

Apresentação

O [Boletim Consumidor.gov.br do Setor Segurador](http://BoletimConsumidor.gov.br) foi idealizado no âmbito da Comissão de Relações de Consumo da Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado (SUPAM) da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), com o objetivo de monitorar as reclamações relacionadas ao seguro, de angariar subsídios para análises, estudos e, futuramente, para fundamentar ações práticas de melhoria das relações de consumo.

O Boletim integra o empenho do mercado segurador em seguir as diretrizes do próprio Consumidor.gov.br, como consta na alínea “i” da cláusula quarta do Termo de Adesão do Fornecedor, na qual a empresa concorda em: *“Incentivar, em âmbito da organização, que os dados e informações obtidos por meio de seus atendimentos no Consumidor.gov.br sejam empregados como subsídios de ações voltadas à adequação e aprimoramento de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor.”*

A CNseg pretende também, com este Boletim, incentivar a participação de mais empresas no Consumidor.gov.br, pois compreende a importância da plataforma como mecanismo consensual de resolução de conflitos garantido pelo Estado e os benefícios que são gerados a partir dela. O Consumidor.gov.br fornece às empresas a oportunidade de solucionar as reclamações que eventualmente não foram resolvidas por meio de seus canais tradicionais de atendimento e, consequentemente, evita que elas se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais.

Acima de tudo, é uma ferramenta favorável ao consumidor, que conta com mais uma opção para ter sua demanda atendida e, ademais, passa a ter em mãos um material para qualificar e selecionar as empresas para contratar o serviço desejado, aumentando, enfim, a competitividade do mercado e gerando melhorias na qualidade e no atendimento ao consumidor.

Para realizar a análise em questão, foram selecionadas apenas as reclamações das empresas associadas às federações que compõem a CNseg (ver páginas 12 a 15), dentro dos segmentos “Corretoras e Sociedades de Seguros, Capitalização e Previdência” e “Operadoras de Plano de Saúde e Administradoras de Benefícios”. O Boletim em questão não se propõe a fazer análises de casos pontuais, mas faz uma reflexão sobre o panorama geral.

Desde julho de 2014, quando foi lançada a plataforma, até dezembro de 2016, quarenta e três empresas de seguro e de saúde suplementar associadas às Federações da CNseg estavam cadastradas no Consumidor.gov.br, e representavam aproximadamente 65% da arrecadação do mercado em 2016, segundo dados divulgados pela Susep e ANS. [1]

O Boletim busca traçar a genealogia dos conflitos de seguros, destrinchando ao máximo as reclamações existentes. Sendo assim, as reclamações, os principais problemas geradores e a avaliação do consumidor foram divididos por segmento, região e pelo resultado (resolvido e não resolvido).

A partir desses dados se buscou apresentar um conjunto analítico de demandas dos consumidores nesta plataforma. Com essa matriz, se pretende apresentar propostas e recomendações de medidas que representem a construção de novos horizontes de possibilidades para superação dos desafios existentes e para o desenvolvimento da qualidade e do relacionamento com o consumidor.

O Boletim é dividido em cinco capítulos, sendo o primeiro deles uma apresentação sobre o Consumidor.gov.br, seu funcionamento e como acessá-lo. Em seguida, um detalhamento sobre as empresas associadas às Federações que compõem a CNseg e que participam da plataforma do Ministério da Justiça. O terceiro capítulo traz um panorama sobre as reclamações do setor em 2016:

os segmentos mais demandados, as regiões mais ativas, os principais problemas relatados, se o consumidor procurou a empresa anteriormente, o índice de atendimento e tempo de resposta das empresas, a avaliação do consumidor e o perfil do reclamante. O quarto capítulo trata da comparação de todas essas variáveis entre os anos de 2015 e 2016, destacando pontos que melhoraram e os que ainda precisam ser aprimorados. O quinto e último capítulo repete de forma abreviada as informações do terceiro e quarto capítulos, separados pelos quatro segmentos: Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

A CNseg agradece ao seu consultor, Ricardo Morishita Wada, que idealizou o Boletim das Reclamações do Setor de Seguros: uma Análise dos dados do Consumidor.gov.br, além de guiar o trabalho de extração e análise dos dados da plataforma.

Rio de Janeiro, 15 de março de 2017

Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado
Superintendência Executiva Técnica CNseg

[1] No âmbito da ANS, o universo considerado é o das empresas associadas à FenaSaúde.

Fonte: CNseg, em 10.04.2017.