha à Ouvidoria da empresa para que sejam prestados esclarecimentos ou resolvida a questão. Caso não haja atendimento satisfatório no prazo de quinze dias, o consumidor poderá requerer a abertura do Procedimento de Atendimento ao Cliente (PAC). Havendo indícios da prática de infração pela empresa, poderão ser aplicadas sanções administrativas (multas).

Em 2019, a Susep encaminhou às Ouvidorias **16.149** demandas dos consumidores. Dessas demandas, apenas em 142 casos os consumidores retornaram à Susep requerendo a abertura de um Procedimento de Atendimento ao Cliente (PAC), o que corresponde a menos de 1% de repercussão.

	2018	2019	Varição
Demandas encaminhadas pela Susep	16.678	16.149	-3%
Quantidade de PAC	208	142	-32%
PAC/Demandas encaminhadas pela Susep	0,012	0,009	-25%

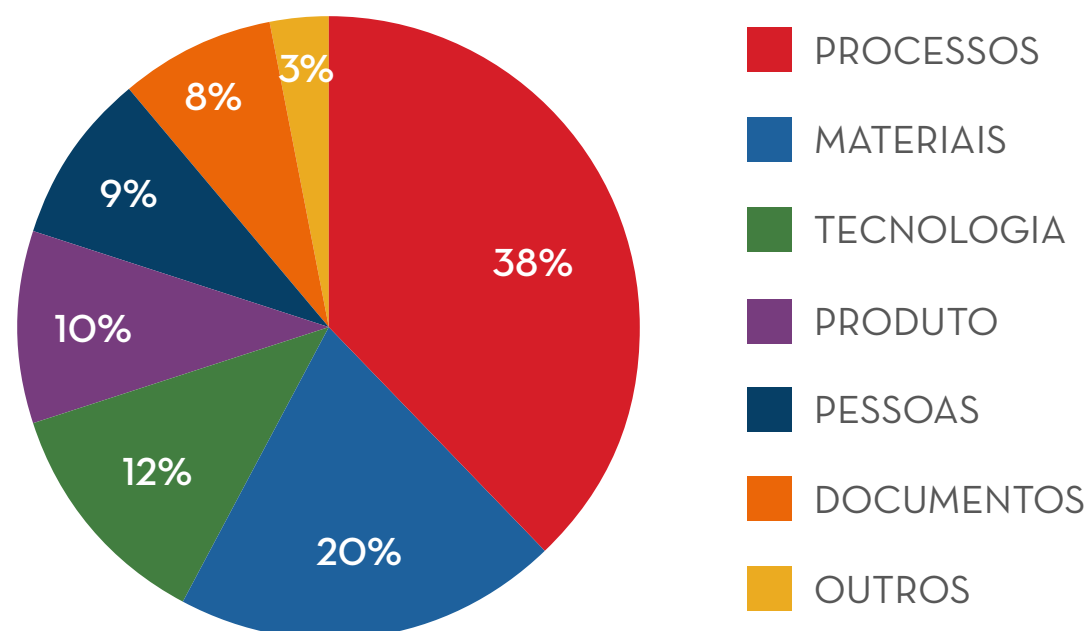
Dos **142** casos de instauração de Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC), **30** se converteram em Processos Administrativos Sancionadores (PAS). A razão PAS/PAC demonstra que **21%** dos PAC recebidos pelas empresas supervisionadas repercutiram na instauração de Processos Administrativos Sancionadores (PAS).

	2018	2019	Varição
Quantidade de PAC	208	142	-32%
Quantidade de PAS	28	30	7%
PAS/PAC	0,13	0,21	62%

### III - MELHORIAS ACEITAS

Uma das mais importantes funções exercidas pelas Ouvidorias é a de recomendar melhorias de produtos e processos a partir das informações obtidas no relacionamento cotidiano com os consumidores. De fato, a Ouvidoria está em posição privilegiada para o exercício dessa função, por ter contato com as demandas apresentadas pelos consumidores e, ao mesmo tempo, dispor de uma visão abrangente e acesso privilegiado a todas as áreas da empresa, inclusive aos níveis mais estratégicos.

