

# Relatório de Atividades das Ouvidorias

---

# 2018



# **Relatório de Atividades das Ouvidorias**

---

# 2018

# Sumário

- 4\_ Mensagem dos Presidentes
- 5\_ O Setor de Seguros no Brasil em 2018
- 6\_ A CNseg e a Representação Institucional do Mercado Segurador
- 8\_ A Comissão de Ouvidoria da CNseg
  - 10\_ Linha do Tempo da Ouvidoria
  - 11\_ Ações de Destaque em 2018
- 17\_ Monitoramento de Demandas das Ouvidorias em 2018
  - 18\_ Introdução
  - 18\_ Demandas das Ouvidorias
- 72\_ Dados Consolidados
  - 73\_ Premissa Metodológica
  - 74\_ Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros
  - 75\_ Seguros Gerais
  - 76\_ Seguros de Pessoas
  - 77\_ Previdência Complementar Aberta
  - 78\_ Capitalização
- 79\_ Comparativo das Demandas de Ouvidoria dos anos 2017 e 2018
  - 80\_ Premissa Metodológica
  - 81\_ Evolução do número de demandas por segmento entre os anos de 2017 e 2018
  - 82\_ Análise da evolução dos ramos mais demandados nos anos de 2017 e 2018 por segmento
  - 87\_ Evolução do número de demandas por motivos
  - 91\_ Canal de Entrada das Demandas
- 92\_ Melhorias Estratégicas Propostas pelos Ouvidores que Foram Aceitas em 2017
- 95\_ Seguro DPVAT O Seguro do Trânsito

## Mensagem dos Presidentes

É com grande satisfação que a CNseg, a Confederação Nacional das Seguradoras, apresenta o Relatório das Atividades das Ouvidorias relativas a 2018.

O Relatório compõe um diagnóstico setorial das demandas dos consumidores nas Ouvidorias, com relação aos produtos e serviços ofertados pelas empresas de seguros. O objetivo desta publicação é apresentar o monitoramento das demandas, identificando temas de maior atenção e tendências, visando oferecer mais uma fonte de informações aos Ouvidores que os auxiliem no desempenho de sua missão.

Em sua 10ª edição, o Relatório das Atividades das Ouvidorias apresenta novos indicadores sobre o tratamento das demandas dos consumidores, com destaque especial para o índice de efetividade das Ouvidorias vis-a-vis as demandas que são levadas ao Procon,

à Susep e ao Judiciário. Os indicadores apresentados evidenciam a relevância do trabalho dos profissionais das Ouvidorias no exercício de suas atribuições de mediação, prevenção e solução de conflitos, propondo melhorias de produtos e processos.

Esta publicação é fruto do trabalho da Comissão de Ouvidoria da CNseg e dá continuidade ao monitoramento das demandas que teve início desde a criação da Comissão, em 2006. Presentes na amostra deste Relatório estão 81 empresas de seguros gerais, previdência privada e vida, saúde suplementar e capitalização, que participam ativamente das atividades conduzidas pela Comissão. O empenho e engajamento das empresas que compõem este Relatório contribuem para que as informações imprimam um retrato representativo das demandas de todo o setor.

Envidaremos todos os esforços para que as informações aqui contidas alcancem órgãos do governo, entidades de defesa do consumidor e a sociedade em geral, concretizando mais uma vez os valores de ética e transparência que orientam a atuação das Ouvidorias.



# O Setor de Seguros no Brasil em 2018



+ de **17,1 milhões**

de veículos segurados



+ de **10 milhões**

de residências seguradas



**13 milhões**

de planos de previdência coletivos e individuais



**47,3 milhões**

milhões de planos de assistência médica



**24,1 milhões**

de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos



**17 milhões**

de pessoas físicas e jurídicas com títulos de capitalização



**6,5 %**

do PIB equivale ao mercado de seguros



**R\$ 36,3 bilhões**

Seguros de Danos



**R\$ 162,2 bilhões**

Saúde Suplementar



**R\$ 68,5 bilhões**

Cobertura de Pessoas (acumulação)



**R\$ 18,4 bilhões**

Capitalização



**R\$ 1,9 bilhão**

Cobertura de Pessoas (benefícios de planos tradicionais)



**R\$ 9,1 bilhões**

Cobertura de pessoas (planos de risco)

**TOTAL R\$ 296,5 bilhões**



1





# A CNseg e a Representação Institucional do Mercado Segurador

# A CNseg e a Representação Institucional do Mercado Segurador

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização - CNseg é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que congrega as Federações que representam as empresas integrantes dos respectivos segmentos.



## Composição da CNseg

Federação	 FenSeg	 FenaPrevi	 FenaSaúde	 FenaCap
Número de associadas	69 seguradoras	67 seguradoras e entidades abertas de previdência complementar	19 operadoras associadas (7 seguradoras especializadas em saúde, 9 medicinas de grupo e 3 odontologias de grupo)	15 empresas de capitalização

## Nossa missão é

contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar nossas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País.

## O seguro

tem importante papel na economia e na sociedade brasileira. Ele contribui significativamente para o desenvolvimento da infraestrutura, a geração de renda e o acesso à saúde suplementar no País.



2

## **A Comissão de Ouvidoria da CNseg**

## A Comissão de Ouvidoria da CNseg

A Comissão de Ouvidoria da CNseg, criada em 2005, atua como foro de discussão, compartilhamento de informações e boas práticas na gestão das Ouvidorias, visando aprimorar a ação e impulsionar o fortalecimento institucional das Ouvidorias perante os órgãos de defesa do consumidor e reguladores. Entre suas atividades, estão a organização dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros e das Conferências de Proteção do Consumidor de Seguros, em conjunto com a Comissão de Relações de Consumo, a elaboração do conteúdo programático do Curso de Formação de Analistas de Ouvidoria oferecido pela Escola Nacional de Seguros e a confecção do presente Relatório.

O primeiro presidente da Comissão de Ouvidoria foi o então ouvidor do Grupo MAPFRE Seguros, Mario Teixeira Rossi, que atuou até meados de 2013, quando foi substituído pelo ouvidor da Seguros Unimed, Silas Rivelle Jr., que ocupa o cargo até o presente.

Atualmente, a Comissão conta com empresas representativas de 93,5% da arrecadação do mercado representado pela CNseg.

### Membros da Comissão de Ouvidoria

**Presidente: Silas Rivelle Jr. – Seguros Unimed**

1	Alessandra Marros Montano	<b>Sabemi Seguradora</b>
2	Aline Moreira Vanderlei	<b>Brasilcap Capitalização</b>
3	Andréa de Albuquerque Araújo Barroso	<b>Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar - SINAPP</b>
4	Andrea Fortes	<b>Amil Assistência Médica Internacional</b>
5	Assizio Aparecido de Oliveira	<b>Berkley International do Brasil Seguros</b>
6	Carla Aparecida Devecchi	<b>Sul América Companhia Nacional de Seguros</b>
7	Carlos Ernesto de Saboya Henningsen	<b>Vision Med Assistência Médica</b>
8	Cibele Pereira Mota	<b>Chubb Seguros Brasil</b>
9	Cláudia Pires Rodrigues Wharton	<b>Grupo MAPFRE</b>
10	Daniela Brayner Mattos	<b>Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada</b>
11	Danielle Silva de Andrade	<b>Generali Brasil Seguros</b>
12	Ekscherre Alves Borges	<b>Allianz Seguros e Allianz Saúde</b>
13	Emerson Del Re	<b>Assurant Seguradora</b>
14	Fernanda Maria Mendonça	<b>SUHAI Seguradora</b>
15	Gisele Garuzi Oggioni de Araújo	<b>Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT</b>
16	Hamilton Ronqui	<b>Liberty Seguros S/A e Indiana Seguros</b>
17	Irany Strumiello	<b>BNP Paribas Cardif</b>
18	Jairo de Lacerda	<b>AIG Seguros Brasil</b>
19	José Eduardo Batista	<b>HDI Seguros</b>
20	José Ferreira Rodrigues Motta	<b>Capemisa Seguradora de Vida e Previdência</b>

21	José Júlio Carvalho de Melo	<b>Grupo Porto Seguro</b>
22	Kátia Casiana Moraes Boalento	<b>Brasilseg</b>
23	Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues	<b>Caixa Seguradora</b>
24	Laerte da Costa Vieira	<b>STARR International Brasil Seguradora</b>
25	Landulfo de Oliveira Ferreira Junior	<b>Sancor Seguros do Brasil</b>
26	Luciana Galvão de Oliveira	<b>Brasilprev Seguros e Previdência</b>
27	Luiz Pereira de Souza	<b>Tokio Marine Seguradora</b>
28	Marcelo Alessandro Masotti	<b>Odonto Empresas Convênios Dentários</b>
29	Márcia Lagrotta	<b>Mongeral AEGON Seguros e Previdência</b>
30	Márcio Alexandre Malfatti	<b>AXA Seguros e QBE Seguros (Zurich Brasil Companhia de Seguros)</b>
31	Marco Antonio Marmelo Tavares	<b>Markel Seguradora do Brasil</b>
32	Maria Helena Darcy de Oliveira	<b>Icatu Seguros</b>
33	Monique Silvano Arantes Bernardes	<b>Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência</b>
34	Priscila Saqueti Rampasso	<b>Too Seguros S.A.</b>
35	Renata Zambrotti Martins Felipe Vale	<b>Seguros Sura</b>
36	Rene Souza Bonavita	<b>American Life Companhia de Seguros</b>
37	Ronaldo Cosme Gonçalves Ferreira	<b>Liderança Capitalização</b>
38	Rubens Mário Almeida Cerqueira Araújo	<b>Sompo Seguros e Sompo Saúde</b>
39	Salete Doniani Lagôa	<b>Grupo Itaú Unibanco</b>
40	Silvana Mara Raksa	<b>Bradesco Seguros</b>
41	Vanessa Duboc da Cruz	<b>Prudential do Brasil Seguros de Vida</b>

# Linha do Tempo da Ouvidoria



## Ações de Destaque em 2018

### IV Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor

Realizada no dia 14 de março de 2018, na Sala Délio Ben-Sussan, na CNseg, a IV Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor contou com 97 participantes e teve entre os temas abordados o Código de Defesa do Consumidor, os Principais Indicadores das Ouvidorias em 2017, o Sentido de Justiça no Atendimento às Demandas do Consumidor do Presente vs. Consumidor do Futuro, os Colóquios, a Agenda de Proteção do Consumidor de Seguros e o Selo de Qualidade Procon Carioca.



O presidente da CNseg, Marcio Serôa de Araujo Coriolano, fez a abertura do evento, acompanhado de Patrícia Galdino de Faria Barros, coordenadora-geral de Articulação de Relações Institucionais da Senacon, Suriêtte Apolinário dos Santos, secretário-geral da ANS, e Joaquim Mendanha de Ataides, superintendente da Susep.

### 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros

A 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros foi realizada em 26 de setembro de 2018 e contou com a presença de 197 pessoas, sendo 87 representantes de seguradoras, 24 de órgãos de proteção do consumidor, 17 de órgãos públicos, 14 de escritórios de advocacia, 6 de corretoras, 13 da CNseg e associadas e 24 de outras empresas, além de 12 representantes da imprensa.



Na ocasião, foram discutidos a importância do aprimoramento das relações de consumo, a falácia da racionalidade e o comportamento do consumidor, tecnologia aplicada ao desenvolvimento de produtos e processos centrados no consumidor, papel das Ouvidorias como ferramenta estratégica de produtos e processos a trajetória e perspectivas dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros.

O evento ainda contou com o lançamento de quatro materiais produzidos pela CNseg: o Folder do Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, o Relatório de Atividades das Ouvidorias 2017, e seu respectivo folder, e o Livreto Canais de Atendimento, que integra o Programa de Educação em Seguros.

O presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle Jr., ouvidor da Unimed Seguradora, apresentou os principais indicadores do Relatório de Atividades das Ouvidorias 2017, lançado na ocasião. Ele aproveitou a oportunidade para lembrar que o ouvidor tem missão de cativar e manter o cliente após a experiência, pois considera que a sustentabilidade do negócio está intimamente ligada às boas experiências dos clientes.

## Encontros de ouvidores com a Susep

A fim de trocar informações com os ouvidores sobre o cenário atual do mercado segurador, Gabriel Melo da Costa e Cidice Hasselmann, da Coordenação-Geral de Fiscalização de Conduta da Susep, iniciaram o Encontro com os Ouvidores dos Mercados Supervisionados em 12 de julho de 2017. Além da troca de informações, a autarquia também apresentou as diretrizes da Diretoria de Supervisão de Conduta, que atua no fortalecimento do papel das Ouvidorias para o constante aperfeiçoamento dos mercados supervisionados e das relações com os consumidores.

Ocorreram duas reuniões em 2017 e o Encontro foi retomado na reunião ordinária nº 3/2018 da COV, realizada em 07 de junho. Cidice Hasselmann, Gabriel Melo da Costa e César Neves (CGCOM) estiveram presentes na reunião para tratar da Deliberação Susep nº 206, de 12 de abril de 2018, apresentando os pontos do Plano de Regulação para o Exercício 2018 propostos pela DICON e pela CGCOM.

## Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros

O Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros foi atualizado e a nova versão foi lançada em 14 de março de 2018, durante a IV Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor. Criada para facilitar o contato dos consumidores para a obtenção de informações, orientações e esclarecimentos, a versão atual do guia contém as informações de contato de 40 empresas de Seguros Gerais, 48 de Previdência Privada e Vida, 15 de Saúde Suplementar e 14 de Capitalização.



## Livreto de Educação em Seguros: Canais de Atendimento

A série de livreto do Programa de Educação em Seguros CNseg aborda importantes conceitos relacionados à atividade seguradora, de modo a fortalecer a noção de prevenção de riscos. A ideia central é ampliar o conhecimento de variados segmentos da sociedade sobre o seguro, tornando a compra de coberturas mais consciente e qualificada.

Lançado em 26 de setembro, durante a 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros, o livreto contém informações sobre as diferenças entre os canais de atendimento das empresas, com informações sobre Central de Atendimento, SAC, Ouvidoria e Atendimento na Era Digital.

A analista técnica Luciane Degraf, com orientação de Pedro Pinheiro, foi a responsável pelo conteúdo do livreto. A Comissão de Ouvidoria contribuiu com apontamentos no conteúdo, bem como com a revisão do material.



## Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros

Idealizado e realizado pela primeira vez em 2015, o Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros é um projeto das Comissões de Relações de Consumo e Ouvidoria que faz parte da ênfase do “consumidor” no Planejamento Estratégico 2016-2019 da CNseg. O projeto é fruto do amadurecimento das discussões do mercado segurador sobre a necessidade de aprimoramento dos canais de diálogo com as entidades de proteção do consumidor, conferindo a estas a oportunidade de expor os principais motivos de reclamações relacionadas ao setor de seguros e às empresas a oportunidade de explicar conceitos e aspectos técnicos relacionados aos produtos de seguro, previdência privada, capitalização e planos de saúde, e também de apresentar soluções para os motivos mais reclamados.

Em 2018, foi realizado o 6º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, em São Paulo.

O 6º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros foi realizado em São Paulo, em 5 e 6 de junho de 2018, em parceria com a Associação Brasileira dos Procons e a Fundação Procon São Paulo, por intermédio de seu presidente e diretor-executivo, Paulo Miguel. Essa edição também contou com o apoio da Associação dos Procons Paulistas, por intermédio de sua dirigente, Joana Soleide Dias.



Voltado para as apresentações sobre o funcionamento dos seguros, o primeiro dia do Colóquio foi composto por painéis sobre os Aspectos Técnicos dos Seguros, Seguro de Automóvel, Seguro para Smartphones e Portáteis, Seguro de Garantia Estendida e Função Econômica e Social dos Seguros.

O 6º Colóquio contou com a participação e 129 pessoas, dentre as quais 40 representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, 65 de 24 seguradoras e 3 varejistas, e 24 da CNseg, de Federações e dos Sindicatos.

### **Entrega da Proposta do Novo Bilhete de Proteção de Bens**

No dia 12 de setembro, estiveram presentes na Fundação Procon SP a então superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado, Maria Elena Bidino, o consultor da CNseg, Ricardo Morishita Wada, e demais membros das Comissões de Relações de Consumo e Ouvidoria da CNseg para apresentar o resultado do Grupo de Trabalho para elaboração do Novo Bilhete de Proteção de Bens, em substituição ao Bilhete de Roubo e Furto de Celular. O trabalho também foi compartilhado com o Fórum dos Procons Mineiros, em reunião no dia 26 de outubro na sede do Procon MG em Belo Horizonte.

### **Devolutiva do 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros**

Após o 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, realizado em abril de 2017, em João Pessoa-PB, a Comissão de Ouvidoria, em conjunto com a Comissão de Relações de Consumo, reuniu-se em 1º de fevereiro e 19 de julho com representantes do Procon Estadual de Pernambuco para apresentar os resultados do monitoramento da venda de seguros no varejo.

Os Procons Estaduais da Paraíba e Pernambuco vêm contribuindo com as empresas do setor de seguros, apresentando constantemente sugestões de melhorias no relacionamento com o consumidor, oferecendo-se para ajudar na simplificação da linguagem do seguro e até mesmo aplicando um Questionário sobre a Venda do Seguro no Varejo com os consumidores que os procuram com problemas relacionados à venda.

## Devolutiva da Carta de Minas Gerais



No dia 27 de março de 2018, representantes das seguradoras e do varejo apresentaram aos representantes do Fórum dos Procons Mineiros a devolutiva com os resultados da Carta de Minas Gerais, na qual se comprometem a observar o processo de comercialização de seguros no varejo, com o objetivo de aprimorar as relações de consumo desses produtos de seguros. Na reunião, foram compartilhadas as ações conjuntas das seguradoras e varejistas iniciadas em dezembro de 2017 para atender aos compromissos assumidos no documento. Ao todo, 34 pessoas compareceram na reunião, sendo 22 representantes de seguradoras e entidades associativas, 8 do varejo e 4 dos Procons.

Como resultado da reunião, ficaram acertados os próximos passos a serem tomados para a continuidade do diálogo com os Procons de Minas Gerais e do trabalho pela solução das inconformidades na venda do seguro de garantia estendida. São eles:

1. Realização de reuniões trimestrais com o Fórum dos Procons Mineiros;
2. Consolidação das demandas de Procons;
3. Apresentação do Código de Defesa do Consumidor segmentado em quatro princípios: indisponibilidade, informação, liberdade de escolha e equilíbrio e boa-fé;
4. Simplificação das condições contratuais até o limite possível, que deve ser feita com a contribuição de Amauri Artimos da Matta.

O saldo desse encontro histórico foi positivo para os três lados envolvidos no debate. Em suma, a reunião entre seguradoras, varejistas e Procons serviu para construir confiança entre as partes, o que é fundamental para o verdadeiro desenvolvimento e para a construção da cidadania.

## Workshop de Proteção do Consumidor de Seguros



O Workshop de Proteção do Consumidor de Seguros ocorreu em 22 e 23 de novembro, na Escola Nacional de Seguros, em São Paulo, ministrado pelo professor de Direito do Consumidor e consultor da CNseg Ricardo Morishita Wada. O curso contou com a presença de 28 pessoas, dentre representantes de seguradoras e do varejo.

A realização do workshop antecedeu as festas de fim de ano, com o objetivo de preparar varejistas e seguradoras para reduzir os problemas dos consumidores relacionados à comercialização de seguros.

Os temas abordados em sala foram:

1. A racionalidade do marco legal de proteção ao consumidor – Aspectos fundamentais.
2. O regime jurídico da garantia legal – A responsabilidade por vício do produto e a garantia contratual.
3. O regime jurídico da oferta nas relações de consumo.
4. A nova etapa do direito à informação.

Os participantes receberam certificado de conclusão do curso, além de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, oferecido pelo superintendente do Procon Juiz de Fora, Eduardo César Schröder e Braga, e um exemplar da apresentação do CDC produzida pelo Procon-MG, oferecido pelo promotor Amauri Artimos da Matta.



3

# **Monitoramento de Demandas das Ouvidorias em 2018**

# 1. Introdução

Este Relatório contempla as atividades das Ouvidorias das companhias que atuavam, em 2018, nos segmentos de Seguros Gerais, Seguros de Pessoas, Previdência Complementar Aberta, Capitalização, Saúde Suplementar e Seguro DPVAT.

As informações coletadas para o Relatório das Atividades das Ouvidorias do Mercado de Seguros podem ser divididas em três níveis:

**1. Demandas das Ouvidorias** são os casos individualmente tratados pelas Ouvidorias, em que são apontados ramos, motivos, datas de entrada e solução, decisão do ouvidor, tipo de demandante, canal de entrada e unidade federativa de origem da demanda.

**2. Dados Consolidados** consistem em informações gerais dos segmentos, como os números totais de demandas que foram atendidas pelas Ouvidorias e eventualmente repercutiram para outras instâncias, tornando-se multas aplicadas pelo Procon, Procedimentos de Atendimento ao Consumidor (PAC) e Procedimentos Administrativos Sancionadores (PAS) movidos pela Susep, Notificações de Intermediação Preliminar (NIP) e Processo Administrativo (ANS) ou ainda Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor.

**3. Melhorias Aceitas** inclui o panorama das melhorias propostas pelas Ouvidorias em 2018, segmentando-as em categorias: processos, tecnologia, produto, pessoas, documentos, materiais etc.

O objetivo deste trabalho é consolidar as demandas dos consumidores recebidas pelas Ouvidorias das empresas, além de possibilitar um monitoramento sobre o seu comportamento nos períodos abordados.

# 2. Demandas das Ouvidorias

## 2.1. Premissa metodológica

Para o Relatório de 2018, 81 empresas enviaram dados por meio do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias, sendo uma delas a Seguradora Líder-DPVAT, cujos dados são tratados separadamente, tendo em vista suas especificidades, e não sendo considerados no cômputo de números absolutos do Relatório. Essas empresas representaram, em 2018, 90,1% (92,9% associadas) do valor arrecadado em Seguros Gerais; 97,4% (98,2% entre associadas) em Previdência Privada e Vida; 85,9% (86,8% entre associadas) em Capitalização e em Saúde Suplementar, 84,8% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), associação do setor que integra a CNseg.

1	ACVAT- Previdência Privada*
2	AIG Brasil Seguros
3	Alfa Previdência e Vida
4	Alfa Seguradora
5	American Life Companhia de Seguros
6	Amil Assistência Médica Internacional
7	APLUB Capitalização*
8	Angelus Seguros*
9	Aruana Seguradora*
10	Aspecir Previdência
11	Associação dos Profissionais Liberais Universitários do Brasil – APLUB*
12	Assurant Seguradora
13	Auxiliadora Previdência*
14	AXA Seguros
15	Azul Companhia de Seguros Gerais
16	Banco Santander Brasil
17	Berkley International do Brasil Seguros
18	Bradesco Auto/RE
19	Bradesco Capitalização
20	Bradesco Saúde
21	Bradesco Seguros
22	Bradesco Vida e Previdência
23	Brasilcap Capitalização
24	Brasilprev Seguros e Previdência
25	Caixa Saúde
26	Caixa Seguradora
27	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência

28	Cardif do Brasil Vida e Previdência
29	Chubb Seguros Brasil
30	Cia. Saúde - Sul América Companhia de Seguro Saúde
31	Comprev Vida e Previdência
32	Comprev Seguros e Previdência
33	Equatorial Microseguros*
34	Equatorial Previdência Complementar*
35	Família Bandeirante Previdência Privada*
36	Futuro – Previdência Privada*
37	GBOEX – Grêmio Beneficente
38	Generali Brasil Seguros
39	Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre
40	HDI Seguros
41	Icatu Seguros
42	Indiana Seguros
43	Itaú Seguros de Auto e Residência
44	Itaú Unibanco Holding
45	Liberty Seguros
46	MBM Previdência Privada*
47	MBM Seguradora*
48	MetLife Planos Odontológicos
49	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
50	MG Seguros, Vida e Previdência*
51	Mongeral Aegon Seguros e Previdência
52	Odonto - Sul América Odontológico
53	Porto Seguro – Seguro Saúde
54	Porto Seguro Capitalização

55	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
56	Porto Seguro Vida e Previdência
57	Previmil Previdência Complementar*
58	Prudential do Brasil Seguros de Vida
59	QBE Brasil Seguros
60	Rio Grande Seguros e Previdência
61	Recíproca Assistência*
62	Salic - Sul América Companhia Nacional de Seguros
63	Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT
64	Sinaf Previdencial Cia. de Seguros*
65	Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro - SCMS*
66	Sompo Seguros
67	Sompo Seguros Saúde
68	Sulacap - Sul América Capitalização
69	Sulaseg - Sul América Seguros de Pessoas e Previdência
70	Tokio Marine Seguradora
71	União Seguradora. -Vida e Previdência
72	Unimed Odonto
73	Unimed Seguradora
74	Unimed Seguros Patrimoniais
75	Unimed Seguros Saúde
76	UPOFA União Previdencial
77	Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
78	Viver Previdência*
79	Zurich Brasil Capitalização
80	Zurich Minas Brasil Seguros
81	Zurich Vida e Previdência

\*Empresas que integram o Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp)

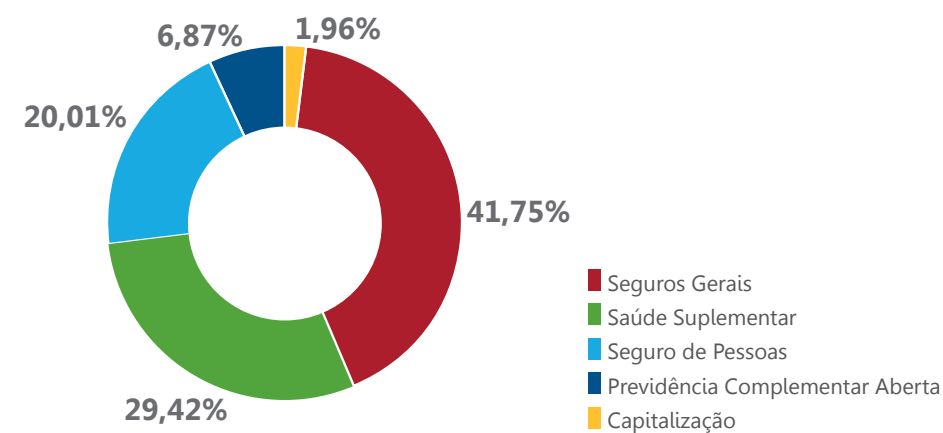
## 2.2. Total de demandas

Considerando-se os dados relativos das 81 empresas (excluindo-se a Seguradora Líder-DPVAT, tratada em capítulo à parte), constatou-se um total de 153.701 demandas de Ouvidoria em 2018.

