



# Lançamento do Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2016

Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado

Rio de Janeiro, 27 de julho de 2017

## Produção do Setor de Seguros: 6,4% do PIB

- **17,5 milhões** de veículos segurados<sup>1</sup>
- **9,9 milhões** de residências seguradas<sup>1</sup>
- **15,6 milhões** de contratos de planos de acumulação e de risco de previdência<sup>2</sup>
- **47,9 milhões** de planos de assistência médica<sup>3</sup>
- **22 milhões** de planos exclusivamente odontológicos<sup>3</sup>
- **15,9 milhões** de pessoas clientes de capitalização<sup>4</sup>
- **1,1 milhão** de empresas clientes de capitalização<sup>4</sup>

- (1) Estimativa da FenSeg para 2016
- (2) Fonte: FenaPrevi
- (3) Os dados de beneficiários de Saúde têm como fonte o TABNET (Ministério da Saúde), com data de extração em 17/05/17, informadas pela FenaSaúde.
- (4) Fonte: FenaCap

# O SETOR DE SEGUROS NO BRASIL EM 2016

## INDENIZAÇÃO, SORTEIO, RESGATE E BENEFÍCIOS

**Total: R\$ 259,8 bilhões**

- **Seguros de danos:** R\$ 36,6 bilhões
- **Cobertura de pessoas** acumulação: R\$ 54,1 bilhões
- **Cobertura de pessoas** benefícios de planos tradicionais: R\$ 1,9 bilhão
- **Cobertura de pessoas** planos de risco: R\$ 9 bilhões
- **Saúde suplementar:** R\$ 137,2 bilhões
- **Capitalização:** R\$ 21 bilhões

**A Comissão de Ouvidoria da CNseg,  
constituída em 2005, conta com  
ouvidores de 67 empresas e grupos associados,  
que representam 94% da arrecadação  
do Setor de Seguros.**

# 66 Empresas/Grupos compõem a Comissão de Ouvidoria da CNseg

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1 AIG Seguros Brasil S/A                         | 18 Generali Brasil Seguros S/A                          | 33 Mongeral AEGON Seguros e Previdência S/A                                       |
| 2 Alfa Seguradora S/A                            | 19 Golden Cross Assistência Internacional de Saúde Ltda | 34 Seguros SURA S/A   |
| 3 Allianz Saúde S.A.                             | 20 Grupo Itaú Unibanco                                  | 35 Pan Seguros S/A  |
| 4 Allianz Seguros S/A                            | 21 Grupo Porto Seguro                                   | 36 Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A                                       |
| 6 American Life Companhia de Seguros             | 22 Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre             | 37 Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S/A                            |
| 7 Amil   | 23 HDI Seguros S/A                                      | 38 Seguros Unimed   |
| 8 Assurant Seguradora S/A                        | 24 Icatu Seguros S/A                                    | 39 Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (SINAPP)* |
| 9 AXA Seguros S.A.                               | 25 Indiana Seguros S/A                                  | 40 Sompo Saúde Seguros S.A.   |
| 10 Berkley International do Brasil Seguros S/A   | 26 Kyoei do Brasil Companhia de Seguros                 | 41 Sompo Seguros S.A.   |
| 11 Bradesco Seguros S/A                          | 27 Liberty Seguros S/A                                  | 42 STARR International Brasil Seguradora S.A.                                     |
| 12 Brasilcap Capitalização S/A                   | 28 Liderança Capitalização S/A                          | 43 Sul América Companhia Nacional de Seguros                                      |
| 13 Brasilprev Seguros e Previdência S/A          | 29 Mapfre Capitalização S/A                             | 44 Tokio Marine Seguradora S/A  |
| 14 Caixa Seguradora                              | 30 Mapfre Previdência S/A                               | 45 Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil                                 |
| 15 CAPEMISA Seguradora de Vida e Previdência S/A | 31 Mapfre Saúde Ltda.                                   | 46 Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência                                  |
| 16 Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A       | 32 Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A  | 47 Zurich Seguros   |
| 17 Chubb Seguros Brasil S.A.                     |   |   |