Em 2019, 31 empresas registraram **273** melhorias, sendo **38%** na categoria de "Processos", **20%** em "Materiais", **12%** em "Tecnologia", **10%** em "Produto", **9%** em "Pessoas", **8%** em "Documentos" e **3%** das melhorias categorizadas como "Outros".



## IV - O SEGURO DPVAT

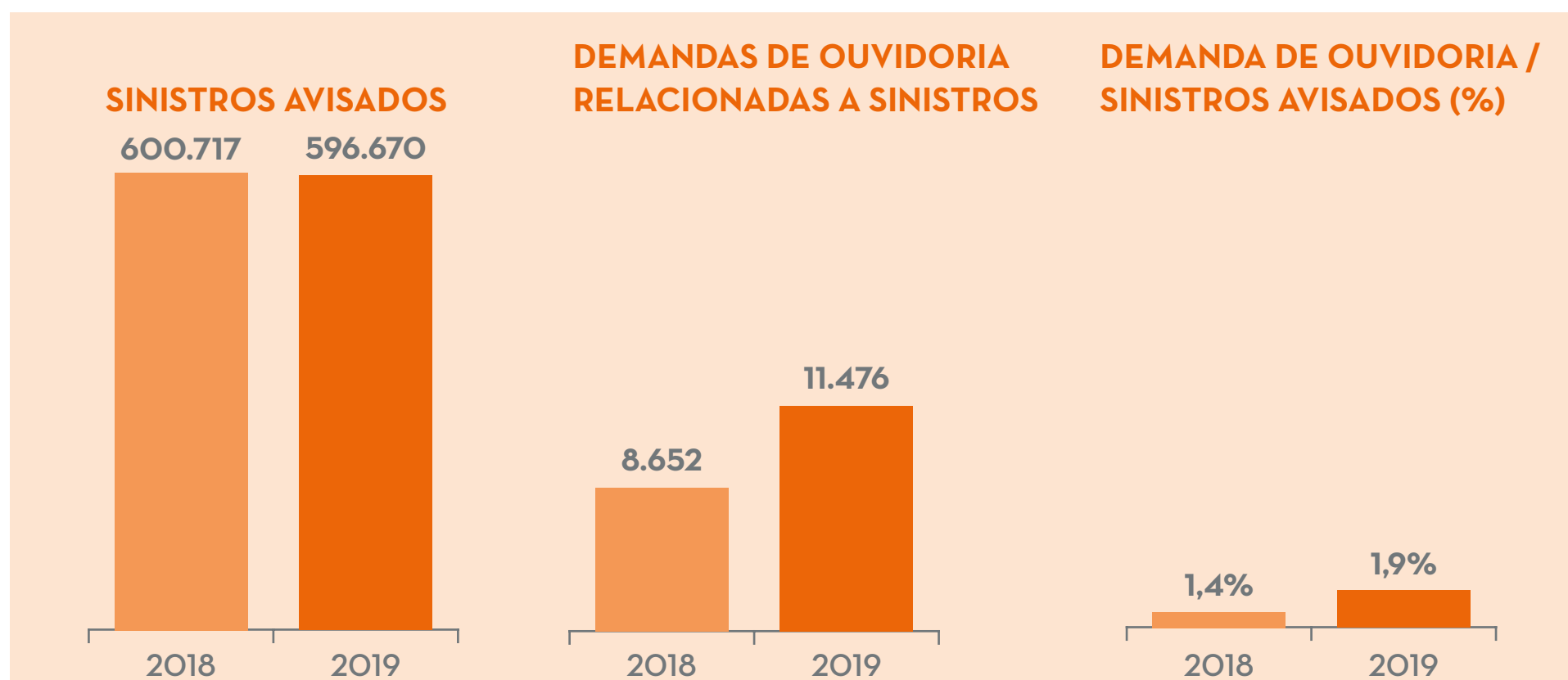
O Seguro DPVAT é um seguro obrigatório criado pela Lei nº 6.194/74, para cobrir Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de via Terrestre ou por sua carga a pessoas transportadas ou não. O DPVAT ampara todas as vítimas de acidentes de trânsito ocorridos no Brasil, sejam pedestres, passageiros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