Os dados comparativos entre 2017 e 2018 estão mencionados no Capítulo 5 deste Relatório, com a amostra de empresas ajustada para que o grupo comparado inclua as mesmas empresas nos dois anos.

## 2.3. Demandas por segmento – números absolutos de 2018

Segmentos	Nº de demandas	% de participação
<b>Seguros Gerais</b>	64.165	41,75%
<b>Saúde Suplementar</b>	45.217	29,42%
<b>Seguro de Pessoas</b>	30.748	20,01%
<b>Previdência Complementar Aberta</b>	10.552	6,87%
<b>Capitalização</b>	3.019	1,96%
<b>Total de demandas</b>	<b>153.701</b>	<b>100%</b>

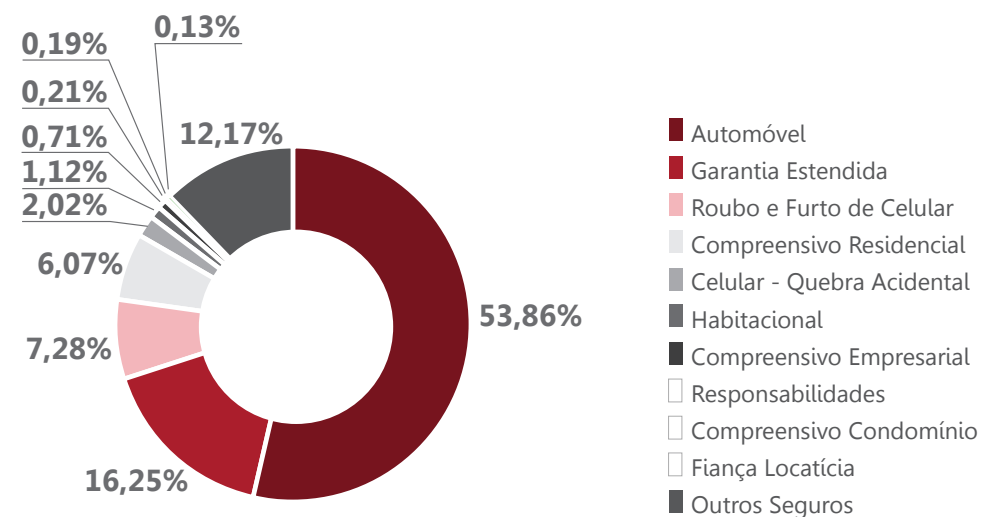


## 2.4. Demandas por ramo

### A) SEGUROS GERAIS

#### Seguros Gerais – Demandas por ramo

Ramo	Nº de demandas	% de participação
<b>Automóvel</b>	34.557	53,86%
<b>Garantia Estendida</b>	10.425	16,25%
<b>Roubo e Furto de Celular</b>	4.672	7,28%
<b>Compreensivo Residencial</b>	3.896	6,07%
<b>Celular - Quebra Acidental</b>	1.294	2,02%
<b>Habitacional</b>	719	1,12%
<b>Compreensivo Empresarial</b>	453	0,71%
<b>Responsabilidades</b>	135	0,21%
<b>Compreensivo Condomínio</b>	125	0,19%
<b>Fiança Locatícia</b>	82	0,13%
<b>Outros Seguros</b>	7.807	12,17%
<b>Total do segmento</b>	<b>64.165</b>	<b>100%</b>



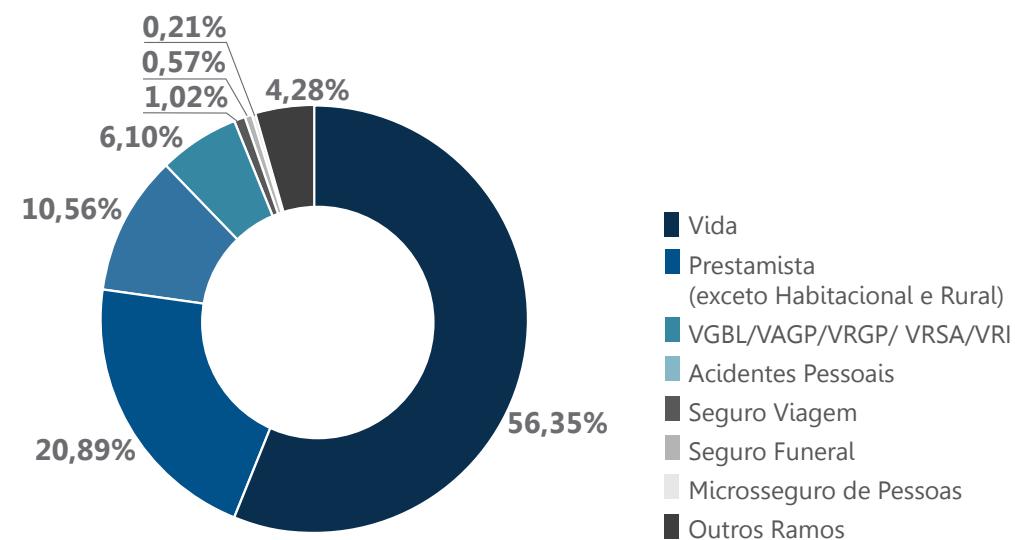
Em Seguros Gerais, os ramos Automóvel, Garantia Estendida e Roubo e Furto de Celular concentraram o maior número de demandas em 2018: 53,86%, 16,25% e 7,28%, respectivamente.

As demandas cadastradas em Outros Seguros, que representaram 12,17% do total de demandas em 2018, incluem dados de ramos como Transportes, Riscos Financeiros, entre outros.

## B) SEGURO DE PESSOAS

### Seguro de Pessoas – Demandas por ramo

Ramo	Nº de demandas	% de participação
Vida	17.327	56,35%
Prestamista (exceto Habitacional e Rural)	6.424	20,89%
VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI	3.248	10,56%
Acidentes Pessoais	1.877	6,10%
Seguro Viagem	315	1,02%
Seguro Funeral	176	0,57%
Microssseguro de Pessoas	66	0,21%
Outros Ramos	1.315	4,28%
<b>Total do segmento</b>	<b>30.748</b>	<b>100%</b>



Em Seguro de Pessoas, 56,35% das demandas do ano relacionavam-se ao Seguro de Vida. Em seguida, o Seguro Prestamista representou 20,89% do total de demandas recebidas pelas Ouvidorias.

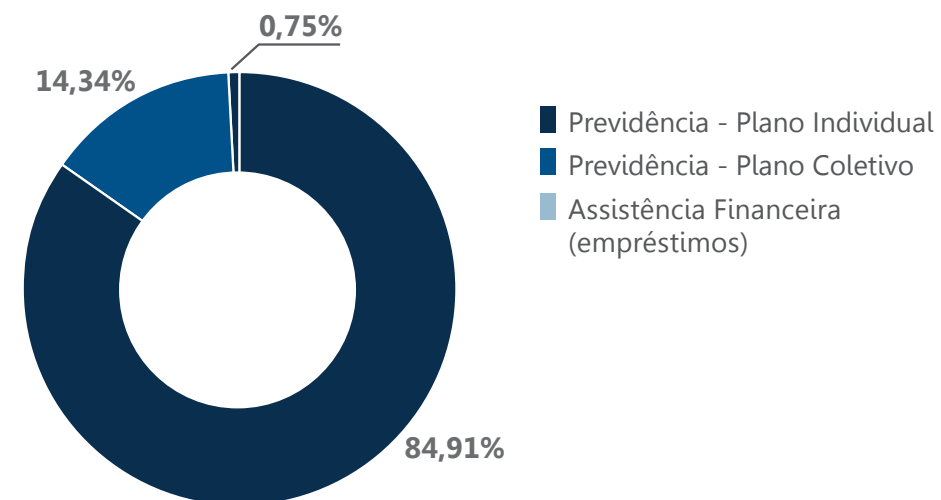
Em "Outros Ramos", estão o Seguro Educacional, Assistência Financeira (Empréstimos) entre outros.

## C) PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

### Previdência Complementar Aberta – Demandas por plano

Plano	Nº de demandas	% de participação
Previdência - Plano Individual	8.960	84,91%
Previdência - Plano Coletivo	1.513	14,34%
Assistência Financeira (empréstimos)	79	0,75%
<b>Total do segmento</b>	<b>10.552</b>	<b>100%</b>

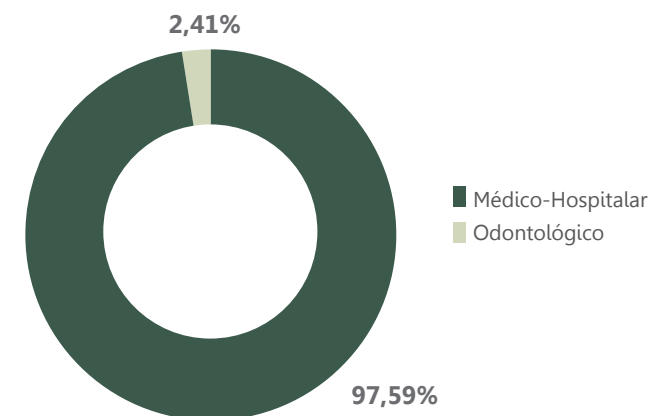
Os Planos Individuais tiveram o maior número de demandas no segmento de Previdência Complementar Aberta, concentrando cerca de 85% do total de demandas recebidas. Em seguida, os Planos Coletivos representaram 14,34% das manifestações e Assistência Financeira (Empréstimos) pouco menos de 1%. Em "Outros Ramos", estão o Seguro Educacional, Assistência Financeira (Empréstimos) entre outros.



## D) SAÚDE SUPLEMENTAR

### Saúde Suplementar – Demandas por plano

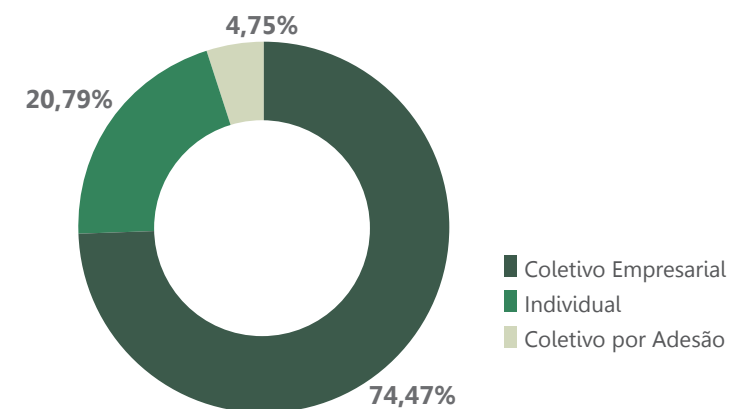
Plano	Nº de demandas	% de participação
Médico-Hospitalar	44.129	97,59%
Odontológico	1.088	2,41%
<b>Total do segmento</b>	<b>45.217</b>	<b>100%</b>



### D.1) PLANOS MÉDICO-HOSPITALARES

#### Saúde Suplementar – Planos Médico-Hospitalares

Plano	Nº de demandas	% de participação
Médico-Hospitalar	Coletivo Empresarial	74,47%
	Individual	20,79%
	Coletivo por Adesão	4,75%
<b>Total do plano</b>	<b>44.129</b>	<b>100%</b>



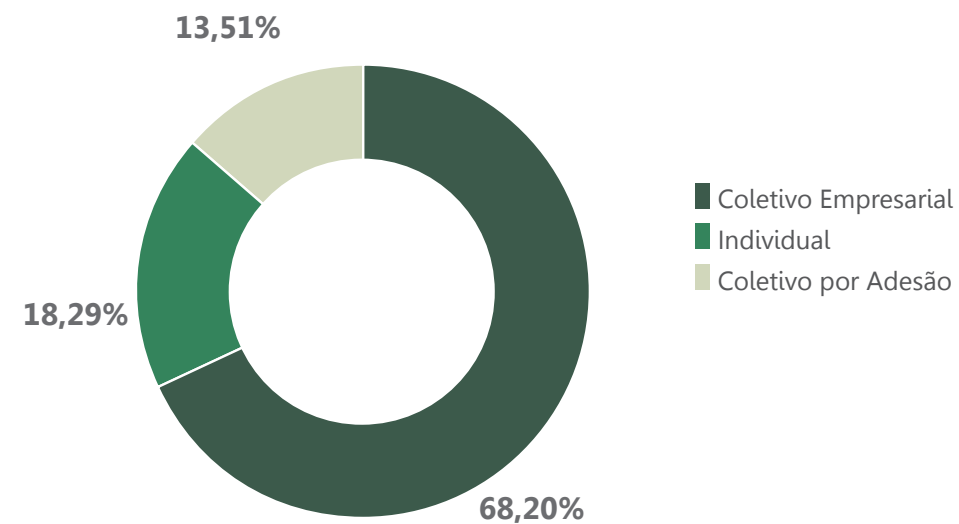
Considerando apenas os planos Médico-Hospitalares, os Coletivos Empresariais representaram 74,47% das demandas das Ouvidorias em 2018. Em seguida, os planos Individuais com 20,79% e os planos Coletivos por Adesão, apenas 4,75%.

## D.2) PLANOS ODONTOLÓGICOS

### Saúde Suplementar – Planos Odontológicos

Plano		Nº de demandas	% de participação
Odontológico	Coletivo Empresarial	742	68,20%
	Individual	199	18,29%
	Coletivo por Adesão	147	13,51%
Total do plano		<b>1.110</b>	<b>100%</b>

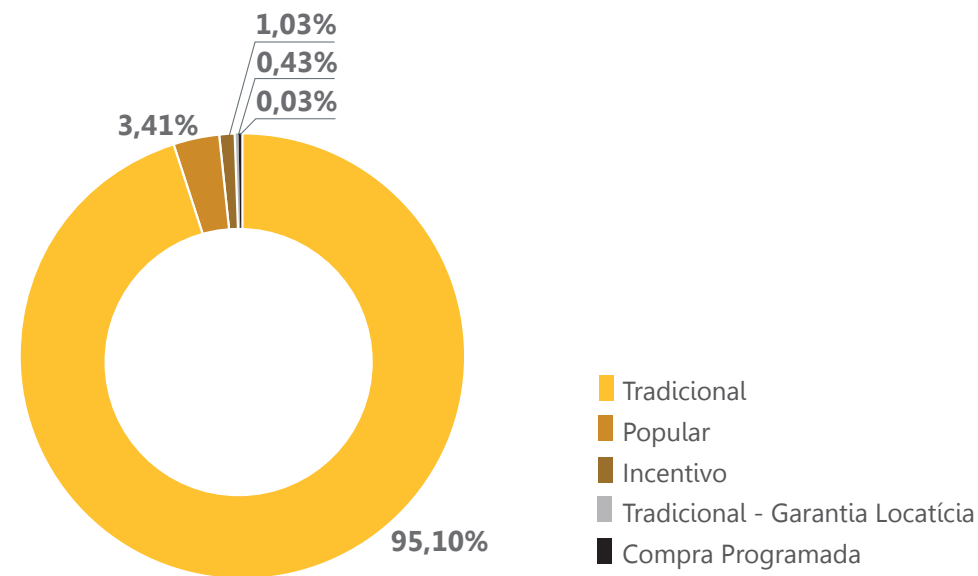
Nos planos Odontológicos, os Coletivos Empresariais também foram os mais demandados nas Ouvidorias, com cerca de 68% de participação no total de demandas recebidas sobre planos Odontológicos.



## E) CAPITALIZAÇÃO

### Capitalização – Demandas por modalidade

Modalidade	Nº de demandas	% de participação
Tradicional	2.871	95,1%
Popular	103	3,41%
Incentivo	31	1,03%
Tradicional - Garantia Locatícia	13	0,43%
Compra Programada	1	0,03%
<b>Total do segmento</b>	<b>3.019</b>	<b>100%</b>



Em Capitalização, a modalidade Tradicional foi a mais demandada, com 95,1% das manifestações recebidas.

## 2.5. Análise de motivo de demandas por Segmentos

Em Capitalização, a modalidade Tradicional foi a mais demandada, com 95,1% das manifestações recebidas.

### A) SEGUROS GERAIS

#### Seguros Gerais – Motivos mais demandados

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Processo de Regulação do Sinistro	6.913	10,77%
2	Demora do Processo	5.246	8,18%
3	Divergência na Forma de Pagamento	4.737	7,38%
4	Proposta de Seguro	3.193	4,98%
5	Apólice Não Emitida	2.636	4,11%
6	Pagamento da Indenização	2.415	3,76%
7	Negativa de Atendimento do Sinistro	2.319	3,61%
8	Não Concordância do Valor da Indenização	2.215	3,45%
9	Reincidência de Defeito	2.183	3,40%
10	Qualidade do Serviço	1.831	2,85%
11	Falta de informação no momento da compra	1.394	2,17%
12	Liberação dos Reparos	1.344	2,09%
13	Endosso não Emitido	1.321	2,06%
14	Troca não realizada	1.290	2,01%

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
15	Cancelamento da Apólice não Atendido	1.281	2,00%
16	Atendimento / Prazo para Atendimento	1.243	1,94%
17	Vistoria ou Inspeção de Constatação de Danos	1.222	1,90%
18	Documentação	1.036	1,61%
19	Desconhecimento das coberturas contratadas/Condições Gerais	970	1,51%
20	Proposta Recusada	948	1,48%
21	Risco Excluído	935	1,46%
22	Divergência na Proposta de Seguro	900	1,40%
23	Reembolso	873	1,36%
24	Contratação/Renovação não Autorizada pelo Segurado	866	1,35%
25	Restituição de prêmio: não efetuada ou divergência de valor	788	1,23%
26	Cadastro	724	1,13%
27	Atendimento Negado	711	1,11%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>51.534</b>	<b>80,31%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>12.631</b>	<b>19,69%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>64.165</b>	<b>100%</b>

Em Seguros Gerais, os motivos: Processo de Regulação do Sinistro, Demora do Processo e Divergência na Forma do Pagamento foram os três mais demandados, juntos, eles representaram cerca de 26% de todas as demandas recebidas pelas Ouvidorias.foi a mais demandada, com 95,1% das manifestações recebidas.

## B) SEGUROS DE PESSOAS

### Seguro de Pessoas – Motivos mais demandados

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Problemas com Venda	6.189	20,13%
2	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	6.189	20,13%
3	Cancelamento da Apólice	4.201	13,66%
4	Não reconhecimento da compra pelo cliente	1.967	6,40%
5	Negativa de Pagamento	1.510	4,91%
6	Documentação	1.307	4,25%
7	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)	1.165	3,79%
8	Pagamento de Resgate (prazo e valor)	1.153	3,75%
9	Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...)	1.016	3,30%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>25.564</b>	<b>80,32%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>5.184</b>	<b>19,68%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>30.748</b>	<b>100,00%</b>

No segmento Seguro de Pessoas, os motivos: Problemas com Venda, Pagamento de Indenização (Prazo e Valor) e Cancelamento da Apólice corresponderam a cerca de 54% das demandas.

## C) PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

### Previdência Complementar Aberta – Motivos mais demandados

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Pagamento de Resgate (prazo e valor)	2.266	21,47%
2	Portabilidade Externa (transferência entre entidades)	1.185	11,23%
3	Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Planos...)	802	7,60%
4	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)	790	7,49%
5	Documentação	727	6,89%
6	Problemas com venda	703	6,66%
7	Cancelamento do Plano	527	4,99%
8	Documentos Obrigatórios - (Regulamento, Certificado, Extrato ...)	487	4,62%
9	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	478	4,53%
10	Pagamento de Benefício Aposentadoria	340	3,22%
11	Contribuição/Aporte	334	3,17%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>8.639</b>	<b>81,87%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>1.913</b>	<b>18,13%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>10.552</b>	<b>100,00%</b>

Pagamento de Resgate (Prazo e Valor), Portabilidade Externa (transferência entre entidades) e Alterações contratuais diversas- (Alteração de Beneficiário, Planos...) foram os três motivos mais demandados no segmento, representando cerca de 40% do total de manifestações.

## D) SAÚDE SUPLEMENTAR

### Saúde Suplementar – Motivos mais demandados

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	<b>Pós-Venda: Outros</b>	3.715	8,22%
2	<b>Tempo do Reembolso</b>	3.167	7,00%
3	<b>Falta de rede credenciada</b>	3.012	6,66%
4	Discordância com o valor	2.982	6,59%
5	Negativa de reembolso	2.741	6,06%
6	Autorização Prévia: Outros	2.683	5,93%
7	Reanálise de negativa	2.557	5,65%
8	Acessos ao site e às senhas	2.320	5,13%
9	Reajuste: Anual/Sinistralidade	2.296	5,08%
10	Alterações contratuais (transf. produto/ vencimento/inclusão e exclusão/upgrade)	1.757	3,89%

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
11	Débito em duplicidade/não processado/ divergência de valores	1.593	3,52%
12	Qualidade do Serviço	1.585	3,51%
13	Reabilitação da apólice/regularização de pagto.	1.504	3,33%
14	Cancelamento	1.488	3,29%
15	Não recebimento de apólice/boleto/carteirinha/ 2ª via	1.461	3,23%
16	Rede Referenciada/Credenciada: Outros	1.218	2,69%
17	Tempo para a emissão apólice/boleto/documento	1.060	2,34%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>37.112</b>	<b>82,1%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>8.105</b>	<b>17,86%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>45.217</b>	<b>100,00%</b>

Outros motivos relacionados a Pós-Venda, Tempo de Reembolso e Falta de Rede Credenciada concentraram 8,22%, 7% e 6,66% das demandas em Saúde Suplementar em 2018, juntos, concentraram cerca de 22% das demandas.

## E) CAPITALIZAÇÃO

### Capitalização - Motivos mais demandados

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Problemas com Venda	763	25,27%
2	Prazo de Resgate e/ou Restituição	651	21,56%
3	Valor do Resgate e/ou Restituição	425	14,08%
4	Cancelamento	211	6,99%
5	Renovação de Título de Capitalização	146	4,84%
6	Cobrança	140	4,64%
7	Óbito	87	2,88%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>2.423</b>	<b>80,3%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>596</b>	<b>19,74%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>3.019</b>	<b>100,00%</b>

Três motivos foram os responsáveis por cerca de 60% das manifestações no segmento de Capitalização em 2018: Problemas com Venda, Prazo do Resgate/ou Restituição e Valor do Resgate e/ou Restituição.

Outros 4 motivos completaram os 80% mais demandados: Cancelamento, Renovação de Título de Capitalização, Cobrança e Óbito.

## 2.6. Análise de Motivo de demandas por Ramos

Nesta seção, são apresentados os motivos que representaram ao menos 80% das demandas de um determinado ramo.