\* 20 empresas integram o SINAPP

# LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

**2004**

Resolução CNSP nº 110/04 e Circular Susep nº 274/04: Dispõem sobre o reconhecimento da Ouvidoria pela Susep

**2005**

Criada a Comissão de Ouvidoria da Fenaseg – COUV

I Encontro de Ouvidores da Fenaseg

Circular Susep nº 292/05 - Disciplina o atendimento ao consumidor dos mercados supervisionados e a transformação de suas denúncias em PAS

**2007**

Primeiro Relatório de Atividades das Ouvidorias (ref. 2006)

# LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

**2009**

Relatório comparativo das atividades das Ouvidorias em 2007 e 2008

II Encontro de Ouvidoria do Mercado Segurador - Relatório comparativo das atividades das Ouvidorias entre o primeiro semestre de 2008 e o de 2009

**2010**

1ª e 2ª Conferência Interativa de Proteção do Consumidor de Seguros, realizadas em São Paulo

**2011**

Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador no ano de 2010

**2012**

3ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros e Ouvidoria - São Paulo

# LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

**2013**

Resoluções CNSP nº 279/13 e ANS nº 323/13: Dispõem sobre a obrigatoriedade das Ouvidorias

Formação de Grupos de Trabalho para aprimorar o Relatório de Atividades

Ingresso das ouvidorias das operadoras de assistência à saúde na COUV

1º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, realizado em Porto Alegre

Criação do Canal de recebimento de reclamações dos consumidores:  
[comissao.ouvidoria@cnseg.org.br](mailto:comissao.ouvidoria@cnseg.org.br)

**2014**

Criação do Grupo de Trabalho SCD Ouvidorias, para o desenvolvimento de um Sistema Online para a Coleta de Dados das Ouvidorias

Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador no ano de 2013

1ª edição do Curso de Formação de Analistas de Ouvidoria, no Rio de Janeiro e em São Paulo

2º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, em Porto Alegre

4ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros – São Paulo

Lançamento do Guia de Acesso do Consumidor aos Canais de Relacionamento das Empresas do Setor de Seguros

# LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

**2015**

1ª Celebração do Dia do Ouvidor

1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, em Cuiabá

2ª edição do Curso de Formação de Analistas de Ouvidoria, em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo

3º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, em Porto Alegre

5ª Conferência de Proteção ao Consumidor de Seguros – São Paulo

Lançamento da Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização aos Consumidores

Implantação do SCD Ouvidorias

2ª edição do Guia de Acesso do Consumidor aos Canais de Relacionamento das Empresas do Setor de Seguros

# LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

## 2016

Lançamento do primeiro relatório com dados coletados através do SCD Ouvidorias (ref. 2015)

2ª Celebração do Dia do Ouvidor e Dia Internacional do Consumidor

2º e 3º Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, em Curitiba e Manaus

6ª Conferência de proteção do Consumidor de Seguros, em São Paulo

4º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, em Porto Alegre

Aprovação de Enunciado sobre as ouvidorias na I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Conflitos

Criação do Diretório de Boas Práticas da Comissão de Ouvidoria da CNseg

3ª Edição do Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

# AÇÕES DE DESTAQUE EM 2016

- **2ª Celebração do dia internacional do Consumidor e do Ouvidor**
- **6ª Conferência de proteção do Consumidor de Seguros**
- **Diretório de Boas Práticas da Comissão de Ouvidoria**
- **Guia de Acesso do Consumidor às Empresas do Setor de Seguros**
- **I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios**
- **Compartilhamento de informações de demandas com a Susep**
- **Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros**

# MONITORAMENTO DAS DEMANDAS

- **Relatório de Atividades das Ouvidorias**
  - consolidação das demandas dos consumidores
  - monitoramento sobre o seu comportamento nos períodos abordados
- **Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias (SCD Ouvidorias)**, ferramenta *online* desenvolvida pela Comissão de Ouvidoria e a Superintendência Executiva de Negócios da CNseg
- O sistema foi usado pelo segundo ano consecutivo, o que permite comparar com maior precisão a evolução dos indicadores.
- **Cadastramento das informações** em três níveis:
  1. Demandas das Ouvidorias
  2. Dados Consolidados
  3. Melhorias Aceitas