A operação do seguro é de responsabilidade de um consórcio integrado por 55 seguradoras e administrado pela Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT (Seguradora Líder – DPVAT).

### A) AS DEMANDAS DA OUVIDORIA DA SEGURADORA LÍDER - DPVAT

Neste Relatório, são contabilizadas apenas demandas relativas aos Sinistros. As demais demandas atendidas pela Ouvidoria da Seguradora Líder – DPVAT, como, Prêmio (pagamento anual), Institucional e Reaberturas, não estão contempladas.

Em 2019, foram registradas 11.476 demandas relativas aos Sinistros, um aumento de 33% em relação ao ano anterior.



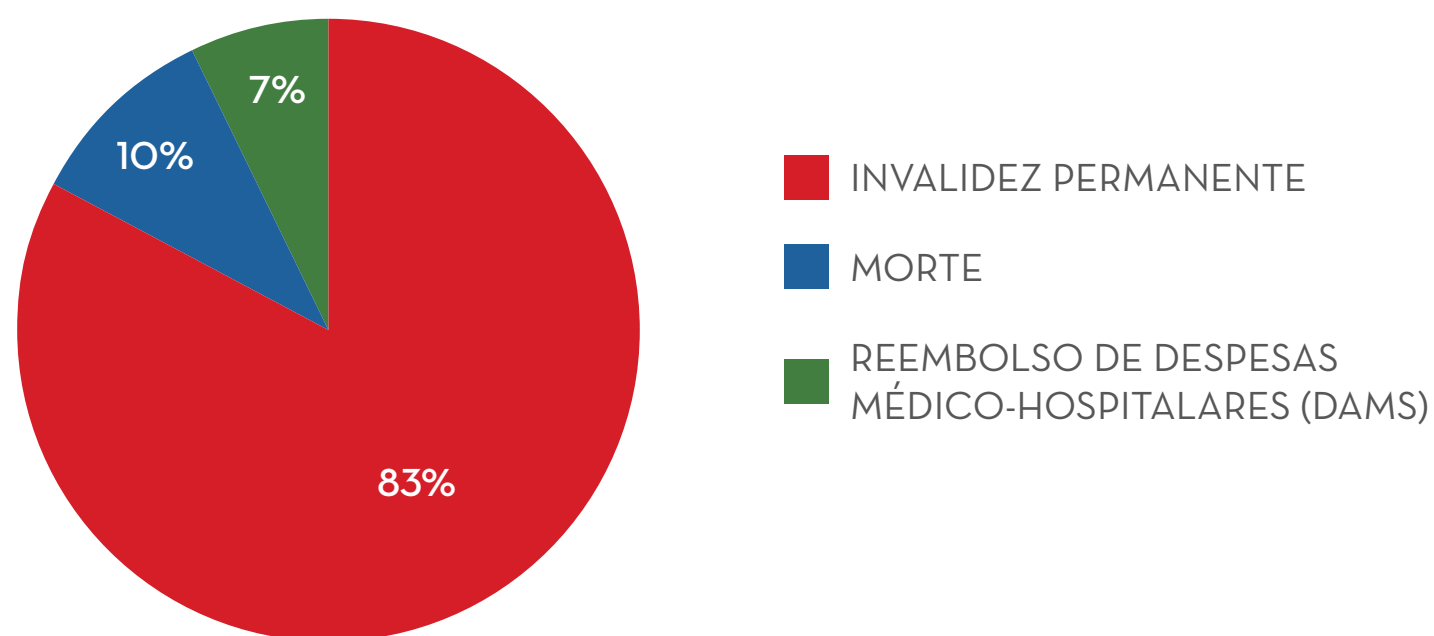
A fim de oferecer a alternativa apropriada às necessidades dos diversos clientes, a Ouvidoria ampliou os seus canais, passando a receber também manifestações advindas dos canais Consumidor.gov, Procon, Pré-Processual, Reclame Aqui, E-mail e Portal (Fale Ouvidoria), além da Central Ouvidoria e Susep.