### A) SEGUROS GERAIS

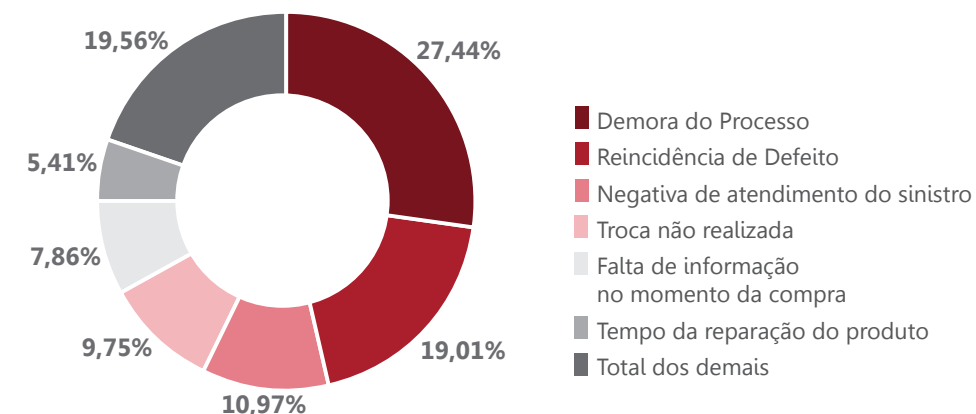
#### A.1) Automóvel

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Processo de Regulação do Sinistro	4.688	13,57%
2	Divergência na Forma de Pagamento	3.261	9,44%
3	Apólice Não Emitida	2.227	6,44%
4	Proposta de Seguro	1.990	5,76%
5	Pagamento da Indenização	1.767	5,11%
6	Qualidade do Serviço	1.658	4,80%
7	Não Concordância do Valor da Indenização	1.562	4,52%
8	Liberação dos Reparos	1.294	3,74%
9	Endosso Não Emitido	1.144	3,31%
10	Vistoria ou Inspeção de Constatação de Danos	1.131	3,27%
11	Atendimento / Prazo para Atendimento	1.122	3,25%
12	Proposta Recusada	785	2,27%
13	Cancelamento da Apólice Não Atendido	746	2,16%

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
14	Reembolso	679	1,96%
15	Restituição de prêmio: não efetuada ou divergência de valor	575	1,66%
16	Cadastro	553	1,60%
17	Risco Excluído	530	1,53%
18	Atendimento Negado	526	1,52%
19	Fornecimento de peças	514	1,49%
20	Execução dos reparos	484	1,40%
21	Documentação	457	1,32%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>27.693</b>	<b>80,14%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>6.864</b>	<b>19,86%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>34.557</b>	<b>100%</b>

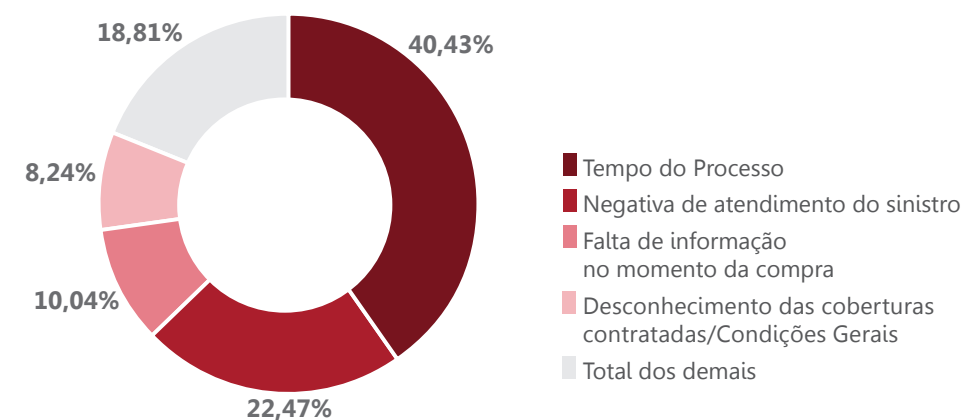
## A.2) Garantia Estendida

Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Demora do Processo	2.861	27,44%
2	Reincidência de Defeito	1.982	19,01%
3	Negativa de atendimento do sinistro	1.144	10,97%
4	Troca não realizada	1.016	9,75%
5	Falta de informação no momento da compra	819	7,86%
6	Tempo da reparação do produto	564	5,41%
Total dos mais demandados		8.386	80,44%
Total dos demais		2.039	19,56%
Total do Ramo		10.425	100%



## A.3) Roubo e Furto de Celular

Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Tempo do Processo	1.889	40,43%
2	Negativa de atendimento do sinistro	1.050	22,47%
3	Falta de informação no momento da compra	469	10,04%
4	Desconhecimento das coberturas contratadas/Condições Gerais	385	8,24%
Total dos mais demandados		3.793	81,19%
Total dos demais		879	18,81%
Total do Ramo		4.672	100%

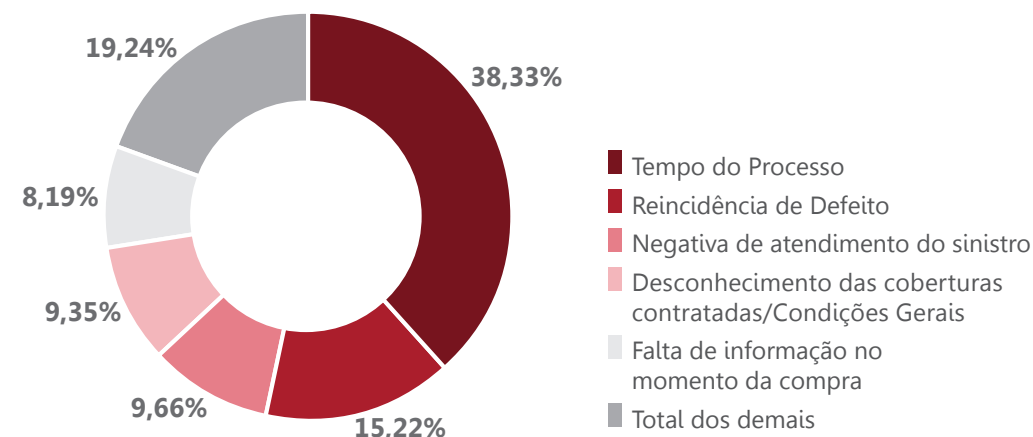


### A.4) Compreensivo Residencial

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Processo de Regulação do Sinistro	581	14,91%
2	Divergência na Forma de Pagamento	528	13,55%
3	Contratação/Renovação Não Autorizada pelo Segurado	414	10,63%
4	Pagamento da Indenização	248	6,37%
5	Cancelamento da Apólice não Atendido	202	5,18%
6	Não Concordância do Valor da Indenização	189	4,85%
7	Outros: Comunicação	181	4,65%
8	Risco Excluído	137	3,52%
9	Apólice não Emitida	112	2,87%
10	Qualidade do Serviço	111	2,85%
11	Atendimento / Prazo para Atendimento	103	2,64%
12	Renovação não Emitida	99	2,54%
13	Restituição de prêmio: não efetuada ou divergência de valor	98	2,52%
14	Reembolso	93	2,39%
15	Cancelamento Indevido da Apólice	88	2,26%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>3.184</b>	<b>81,72%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>712</b>	<b>18,28%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>3.896</b>	<b>100%</b>

### A.5) Celular Quebra Acidental

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Tempo do Processo	496	38,33%
2	Reincidência de Defeito	197	15,22%
3	Negativa de atendimento do sinistro	125	9,66%
4	Desconhecimento das coberturas contratadas/Condições Gerais	121	9,35%
5	Falta de informação no momento da compra	106	8,19%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>1.045</b>	<b>80,76%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>249</b>	<b>19,24%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>1.294</b>	<b>100%</b>



## A.6) Habitacional

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Processo de Regulação do Sinistro	260	36,16%
2	Informações Gerais sobre Produtos e Serviços	59	8,21%
3	Contratação/Renovação não Autorizada pelo Segurado	51	7,09%
4	Proposta de Seguro	50	6,95%
5	Pagamento da Indenização	48	6,68%
6	Divergência na Forma de Pagamento	41	5,70%
7	Não Concordância do Valor da Indenização	37	5,15%
8	Outros	27	3,76%
9	Cancelamento da Apólice não Atendido	26	3,62%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>599</b>	<b>83,31%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>120</b>	<b>16,69%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>719</b>	<b>100%</b>

## A.7) Compreensivo Empresarial

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Processo de Regulação do Sinistro	148	32,67%
2	Pagamento da Indenização	72	15,89%
3	Risco Excluído	32	7,06%
4	Não Concordância do Valor da Indenização	28	6,18%
5	Contratação/Renovação Não Autorizada pelo Segurado	22	4,86%
6	Documentação	21	4,64%
7	Renovação não Emitida	20	4,42%
8	Cancelamento da Apólice não Atendido	16	3,53%
9	Cobrança de Prêmio Indevida e Não Concordância do Valor do Prêmio	10	2,21%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>369</b>	<b>81,46%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>84</b>	<b>18,54%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>453</b>	<b>100%</b>

## A.8) Responsabilidades

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Processo de Regulação do Sinistro	34	25,19%
2	Cadastro	33	24,44%
3	Condições Contratuais e Especiais	14	10,37%
4	Risco Excluído	10	7,41%
5	Pagamento da Indenização	6	4,44%
6	Não Concordância do Valor da Indenização	4	2,96%
7	Renovação Não Emitida	4	2,96%
8	Informações do Produto	4	2,96%
Total dos mais demandados		109	80,74%
Total dos demais		26	19,26%
Total do Ramo		135	100%

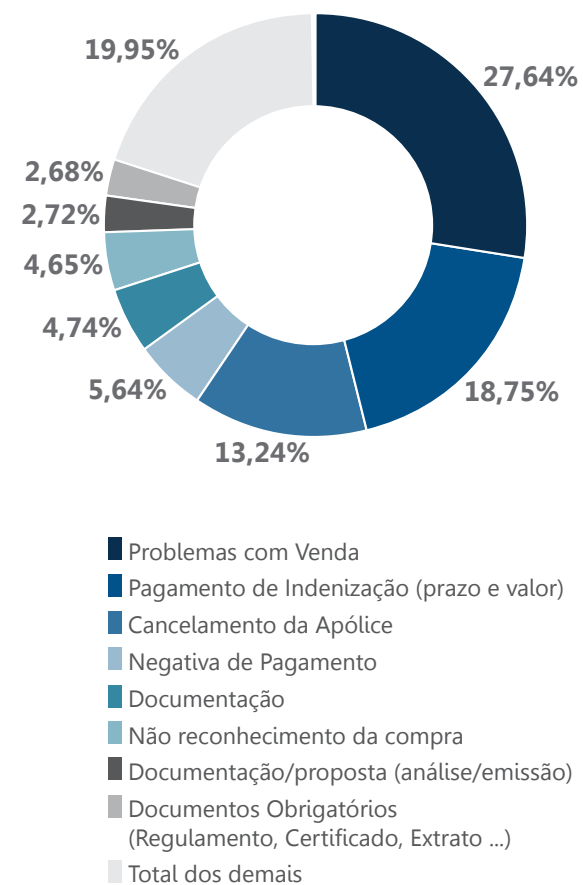
## A.9) Outros Seguros

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Processo de Regulação do Sinistro	1.175	15,05%
2	Proposta de Seguro	1.139	14,59%
3	Divergência na Forma de Pagamento	897	11,49%
4	Divergência na Proposta de Seguro	754	9,66%
5	Documentação	487	6,24%
6	Não Concordância do Valor da Indenização	365	4,68%
7	Cancelamento da Apólice Não Atendido	287	3,68%
8	Apólice não Emitida	274	3,51%
9	Pagamento da Indenização	245	3,14%
10	Contratação/Renovação não Autorizada pelo Segurado	237	3,04%
11	Tempo da Prestação de Serviço/Chegada do Guincho	195	2,50%
12	Risco Excluído	153	1,96%
13	Proposta Recusada	138	1,77%
Total dos mais demandados		6.346	81,29%
Total dos demais		1.461	18,71%
Total do Ramo		7.807	100%

## B) SEGURO DE PESSOAS

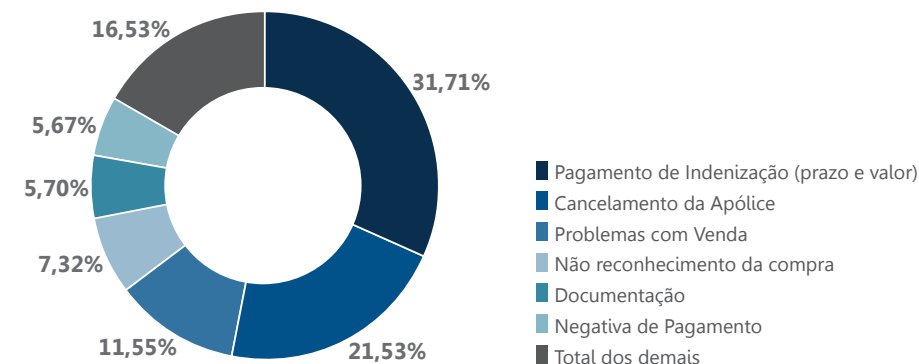
### B.1) Vida

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Problemas com Venda	4.789	27,64%
2	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	3.249	18,75%
3	Cancelamento da Apólice	2.294	13,24%
4	Negativa de Pagamento	977	5,64%
5	Documentação	821	4,74%
6	Não reconhecimento da compra	806	4,65%
7	Documentação/proposta (análise/emissão)	471	2,72%
8	Documentos Obrigatórios - (Regulamento, Certificado, Extrato ...)	464	2,68%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>13.871</b>	<b>80,05%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>3.456</b>	<b>19,95%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>17.327</b>	<b>100%</b>



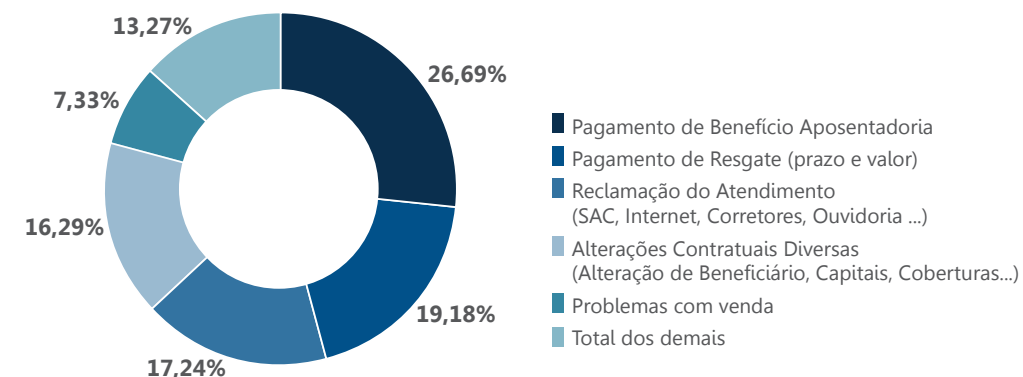
## B.2) Prestamista (exceto Habitacional e Rural)

Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	2.037	31,71%
2	Cancelamento da Apólice	1.383	21,53%
3	Problemas com Venda	742	11,55%
4	Não reconhecimento da compra	470	7,32%
5	Documentação	366	5,70%
6	Negativa de Pagamento	364	5,67%
Total dos mais demandados		5.362	83,47%
Total dos demais		1.062	16,53%
Total do Ramo		6.424	100%



## B.3) VGBL/VAGP/VRGP/VRSA/VRI\*

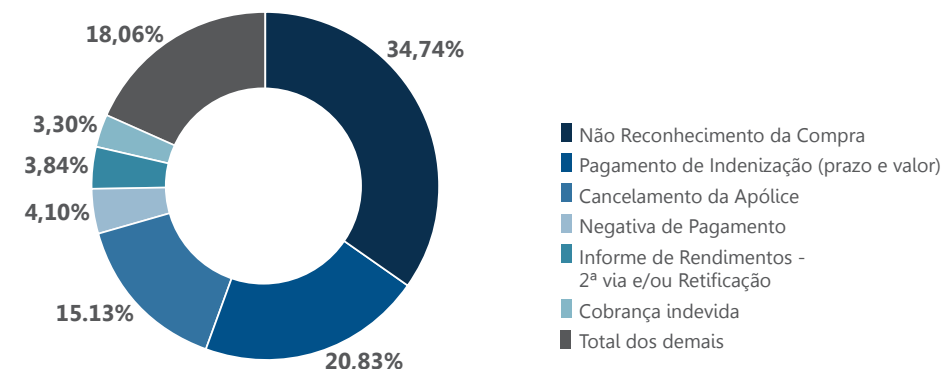
Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Pagamento de Benefício Aposentadoria	867	26,69%
2	Pagamento de Resgate (prazo e valor)	623	19,18%
3	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)	560	17,24%
4	Alterações Contratuais Diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...)	529	16,29%
5	Problemas com venda	238	7,33%
Total dos mais demandados		2.817	86,73%
Total dos demais		431	13,27%
Total do Ramo		3.248	100%



Esse ramo refere-se aos produtos **Vida Gerador de Benefício Livre – VGBL**, **Vida com Atualização Garantida e "Performance" – VAGP**, **Vida com Remuneração Garantida e "Performance" – VRGP**, **Vida com Remuneração Garantida e "Performance" sem Atualização – VRSA** e **Vida com Renda Imediata – VRI**.

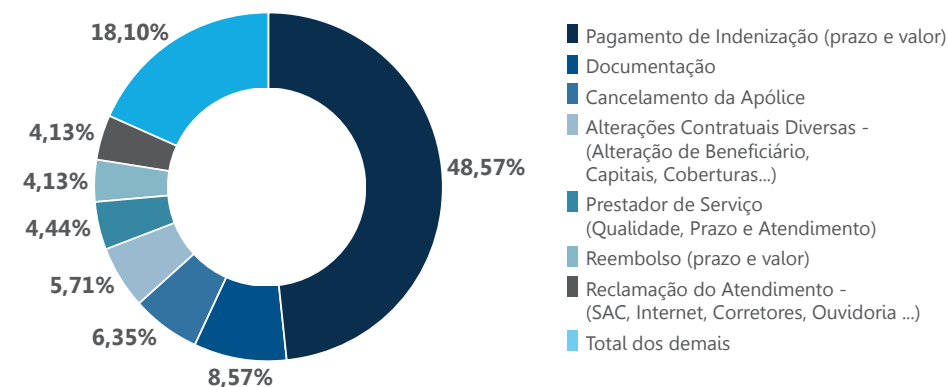
## B.4) Acidentes Pessoais

Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Não Reconhecimento da Compra	652	34,74%
2	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	391	20,83%
3	Cancelamento da Apólice	284	15,13%
4	Negativa de Pagamento	77	4,10%
5	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	72	3,84%
6	Cobrança indevida	62	3,30%
Total dos mais demandados		1.538	81,94%
Total dos demais		339	18,06%
Total do Ramo		1.877	100%



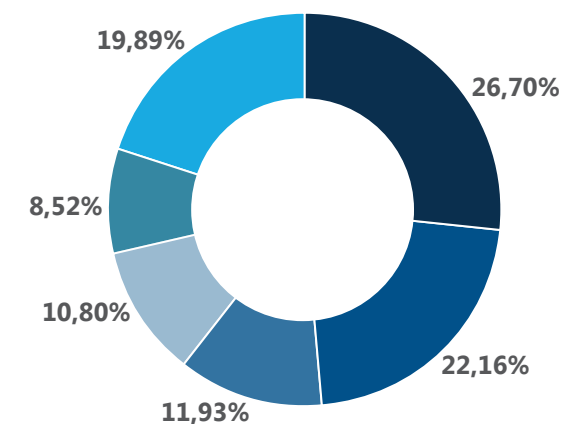
## B.5) Seguro Viagem

Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	153	48,57%
2	Documentação	27	8,57%
3	Cancelamento da Apólice	20	6,35%
4	Alterações Contratuais Diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...)	18	5,71%
5	Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento)	14	4,44%
6	Reembolso (prazo e valor)	13	4,13%
Total dos mais demandados		258	81,90%
Total dos demais		57	18,10%
Total do Ramo		315	100%



## B.6) Seguro Funeral

Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento)	47	26,70%
2	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)	39	22,16%
3	Faturamento / Não Recebimento do Boleto / Débito Não Processado	21	11,93%
4	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	19	10,80%
5	Reenquadramento	15	8,52%
Total dos mais demandados		141	80,11%
Total dos demais		35	19,89%
Total do Ramo		176	100%



- Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento)
- Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)
- Faturamento / Não Recebimento do Boleto / Débito Não Processado
- Pagamento de Indenização (prazo e valor)
- Reenquadramento
- Total dos demais

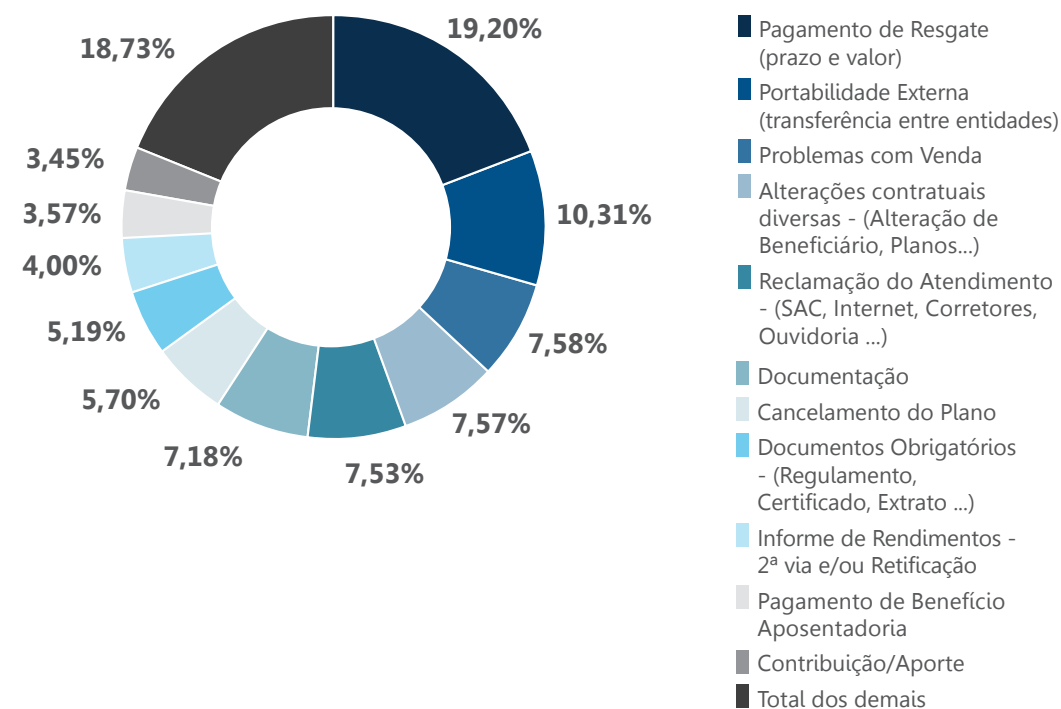
## B.7) Outros Seguros de Pessoas

Motivo		Nº de demandas	% de participação
1	Problemas com Venda	356	27,07%
2	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	253	19,24%
3	Cancelamento da Apólice	161	12,24%
4	Documentação/proposta (análise/emissão)	126	9,58%
5	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)	95	7,22%
6	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	91	6,92%
Total dos mais demandados		1.080	82,28%
Total dos demais		233	17,72%
Total do Ramo		1.315	100%

## C) PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

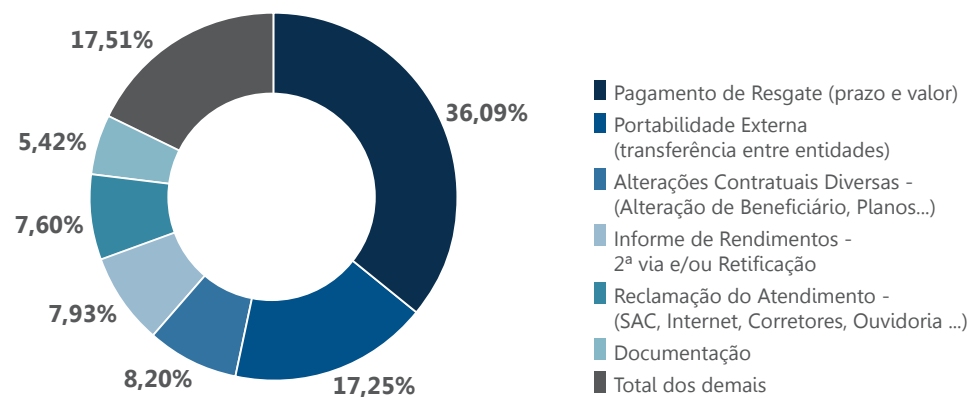
### C.1) Plano Individual

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Pagamento de Resgate (prazo e valor)	1.720	19,20%
2	Portabilidade Externa (transferência entre entidades)	924	10,31%
3	Problemas com Venda	679	7,58%
4	Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Planos...)	678	7,57%
5	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)	675	7,53%
6	Documentação	643	7,18%
7	Cancelamento do Plano	511	5,70%
8	Documentos Obrigatórios - (Regulamento, Certificado, Extrato ...)	465	5,19%
9	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	358	4,00%
10	Pagamento de Benefício Aposentadoria	320	3,57%
11	Contribuição/Aporte	309	3,45%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>7.282</b>	<b>81,27%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>1.678</b>	<b>18,73%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>8.960</b>	<b>100%</b>



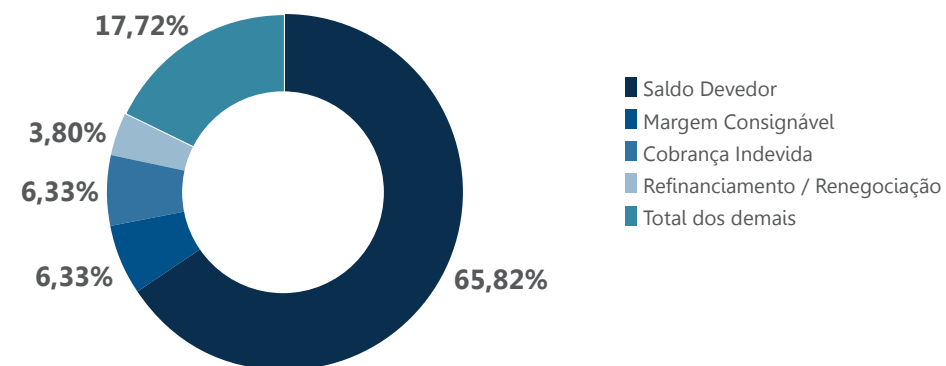
## C.2) Plano Coletivo

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Pagamento de Resgate (prazo e valor)	546	36,09%
2	Portabilidade Externa (transferência entre entidades)	261	17,25%
3	Alterações Contratuais Diversas - (Alteração de Beneficiário, Planos...)	124	8,20%
4	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	120	7,93%
5	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria ...)	115	7,60%
6	Documentação	82	5,42%
Total dos mais demandados		1.248	82,49%
Total dos demais		265	17,51%
Total do Ramo		1.513	100%



## C.3) Assistência Financeira (Empréstimos)

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Saldo Devedor	52	65,82%
2	Margem Consignável	5	6,33%
3	Cobrança Indevida	5	6,33%
4	Refinanciamento / Renegociação	3	3,80%
Total dos mais demandados		65	82,28%
Total dos demais		14	17,72%
Total do Ramo		79	100%



A Assistência Financeira teve como motivo mais demandado o Saldo Devedor, que representou cerca de 66% do total das ocorrências. Margem Consignável (6,33%), Cobrança Indevida (6,33%) e Refinanciamento / Renegociação (3,8%) completaram a lista dos motivos mais demandados no ramo.