# DADOS CONSOLIDADOS

**2015**

Total de procedimentos instaurados:

- **PAC: 481**
- **PAS: 90**
- **Multas Procon: 63**

**2016**

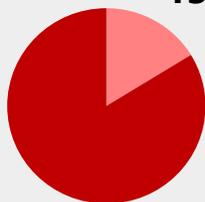
Total de procedimentos instaurados:

- **PAC: 151**
  - **PAS: 27**
  - **Multas Procon: 30**
- ↓ **Redução: 68%**  
↓ **Redução: 70%**  
↓ **Redução: 52%**

**15** empresas participantes, com representatividade, em arrecadação, de:

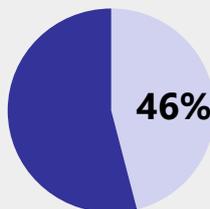
**Seguros Gerais**

**13%**



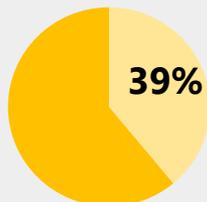
**Previdência Privada e Vida**

**46%**



**Capitalização**

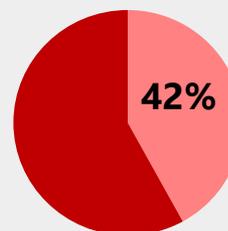
**39%**



**45** empresas participantes, com representatividade, em arrecadação, de:

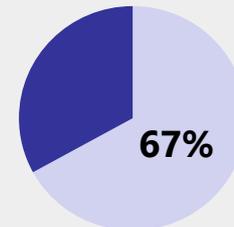
**Seguros Gerais**

**42%**



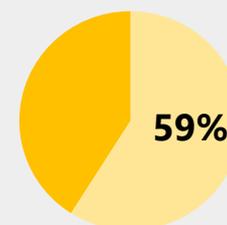
**Previdência Privada e Vida**

**67%**



**Capitalização**

**59%**



## MELHORIAS ACEITAS

Uma função significativa da Ouvidoria é a **recomendação de melhorias de produtos e processos a partir das informações que obtém do relacionamento direto com os consumidores.**

Foram registradas **16** melhorias.

# MELHORIAS ACEITAS

## Exemplos:

- “A Ouvidoria deve dar tratamento e concluir a reclamação do segurado, com o apoio das áreas internas, mesmo quando a questão esteja sendo simultaneamente discutida em processo judicial ajuizado pelo segurado, já que a solução da reclamação no âmbito administrativo pode ensejar o encerramento do processo judicial.”
- “Treinamento dos supervisores de todos os níveis de atendimento sobre as exclusões de cobertura dos produtos, a fim de melhorar o esclarecimento ao segurado.”
- “Criação de laudo técnico explicativo para ser enviado junto com o produto no ato da devolução, sobre os procedimentos que foram efetuados no produto coberto pelo seguro de garantia estendida e as recomendações de bom uso e manutenção periódica.”

