

A CNseg acaba de lançar a 8ª edição de seu Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros, com dados de 2023. O documento abrange os números e informações relativas às demandas tratadas no ano pelas ouvidorias do setor segurador brasileiro, fornecendo um panorama detalhado e atualizado das interações entre consumidores e essas entidades, além do relato das ações da Comissão de Ouvidoria junto aos consumidores e aos órgãos de defesa do consumidor e reguladores.

Em 2023, foram registradas pelas 116 ouvidorias das empresas do setor cadastradas, 217.397 demandas. Deste total, 214.828 referem-se aos segmentos de Seguros Gerais. O ramo de Seguro de Automóveis foi o que apresentou maior número de demandas (54,2%). Já na Saúde Suplementar, a maioria das demandas se relacionava aos planos Coletivo Empresarial - Médico Hospitalar (34,6%). Em Seguros de Pessoas, 53,1% das demandas eram sobre o Seguro Prestamista e em Previdência Complementar Aberta, 44% das delas eram em relação aos Planos Individuais - Risco (44%), enquanto no segmento da Capitalização, 94,4% se referiam à modalidade Tradicional. E, além disso, ainda houve 2.569 demandas registradas pelas Seguradora Lider-DPVAT.

O documento também aponta que 27,7% das demandas relativas a Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização chegaram às ouvidorias por meio da plataforma Consumidor.Gov.br e 27% via telefone. Já os meios remotos e demais canais indiretos corresponderam a 17% das demandas, enquanto as demandas envolvendo Saúde Suplementar chegaram em 59,1% das vezes via telefone e em 12,1% das vezes via os sites das empresas.

Também cabe destacar que 61% das demandas referentes a Seguros Gerais, Seguros de Pessoas, Previdência Complementar Aberta e Capitalização foram consideradas improcedentes, enquanto na Saúde Suplementar esse índice foi de 52,4%.

Quanto ao tempo de resposta das demandas, 54,2% das mesmas ocorreram em até 10 dias, com apenas 6,3% passando dos 30 dias.

Um tópico que se destaca no Relatório é o “Índice de Efetividade das Ouvidorias”, que foi elaborado com a contribuição de 69,73% das empresas participantes da Comissão das Ouvidorias da CNseg, correspondendo a 149.815 demandas computadas. Isso demonstra que em 2023, 98,6% das demandas tratadas nas ouvidorias não se desdobraram em ações judiciais ou em multas aplicadas pelos Procons. Trata-se de um percentual histórico, jamais alcançado desde o início do levantamento, evidenciando a evolução no atendimento às demandas dos consumidores.

“A sustentabilidade de qualquer setor econômico está intimamente relacionada à satisfação dos consumidores e ao aprimoramento constante dos processos. As ouvidorias das empresas do setor de seguros contribuem diretamente para essa satisfação e esse aprimoramento, sendo importantes ferramentas de governança”, destaca o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle.

O Relatório também destaca o papel das ouvidorias do setor segurador na mediação de conflitos e na defesa dos direitos dos consumidores, sendo elas também responsáveis por propor melhorias nos processos internos das empresas com base na análise das queixas recebidas.

[Confira aqui a publicação na íntegra.](#)

Fonte: CNseg, em 03.01.2025