Quando considerado todos os assuntos, a Ouvidoria foi acionada 18.032 vezes em 2019. Outro resultado que deve ser destacado é a taxa de **100%** de questionamentos respondidos na plataforma **Consumidor.gov**, com **nota 3** (de 1 a 5) de satisfação dos usuários.

## B) COBERTURAS DO SEGURO DPVAT

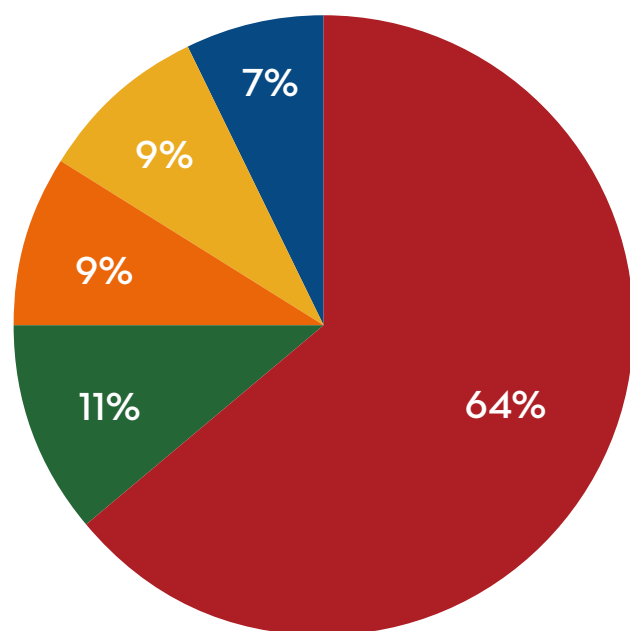
Em 2019 a Seguradora Líder DPVAT foi responsável pelo pagamento de 353.232 indenizações referentes aos três tipos de coberturas: Invalidez Permanente (66%), Reembolso de Despesas de Assistência Médica e Suplementares – DAMS (22%) e Morte (12%).

Na Ouvidoria, foram registradas 9.489 demandas relacionadas à cobertura de Invalidez Permanente (83% do total), 1.138 relacionadas à Morte (10% do total) e 849 (7%) relacionadas ao Reembolso de Despesas Médico-Hospitalares (DAMS).

