

Um texto interessante lançado nesse ano foi o “**Boletim das Reclamações do Setor de Seguros: Uma análise dos dados do Consumidor.gov.br. 2015-2016**”, da CNseg.

https://www.editoraroncarati.com.br/phocadownload/boletim_das_reclamacoes_do_setor_de_seguros.pdf

O site Consumidor.gov.br é um serviço visando a solução de conflitos de consumo, sendo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, sendo monitorado pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. O objetivo é abarcar vários tipos de produtos e serviços, inclusive o de seguros. O estudo em questão analisa somente os resultados do setor de seguros.

Algumas conclusões obtidas:

- As quarenta e três empresas associadas às Federações da CNseg representam 12% do total de empresas cadastradas na plataforma (353 em 2016), mas suas reclamações correspondem a apenas 1% do total recebido pelo Consumidor.gov.br em 2016.
- A adesão por parte das empresas de seguro, previdência privada, saúde suplementar e capitalização vem aumentando nesse empreendimento, desde a sua criação em julho de 2014, quando eram 32 empresas signatárias. Hoje, são 43 empresas aderentes, que representam aproximadamente 65% da arrecadação de prêmio do mercado segurador em 2016.
- Os segmentos mais reclamados, Plano de Saúde e Seguro de Veículos, são os seguros massificados que compreendem a maior parcela de segurados.
- Em 2016, a média final da nota do consumidor para o setor de seguros foi de 2,5 pontos em uma escala de satisfação que varia de 1 a 5, sendo 5 muito satisfeito.

Fonte: Francisco Galiza/[Rating de Seguros](#), em 21.04.2017.