

## **Senacon aponta que Seguros, Previdência e Capitalização ocupam a segunda colocação em resolutividade**

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2023 – Os consumidores conseguiram quase cem por cento de resolutividade nas suas demandas junto as seguradoras em 2021 reforçando assim a imagem de um setor pouco judicializado. De 2018 a 2021, o setor sempre esteve acima de 90 por cento no índice de efetividade. O resultado faz parte da 12ª edição do Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor Segurador, publicação da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).

· [Clique aqui para acessar o relatório na íntegra](#)

O índice das respostas do setor de seguros às demandas dos consumidores alcançou 98,1%, uma evolução positiva em relação aos anos anteriores: de 97,7% em 2020, 97% em 2019 e 94% em 2018. O índice de efetividade é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pelas ouvidorias em relação à soma da quantidade de multas aplicadas pelo Procon e ações judiciais. Das 187.688 demandas de consumidores tratadas pelas ouvidorias de empresas do setor segurador brasileiro em 2021, 98,4% foram resolvidas sem necessidade de ação judicial e 99,8% não receberam multa do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon).

“Esses dados refletem 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. Podemos apontar que o diferencial do setor segurador é tratar cada demanda de forma qualitativa, com foco na solução da questão e não apenas com a preocupação de bater metas numéricas de atendimento. Destaco ainda que, segundo o Boletim Consumidor em Números, da Secretária Nacional do Consumidor (Senacon), Seguros, Capitalização e Previdência possuem a segunda maior resolutividade do site Consumidor.gov.br, alcançando 80%”, explica a Superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade da CNseg, Luciana Dall’Agnol.

Pela ordem, os segmentos que apresentaram maior demanda dos consumidores foram Seguro de Pessoas (33,2%), Seguros Gerais (32%), Saúde Suplementar (26,5%), Previdência Complementar Aberta (5,8%) e Capitalização (2,4%). Desse total, as ouvidorias reconheceram, integralmente ou parcialmente, o direito do consumidor em cerca de 35,5% dos atendimentos para seguros de pessoas e gerais, previdência e capitalização. Em saúde suplementar, 43,3% foram procedentes.

“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”, afirma Luciana.

Uma alteração regulatória relevante é que desde janeiro de 2021, as demandas antes recebidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) passaram a ser direcionadas à plataforma consumidor.gov.br, mantida pela Senacon. O site ficou em segundo lugar (24,6%) na preferência dos consumidores para as demandas sobre seguro gerais e de pessoas, previdência complementar aberta e capitalização. Porém, o telefone liderou, sendo o meio escolhido por 32,1% dos consumidores.

No contato com as ouvidorias para questionamentos referentes a Saúde Suplementar, o telefone também ficou em primeiro lugar (61,6%). Em seguida, o e-mail (14,3%) e o site da empresa (10,2%) aparecem como os canais mais acessados.

O documento aponta também que a região Sudeste lidera as demandas (59%), seguida pelo Nordeste (17%), Sul (13%), Centro-Oeste (8%) e Norte (3%).

O relatório da CNseg consolida as demandas de ouvidoria de 74 empresas e grupos do setor, que representaram 74,2% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 83,7% em Previdência Privada e Vida, 95,8% em Capitalização e, em Saúde Suplementar, 36,2% das associadas da Federação

Nacional de Saúde Suplementar.

Para mais informações, acesse o [Guia de Acesso do Consumidor](#).

**Fonte:** CNseg, em 09.01.2023.