



**CNseg**

Confederação Nacional das Empresas  
de Seguros Gerais, Previdência Privada e  
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

# 2017 Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros

# A CNseg

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização 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 congrega as lideranças do setor segurador, elaborar o planejamento estratégico do setor, colaborar para o aperfeiçoamento da regulação, coordenar ações institucionais e representar as associadas junto a autoridades e entidades nacionais e internacionais.

## Representatividade do Relatório

57 empresas e grupos associados participaram do relatório, representando:

**89,0%** do valor arrecadado em Seguros Gerais

**96,8%** do valor arrecadado em Previdência Privada e Vida

**85,8%** do valor arrecadado em Capitalização

**86,7%** da arrecadação das associadas da FenaSaúde

# A Comissão de Ouvidoria da CNseg

Fórum de debate criado em 2005 que tem como objetivos:

- **PROMOVER** a troca de experiências e informações entre as empresas
- **PROPICIAR** o acompanhamento de assuntos das Ouvidorias e as principais demandas dos consumidores
- **FAVORECER** o compartilhamento de dados das empresas por meio de relatórios
- **APERFEIÇOAR** o desempenho das Ouvidorias por meio de indicadores de estatísticos
- **IMPULSIONAR** o fortalecimento institucional perante os órgãos de defesa do consumidor e os órgãos reguladores
- **PROMOVER** palestras com temas pertinentes às atividades dos Ouvidores

Dentre os projetos da Comissão de Ouvidoria em 2017, destacam-se:

---

## 4º e 5º Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros\*

---

Realizados nas cidades de João Pessoa e Belo Horizonte, contemplando as regiões Nordeste e Sudeste (exceto São Paulo).

---

## 3ª Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia do Consumidor\*

---

Realizado no Rio de Janeiro contou com a participação de 140 presentes.

---

## 7ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros\*

---

Realizada no Rio de Janeiro durante a 8ª CONSEGURO e teve 254 presentes no primeiro dia e 212 no segundo dia.

---

## Encontros de Ouvidores com a Susep

---

Realizados dois encontros no Rio de Janeiro para discutir transparência e informação na comercialização dos produtos e responsabilização administrativa dos Ouvidores.



# Atuação das Ouvidorias e do Ouvidor

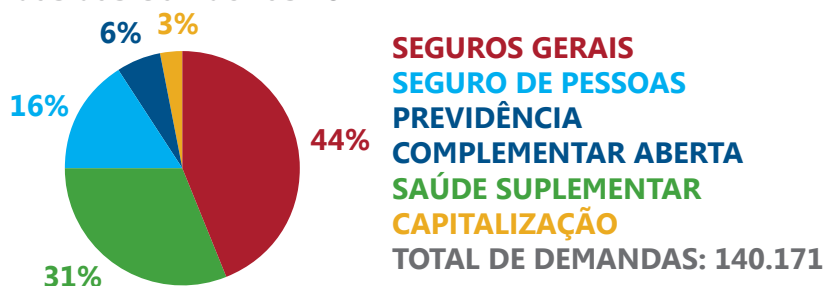
A Ouvidoria é a segunda instância de atendimento às demandas dos consumidores e tem por objetivo mediar soluções que promovam a resolução de uma situação conflituosa, atuando de forma isenta e independente.

O Ouvidor é profissional de nível estratégico e cabe a ele priorizar e atender as necessidades dos clientes, assegurando a observância das normas legais e regulamentares pertinentes.

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

- para o **consumidor**, representa a possibilidade de solução mais rápida de sua insatisfação face ao produto ou serviço contratado;
- para as **empresas**, é canal ágil e transparente, que permite detectar a natureza das demandas dos clientes sobre a qualidade dos serviços e produtos que coloca no mercado e sua opinião a respeito, 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.

## Demandas das Ouvidorias 2017



## Ramos e modalidades mais demandados

Modalidade	Ícone	Porcentagem	Submodalidade
SEGUROS GERAIS		57%	Automóvel
SEGURO DE PESSOAS		52%	Vida
PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA		95%	Plano Individual
SAÚDE SUPLEMENTAR		97%	Plano Médico-Hospitalar
CAPITALIZAÇÃO		97%	Tradicional

## Motivos que mais geraram demandas por ramos e modalidades

### SEGUROS GERAIS

Seguro de Automóvel	Seguro de Garantia Estendida	Seguro Compreensivo Residencial
Processo de regulação do sinistro <b>14%</b>	Tempo da reparação do produto <b>35%</b>	Processo de regulação do sinistro <b>21%</b>

