O Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2024 confirma um cenário de alta efetividade e consolidação da ouvidoria como instância estratégica de mediação entre consumidores e empresas, com índices próximos de 100% de solução sem necessidade de judicialização ou sanções de Procon.?

Leia o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2024

Ouvidorias: de canal de reclamação a ativo estratégico

Mais do que um repositório de queixas, as Ouvidorias do mercado segurador se firmam como **instâncias** qualificadas de mediação, prevenção de conflitos e inteligência de relacionamento com o consumidor.

Desde 2006, as demandas são monitoradas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg, o que permite identificar pontos críticos, aperfeiçoar processos e produzir anualmente o Relatório de Atividades, já em sua 9ª edição.

O documento de 2024 cobre 78 empresas (67 ligadas às Federações da CNseg e associadas da Saúde Suplementar), oferecendo um panorama quantitativo e qualitativo das manifestações, inclusive com foco específico no Seguro DPVAT em run-off

Efetividade quase total e queda de repercussão externa

O Índice de Efetividade das Ouvidorias (IEO) mostra que 99,2% das demandas solucionadas não resultaram em ações judiciais e 99,7% não geraram multas de Procon nos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Aberta e Capitalização. Em série histórica, o indicador evoluiu de 94% em 2018 para 99,2% em 2024, sugerindo ganho consistente de qualidade e resolução interna dos conflitos.

O desempenho é reforçado por prazos: a maioria das manifestações é respondida em até 10 dias, com tempo médio de resposta entre 5,6 e 7,2 dias nos segmentos de seguros e 10 dias em Saúde Suplementar, o que combina celeridade e capacidade de análise técnica.?

O que mais gera demanda nas ouvidorias

O Relatório explicita que a maior parte dos conflitos está ligada à regulação de sinistros, entendimento de coberturas, precificação e pós-venda, com nuances relevantes por segmento. Em Seguros Gerais, Automóvel concentra 63% das demandas do segmento, com destaque para processo de regulação, risco excluído, tempo de guincho e pagamento de indenização; já Riscos Diversos, Residencial e Garantia Estendida revelam fricções em qualidade de serviço, cancelamento de apólice e compreensão das coberturas.

Em Seguros de Pessoas e Previdência, predominam temas como não reconhecimento de compra, problemas de venda, documentação, características de produto e resgates (prazo e valor), enquanto em Saúde Suplementar a maior pressão recai sobre planos médico-hospitalares coletivos empresariais, com foco em discordância de valor, negativas de autorização e reembolso.?

Canais, geografia e o papel do Consumidor.gov.br

Pelo segundo ano consecutivo, a plataforma Consumidor.gov.br se consolidou como principal canal de entrada das demandas para Seguros, Previdência Aberta e Capitalização, concentrando 33,71% dos registros, movimento diretamente ligado à sua obrigatoriedade desde 2021 para entidades supervisionadas pela Susep. Ainda assim, telefone, site, e-mail e canais indiretos (Procon e redes sociais) seguem relevantes, compondo um ecossistema multicanal que demanda coerência e padronização de respostas.

Geograficamente, 63% das demandas se concentram na região Sudeste, seguida por Nordeste (14,9%), Sul (11,1%), Norte (3%) e Centro-Oeste (8%), alinhadas à distribuição de apólices e ao peso econômico de cada região

DPVAT em run-off e o fim do SPVAT

No bloco dedicado ao DPVAT, o Relatório registra que, em 2024, a Seguradora Líder - responsável pelo run-off de sinistros e prêmios até 31 de dezembro de 2020 - pagou 532 indenizações, majoritariamente por Invalidez Permanente (65,98%), seguida por Morte (28,20%) e reembolsos de despesas médicas (5,83%).

A Ouvidoria da Líder recebeu 823 demandas sobre sinistros em 2024, uma queda de 67,96% em relação a 2023, com tempo médio de resposta de três dias, índice de solução de 94,44% no Consumidor.gov.br e reputação “Ótimo” (9,7/10) no Reclame AQUI, além de IEO de 94,53% considerando ações judiciais.

Em paralelo, o relatório contextualiza a reconfiguração do seguro obrigatório: a criação do SPVAT pela LC 207/2024 e sua extinção pela LC 211/2024, marcando o fim do modelo vigente de seguro obrigatório para vítimas de acidentes de trânsito no país.

Leia o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2024

Fonte: CNseg, em 31.12.2025