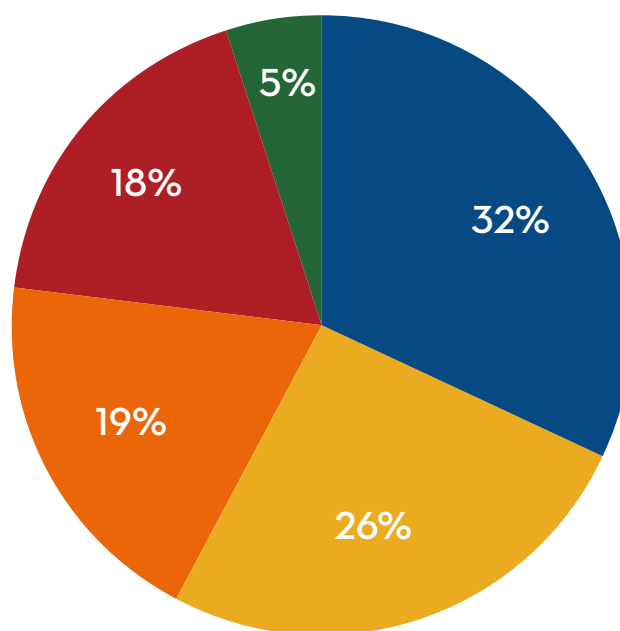


## C) MOTIVOS MAIS DEMANDADOS)

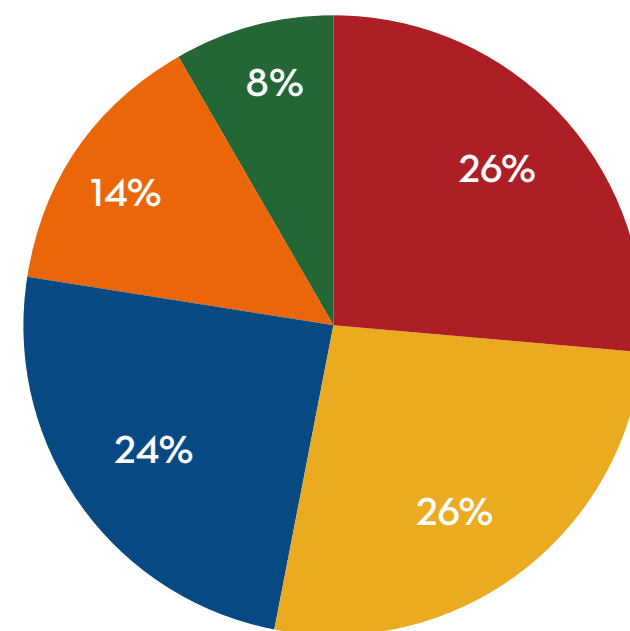
### INVALIDEZ PERMANENTE



### MORTE



### REEMBOLSO DE DESPESAS MÉDICO-HOSPITALARES (DAMS)



■ PEDIDOS DE REANÁLISE DE PROCESSOS/DISCORDÂNCIA DO VALOR INDENIZADO

■ RECLAMAÇÕES QUANTO AO TEMPO NO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO

■ RECLAMAÇÕES SOBRE EXIGÊNCIA DE DOCUMENTOS

■ NEGATIVAS DE PAGAMENTO

■ OUTRAS INFORMAÇÕES

## D) ÍNDICE PAS/PAC

Em 2019, foram registrados 33 Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC) e 3 Processos Administrativos Sancionadores (PAS). A razão PAS/PAC demonstra que menos de 1% dos PAC recebidos pela Seguradora Líder DPVAT se converteram em sanções administrativas (PAS).

Quantidade de PAC	33
Quantidade de PAS	3
PAS/PAC	0,09

## **E) MELHORIAS APONTADAS PELA SEGURADORA LÍDER DPVAT**

Em 2019, no âmbito das oportunidades identificadas pela Ouvidoria, foram recomendadas 15 melhorias, segmentadas em processos, comunicação, tecnologia e documentos. Dentre estas, destacam-se as seguintes:

- Engajamento de órgãos e entidades para divulgação do seguro DPVAT em atendimento às 13 leis Estaduais, 1 Lei Distrital e 62 leis municipais que determinam a divulgação do seguro;
- Análise Médica Presencial Domiciliar, quando necessária, em casos mais de Invalidez Permanente;
- Criação de Célula para atender os pedidos de reanálise;
- Formulário para pedido de Pleito Indenizatório com campos digitáveis; e
- Comunicações com orientações de navegabilidade e suporte ao APP Sinistro, lançado em 2019.

Esses estímulos reforçam o compromisso da Seguradora Líder DPVAT em prestar atendimento aos clientes alinhado às diretrizes do Código de Ética e de Conduta da companhia, garantindo transparência e integridade.



[cnseg.org.br](http://cnseg.org.br)