Levantamento da CAIXA Assistência, no primeiro semestre de 2026, mostra quais imprevistos mais geraram atendimentos e revela quando e onde os serviços foram mais demandados

Assim como os seguros, os serviços de assistência têm se consolidado como aliados importantes das famílias brasileiras para lidar com imprevistos do dia a dia. Esse movimento acompanha uma mudança no comportamento dos consumidores, que passaram a enxergar a assistência não apenas como um recurso de segurança, mas também como uma alternativa para lidar com situações inesperadas de formas mais prática e previsível.

Serviços emergenciais contratados de forma avulsa podem pesar no orçamento familiar, principalmente em um cenário de custos elevados com serviços. Nesse contexto, as assistências com mensalidades acessíveis podem contribuir para tornar determinados gastos com imprevistos mais previsíveis e proporcionar mais tranquilidade para lidar com situações do cotidiano.

Segundo levantamento da CAIXA Assistência, empresa do grupo CAIXA Seguridade, referente ao primeiro semestre de 2026, o reboque para automóveis foi o serviço mais acionado, representando cerca de 32% do total dos atendimentos realizados no mesmo período de 2025. Na sequência aparecem eletricista (23%), encanador (22%), chaveiro para imóvel (7%) e desentupimento de ramais internos (5%). Juntos, os cinco serviços responderam por aproximadamente 89% dos atendimentos realizados no semestre.

O levantamento também mostra os principais eventos que deram origem aos chamados. Problemas hidráulicos lideraram as ocorrências, representando cerca de 27% dos atendimentos, seguidos por problemas elétricos (23%), panes mecânicas (18%), panes elétricas (14%) e problemas emergenciais que demandaram chaveiro, com (7%) dos registros.

Segunda-feira concentra maior demanda

Os dados também ajudam a identificar quando os imprevistos acontecem com maior frequência. As segundas-feiras concentraram a maior parcela dos atendimentos ao longo do primeiro semestre, com cerca de 19% dos chamados. Terças, quartas e quintas-feiras aparecem em seguida, enquanto os finais de semana registraram menor participação no volume de serviços.

Regionalmente, o Sudeste concentrou aproximadamente 63% dos atendimentos no período, seguido pelo Sul, com cerca de 15%, Nordeste, com 12%, Centro-Oeste, com 7%, e Norte, com 3%.

Além do volume de acionamentos, a CAIXA Assistência acompanha a experiência dos clientes após a prestação dos serviços. O NPS da companhia permaneceu acima de 73 pontos em todos os meses do primeiro semestre de 2026, chegando a 80 pontos em janeiro. Em junho, entre os principais serviços avaliados, o chaveiro para imóvel alcançou NPS 100, enquanto eletricista registrou 94 pontos.

Um dos pilares para a evolução da experiência do cliente e, consequentemente, dos indicadores de satisfação foi a adoção de processos tecnológicos com Inteligência Artificial e novas jornadas digitais nos acionamentos das assistências, contribuindo para uma melhor estruturação dos dados e para decisões mais ágeis.

Assistência como aliada diante dos imprevistos

Além de solucionar situações emergenciais, os serviços de assistência podem contribuir para tornar determinados gastos inesperados mais previsíveis. Em vez de buscar e contratar um prestador somente no momento de uma emergência, o consumidor conta com uma rede de atendimento para situações previstas em seu plano, de acordo com as condições contratadas.

A demanda pelos serviços acompanha a expansão da carteira da companhia, que vem ampliando sua presença e o acesso dos clientes às soluções de assistência.

As assistências da CAIXA Assistência, com soluções a partir de R$ 25,90 por mês, podem ser contratados pelo site e nas agências da CAIXA. Mais informações estão disponíveis em www.caixaassistencia.com.br

Fonte: Golin, em 03.11.2026