### SEGURO DE PESSOAS

Seguro de Vida	Seguro Prestamista (exceto Habitacional e Rural)	VGBL/VAGP/VRGP/VRSA/VRI
Problemas com venda <b>37%</b>	Pagamento de Indenização (Prazo e Valor) <b>36%</b>	Pagamento de Indenização (Prazo e Valor) <b>20%</b>

### PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Planos Individuais	Planos Coletivos	Assistência Financeira
Pagamento de Resgate (Prazo e Valor) <b>31%</b>	Pagamento de Resgate (Prazo e Valor) <b>28%</b>	Saldo Devedor <b>62%</b>

### SAÚDE SUPLEMENTAR

Médico-Hospitalar Coletivo Empresarial	Médico-Hospitalar Individual	Médico-Hospitalar Coletivo Por Adesão
Negativa de Autorização <b>10%</b>	Reabilitação da Apólice/Regularização de Pagamento <b>12%</b>	Negativa de Autorização <b>12%</b>
Odontológico Coletivo Empresarial	Odontológico Individual	Odontológico Coletivo Por Adesão
Qualidade do Serviço <b>16%</b>	Não Recebimento de Apólice/Boleto/ Carteirainha/2ª via <b>17%</b>	Qualidade do Serviço <b>27%</b>

### CAPITALIZAÇÃO

Tradicional	Popular	Assistência Financeira
Valor do Resgate e/ou Restituição <b>21%</b>	Acessos ao Site e Senhas <b>60%</b>	Prazo de Resgate e/ou Restituição <b>49%</b>

## Canais de entrada das demandas nas Ouvidorias

**63%** das demandas foram recebidas por meio de canais diretos das empresas

**49%**



Telefone

**12%**



Susep

**8%**



Procon

## Decisão dos Ouvidores

Os ramos com maior percentual de demandas julgadas procedentes pelas Ouvidorias foram:

**65%**

Riscos Financeiros

**59%**

Odontológico – Individual

**58%**

Seguro de Garantia Estendida

**58%**

Microssseguros de Danos

## Tempo de resposta

Ramos com respostas mais rápidas das Ouvidorias

### Habitacional

VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI

**5 dias**



Susep 15 dias  
prazo máximo

### Planos Médico-Hospitalares Coletivos Empresariais e Coletivos por Adesão

**3 dias**



ANS 7 a 30 dias  
úteis\* prazo máximo

\*com a anuência do consumidor, em casos excepcionais ou de maior complexidade

# O setor do Seguros no Brasil em 2017



**17,1** milhões de veículos segurados



**9,9** milhões de residências seguradas



**13,3** milhões de planos de previdência coletivos e individuais



**47,3** milhões de beneficiários de planos de assistência médica



**23** milhões de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos



**17** milhões de pessoas físicas e jurídicas com títulos de capitalização



**6,5%** do PIB equivale ao mercado de seguros

## Benefícios, indenizações, resgates e sorteios



**Seguros de Danos**

R\$ **35,9** bilhões



**Cobertura de Pessoas**  
acumulação

R\$ **60,8** bilhões



**Cobertura de Pessoas**  
benefícios de planos tradicionais

R\$ **2,0** bilhões



**Cobertura de Pessoas**  
planos de risco

R\$ **8,8** bilhões



**Saúde Suplementar**

R\$ **150,8** bilhões



**Capitalização**

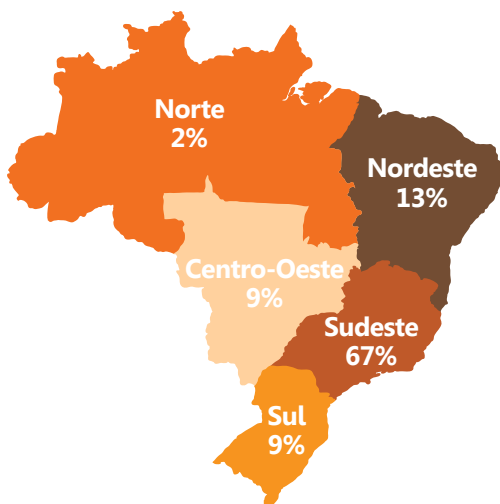
R\$ **19,1** bilhões

**Total**

R\$ **277,3** bilhões

## Origem geográfica das demandas às Ouvidorias

A concentração de demandas na região sudeste reflete a maior penetração de seguros nessa região, 67% do total, em 2017.



## Conheça as publicações da Comissão de Ouvidoria da CNseg:



Impresso em setembro/2018

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