## D) SAÚDE SUPLEMENTAR

### D.1) MÉDICO-HOSPITALAR

#### D.1.1) Médico-Hospitalar: Coletivo Empresarial

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Pós-Venda: Outros	5.978	18,19%
2	Tempo do Reembolso	2.577	7,84%
3	Discordância com o valor	2.354	7,16%
4	Falta de rede	2.152	6,55%
5	Negativa de reembolso	2.093	6,37%
6	Reanálise de negativa	2.090	6,36%
7	Acessos ao site e às senhas	2.083	6,34%
8	Reajuste: Anual/Sinistralidade	1.537	4,68%
9	Alterações contratuais (transf.produto / vencimento/ inclusão e exclusão/upgrade)	1.361	4,14%
10	Qualidade do Serviço	1.073	3,27%
11	Débito em duplicidade/não processado/divergência de valores	1.047	3,19%
12	Cancelamento	1.046	3,18%
13	Não recebimento de apólice/boleto/carteirinha/2ª via	957	2,91%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>26.348</b>	<b>80,18%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>6.514</b>	<b>19,82%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>32.862</b>	<b>100%</b>

As Ouvidorias dos planos Médico-Hospitalares Coletivos Empresariais foram procuradas por demandas relacionadas ao Pós-Venda (19,19%), ao Tempo de Reembolso (7,84%) e à Discordância com o Valor (7,16%).

## D.1.2) Médico-Hospitalar: Individual

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Pós-Venda: Outros	2.017	21,99%
2	Reajuste: Anual / Sinistralidade	679	7,40%
3	Falta de rede	674	7,35%
4	Reabilitação da Apólice / Regularização de pagto	583	6,36%
5	Débito em duplicidade/não processado/ divergência de valores	473	5,16%
6	Não recebimento de apólice/boleto/ carteirinha/2ª via	472	5,15%
7	Negativa de reembolso	461	5,03%
8	Tempo do reembolso	460	5,01%
9	Discordância com o valor	416	4,54%
10	Tempo para a emissão apólice/boleto/ documento	383	4,18%
11	Qualidade do Serviço	312	3,40%
12	Negativa de autorização	312	3,40%
13	Alterações contratuais (transf. produto/ vencimento/ inclusão e exclusão/upgrade)	302	3,29%
Total dos mais demandados		7.544	82,24%
Total dos demais		1.629	17,76%
Total do Ramo		9.173	100%

## D.1.3) Médico-Hospitalar: Coletivo por Adesão

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Pós-Venda: Outros	410	19,58%
2	Discordância com o Valor	201	9,60%
3	Negativa de reembolso	158	7,55%
4	Reanálise de negativa	152	7,26%
5	Falta de rede	146	6,97%
6	Tempo do reembolso	122	5,83%
7	Negativa de autorização	105	5,01%
8	Reajuste: Anual/Sinistralidade	80	3,82%
9	Tempo para a emissão apólice/boleto/documento	73	3,49%
10	Débito em duplicidade/não processado/ divergência de valores	60	2,87%
11	Tempo/dificuldade no agendamento	57	2,72%
12	Reabilitação da apólice/regularização de pagto.	57	2,72%
13	Alterações contratuais (transf. Produto / vencimento/ inclusão e exclusão/upgrade)	54	2,58%
14	Cancelamento	54	2,58%
Total dos mais demandados		1729	82,57%
Total dos demais		365	17,43%
Total do Ramo		2094	100%

## D.2) ODONTOLÓGICO

### D.2.1) Odontológico: Coletivo Empresarial

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Cancelamento	190	25,61%
2	Pós-Venda: Outros	148	19,95%
3	Qualidade do Serviço	107	14,42%
4	Tempo/Dificuldade no Agendamento	51	6,87%
5	Falta de rede	38	5,12%
6	Negativa de reembolso	26	3,50%
7	Reanálise de negativa	22	2,96%
8	Reabilitação da apólice/regularização de pagto.	19	2,56%
Total dos mais demandados		601	81,00%
Total dos demais		141	19,00%
Total do Ramo		742	100%

### D.2.2) Odontológico: Individual

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Pós-Venda: Outros	80	40,20%
2	Cancelamento	32	16,08%
3	Divergência de Valores	21	10,55%
4	Alterações Contratuais (transf. produto/ vencimento/ inclusão e exclusão/upgrade)	10	5,03%
5	Cobrança direta ao segurado	10	5,03%
6	Qualidade do Serviço	8	4,02%
Total dos mais demandados		161	80,90%
Total dos demais		38	19,10%
Total do Ramo		199	100%

### D.2.3) Odontológico: Coletivo por Adesão

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Qualidade do Serviço	35	23,81%
2	Divergência de Valores	29	19,73%
3	Pós-Venda: Outros	16	10,88%
4	Alterações Contratuais (transf. produto/ vencimento/inclusão e exclusão/upgrade)	14	9,52%
5	Reanálise de negativa	10	6,80%
6	Tempo/dificuldade no agendamento	10	6,80%
7	Cancelamento	7	4,76%
Total dos mais demandados		121	82,31%
Total dos demais		26	17,69%
Total do Ramo		147	100%

## E) CAPITALIZAÇÃO

### E.1) Tradicional

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Problemas com Venda	728	25,36%
2	Prazo de Resgate e/ou Restituição	627	21,84%
3	Valor do Resgate e/ou Restituição	414	14,42%
4	Cancelamento	197	6,86%
5	Renovação de Título de Capitalização	146	5,09%
6	Cobrança	138	4,81%
7	Óbito	87	3,03%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>2.337</b>	<b>81,40%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>534</b>	<b>18,60%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>2.871</b>	<b>100%</b>

### E.2) Popular

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Problemas com Venda	33	32,04%
2	Acessos ao site e às senhas	19	18,45%
3	Comunicação: Outros	13	12,62%
4	Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição	9	8,74%
5	Valor do Resgate e/ou Restituição	8	7,77%
6	Sorteio	6	5,83%
<b>Total dos mais demandados</b>		<b>88</b>	<b>85,44%</b>
<b>Total dos demais</b>		<b>15</b>	<b>14,56%</b>
<b>Total do Ramo</b>		<b>103</b>	<b>100%</b>

### E.3) Incentivo

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Prazo de Resgate e/ou Restituição	14	45,16%
2	Cancelamento	11	35,48%
3	Sorteio	2	6,45%
4	Valor do Resgate e/ou Restituição	2	6,45%
5	Bônus	1	3,23%
6	Extratos e demonstrativos	1	3,23%
<b>Total do Ramo</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>

### E.4) Tradicional – Garantia Locatícia

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Prazo de Resgate e/ou Restituição	5	38,46%
2	Comunicação: Outros	3	23,08%
3	Problemas com venda	2	15,38%
4	Acessos ao site e senhas	1	7,69%
5	Valor do Resgate e/ou Restituição	1	7,69%
6	SAC	1	7,69%
<b>Total do Ramo</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

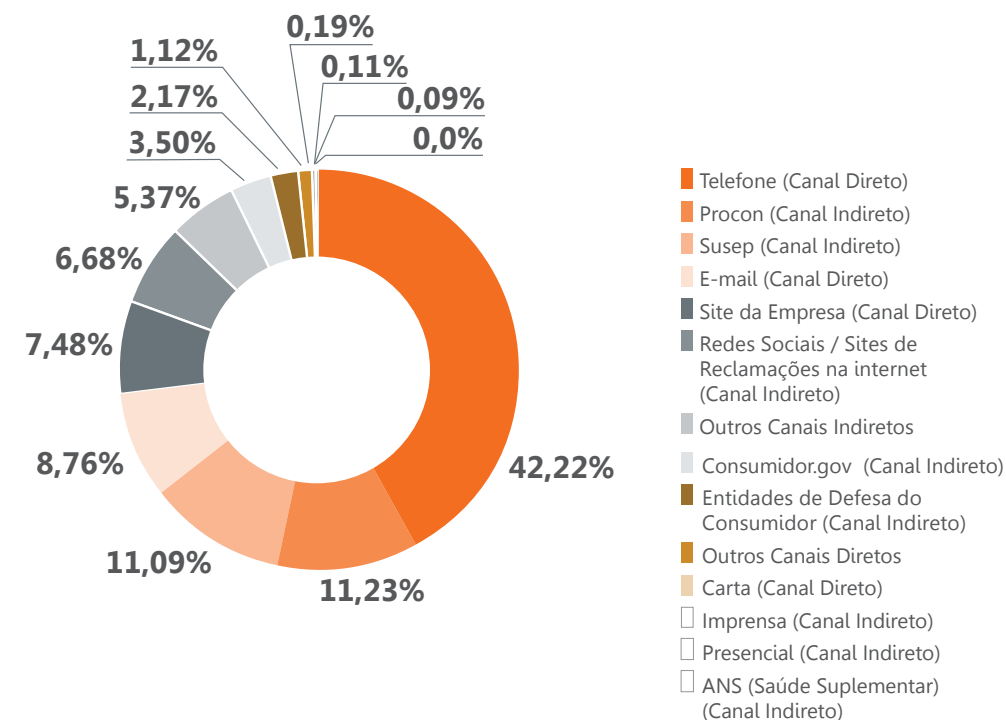
### E.5) Incentivo

	Motivo	Nº de demandas	% de participação
1	Sugestões e críticas	1	100,00%
<b>Total do Ramo</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

## 2.7. Canal de Acesso às Ouvidorias

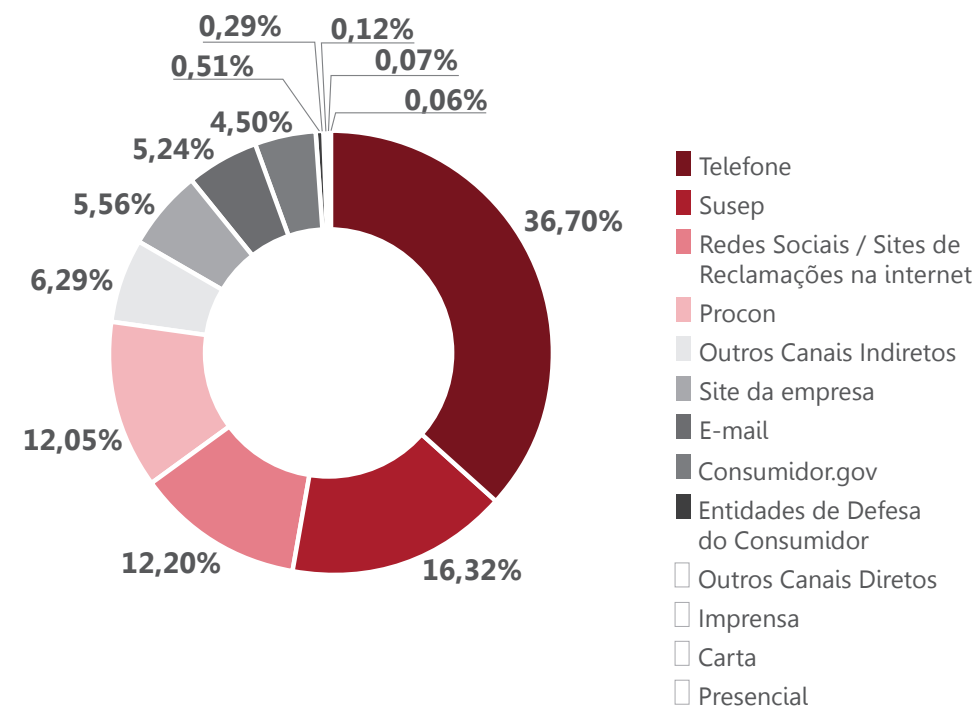
### A) TODOS OS SEGMENTOS

	Canais de Acesso às Ouvidorias	Nº de demandas	% de participação
1	Telefone (Canal Direto)	64.896	42,22%
2	Procon (Canal Indireto)	17.258	11,23%
3	Susep (Canal Indireto)	17.038	11,09%
4	E-mail (Canal Direto)	13.468	8,76%
5	Site da Empresa (Canal Direto)	11.490	7,48%
6	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet (Canal Indireto)	10.269	6,68%
7	Outros Canais Indiretos	8.254	5,37%
8	Consumidor.gov (Canal Indireto)	5.377	3,50%
9	Entidades de Defesa do Consumidor (Canal Indireto)	3.334	2,17%
10	Outros Canais Diretos	1.719	1,12%
11	Carta (Canal Direto)	286	0,19%
12	Imprensa (Canal Indireto)	165	0,11%
13	Presencial (Canal Indireto)	146	0,09%
14	ANS (Saúde Suplementar) (Canal Indireto)	1	0,00%
	<b>Total Geral</b>	<b>153.701</b>	<b>100%</b>



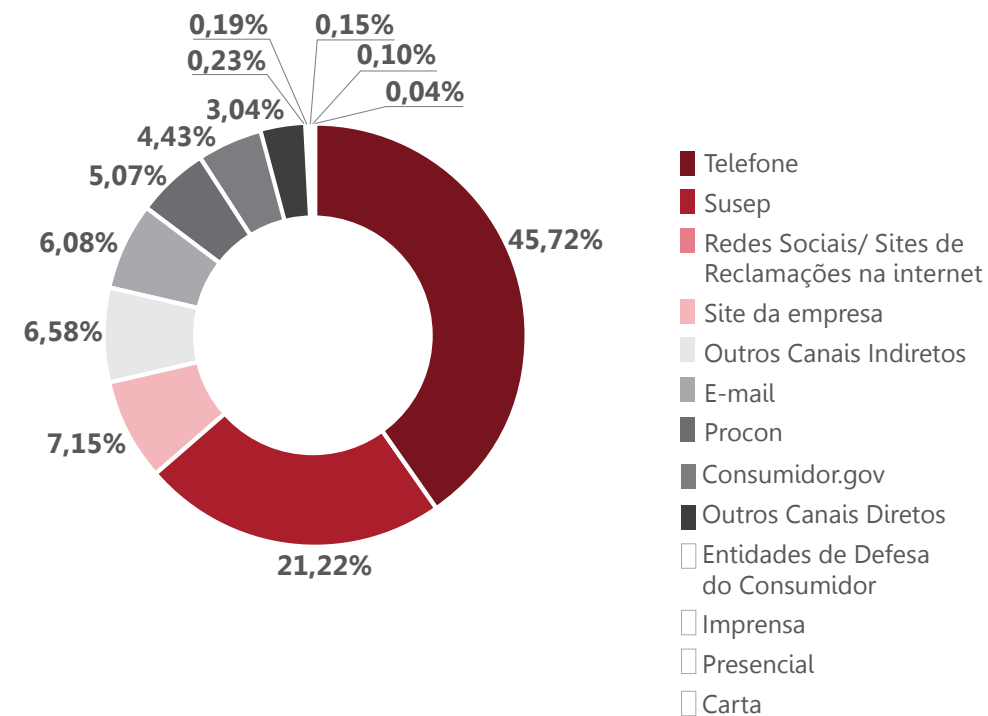
## B) SEGUROS GERAIS

Seguros Gerais		Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	23.546	36,70%
2	Susep	10.470	16,32%
3	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	7.828	12,20%
4	Procon	77.29	12,05%
5	Outros Canais Indiretos	4.037	6,29%
6	Site da empresa	3.630	5,66%
7	E-mail	3.365	5,24%
8	Consumidor.gov	2.889	4,50%
9	Entidades de Defesa do Consumidor	330	0,51%
10	Outros Canais Diretos	185	0,29%
11	Imprensa	75	0,12%
12	Carta	42	0,07%
13	Presencial	39	0,06%
<b>Total Geral</b>		<b>64.165</b>	<b>100%</b>



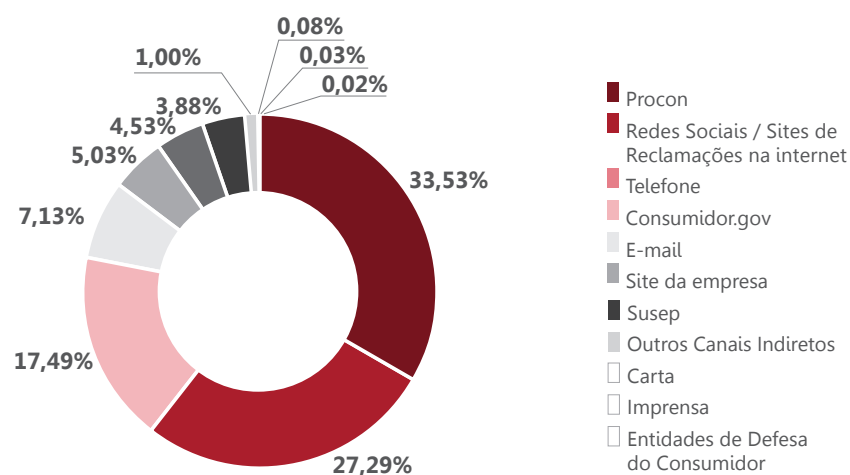
## B.1) Automóvel

Seguros Gerais - Automóvel		Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	15.801	45,72%
2	Susep	7.332	21,22%
3	Redes Sociais/ Sites de Reclamações na internet	2.471	7,15%
4	Site da empresa	2.274	6,58%
5	Outros Canais Indiretos	2.102	6,08%
6	E-mail	1.753	5,07%
7	Procon	1.530	4,43%
8	Consumidor.gov	1.049	3,04%
9	Outros Canais Diretos	81	0,23%
10	Entidades de Defesa do Consumidor	66	0,19%
11	Imprensa	51	0,15%
12	Presencial	34	0,10%
13	Carta	13	0,04%
<b>Total Geral</b>		<b>34.557</b>	<b>100%</b>



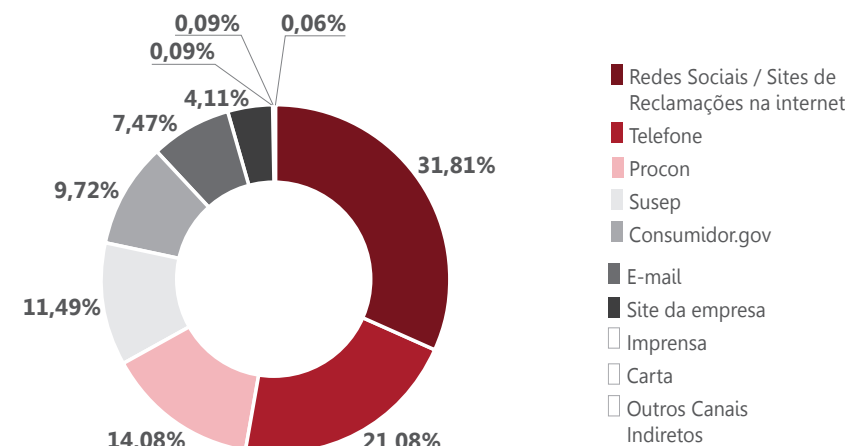
## B.2) Garantia Estendida

Seguros Gerais – Garantia Estendida		Nº de demandas	% de participação
1	Procon	3.496	33,53%
2	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	2.845	27,29%
3	Telefone	1.823	17,49%
4	Consumidor.gov	743	7,13%
5	E-mail	524	5,03%
6	Site da empresa	472	4,53%
7	Susep	405	3,88%
8	Outros Canais Indiretos	104	1,00%
9	Carta	8	0,08%
10	Imprensa	3	0,03%
11	Entidades de Defesa do Consumidor	2	0,02%
<b>Total Geral</b>		<b>10.425</b>	<b>100%</b>



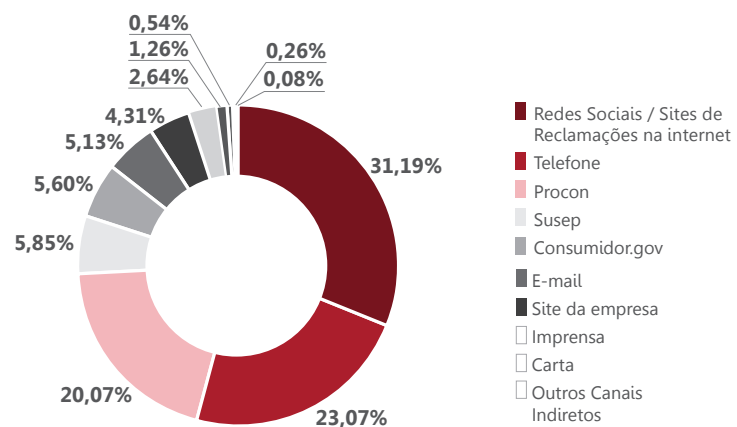
## B.3) Roubo e Furto de Celular

Seguros Gerais – Roubo e Furto de Celular		Nº de demandas	% de participação
1	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	1.486	31,81%
2	Telefone	985	21,08%
3	Procon	658	14,08%
4	Susep	537	11,49%
5	Consumidor.gov	454	9,72%
6	E-mail	349	7,47%
7	Site da empresa	192	4,11%
8	Imprensa	4	0,09%
9	Carta	4	0,09%
10	Outros Canais Indiretos	3	0,06%
<b>Total Geral</b>		<b>4.672</b>	<b>100%</b>