# 56 EMPRESAS E GRUPOS PARTICIPANTES DO RELATÓRIO

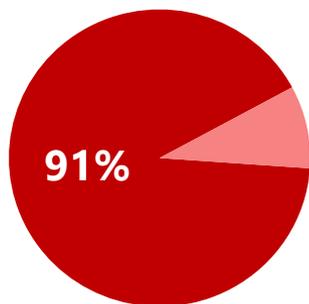
- 1 ACVAT Previdência Privada
- 2 Alfa Seguradora S.A.
- 3 Allianz Seguros S/A
- 4 American Life Companhia de Seguros
- 5 Amil
- 6 Angelus Seguros S.A.
- 7 Aspecir Previdência
- 8 Auxiliadora Previdência
- 9 Azul Companhia de Seguros Gerais
- 10 Berkley International
- 11 BNP Paribas Cardif S/A e Luizaseg Seguros S/A
- 12 Brasilcap Capitalização S.A.
- 13 Brasilprev Seguros e Previdência S/A
- 14 Caixa Seguradora
- 15 CAPEMISA Seguradora S/A
- 16 Chubb
- 17 Comprev Seguros e Previdência S.A.
- 18 Comprev Vida e Previdência S.A.
- 19 Conglomerado Itaú
- 20 Equatorial Microseguros
- 21 Equatorial Previdência Complementar
- 22 Família Bandeirante Previdência Privada
- 23 Futuro Previdência Privada
- 24 Generali Brasil Seguros S/A
- 25 Grupo Bradesco Seguros
- 26 Grupo Porto Seguro
- 27 GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE
- 28 HDI Seguros
- 29 Icatu Seguros S/A
- 30 Itaú Seguros de Automóvel e Residência
- 31 Indiana Seguros S.A.
- 32 Java Nordeste Seguros S.A.
- 33 Liberty Seguros S.A.
- 34 MAPFRE
- 35 MBM Previdência Privada
- 36 MBM Seguradora S.A.
- 37 Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A
- 38 Mongeral AEGON Seguros e Previdência
- 39 Previcorp Previdência Privada
- 40 Previmil Previdência Complementar S.A.
- 41 Prudential do Brasil Seguros de Vida S.A.
- 42 Recíproca Assistência
- 43 Seguradora Líder DPVAT
- 44 Seguros SURA S/A (nova denominação da Royal & Sunalliance)
- 45 Seguros Unimed
- 46 SINAF Previdencial Cia de Seguros
- 47 Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro
- 48 Sompo Seguros (nova denominação da Yasuda Marítima)
- 49 Sul América S.A.
- 50 Tokio Marine Seguradora
- 51 União Seguradora S.A. - Vida e Previdência
- 52 UPOFA União Previdencial
- 53 Virgínia Surety Cia. de Seguros do Brasil
- 54 Viver Previdência
- 55 Zurich Santander e Banco Santander
- 56 Zurich Seguros

# EMPRESAS E GRUPOS PARTICIPANTES

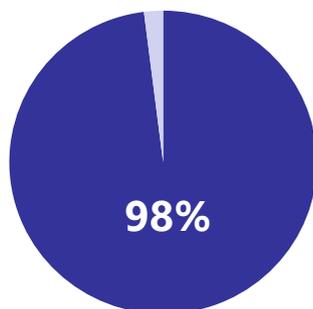
As **56** empresas e grupos associados que participaram do Relatório representam cerca de **92%** da arrecadação do mercado representado pela CNseg, sendo:

- **91%** do valor arrecadado em **Seguros Gerais**
- **98%** do valor arrecadado em **Previdência Privada e Vida**
- **92%** do valor arrecadado em **Capitalização**
- **84%** da arrecadação das **associadas da FenaSaúde**

