

## **Relatório aponta que o Índice de Efetividade das Ouvidorias das empresas registrou um aumento de 0,3 p.p. em comparação com 2021**

Quase a totalidade dos registros de ouvidoria do mercado segurador foi tratada sem que houvesse a aplicação de multas pelo Procon e disputas legais, conforme aponta o novo Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor Segurador. O documento, desenvolvido pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), revela que o Índice de Efetividade das Ouvidorias (IEO) das empresas no ano de 2022 atingiu o marco significativo de 98,4% no que diz respeito a demandas de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização. O resultado representa o crescimento de 0,3 p.p. em comparação com 2021, quando a taxa de resolução estava na casa dos 98,1%.

O elevado percentual de tratamento das demandas reflete o empenho das ouvidorias em dar respostas claras aos consumidores e das seguradoras em prestar informações adequadas aos consumidores no momento da contratação dos seguros. Além disso, contribui o esforço da CNseg e das Federações em democratizar o conhecimento sobre a atividade securitária. De acordo com o relatório, desconsiderando a Saúde Suplementar, das 157.882 demandas registradas nas Ouvidorias do setor segurador, apenas 1,4%, o equivalente a 2.264 casos, evoluíram para processos formais, enquanto os órgãos de defesa do consumidor aplicaram multas em apenas 0,2% dos casos, totalizando 280 ocorrências.

Outro critério considerado na elaboração do relatório consistiu na análise dos cadastros registrados no Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias. Em 2022, esse sistema reuniu um total de 213.182 registros provenientes das 114 empresas associadas à CNseg, as quais representam 91,2% da arrecadação do mercado segurador. Desse total, 5.713 estavam relacionados ao DPVAT e foram direcionados à seguradora Líder, uma redução de 58% em relação ao ano anterior com uma taxa de solução de 87% no portal Consumidor.gov.br e o prazo médio de respostas de 5,2 dias.

Na lista de ramos mais demandados, o documento mostra que, em Danos e Responsabilidades, o seguro Automóveis se destacou com 52,7% das citações, as quais estavam relacionadas ao processo de regulação de sinistros, pagamento de indenizações, riscos excluídos, cancelamento indevido da apólice e fornecimento de peças. Na Cobertura de Pessoas, o Prestamista liderou com 54,6% das menções que abordavam temas como não reconhecimento da compra, cancelamento da apólice, problemas com documentos obrigatórios e questões relacionadas à venda ou cobrança indevida. Em adição, 71,7% das menções da Saúde Suplementar estavam vinculadas aos planos coletivo-empresarial. As principais razões para os cadastros incluíam reanálise de negativa, discordância com o valor e negativa de reembolso, além de dificuldades no agendamento e cancelamento.

No que diz respeito à Capitalização, a modalidade tradicional foi mencionada pela grande maioria dos consumidores, alcançando a marca de 91,5%, trazendo questões como valor do resgate e/ou restituição, bem como informações gerais sobre produtos e serviços. Por outro lado, na Previdência, o destaque recaiu sobre o Plano Individual de Risco, representando 45,8% do total de registros. Os principais motivos abordados foram o pagamento de resgate, o cancelamento do plano e questões relacionadas à documentação.

O relatório mostrou ainda que, pela primeira vez, a plataforma Consumidor.gov.br, canal de atendimento obrigatório para o setor, foi o maior canal de entrada de demandas das ouvidorias de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, com 32,3%, seguido pelo telefone, 25,8%. Este último ainda usado de forma expressiva, segundo o estudo, por 66,5% dos consumidores de planos de saúde. Entre as diferentes regiões do país, o Sudeste teve destaque com 60,1% do total de demandas dirigidas às ouvidorias. Os estados de São Paulo, com 82.056 registros, e Rio de Janeiro, com 27.431, se sobressaem, contribuindo, juntos, com mais da metade, ou seja, 52% do total de registros em nível nacional.

O Sul segue em segundo lugar, com 30.817 cadastros, impulsionado pelo Rio Grande do Sul, que contribuiu com 15.009 registros, correspondendo a 48,7% do total da região e ocupando a terceira posição no ranking nacional de demandas. Completam a lista o Nordeste, com 30.661 registros; o Centro-Oeste, com 15.357 casos; e o Norte, com 6.779 cadastros, região esta que concentra os três estados com menor registros de ouvidoria: Amapá (189) Roraima (213) e Acre (363).

Na esteira da implantação do Plano de Desenvolvimento do Mercado de Seguros (PDMS), em que o setor projeta seus objetivos e caminhos para os próximos anos, Dyogo Oliveira, presidente da CNseg, acredita que os ouvidores têm se mostrado fundamentais para que o setor mantenha seu maior trunfo: “a confiança do consumidor”. “Como nos anos anteriores, as ouvidorias do setor de seguros se mostraram aptas a prestar o atendimento de nível mais qualificado aos consumidores, reforçando sua importância como meio alternativo de solução de conflitos de consumo e como ferramenta estratégica de melhoria de processos”, ressaltou.

O presidente da Comissão de Ouvidorias da CNseg, Silas Rivelle, informou que no ano de referência do relatório também ocorreu a revisão do marco regulatório das Ouvidorias, quando foi editada a Resolução CNSP nº 445/22, que dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização. “As poucas e pontuais alterações em relação ao normativo anterior reforçam a percepção do setor de que foi um sucesso optar pelas Ouvidorias como meio eficaz de solução de conflitos de consumo e como ferramenta estratégica de melhoria de processos”, resalta.

O Relatório é composto pelas ações da Comissão de Ouvidoria da CNseg, análise das demandas tratadas pelas ouvidorias, em que são abordados o Índice de Efetividade das Ouvidorias, números e informações referentes às demandas tratadas no ano, além da análise específica das demandas do Seguro DPVAT. As demandas tramitadas nas ouvidorias são monitoradas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg desde 2006, possibilitando a identificação de pontos de atenção e tendências do setor ao longo dos anos.

**Fonte:** CNseg, em 09.10.2023.