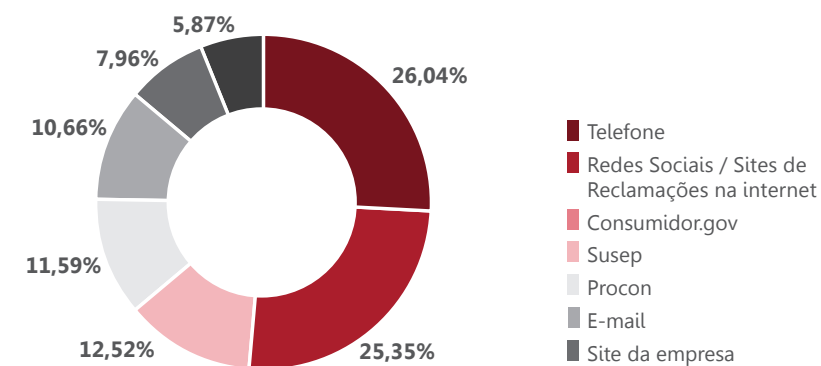
### B.4) Compreensivo Residencial

Seguros Gerais – Compreensivo Residencial		Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	1.215	31,19%
2	Procon	899	23,07%
3	Susep	782	20,07%
4	E-mail	228	5,85%
5	Entidades de Defesa do Consumidor	218	5,60%
6	Outros Canais Indiretos	200	5,13%
7	Consumidor.gov	168	4,31%
8	Site da Empresa	103	2,64%
9	Outros Canais Diretos	49	1,26%
10	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	21	0,54%
11	Imprensa	10	0,26%
12	Carta	3	0,08%
<b>Total Geral</b>		<b>3.896</b>	<b>100%</b>



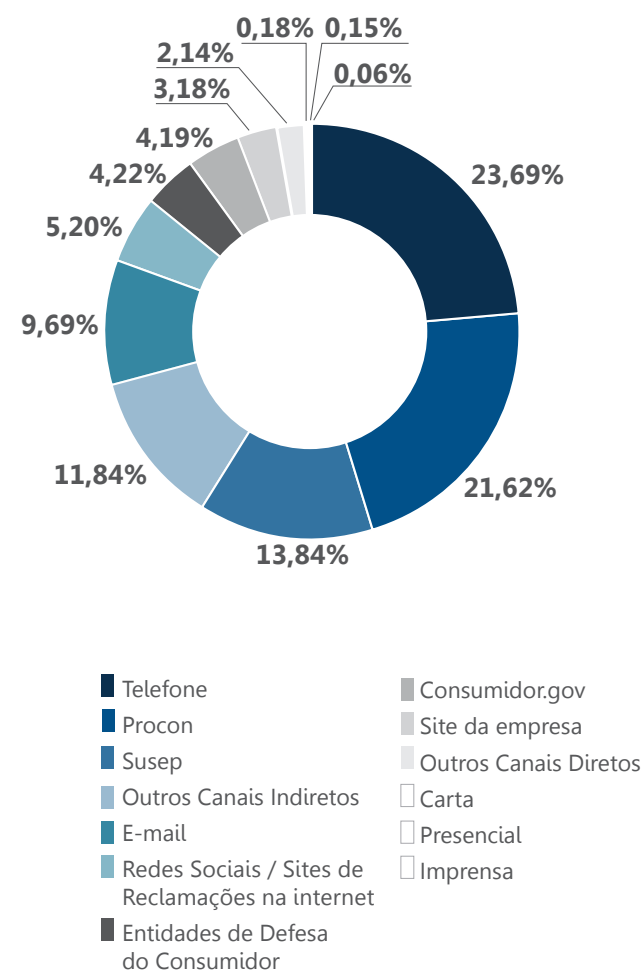
### B.5) Celular – Quebra Acidental

Seguros Gerais – Celular – Quebra Acidental		Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	337	26,04%
2	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	328	25,35%
3	Consumidor.gov	162	12,52%
4	Susep	150	11,59%
5	Procon	138	10,66%
6	E-mail	103	7,96%
7	Site da empresa	76	5,87%
<b>Total Geral</b>		<b>1.294</b>	<b>100%</b>



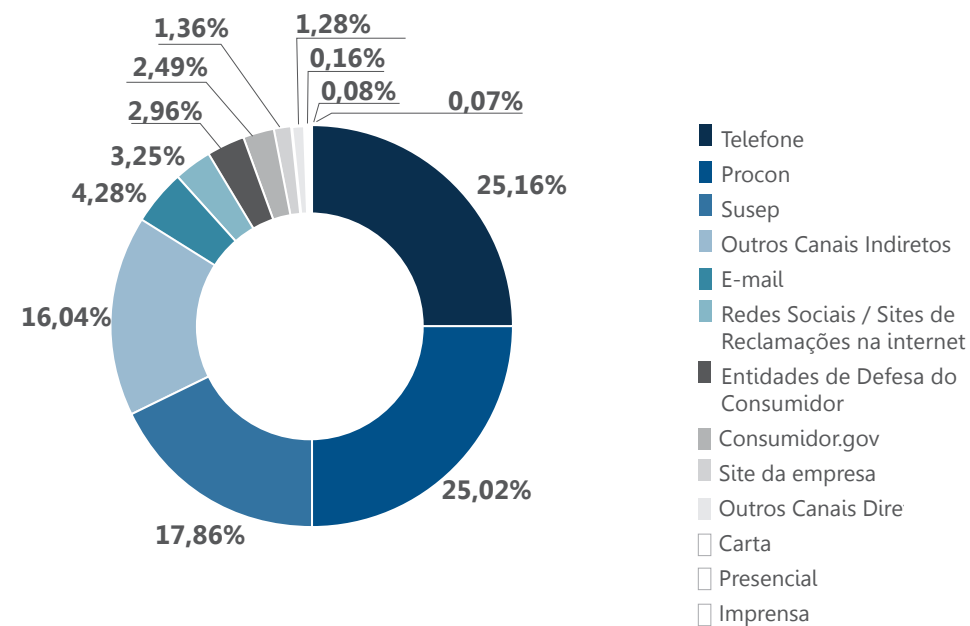
### C) SEGUROS DE PESSOAS

Seguro de Pessoas		Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	7.283	23,69%
2	Procon	6.648	21,62%
3	Susep	4.256	13,84%
4	Outros Canais Indiretos	3.640	11,84%
5	E-mail	2.978	9,69%
6	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	1.600	5,20%
7	Entidades de Defesa do Consumidor	1.299	4,22%
8	Consumidor.gov	1.287	4,19%
9	Site da empresa	978	3,18%
10	Outros Canais Diretos	658	2,14%
11	Carta	56	0,18%
12	Presencial	46	0,15%
13	Imprensa	19	0,06%
<b>Total Geral</b>		<b>30.748</b>	<b>100%</b>



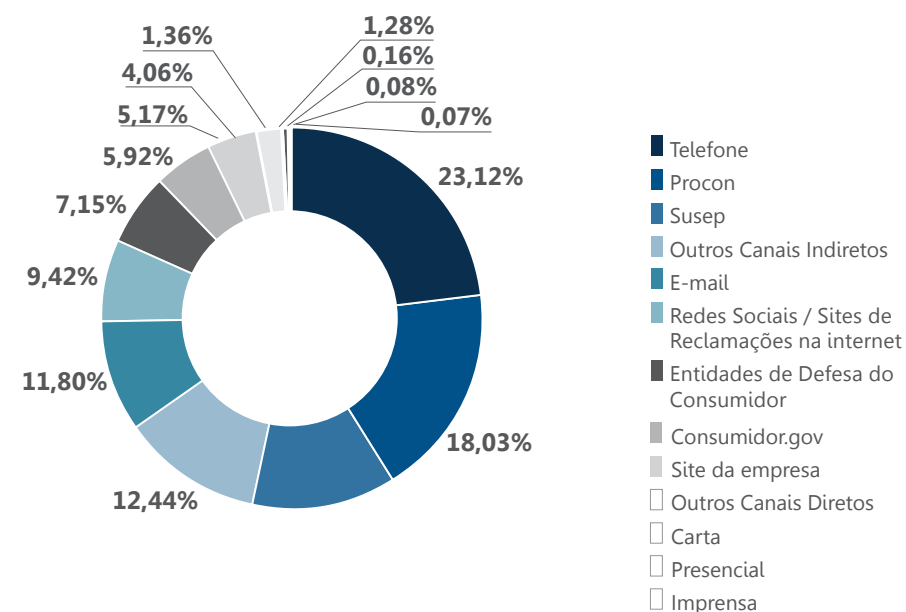
## C.1) Vida

Seguro de Pessoas - Vida		Nº de demandas	% de participação
1	Procon	4.360	25,16%
2	Telefone	4.336	25,02%
3	Outros Canais Indiretos	3.094	17,86%
4	Susep	2.779	16,04%
5	Site da Empresa	742	4,28%
6	Consumidor.gov	563	3,25%
7	E-mail	513	2,96%
8	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	431	2,49%
9	Entidades de Defesa do Consumidor	235	1,36%
10	Outros Canais Diretos	221	1,28%
11	Presencial	27	0,16%
12	Carta	14	0,08%
13	Imprensa	12	0,07%
Total Geral		17.327	100,00%



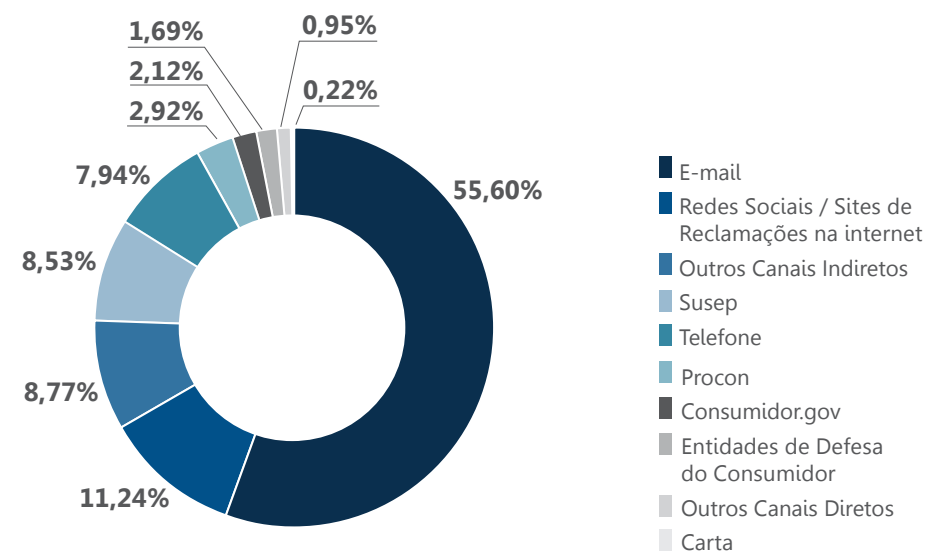
## C.2) Prestamista (Exceto Habitacional e Rural)

Seguro de Pessoas - Prestamista		Nº de demandas	% de participação
1	Procon	1.485	23,12%
2	Telefone	1.158	18,03%
3	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	799	12,44%
4	Entidades de Defesa do Consumidor	758	11,80%
5	Susep	605	9,42%
6	Consumidor.gov	459	7,15%
7	E-mail	380	5,92%
8	Outros Canais Diretos	332	5,17%
9	Outros Canais Indiretos	261	4,06%
10	Site da empresa	149	2,32%
11	Carta	33	0,51%
12	Imprensa	4	0,06%
13	Presencial	1	0,02%
Total Geral		6.424	100,00%



## C.3) VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI

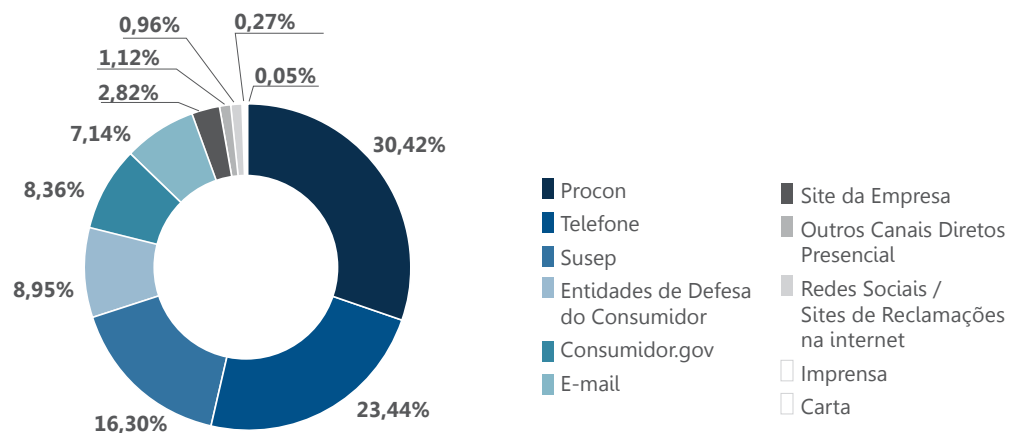
Seguro de Pessoas - VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI		Nº de demandas	% de participação
1	E-mail	1.806	55,60%
2	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	365	11,24%
3	Outros Canais Indiretos	285	8,77%
4	Susep	277	8,53%
5	Telefone	258	7,94%
6	Procon	95	2,92%
7	Consumidor.gov	69	2,12%
8	Entidades de Defesa do Consumidor	55	1,69%
9	Outros Canais Diretos	31	0,95%
10	Carta	7	0,22%
Total Geral		3.248	100,00%



Esse ramo refere-se aos produtos **Vida Gerador de Benefício Livre – VGBL**, **Vida com Atualização Garantida e "Performance" – VAGP**, **Vida com Remuneração Garantida e "Performance" – VRGP**, **Vida com Remuneração Garantida e "Performance" sem Atualização – VRSA** e **Vida com Renda Imediata – VRI**.

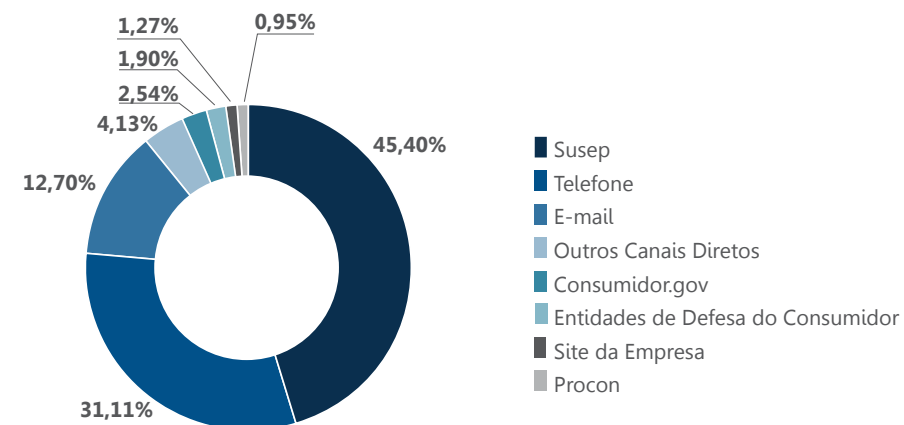
### C.4) Acidentes Pessoais

Seguro de Pessoas – Acidentes Pessoais		Nº de demandas	% de participação
1	Procon	571	30,42%
2	Telefone	440	23,44%
3	Susep	306	16,30%
4	Entidades de Defesa do Consumidor	168	8,95%
5	Consumidor.gov	157	8,36%
6	E-mail	134	7,14%
7	Site da Empresa	53	2,82%
8	Outros Canais Diretos	21	1,12%
9	Presencial	18	0,96%
10	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	5	0,27%
11	Imprensa	3	0,16%
12	Carta	1	0,05%
<b>Total Geral</b>		<b>1.877</b>	<b>100,00%</b>



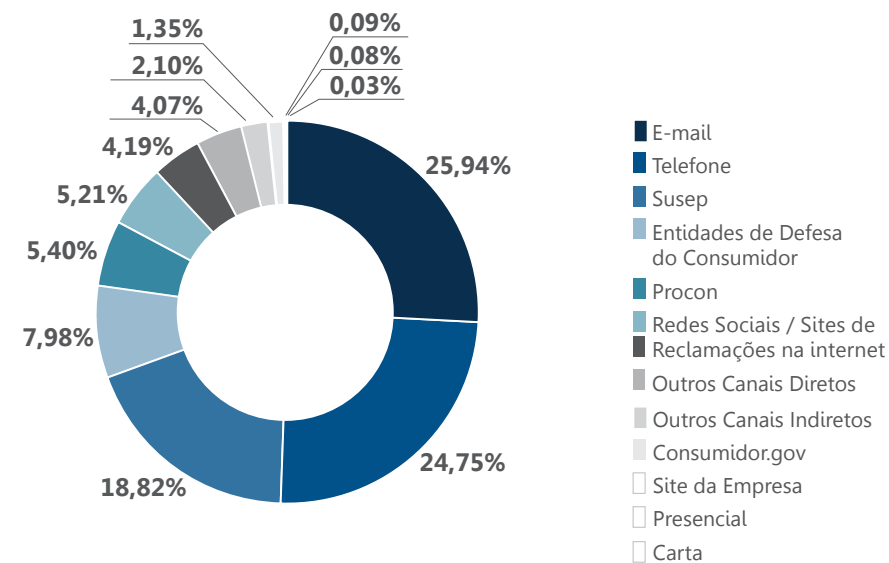
### C.5) Seguro Viagem

Seguro de Pessoas – Seguro Viagem		Nº de demandas	% de participação
1	Susep	143	45,40%
2	Telefone	98	31,11%
3	E-mail	40	12,70%
4	Outros Canais Diretos	13	4,13%
5	Consumidor.gov	8	2,54%
6	Entidades de Defesa do Consumidor	6	1,90%
7	Site da Empresa	4	1,27%
8	Procon	3	0,95%
<b>Total Geral</b>		<b>315</b>	<b>100,00%</b>



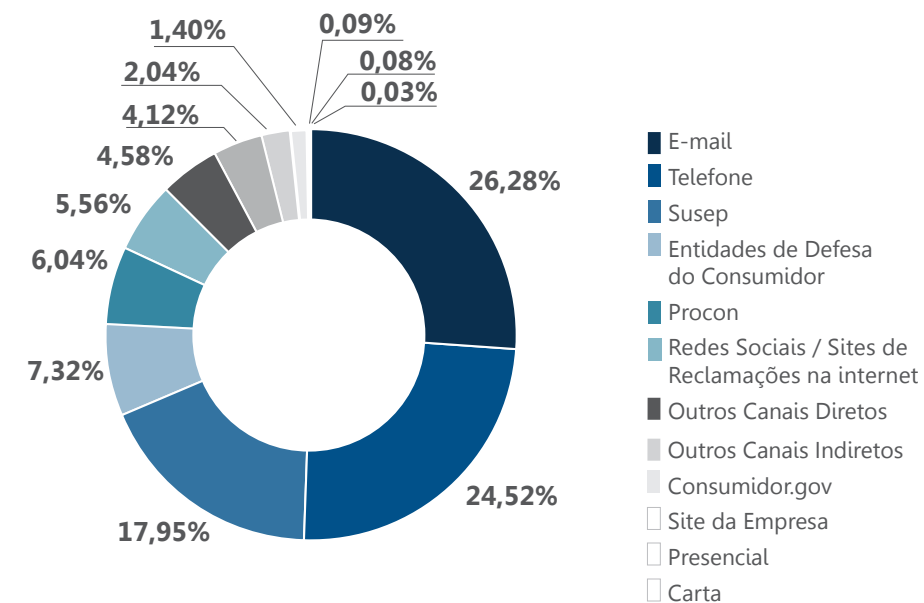
## D) PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Previdência Complementar Aberta		Nº de demandas	% de participação
1	E-mail	2.737	25,94%
2	Telefone	2.612	24,75%
3	Susep	1.986	18,82%
4	Entidades de Defesa do Consumidor	842	7,98%
5	Procon	570	5,40%
6	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	550	5,21%
7	Outros Canais Diretos	442	4,19%
8	Outros Canais Indiretos	429	4,07%
9	Consumidor.gov	222	2,10%
10	Site da Empresa	142	1,35%
11	Presencial	9	0,09%
12	Carta	8	0,08%
13	Imprensa	3	0,03%
Total Geral		10.552	100,00%



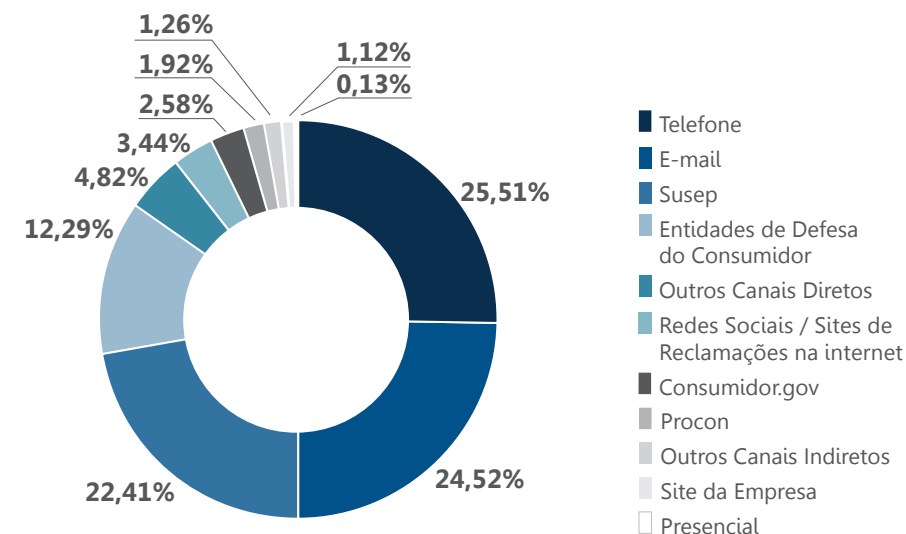
## D.1) Previdência – Plano Individual

Previdência – Plano Individual		Nº de demandas	% de participação
1	E-mail	2.355	26,28%
2	Telefone	2.197	24,52%
3	Susep	1.608	17,95%
4	Entidades de Defesa do Consumidor	656	7,32%
5	Procon	541	6,04%
6	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	498	5,56%
7	Outros Canais Indiretos	410	4,58%
8	Outros Canais Diretos	369	4,12%
9	Consumidor.gov	183	2,04%
10	Site da empresa	125	1,40%
11	Carta	8	0,09%
12	Presencial	7	0,08%
13	Imprensa	3	0,03%
Total Geral		8.970	100,00%



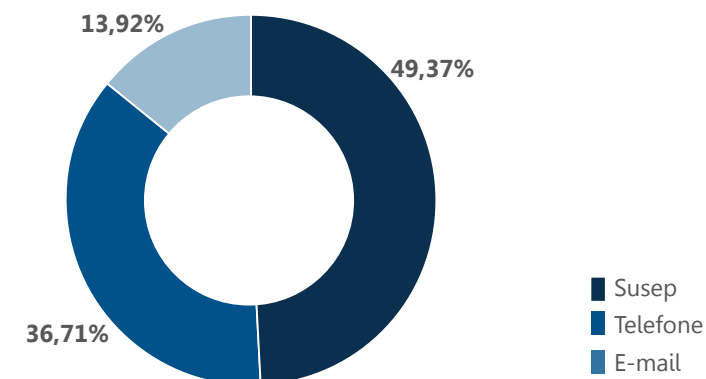
## D.2) Previdência – Plano Coletivo

	Previdência – Plano Coletivo	Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	386	25,51%
2	E-mail	371	24,52%
3	Susep	339	22,41%
4	Entidades de Defesa do Consumidor	186	12,29%
5	Outros Canais Diretos	73	4,82%
6	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	52	3,44%
7	Consumidor.gov	39	2,58%
8	Procon	29	1,92%
9	Outros Canais Indiretos	19	1,26%
10	Site da Empresa	17	1,12%
11	Presencial	2	0,13%
	<b>Total Geral</b>	<b>1.513</b>	<b>100,00%</b>



## D.3) Assistência Financeira

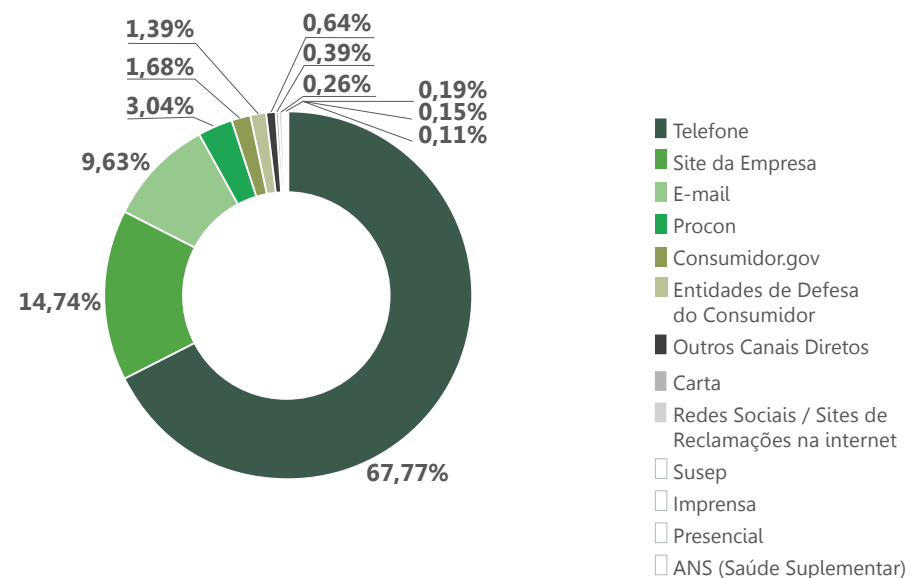
	Previdência – Assistência Financeira	Nº de demandas	% de participação
1	Susep	39	49,37%
2	Telefone	29	36,71%
3	E-mail	11	13,92%
	<b>Total Geral</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>