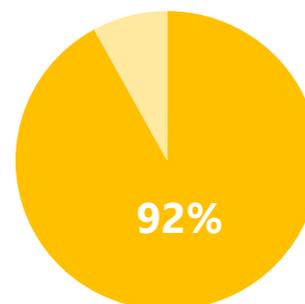
**Seguros Gerais**



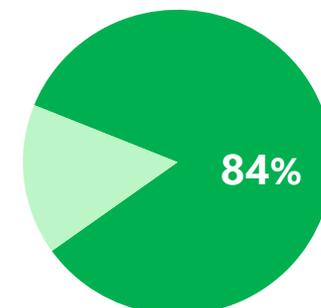
**Previdência Privada e Vida**



**Capitalização**



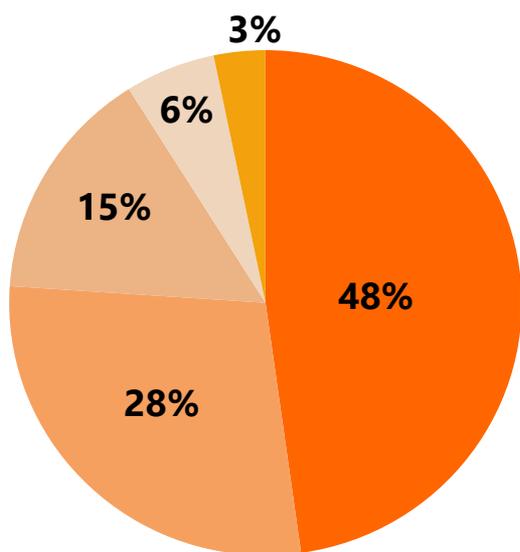
**Associadas da FenaSaúde**



# TOTAL DE DEMANDAS

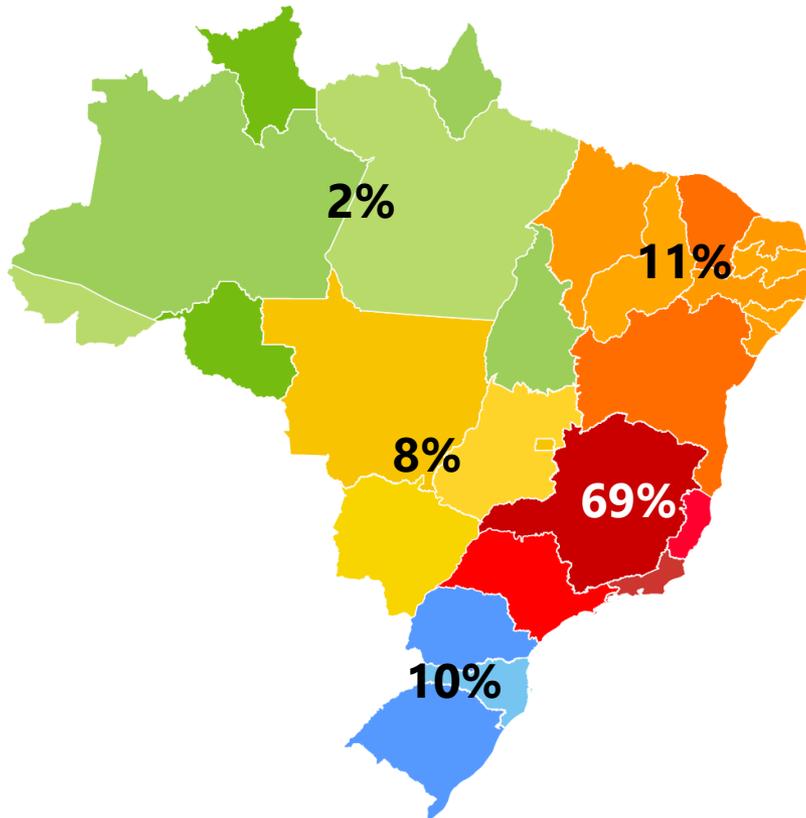
## Relatório de Atividades das Ouvidorias 2016

SEGUROS GERAIS	SEGUROS DE PESSOAS	SAÚDE SUPLEMENTAR	PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA	CAPITALIZAÇÃO
60.733	19.068	35.932	7.245	4.129
Total: 127.107 demandas				



- Seguros Gerais
- Saúde Suplementar
- Seguro de Pessoas
- Previdência Complementar Aberta

# ORIGEM GEOGRÁFICA



- A concentração de demandas no Sudeste reflete a maior penetração de seguros nessa região.
- O segmento com maior concentração de demandas na região Sudeste é o de **Saúde Suplementar**, com **83%**. O que teve menor concentração de demandas é o de **Seguros Gerais**, com **62%**.
- **São Paulo** e **Rio de Janeiro** são os dois estados com o maior número de tratativas nos segmentos. Outras unidades federativas que também têm quantidades representativas de ocorrências são **Minas Gerais**, **Distrito Federal**, **Bahia** e **Paraná**.

# SAÚDE SUPLEMENTAR

## Total de demandas

Planos Médico-Hospitalares		
Plano	nº de demandas	% de participação
Coletivo Empresarial	16.967	48%
Individual	13.593	38%
Coletivo por Adesão	4.779	14%
<b>Total</b>	<b>35.339</b>	<b>100%</b>

Planos Odontológicos		
Plano	nº de demandas	% participação
Coletivo Empresarial	425	72%
Individual	122	20%
Coletivo por Adesão	46	8%
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>

# SAÚDE SUPLEMENTAR

## Motivos mais demandados

Plano Médico-Hospitalar	Motivo	%
Coletivo Empresarial	Negativa de autorização	12%
Individual	Tempo/dificuldade no agendamento	11%
Coletivo por Adesão	Negativa de autorização	15%

Plano Odontológico	Motivo	%
Coletivo Empresarial	Tempo da autorização	12%
Individual	Negativa de autorização	19%
Coletivo por Adesão	Tempo/dificuldade no agendamento	11%

# SAÚDE SUPLEMENTAR

## Canais de acesso

Os canais diretos foram os mais utilizados, correspondendo a **97%** das demandas referentes aos planos **Médico-Hospitalares** e a **84%** dos planos **Odontológicos**.



**Telefone** foi utilizado em **74%** dos casos



**Site da empresa** foi utilizado em **15%** das demandas

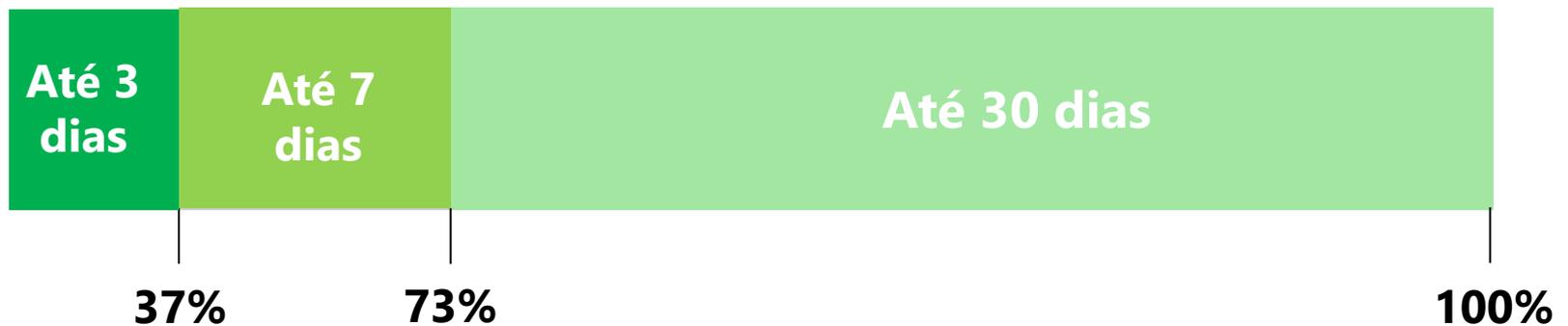


**E-mail** foi utilizado em **7%** dos casos

# SAÚDE SUPLEMENTAR

## Tempo de resposta

- A **Agência Nacional de Saúde Suplementar** determina que o prazo máximo para resposta conclusiva é de **7 dias úteis**, sendo possível acertar com o consumidor prazo de **até 30 dias úteis**, em casos excepcionais ou de maior complexidade.



# COMPARATIVO 2015-2016

## Evolução dos Grupos de Motivos

Grupo de Motivos	2015		2016		Variação
	nº de demandas	% participação	nº de demandas	% participação	
Pós-venda	11.364	35%	13.157	37%	<b>16%</b>
Autorização Prévia	7.147	22%	8.937	25%	<b>25%</b>
Rede Referenciada/Credenciada	7.645	24%	8.328	23%	<b>9%</b>
Reembolso	4.578	14%	4.246	12%	<b>-7%</b>
Comunicação	581	2%	641	2%	<b>10%</b>
Contratação/Venda/Negócio	680	2%	563	2%	<b>-17%</b>
Corretor (Origem/Destino da Manifestação)	43	0%	60	0%	<b>40%</b>
<b>Total</b>	<b>32.038</b>	<b>100%</b>	<b>35.932</b>	<b>100%</b>	<b>12%</b>