## E) SAÚDE SUPLEMENTAR

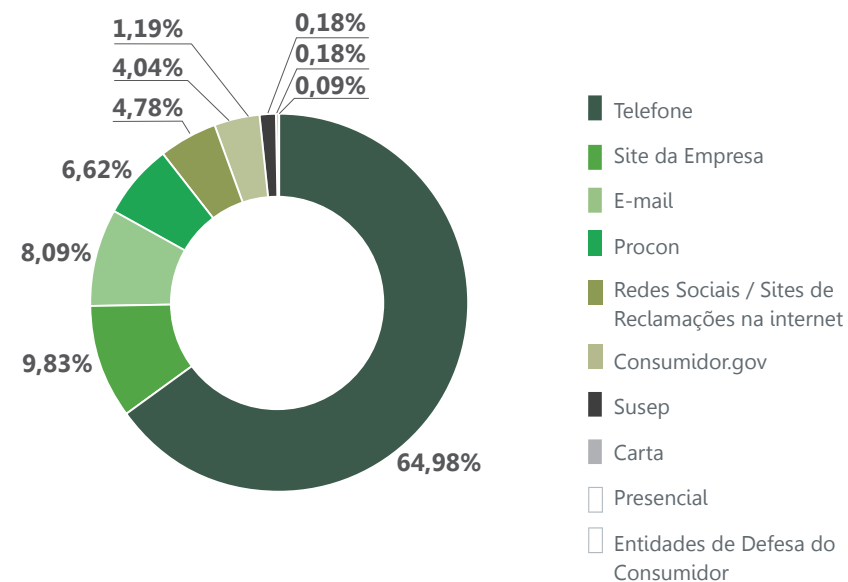
### E.1) Médico-Hospitalar

Saúde Suplementar – Médico Hospitalar		Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	29.907	67,77%
2	Site da Empresa	6.505	14,74%
3	E-mail	4.249	9,63%
4	Procon	1.341	3,04%
5	Consumidor.gov	742	1,68%
6	Entidades de Defesa do Consumidor	615	1,39%
7	Outros Canais Diretos	281	0,64%
8	Carta	170	0,39%
9	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	115	0,26%
10	Susep	86	0,19%
11	Imprensa	67	0,15%
12	Presencial	50	0,11%
13	ANS (Saúde Suplementar)	1	0,00%
<b>Total Geral</b>		<b>44.129</b>	<b>100%</b>



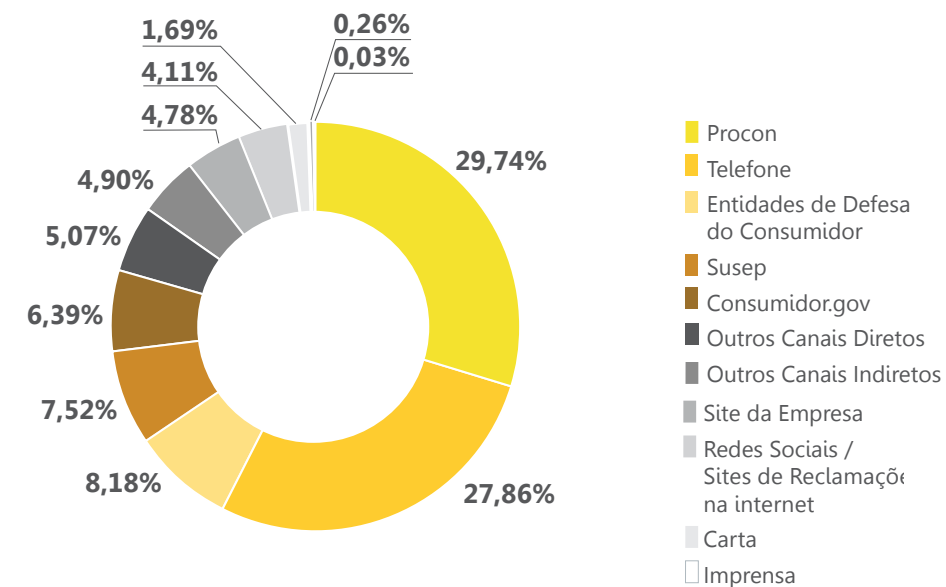
## E.2) Odontológico

Saúde Suplementar –Odontológico		Nº de demandas	% de participação
1	Telefone	707	64,98%
2	Site da Empresa	107	9,83%
3	E-mail	88	8,09%
4	Procon	72	6,62%
5	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	52	4,78%
6	Consumidor.gov	44	4,04%
7	Susep	13	1,19%
8	Carta	2	0,18%
9	Presencial	2	0,18%
10	Entidades de Defesa do Consumidor	1	0,09%
Total Geral		1.088	100%



## F) CAPITALIZAÇÃO

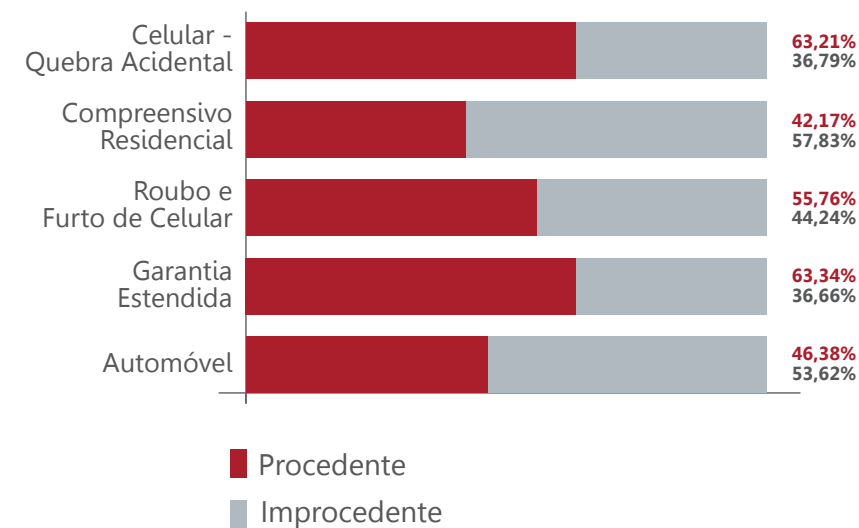
Capitalização		Nº de demandas	% de participação
1	Procon	898	29,74%
2	Telefone	841	27,86%
3	Entidades de Defesa do Consumidor	247	8,18%
4	Susep	227	7,52%
5	Consumidor.gov	193	6,39%
6	Outros Canais Diretos	153	5,07%
7	Outros Canais Indiretos	148	4,90%
8	Site da Empresa	128	4,24%
9	Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet	124	4,11%
10	E-mail	51	1,69%
11	Carta	8	0,26%
12	Imprensa	1	0,03%
<b>Total Geral</b>		<b>3.019</b>	<b>100,00%</b>



## 2.8. Decisão dos ouvidores por segmento

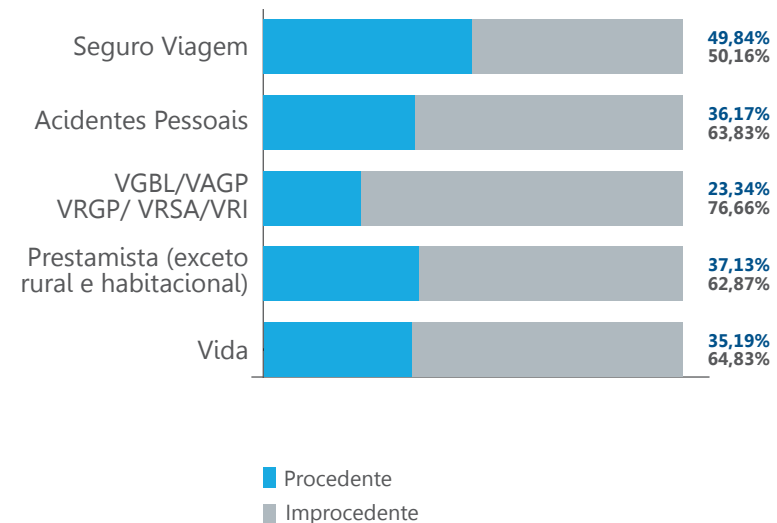
### A) SEGUROS GERAIS

Ramo	Procedentes		Improcedentes		Total
	Nº de demandas	%	Nº de demandas	%	
Automóvel	16.027	46,38%	18.530	53,62%	34.557
Garantia Estendida	6.603	63,34%	3.822	36,66%	10.425
Roubo e Furto de Celular	2.605	55,76%	2.067	44,24%	4.672
Compreensivo Residencial	1.643	42,17%	2.253	57,83%	3.896
Celular - Quebra Acidental	818	63,21%	476	36,79%	1.294
Habitacional	147	20,45%	572	79,55%	719
Compreensivo Empresarial	122	26,93%	331	73,07%	453
Responsabilidades	62	45,93%	73	54,07%	135
Compreensivo Condomínio	30	24,00%	95	76,00%	125
Fiança Locatícia	31	37,80%	51	62,20%	82
Outros Seguros	2631	33,70%	5176	66,30%	7807
<b>Total Geral</b>	<b>30.719</b>	<b>47,88%</b>	<b>33446</b>	<b>52,12%</b>	<b>64.165</b>



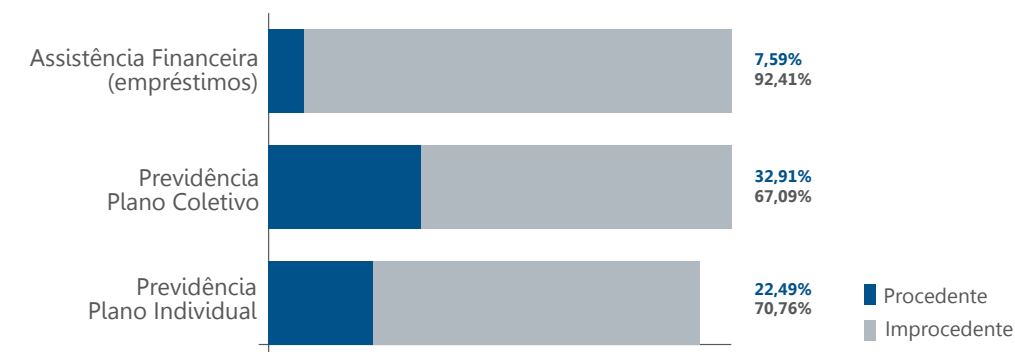
## B) SEGUROS DE PESSOAS

Ramo	Procedentes		Improcedentes		Total
	Nº de demandas	%	Nº de demandas	%	
Vida	6.094	35,17%	11.233	64,83%	17.327
Prestamista	2.385	37,13%	4.039	62,87%	6.424
VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI	758	23,34%	2.490	76,66%	3.248
Acidentes Pessoais	679	36,17%	1.198	63,83%	1.877
Seguro Viagem	157	49,84%	158	50,16%	315
Seguro Funeral	41	23,30%	135	76,70%	176
Microseguro de Pessoas	50	75,76%	16	24,24%	66
Outros	161	12,24%	1.154	87,76%	1.315
<b>Total Geral</b>	<b>10.325</b>	<b>33,58%</b>	<b>20.423</b>	<b>66,42%</b>	<b>30.748</b>



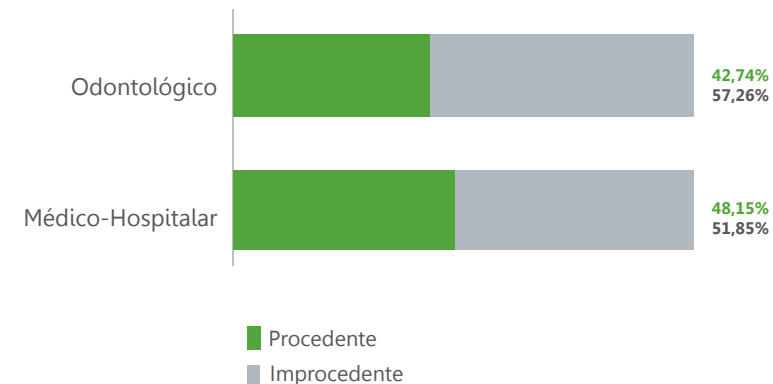
## C) PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Plano	Procedentes		Improcedentes		Total
	Nº de demandas	%	Nº de demandas	%	
Previdência - Plano Individual	2.620	29,24%	6.340	70,76%	8.960
Previdência - Plano Coletivo	498	32,91%	1.015	67,09%	1.513
Assistência Financeira (empréstimos)	6	7,59%	73	92,41%	79
<b>Total Geral</b>	<b>3.124</b>	<b>29,61%</b>	<b>7.428</b>	<b>70,39%</b>	<b>10.552</b>



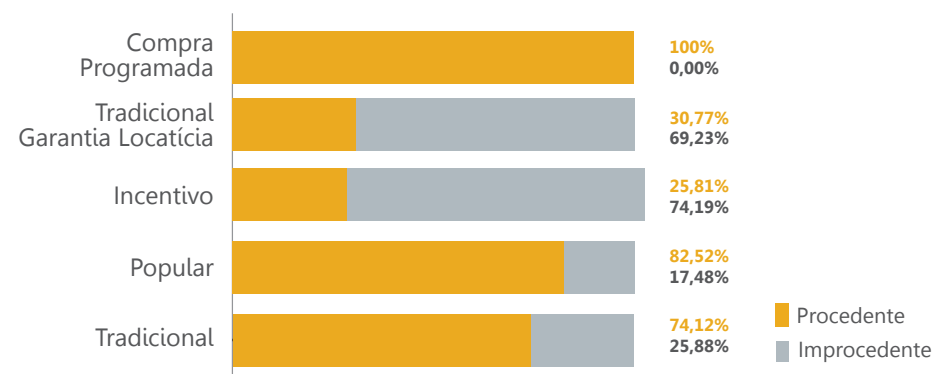
## D) SAÚDE SUPLEMENTAR

Saúde Suplementar					
Ramos	Improcedente	% Improcedente	Procedente	% Procedente	Total
<b>Médico-Hospitalar</b>	<b>21250</b>	<b>48,15%</b>	<b>22879</b>	<b>51,85%</b>	<b>44129</b>
Coletivo Empresarial	16283	49,55%	16579	50,45%	32862
Coletivo por Adesão	961	45,89%	1133	54,11%	2094
Individual	4006	43,67%	5167	56,33%	9173
<b>Odontológico</b>	<b>465</b>	<b>42,74%</b>	<b>623</b>	<b>57,26%</b>	<b>1088</b>
Coletivo Empresarial	290	39,08%	452	60,92%	742
Coletivo por Adesão	88	59,86%	59	40,14%	147
Individual	87	43,72%	112	56,28%	199
<b>Total Geral</b>	<b>21715</b>	<b>48,02%</b>	<b>23502</b>	<b>51,98%</b>	<b>45217</b>



## E) CAPITALIZAÇÃO

Capitalização					
Ramos	Improcedente	% Improcedente	Procedente	% Procedente	Total
<b>Tradicional</b>	<b>2128</b>	<b>74,12%</b>	<b>743</b>	<b>25,88%</b>	<b>2871</b>
Popular	85	82,52%	18	17,48%	103
Incentivo	8	25,81%	23	74,19%	31
Tradicional - Garantia Locatícia	4	30,77%	9	69,23%	13
Compra Programada	1	100,00%	0	0,00%	1
<b>Total Geral</b>	<b>2226</b>	<b>73,73%</b>	<b>793</b>	<b>26,27%</b>	<b>3019</b>

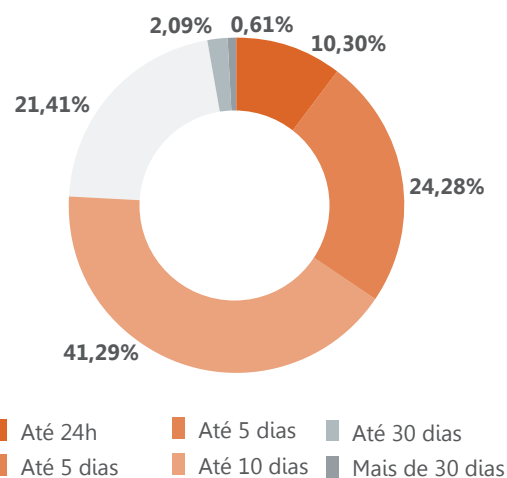


## 2.9. Tempo de resposta das demandas

### A) POR SEGMENTO

#### A.1) TODOS SEGMENTOS (SUSEP)

Tempo de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24h	11.179	10,30%
Até 5 dias	26.343	34,59%
Até 10 dias	44.795	75,88%
<b>Até 15 dias</b>	<b>23.230</b>	<b>97,29%</b>
Até 30 dias	2.272	99,39%
Mais de 30 dias	665	100,00%
<b>Total</b>	<b>108484</b>	<b>100,00%</b>



#### A.2) SEGUROS GERAIS

Tempo de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	6599	10,28%
Até 5 dias	14666	33,14%
Até 10 dias	26664	74,70%
<b>Até 15 dias</b>	<b>14776</b>	<b>97,72%</b>
Até 30 dias	1177	99,56%
Mais de 30 dias	283	100,00%
<b>Total do Segmento</b>	<b>64165</b>	<b>100,00%</b>

#### A.3) SEGURO DE PESSOAS

Tempo de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	3113	10,12%
Até 5 dias	8135	36,58%
Até 10 dias	12589	77,52%
<b>Até 15 dias</b>	<b>5909</b>	<b>96,74%</b>
Até 30 dias	742	99,15%
Mais de 30 dias	260	100,00%
<b>Total do Segmento</b>	<b>30748</b>	<b>100,00%</b>

#### A.4) PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Tempo de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	1081	10,24%
Até 5 dias	2440	33,37%
Até 10 dias	4443	75,47%
<b>Até 15 dias</b>	<b>2228</b>	<b>96,59%</b>
Até 30 dias	276	99,20%
Mais de 30 dias	84	100,00%
<b>Total do Segmento</b>	<b>10552</b>	<b>100,00%</b>

#### A.5) CAPITALIZAÇÃO

Tempo de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	386	12,79%
Até 5 dias	1102	49,29%
Até 10 dias	1099	85,69%
<b>Até 15 dias</b>	<b>317</b>	<b>96,19%</b>
Até 30 dias	77	98,74%
Mais de 30 dias	38	100,00%
<b>Total do Segmento</b>	<b>3019</b>	<b>100,00%</b>

#### A.6) SAÚDE SUPLEMENTAR

Tempo de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 3 dias	11270	24,92%
Até 7 dias	16771	62,01%
Até 30 dias	15464	96,21%
Mais de 30 dias	1712	100,00%
<b>Total do Segmento</b>	<b>45217</b>	<b>100,00%</b>

## B) POR RAMO

### B.1) SEGUROS GERAIS

#### B.1.1) Automóvel (05)

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	3.511	10,16%
Até 5 dias	8.133	33,70%
Até 10 dias	12.478	69,80%
<b>Até 15 dias</b>	<b>9.833</b>	<b>98,26%</b>
Até 30 dias	514	99,75%
Mais de 30 dias	88	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>34.557</b>	<b>100,00%</b>

#### B.1.2) Garantia Estendida

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	1.080	10,36%
Até 5 dias	2.027	29,80%
Até 10 dias	5.521	82,76%
<b>Até 15 dias</b>	<b>1.463</b>	<b>96,80%</b>
Até 30 dias	248	99,18%
Mais de 30 dias	86	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>10.425</b>	<b>100,00%</b>

#### B.1.3) Roubo e Furto de Celular

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	244	5,22%
Até 5 dias	659	19,33%
Até 10 dias	2.948	82,43%
<b>Até 15 dias</b>	<b>689</b>	<b>97,17%</b>
Até 30 dias	112	99,57%
Mais de 30 dias	20	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>4.672</b>	<b>100,00%</b>

#### B.1.4) Compreensivo Residencial (0114)

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	196	5,03%
Até 5 dias	1.340	39,43%
Até 10 dias	1.216	70,64%
<b>Até 15 dias</b>	<b>998</b>	<b>96,25%</b>
Até 30 dias	104	98,92%
Mais de 30 dias	42	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>3.896</b>	<b>100,00%</b>

#### B.1.5) Celular – Quebra Acidental

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	50	3,86%
Até 5 dias	201	19,40%
Até 10 dias	732	75,97%
<b>Até 15 dias</b>	<b>282</b>	<b>97,76%</b>
Até 30 dias	24	99,61%
Mais de 30 dias	5	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>1.294</b>	<b>100,00%</b>

## B.2) SEGURO DE PESSOAS

### B.2.1) Vida

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	1.793	10,35%
Até 5 dias	4.763	37,84%
Até 10 dias	6.745	76,76%
<b>Até 15 dias</b>	<b>3.394</b>	<b>96,35%</b>
Até 30 dias	458	99,00%
Mais de 30 dias	174	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>17.327</b>	<b>100,00%</b>

### B.2.2) Prestamista (exceto Habitacional e Rural)

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	373	5,81%
Até 5 dias	1.967	36,43%
Até 10 dias	2.849	80,78%
<b>Até 15 dias</b>	<b>1.044</b>	<b>97,03%</b>
Até 30 dias	137	99,16%
Mais de 30 dias	54	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>6.424</b>	<b>100,00%</b>

### B.2.3) VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	578	17,80%
Até 5 dias	448	31,59%
Até 10 dias	1.408	74,94%
<b>Até 15 dias</b>	<b>808</b>	<b>99,82%</b>
Até 30 dias	5	99,97%
Mais de 30 dias	1	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>3.248</b>	<b>100,00%</b>

### B.2.4) Acidentes Pessoais

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	205	10,92%
Até 5 dias	536	39,48%
Até 10 dias	745	79,17%
<b>Até 15 dias</b>	<b>334</b>	<b>96,96%</b>
Até 30 dias	49	99,57%
Mais de 30 dias	8	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>1.877</b>	<b>100,00%</b>

### B.2.5) Seguro Viagem

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	19	6,03%
Até 5 dias	59	24,76%
Até 10 dias	146	71,11%
<b>Até 15 dias</b>	<b>71</b>	<b>93,65%</b>
Até 30 dias	14	98,10%
Mais de 30 dias	6	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>315</b>	<b>100,00%</b>

### B.3) PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

#### B.3.1) Previdência - Plano Individual

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	970	10,83%
Até 5 dias	2.014	33,30%
Até 10 dias	3.700	74,60%
<b>Até 15 dias</b>	<b>1.986</b>	<b>96,76%</b>
Até 30 dias	216	99,17%
Mais de 30 dias	74	100,00%
<b>Total do ramo</b>	<b>8.960</b>	<b>100,00%</b>

#### B.3.3) Assistência Financeira (empréstimos)

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	10	12,66%
Até 5 dias	11	26,58%
Até 10 dias	31	65,82%
<b>Até 15 dias</b>	<b>26</b>	<b>98,73%</b>
Até 30 dias	1	100,00%
<b>Total do ramo</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

#### B.3.2) Previdência - Plano Coletivo

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	101	6,68%
Até 5 dias	415	34,10%
Até 10 dias	712	81,16%
<b>Até 15 dias</b>	<b>216</b>	<b>95,44%</b>
Até 30 dias	59	99,34%
Mais de 30 dias	10	100,00%
<b>Total do ramo</b>	<b>1.513</b>	<b>100,00%</b>

## B.4) SAÚDE SUPLEMENTAR

### B.4.1) Médico Hospitalar

#### B.4.1.1) Coletivo Empresarial

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 3 dias	8526	25,94%
Até 7 dias	12249	63,22%
Até 30 dias	10827	96,17%
Mais de 30 dias	1260	100,00%
<b>Total do ramo</b>	<b>32862</b>	<b>100,00%</b>

#### B.4.1.2) Individual

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 3 dias	2170	23,66%
Até 7 dias	3225	58,81%
Até 30 dias	3419	96,09%
Mais de 30 dias	359	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>9173</b>	<b>100,00%</b>

#### B.4.1.3) Coletivo por Adesão

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 3 dias	358	17,10%
Até 7 dias	808	55,68%
Até 30 dias	864	96,94%
Mais de 30 dias	64	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>2094</b>	<b>100,00%</b>