# SEGURO DE AUTOMÓVEL

## Motivos mais demandados

Motivo	nº de Demandas	% de participação
Processo de Regulação do Sinistro	6.234	18%
Divergência na Forma de Pagamento	3.948	11%
Apólice não Emitida	1.892	5%
Liberação dos Reparos	1.808	5%
Pagamento da Indenização	1.764	5%
<b>Total dos Mais Demandados</b>	<b>15.646</b>	<b>44%</b>
<b>Total dos Demais</b>	<b>19.098</b>	<b>66%</b>
<b>Total do Ramo</b>	<b>34.744</b>	<b>100%</b>

# SEGURO DE AUTOMÓVEL

## Canais de acesso

Os **canais diretos** foram utilizados **62%** das vezes que os consumidores precisaram entrar em contato com as Ouvidorias.



**Telefone** foi utilizado em **50%** dos casos



Demandas via **Susep** representam **20%** do total

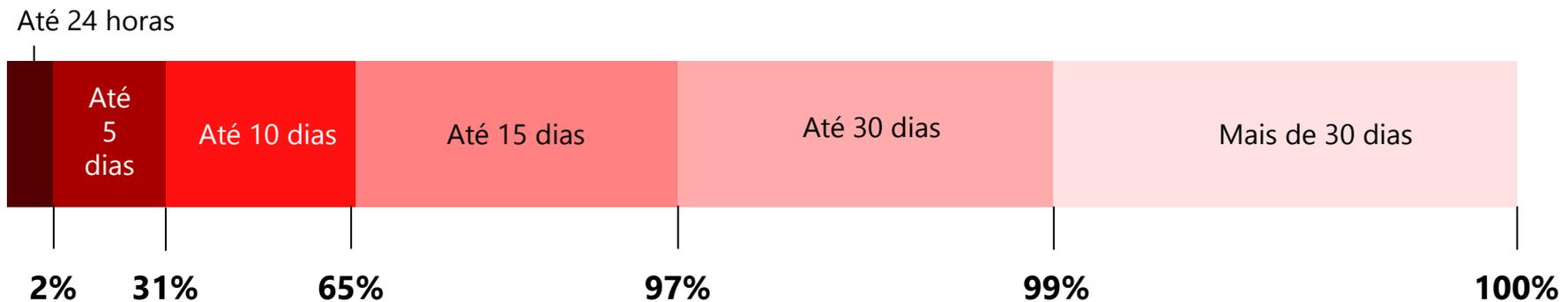


**Sites das empresas** foram acessados em **9%** das vezes

# SEGURO DE AUTOMÓVEL

## Tempo de resposta

- A **Resolução nº 279/2013** da **Susep** determina prazo máximo de **15 dias** para resposta das Ouvidorias de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização.



# COMPARATIVO 2015-2016

## Evolução dos Grupos de Motivos

Grupo de Motivos	2015		2016		Variação
	nº de demandas	% de participação	nº de demandas	% de participação	
Sinistro - Tempo	11.932	35%	11.307	34%	-5%
Pós-Venda	6.955	21%	8.011	24%	15%
Contratação/Renovação/Negócio	3.083	9%	3.073	9%	0%
Sinistro - Reanálise Do Processo	2.710	8%	2.835	8%	5%
Assistências	2.727	8%	2.834	8%	4%
Sinistro - Geral	1.586	5%	1.783	5%	12%
Sinistro - Prestadores	1.629	5%	1.512	4%	-7%
Produto	832	2%	686	2%	-18%
Financeiro	1.164	3%	626	2%	-46%
Comunicação	655	2%	391	1%	-40%
Corretor (Origem da Manifestação)	241	1%	235	1%	-2%
<b>Total</b>	<b>33.631</b>	<b>100%</b>	<b>33.646</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

# SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA

## Motivos mais demandados

Motivo	nº de demandas	% de participação
Tempo da Reparação do Produto	6.776	66%
Reparação do Produto Mal Realizada	1.459	14%
Mau Atendimento da Central da Seguradora	548	5%
Desconhecimento das Coberturas Contratadas	357	3%
Desconhecimento de Exclusões	246	2%
<b>Total dos Mais Demandados</b>	<b>9.386</b>	<b>91%</b>
<b>Total dos Demais</b>	<b>888</b>	<b>9%</b>
<b>Total do Ramo</b>	<b>10.274</b>	<b>100%</b>

# SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA

## Canais de acesso

Os consumidores buscaram os **canais indiretos** de acesso às Ouvidorias **52%** das vezes.



**Telefone** foi utilizado em **31%** das demandas



**Redes sociais e sites de reclamação na internet** representam **25%**

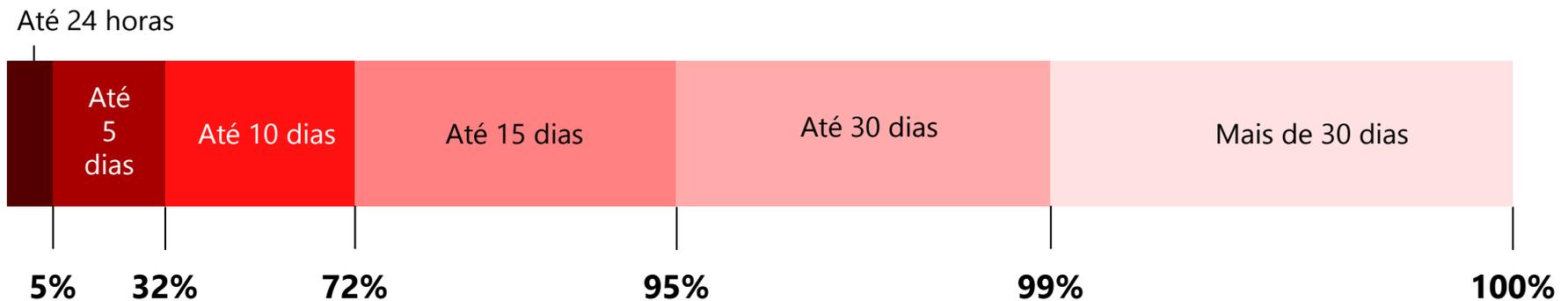


Demandas via **Procon** foram usadas **20%** das vezes

# SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA

## Tempo de resposta

- A **Resolução nº 279/2013** da **Susep** determina prazo máximo de **15 dias** para resposta das Ouvidorias de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização.



# COMPARATIVO 2015-2016

## Evolução dos Grupos de Motivos

Grupo de Motivos	2015		2016		Variação
	nº de demandas	% participação	nº de demandas	% participação	
Sinistro	5.983	81%	7.201	70%	<b>20%</b>
Assistências	584	8%	1.492	15%	<b>155%</b>
Comunicação	200	3%	548	5%	<b>174%</b>
Contratação	85	1%	385	4%	<b>353%</b>
Pós-venda	400	5%	326	3%	<b>-19%</b>
Produto	-	0%	246	2%	-
Financeiro	82	1%	52	1%	<b>-37%</b>
Representante de Seguros/Site (Origem da Reclamação)	43	1%	24	0%	<b>-44%</b>
<b>Total</b>	<b>7.377</b>	<b>100%</b>	<b>10.274</b>	<b>100%</b>	<b>39%</b>

# OBRIGADO

**Amanda Biscaro** (Ouvidora da Virginia Surety Cia. de Seguros do Brasil), **Julio Mello** (Ouvidor do Grupo Porto Seguro), **Rodrigo Machado Ribeiro** (Gerente de Ouvidoria da Amil Assistência Médica) e **Silas Rivelle Jr.** (Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg e Ouvidor da Seguros Unimed)



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