### B.4.2) Odontológico

#### B.4.2.1) Coletivo Empresarial

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 3 dias	145	19,54%
Até 7 dias	325	63,34%
Até 30 dias	251	97,17%
Mais de 30 dias	21	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>742</b>	<b>100,00%</b>

#### B.4.2.2) Individual

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 3 dias	41	20,60%
Até 7 dias	84	62,81%
Até 30 dias	66	95,98%
Mais de 30 dias	8	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>199</b>	<b>100,00%</b>

#### B.4.2.3) Coletivo por Adesão

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 3 dias	30	20,41%
Até 7 dias	80	74,83%
Até 30 dias	37	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>

## B.5) Capitalização

### B.5.1) Tradicional

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	369	12,85%
Até 5 dias	1.053	49,53%
Até 10 dias	1.042	85,82%
<b>Até 15 dias</b>	<b>293</b>	<b>96,03%</b>
Até 30 dias	76	98,68%
Mais de 30 dias	38	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>2.871</b>	<b>100,00%</b>

### B.5.2) Popular

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	16	15,53%
Até 5 dias	40	54,37%
Até 10 dias	41	94,17%
<b>Até 15 dias</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total do Ramo</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

### B.5.3) Incentivo

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 5 dias	4	12,90%
Até 10 dias	9	41,94%
<b>Até 15 dias</b>	<b>17</b>	<b>96,77%</b>
Até 30 dias	1	100,00%
<b>Total do Ramo</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

### B.5.4) Tradicional – Garantia Locatícia

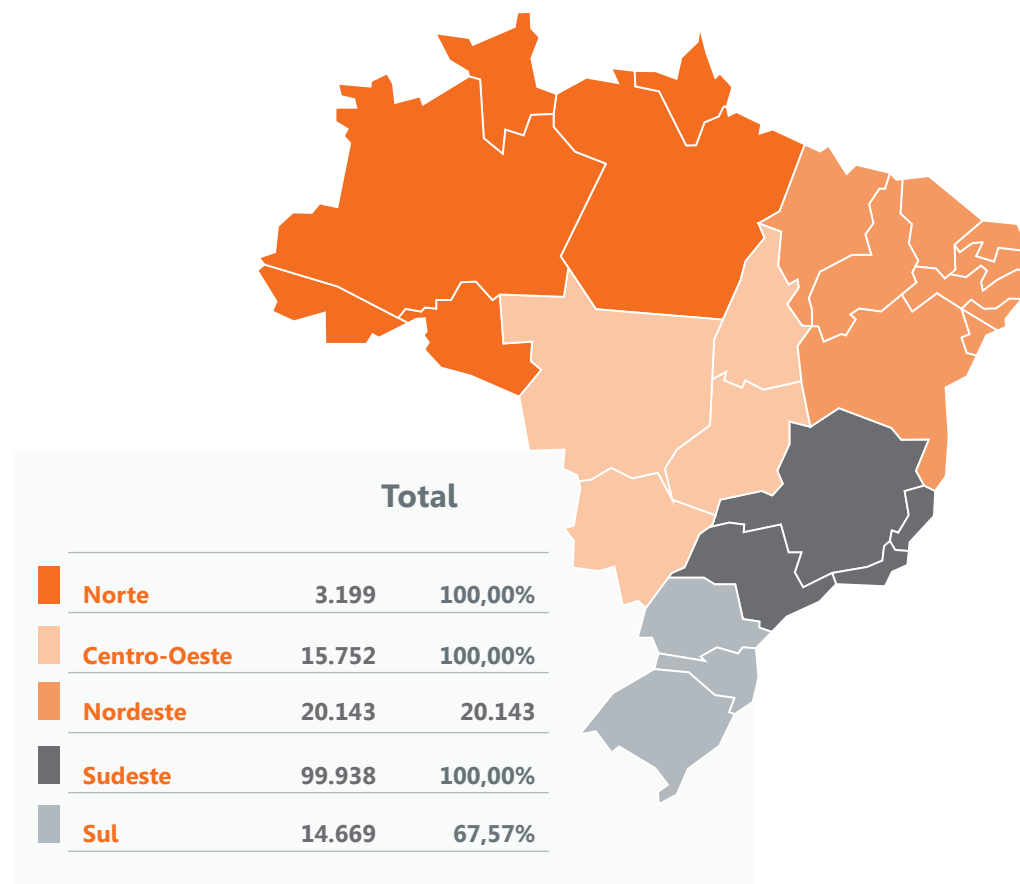
Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 5 dias	5	38,46%
Até 10 dias	7	92,31%
<b>Até 15 dias</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total do Ramo</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

### B.5.5) Compra programada

Tempo médio de resposta	Nº de demandas	% Acumulado
Até 24 horas	1	100,00%
<b>Total do Ramo</b>		<b>100,00%</b>

## 2.10. Origem geográfica das demandas

Nesta seção do Relatório, foram listados os 5 ramos, ou produtos, mais demandados de seguros nas 5 regiões do País:



Norte		
Automóvel	857	26,79%
Vida	472	14,75%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	356	11,13%
Garantia Estendida	311	9,72%
Previdência - Plano Individual	199	6,22%
<b>Todas dos 5 mais demandados</b>	<b>2.195</b>	<b>68,62%</b>
<b>Total da Região</b>	<b>3.199</b>	<b>100,00%</b>
Centro-Oeste		
Automóvel	4.945	31,39%
Vida	3.361	21,34%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	1.717	10,90%
Garantia Estendida	693	4,40%
Previdência - Plano Individual	546	3,47%
<b>Todas dos 5 mais demandados</b>	<b>10.716</b>	<b>68,03%</b>
<b>Total da Região</b>	<b>15.752</b>	<b>100,00%</b>

Nordeste		
Automóvel	3.946	19,59%
Vida	1.843	9,15%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	3.603	17,89%
Garantia Estendida	2.844	14,12%
Prestamista (exceto Habitacional e Rural)	1.388	6,89%
<b>Todas dos mais demandados</b>	<b>13.624</b>	<b>67,64%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>20.143</b>	<b>100,00%</b>
Sudeste		
Automóvel	20.618	20,63%
Vida	9.432	9,44%
Médico-Hospitalar - Coletivo Empresarial	25.408	25,42%
Previdência - Plano Individual	6.204	6,21%
Garantia Estendida	5.643	5,65%
<b>Todas dos 5 mais demandados</b>	<b>67.305</b>	<b>67,35%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>99.938</b>	<b>100,00%</b>
Sul		
Automóvel	4.191	28,57%
Vida	2.219	15,13%
Coletivo Empresarial	1.560	10,63%
Previdência - Plano Individual	1.008	6,87%
Garantia Estendida	934	6,37%
<b>Todas dos 5 mais demandados</b>	<b>9.912</b>	<b>67,57%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>14.669</b>	<b>100,00%</b>



4

## Dados Consolidados

# 1. Premissa Metodológica

Os dados consolidados presentes neste capítulo referem-se às informações de: Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC), Procedimentos Administrativos Sancionadores (PAS), Notificações de Investigação Preliminar (NIP), Processos Administrativos (ANS), Multas Aplicadas por Procons, Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor. O critério para demonstração dos dados consolidados leva em consideração as demandas que foram atendidas pelas Ouvidorias e, em seguida, refletiram em alguma das instâncias mencionadas.

Participam desta seção do Relatório 35 empresas, que representaram em arrecadação no ano de 2018, 50% (51,1% entre associadas) do segmento Seguros Gerais, 75% (75,1% entre associadas) de Previdência Privada e Vida e 60,4% (60,8% entre associadas) de Capitalização.

Não serão analisados dados consolidados do segmento Saúde Suplementar, pois a amostra não alcançou representatividade suficiente para a compilação dos dados.

Abaixo, a lista com os nomes das empresas e grupos seguradores que enviaram seus dados relativos a dados consolidados no ano de 2018:

1	AIG Seguros Brasil
2	Alfa Previdência e Vida
3	Alfa Seguradora
4	American Life Companhia de Seguros
5	Aruana Seguradora*
6	Assurant Seguradora
7	AXA Seguros
8	Banco Santander Brasil
9	Bradesco Auto/RE
10	Bradesco Capitalização
11	Bradesco Saúde
12	Bradesco Seguros
13	Bradesco Vida e Previdência
14	Brasilcap Capitalização
15	Brasilprev Seguros e Previdência
16	Caixa Saúde
17	Caixa Seguradora
18	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência

19	Cardif do Brasil Vida e Previdência
20	Chubb Seguros Brasil
21	GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE
22	Mongeral Aegon Seguros e Previdência
23	Prudential do Brasil Seguros de Vida
24	QBE Brasil Seguros
25	Sompo Seguros
26	Sompo Seguros Saúde
27	Tokio Marine Seguradora
28	Unimed Odonto
29	Unimed Seguradora
30	Unimed Seguros Patrimoniais
31	Unimed Seguros Saúde
32	Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
33	Zurich Brasil Capitalização
34	Zurich Minas Brasil Seguros
35	Zurich Vida e Previdência

\*Empresas que integram o Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (SINAPP)

## 2. Índice de Efetividade das Ouvidorias de Seguros

O índice de efetividade é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pelas Ouvidorias e quantidade de Multas Aplicadas pelo Procon, Procedimentos de Atendimento ao Cliente e Ações Judiciais. O indicador reflete a porcentagem de demandas tratadas pelas Ouvidorias que repercutiram em outras instâncias.



## 2.1 Seguros Gerais

### Índice de efetividade

- O índice de efetividade das Ouvidorias de Seguros Gerais foi de **92,56%**.

### Multas Procon

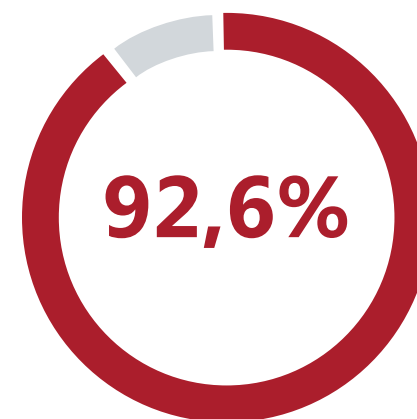
- Das demandas que passaram pelas Ouvidorias de Seguros Gerais, apenas **0,56%** converteu-se em uma autuação pelo Procon;
- Já em relação às demandas que tiveram os Procons como canal de entrada, apenas **4,1%** converteram-se em multas aplicadas pela entidade.

### Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC) e Processos Administrativo Sancionadores (PAS)

- Apenas **0,19%** de todas as demandas recebidas pelas Ouvidorias de Seguros Gerais converteram-se em Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Já em relação às demandas encaminhadas às Ouvidorias de Seguros Gerais via Susep, apenas **1,53%** tornou-se Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Dos **100** PAC registrados de Seguros Gerais, **8** acabaram tornando-se um Processo Administrativo Sancionador (PAS).

### Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor

- Em 2018, **6,7%** das demandas registradas pelas Ouvidorias de Seguros Gerais tornaram-se Ações Judiciais;
- Não foi registrada nenhuma demanda de Ouvidoria que tenha se convertido em Ação Coletiva em Defesa do Consumidor.



Índice de efetividade

## 2.2 Seguros de Pessoas

### Índice de efetividade

- O índice de efetividade das Ouvidorias de Seguros de Pessoas foi de **94,74%**.

### Multas Procon

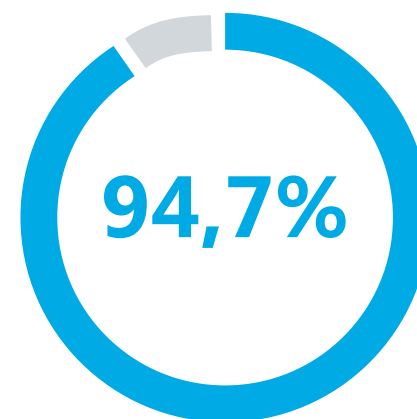
- Das demandas que passaram pelas Ouvidorias de Seguros Pessoas, apenas **0,31%** converteu-se em uma autuação pelo Procon;
- Já em relação às demandas que tiveram os Procons como canal de entrada, apenas 1,59% converteu-se em multas, aplicadas pela entidade.

### Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC) e Processos Administrativo Sancionadores (PAS)

- Apenas **0,31%** de todas as demandas recebidas pelas Ouvidorias de Seguros de Pessoas converteram-se em Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Já em relação às demandas encaminhadas às Ouvidorias de Seguros de Pessoas via Susep, apenas **2,46%** tornaram-se Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Dos **81** PAC registrados em Seguros de Pessoas, **12** acabaram tornando-se um Processo Administrativo Sancionador (PAS).

### Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor

- Em 2018, **4,63%** das demandas registradas pelas Ouvidorias de Seguros Pessoas tornaram-se Ações Judiciais;
- Não foi registrada nenhuma demanda de Ouvidoria que tenha se convertido em Ação Coletiva em Defesa do Consumidor.



Índice de efetividade

## 2.3 Previdência Complementar Aberta

### Índice de efetividade

- O índice de efetividade das Ouvidorias de Previdência Complementar Aberta foi de **99,44%**.

### Multas Procon

- Das demandas que passaram pelas Ouvidorias de Previdência Complementar Aberta, apenas **0,03%** converteu-se em uma autuação pelo Procon;
- Já em relação às demandas que tiveram os Procons como canal de entrada, apenas **0,54%** converteu-se em multas aplicadas pela entidade.

### Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC) e Processos Administrativo Sancionadores (PAS)

- Apenas **0,33%** de todas as demandas recebidas pelas Ouvidorias de Previdência Complementar Aberta converteram-se em Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Já em relação às demandas encaminhadas às Ouvidorias de Previdência Complementar Aberta via SUSEP, apenas **2,29%** tornaram-se Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Dos **29** PAC registrados em Seguros de Pessoas, **8** acabaram tornando-se um Processo Administrativo Sancionador (PAS).

### Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor

- Em 2018, **0,2%** das demandas registradas pelas Ouvidorias de Previdência Complementar Aberta tornaram-se Ações Judiciais;
- Não foi registrada nenhuma demanda de Ouvidoria que tenha se convertido em Ação Coletiva em Defesa do Consumidor.



Índice de efetividade

## 2.4 Capitalização

### Índice de efetividade

- O índice de efetividade das Ouvidorias de Capitalização foi de **98,46%**.

### Multas Procon

- Das demandas que passaram pelas Ouvidorias de Capitalização, apenas **0,67%** converteu em uma autuação pelo Procon;
- Já em relação às demandas que tiveram os Procons como canal de entrada, apenas **2,1%** converteram-se em multas aplicadas pela entidade.

### Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC) e Processos Administrativo Sancionadores (PAS)

- Apenas **0,04%** de todas as demandas recebidas pelas Ouvidorias de Capitalização converteram-se em Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Já em relação às demandas encaminhadas às Ouvidorias de Capitalização via SUSEP, apenas **0,09%** tornou-se Procedimentos de Atendimento ao Cliente (PAC);
- Foi registrado somente **1** PAC em 2018, e **nenhum** Processo Administrativo Sancionador foi registrado.

### Ações Judiciais e Ações Coletivas em Defesa do Consumidor

- Em 2018, **0,83%** das demandas registradas pelas Ouvidorias de Capitalização tornaram-se Ações Judiciais;
- Não foi registrada nenhuma demanda de Ouvidoria que tenha se convertido em Ação Coletiva em Defesa do Consumidor.



Índice de efetividade



# 5

## **Comparativo das Demandas de Ouvidoria dos anos 2017 e 2018**

# 1. Premissa Metodológica

Como premissa metodológica, esta seção do Relatório compreende apenas as informações das empresas que enviaram dados nos anos de 2017 e 2018. Integram esse comparativo 75 companhias que representaram, no ano de 2018, 83,1% (85,9% entre as associadas) do valor arrecadado em Seguros Gerais, 96,8% (97,6% entre associadas) em Previdência Privada e Vida, 85,9% (86,8% entre associadas) em Capitalização e em Saúde Suplementar, 84,8% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar.

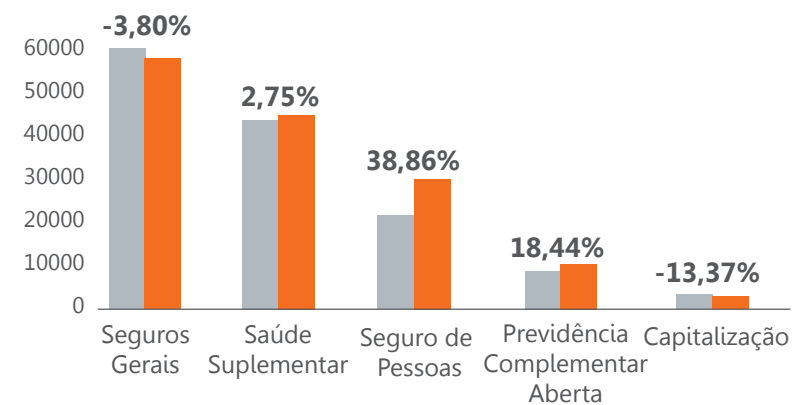
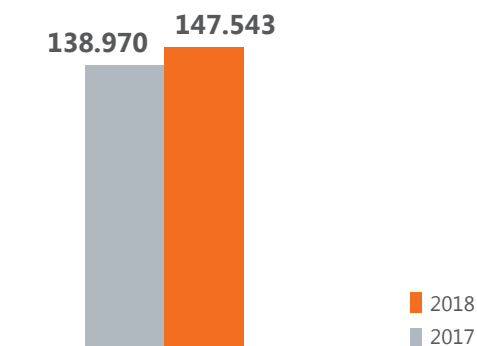
As empresas estão listadas a seguir:

1.	ACVAT- Previdência Privada*
2.	Alfa Previdência e Vida
3.	Alfa Seguradora
4.	American Life Companhia de Seguros
5.	Amil Assistência Médica Internacional
6.	Angelus Seguros*
7.	Aplub Capitalização*
8.	Aruana Seguros*
9.	Aspecir Seguros
10.	Associação dos Profissionais Liberais Universitários do Brasil – Aplub Previdência*
11.	Auxiliadora Previdência*
12.	Azul Companhia de Seguros Gerais
13.	Banco Santander Brasil
14.	Berkley International do Brasil Seguros
15.	Bradesco Auto/RE
16.	Bradesco Capitalização
17.	Bradesco Saúde
18.	Bradesco Seguros
19.	Bradesco Vida e Previdência
20.	Brasilcap Capitalização
21.	Brasilprev Seguros e Previdência
22.	Caixa Saúde
23.	Caixa Seguradora
24.	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência
25.	Cardif do Brasil Vida e Previdência
26.	Chubb Seguros Brasil
27.	Cia. Saúde - Sul América Companhia de Seguro Saúde
28.	Comprev Seguros e Previdência*
29.	Comprev Vida e Previdência*
30.	Equatorial Microseguros*
31.	Equatorial Previdência Complementar*
32.	Família Bandeirante Previdência Privada*
33.	Futuro - Previdência Privada*
34.	GBOEX – Grêmio Beneficente
35.	Generali Brasil Seguros
36.	GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE
37.	HDI Seguros
38.	Icatu Seguros
39.	Indiana Seguros
40.	Itaú Seguros de Auto e Residência
41.	Itaú Unibanco Holding
42.	Liberty Seguros
43.	MBM Previdência Privada*
44.	MBM Seguradora*
45.	MetLife Planos Odontológicos
46.	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
47.	Mongeral Aegon Seguros e Previdência
48.	Odonto - Sul América Odontológico
49.	Porto Seguro - Seguro Saúde
50.	Porto Seguro Capitalização
51.	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
52.	Porto Seguro Vida e Previdência
53.	Previmil Previdência Complementar*
54.	Prudential Do Brasil Seguros De Vida
55.	Rio Grande Seguros e Previdência
56.	Recíproca Assistência*
57.	Salic - Sul América Companhia Nacional De Seguros
58.	Sinaf Previdencial Cia De Seguros*
59.	Sociedade Caxiense De Mútuo Socorro - SCMS*
60.	Sompo Seguros
61.	Sompo Seguros Saúde
62.	Sulacap
63.	Sulaseg - Sul América Seguros De Pessoas E Previdência
64.	Tokio Marine Seguradora
65.	União Seguradora - Vida E Previdência
66.	Unimed Odonto
67.	Unimed Seguradora
68.	Unimed Seguros Patrimoniais
69.	Unimed Seguros Saúde
70.	Upofa União Previdencial*
71.	Virginia Surety Companhia De Seguros Do Brasil
72.	Viver Previdência*
73.	Zurich Brasil Capitalização
74.	Zurich Minas Brasil Seguros
75.	Zurich Vida E Previdência

\*Empresas que integram o Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (SINAPP)

## 2. Evolução do número de demandas por segmento entre os anos de 2017 e 2018

Segmentos	2017	% em 2017	2018	% em 2018	Variação (%)
<b>Seguros Gerais</b>	60.725	43,70%	58.420	39,60%	-3,80%
<b>Saúde Suplementar</b>	44.005	31,67%	45.217	30,65%	2,75%
<b>Seguro de Pessoas</b>	21.846	15,72%	30.335	20,56%	38,86%
<b>Previdência Complementar Aberta</b>	8.909	6,41%	10.552	7,15%	18,44%
<b>Capitalização</b>	3.485	2,51%	3.019	2,05%	-13,37%
<b>Total sem DPVAT</b>	<b>138.970</b>	<b>100,00%</b>	<b>147.543</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,17%</b>



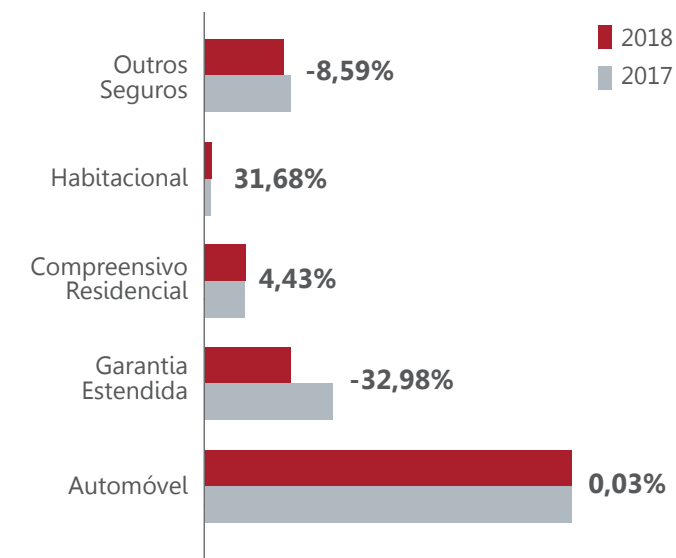
### 3. Análise da evolução dos ramos mais demandados nos anos de 2017 e 2018 por segmento

Como nos demais comparativos deste Relatório, foram analisadas apenas as demandas das companhias que participaram das coletas de dados de 2017 e de 2018.

#### 3.1. Seguros Gerais

Seguros Gerais					
Ramos	2017	% de participação	2018	% de participação	Variação (%)
<b>Automóvel</b>	34.419	56,68%	34.429	58,93%	0,03%
<b>Garantia Estendida</b>	12.018	19,79%	8.055	13,79%	-32,98%
<b>Compreensivo Residencial</b>	3.728	6,14%	3.893	6,66%	4,43%
<b>Roubo e Furto de Celular</b>	*1	–	2.194	3,76%	–
<b>Celular - Quebra Acidental</b>	*2	–	855	1,46%	–
<b>Habitacional</b>	546	0,90%	719	1,23%	31,68%
<b>Outros Seguros</b>	8.094	13,33%	7.399	12,67%	-8,59%
<b>Total dos mais demandados</b>	<b>58.805</b>	<b>–</b>	<b>57.544</b>	<b>98,50%</b>	<b>–</b>
<b>Total do Segmento</b>	<b>60.725</b>	<b>100,00%</b>	<b>58.420</b>	<b>100%</b>	<b>-3,80%</b>

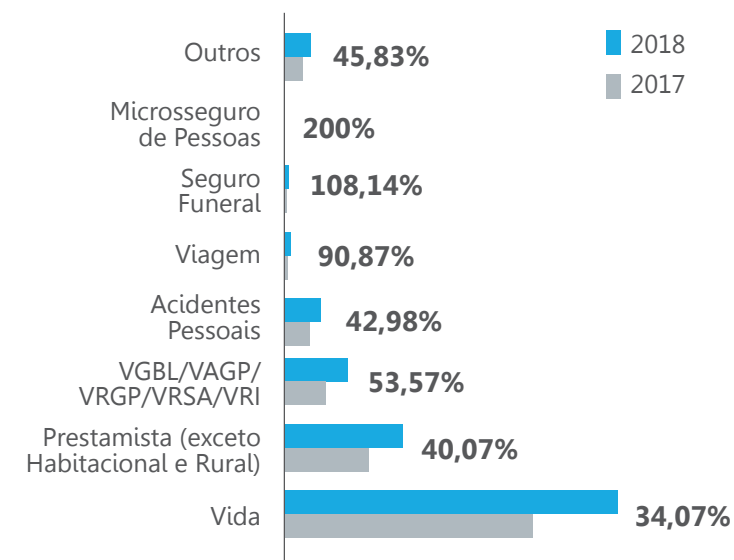
Nos ramos de Seguros Gerais, seguindo tendências de anos anteriores, o Automóvel manteve-se como o mais demandado, apresentando uma variação pequena de crescimento de demandas de um ano para outro (0,03%). O Seguro Garantia Estendida ocupa o segundo lugar dos ramos mais demandados do segmento em 2017 e 2018. No entanto, em 2018 houve uma queda significativa no número de demandas, cerca de 33%.



Os ramos: Roubo e Furto de Celular e Celular Quebra Acidental (\*1 e \*2) foram incorporados no Sistema em 2018. Até 2017, as demandas desses ramos eram inseridas em Riscos Financeiros e/ou Outros Seguros, por conta disso, não é possível fazer uma comparação desses ramos.

### 3.2. Seguro de Pessoas

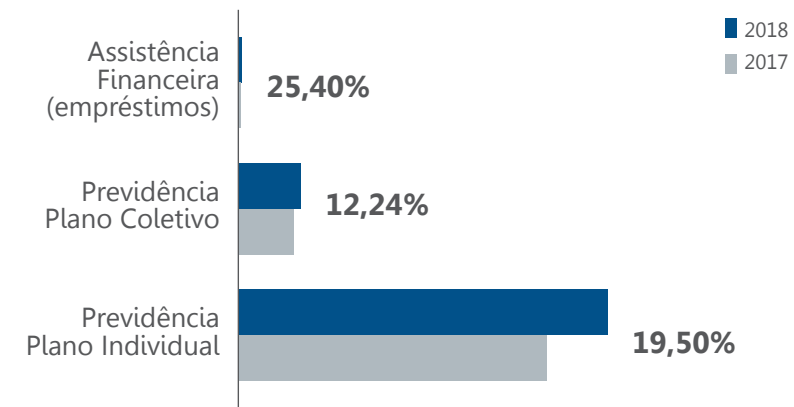
Seguro de Pessoas					
Ramos	2017	% de participação	2018	% de participação	Variação (%)
<b>Vida</b>	12912	59,10%	17311	57,07%	34,07%
<b>Prestamista (exceto Habitacional e Rural)</b>	4376	20,03%	6129	20,20%	40,07%
<b>VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI</b>	2115	9,68%	3248	10,71%	53,57%
<b>Acidentes Pessoais</b>	1310	6,00%	1873	6,17%	42,98%
<b>Seguro Viagem</b>	148	0,68%	282	0,93%	90,87%
<b>Seguro Funeral</b>	85	0,39%	176	0,58%	108,14%
<b>Microseguros de Pessoas</b>	1	0,00%	3	0,01%	200,00%
<b>Outros</b>	900	4,12%	1313	4,33%	45,83%
<b>Total Geral</b>	<b>21.846</b>	<b>100,00%</b>	<b>30.335</b>	<b>100,00%</b>	<b>38,86%</b>



O Segmento de Seguro de Pessoas teve o maior aumento no número de demandas: cerca de 39%. Esse crescimento traduziu-se no aumento das demandas de todos os ramos do segmento. Os ramos que se destacaram por conta de aumentos significativos no período foram os ramos de Seguro de Vida (34,07%) e Prestamista (40,07%).

### 3.3. Previdência Complementar Aberta

Previdência Complementar Aberta					
Ramos	2017	% de participação	2018	% de participação	Variação (%)
Previdência - Plano Individual	7.498	94,99%	8.960	84,91%	19,50%
Previdência - Plano Coletivo	1.348	4,30%	1.513	14,34%	12,24%
Assistência Financeira (empréstimos)	63	0,71%	79	0,75%	25,40%
<b>Total Geral</b>	<b>8.909</b>	<b>100,00%</b>	<b>10552</b>	<b>100,00%</b>	<b>18,44%</b>



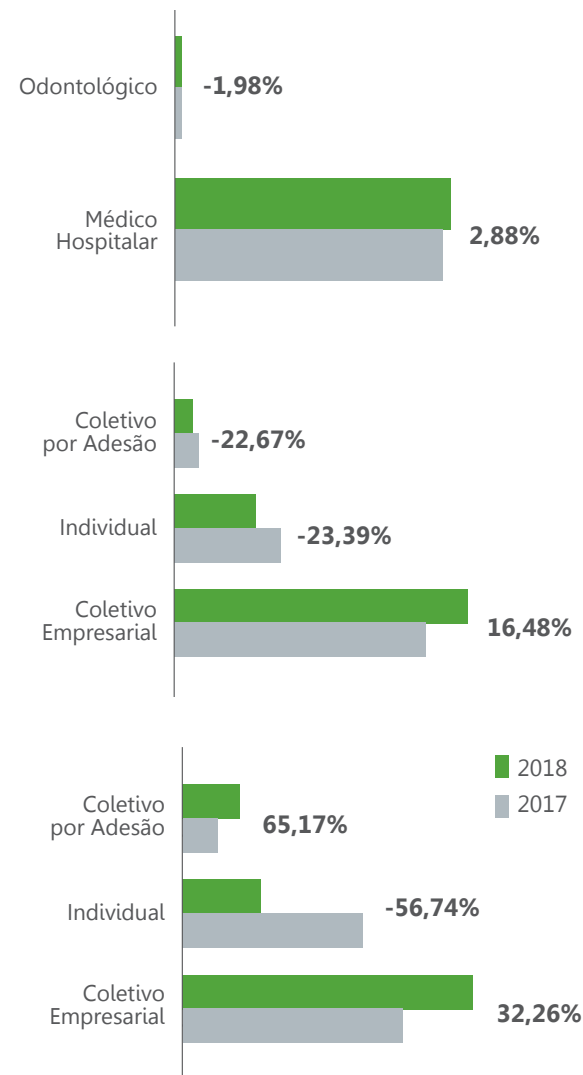
As demandas de Previdência Complementar Aberta foram as que mais cresceram em 2018 (18,44%), perdendo apenas para Seguro de Pessoas (38,86%). Assim como ocorreu em Seguro de Pessoas, todos os ramos do segmento apresentaram crescimento no volume de demandas registradas nas Ouvidorias.

### 3.4. Saúde Suplementar

Saúde Suplementar					
Ramos	2017	% de participação	2018	% de participação	Variação (%)
Médico-Hospitalar	42.895	97,48%	44.129	97,59%	2,88%
Odontológico	1.110	2,52%	1.088	2,41%	-1,98%
<b>Total Geral</b>	<b>44.005</b>	<b>100%</b>	<b>45.217</b>	<b>100%</b>	<b>2,75%</b>

Saúde Suplementar – Médico Hospitalar					
Ramos	2017	% de participação	2018	% de participação	Variação (%)
Coletivo Empresarial	28.213	64,11%	32.862	74,47%	16,48%
Individual	11.974	27,21%	9.173	20,79%	-23,39%
Coletivo por Adesão	2.708	6,15%	2.094	4,75%	-22,67%
<b>Total Geral</b>	<b>42.895</b>	<b>100%</b>	<b>44.129</b>	<b>100%</b>	<b>2,88%</b>

Saúde Suplementar – Odontológico					
Ramos	2017	% de participação	2018	% de participação	Variação (%)
Coletivo Empresarial	561	50,54%	742	68,20%	32,26%
Individual	460	41,44%	199	18,29%	-56,74%
Coletivo por Adesão	89	8,02%	147	13,51%	65,17%
<b>Total Geral</b>	<b>1.110</b>	<b>100%</b>	<b>1.088</b>	<b>100%</b>	<b>-1,98%</b>



Em assistência Médico-Hospitalar de Saúde Suplementar, os planos Coletivos Empresariais ampliaram sua participação no segmento e aumentaram o volume das demandas em 16,48%, comparando-se 2017 com 2018.

Assim como em Médico-Hospitalar, no Odontológico, os planos Coletivos Empresariais ampliaram sua participação para 68,2% e houve um aumento no volume de demandas nesse plano de 32,26%.

### 3.5. Capitalização

Capitalização					
Modalidades	2017	% de participação	2018	% d participação	Varição (%)
<b>Tradicional</b>	3.383	97,07%	2.871	95,10%	-15,13%
<b>Popular</b>	67	1,92%	103	3,41%	53,73%
<b>Incentivo</b>	35	1,00%	31	1,03%	-11,43%
<b>Tradicional - Garantia Locatícia</b>	*1	-	13	0,43%	-
<b>Compra Programada</b>	*2	-	1	0,03%	-
<b>Total Geral</b>	<b>3.485</b>	<b>100%</b>	<b>3.019</b>	<b>100%</b>	<b>-13,37%</b>

No segmento de Capitalização, a queda de 13,37% no volume de demandas foi majoritariamente provocada pela redução de 15,13% das demandas da modalidade Tradicional, uma vez que essa modalidade representa mais de 95% do total das demandas.

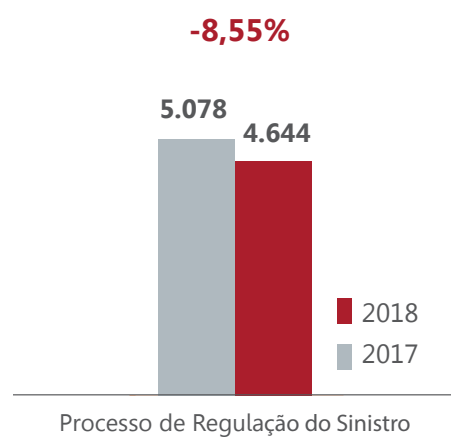
As modalidades Tradicional - Garantia Locatícia e Compra Programada - foram incorporadas no SCD em 2018, por conta disso, não é possível fazer o comparativo dessas modalidades.

## 4. Evolução do número de demandas por motivos

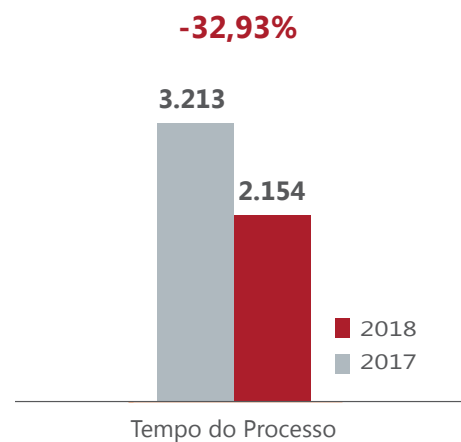
Nesta seção, será apresentado o comparativo do motivo mais demandado de 2018/2017 nos principais ramos/modalidades/planos de cada segmento.

### 4.1. Seguros Gerais

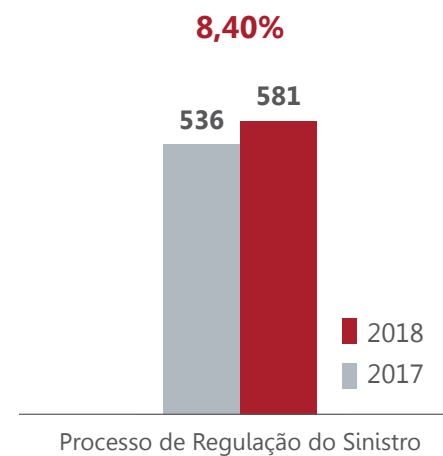
A) Automóvel



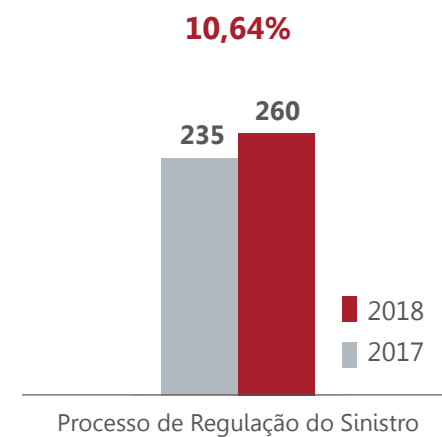
B) Seguro garantia Estendida



C) Compreensivo Residencial

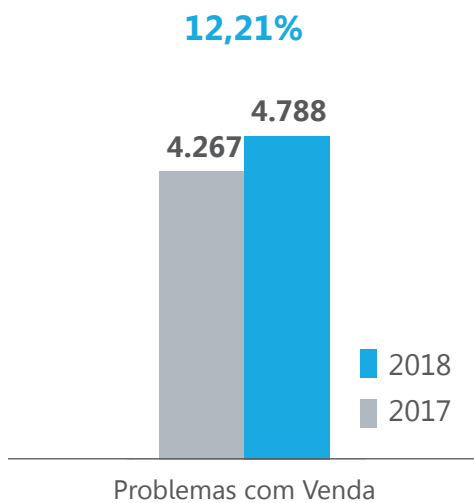


D) Habitacional

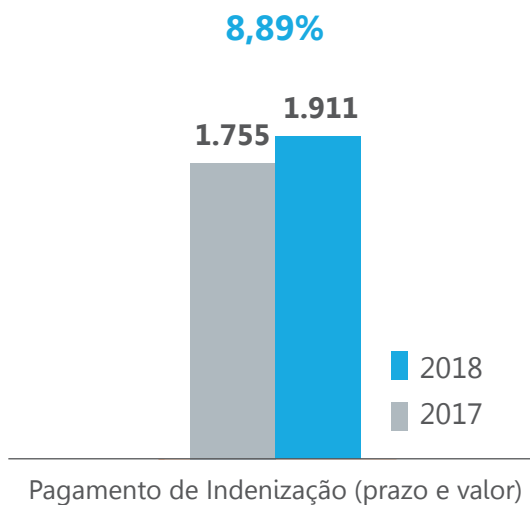


## 4.2. Seguros Pessoas

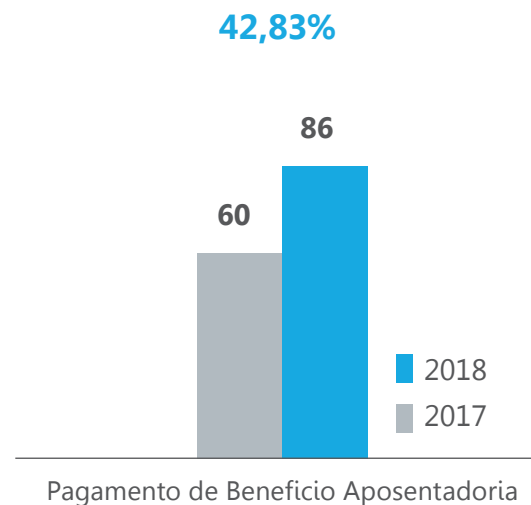
A) Vida



B) Prestamista  
(exceto Habitacional e Rural)



C) VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI

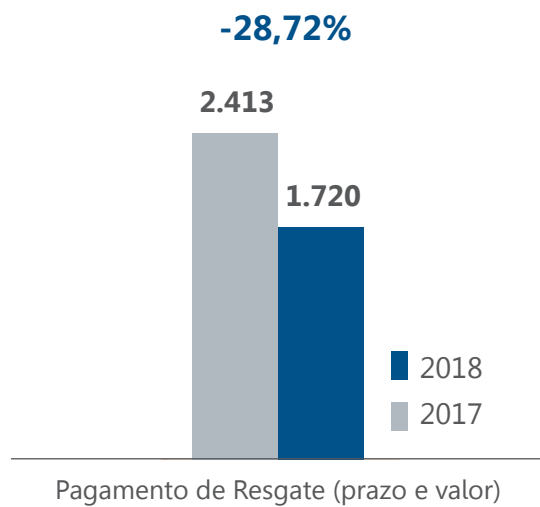


D) Acidentes Pessoais

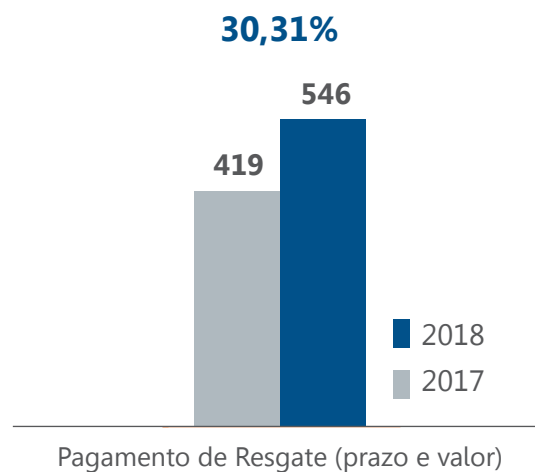


### 4.3. Previdência Complementar Aberta

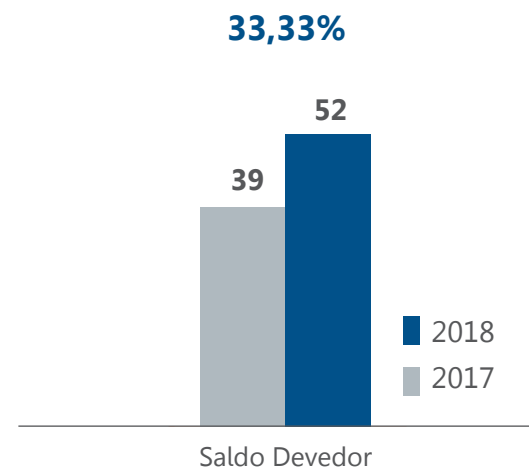
A) Plano Individual



B) Plano Coletivo

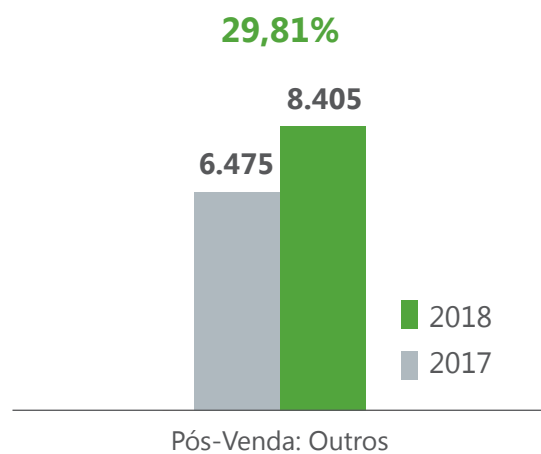


C) Assistências Financeiras (empréstimos)

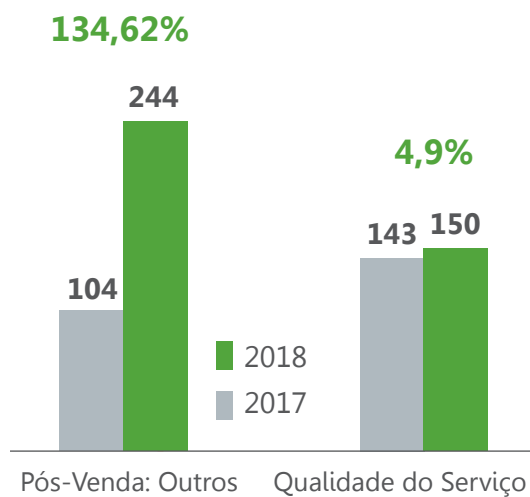


## 4.4. Saúde Suplementar

### A) Médico-Hospitalar



### B) Odontológico



## 4.5. Capitalização



## 5. Canal de Entrada das Demandas

Nesta seção, são comparados os canais de entrada das demandas nas Ouvidorias nos anos de 2017 e 2018.

### 5.1) Todos os Segmentos

Canais de Acesso às Ouvidorias	2017	% de participação	2018	% de participação	% de Variação
Telefone (Canal Direto)	67.872	48,84%	63.949	43,34%	-5,78%
Susep (Canal Indireto)	16.371	11,78%	16.588	11,24%	1,33%
Procon (Canal Indireto)	11.598	8,35%	15.207	10,31%	31,12%
E-mail (Canal Direto)	7.569	5,45%	12.852	8,71%	69,80%
Site da empresa (Canal Direto)	10.404	7,49%	11.490	7,79%	10,44%
Redes Sociais / Sites de Reclamações na internet (Canal Indireto)	8.666	6,24%	8.380	5,68%	-3,30%
Outros Canais Indiretos	8.112	5,84%	8.235	5,58%	1,52%
Consumidor.gov (Canal Indireto)	3.788	2,73%	5.191	3,52%	37,04%
Entidades de Defesa do Consumidor (Canal Indireto)	2.698	1,94%	3.334	2,26%	23,57%
Outros Canais Diretos	1.310	0,94%	1.719	1,17%	31,22%
Carta (Canal Direto)	209	0,15%	286	0,19%	36,84%
Imprensa (Canal Indireto)	177	0,13%	165	0,11%	-6,78%
Presencial (Canal Indireto)	196	0,14%	146	0,10%	-25,51%
ANS (Saúde Suplementar) (Canal Indireto)	0	0,00%	1	0,00%	-
<b>Total Geral</b>	<b>138.970</b>	<b>100%</b>	<b>147.543</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

O telefone permaneceu como canal de entrada da demanda mais frequente em 2018, com 43,34% de participação, seguido pelos canais indiretos Susep e Procon, com 11,24% e 10,31%, respectivamente.

Entre os destaques, estão os aumentos de cerca de 30% das demandas encaminhadas para as Ouvidorias via Procon e de cerca de 70% das encaminhadas via e-mail.



6

**Melhorias Estratégicas  
propostas pelos Ouvidores  
que foram aceitas em 2017**

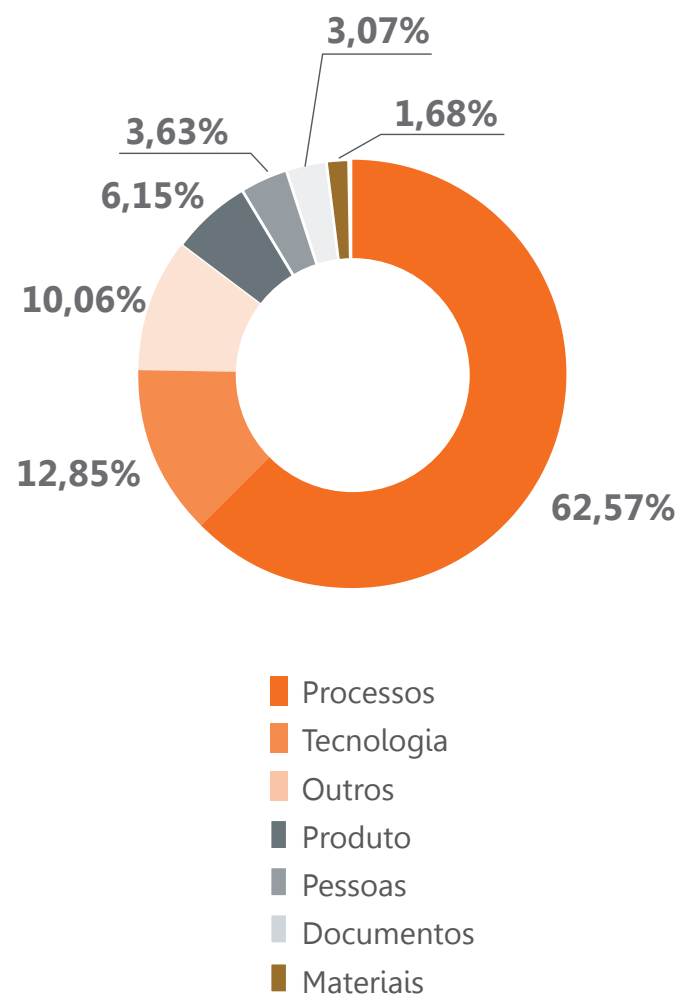
# 1. Melhorias Estratégicas propostas pelos Ouvidores que foram aceitas em 2017

Uma das mais importantes funções exercidas pelas Ouvidorias é a de recomendar melhorias de produtos e processos a partir das informações obtidas no relacionamento cotidiano com os consumidores. De fato, a Ouvidoria está em posição privilegiada para o exercício dessa função, por ter contato com as demandas apresentadas pelos consumidores e, ao mesmo tempo, dispor de uma visão abrangente e ter acesso privilegiado a todas as áreas da empresa, inclusive os níveis mais estratégicos.

Este foi o quarto ano consecutivo em que foi possível registrar as melhorias sugeridas pelos ouvidores de 24 empresas. As empresas que registraram melhorias no ano de 2017 foram as seguintes:

1.	American Life Companhia de Seguros
2.	Amil Assistência Médica Internacional
3.	Assurant Seguradora
4.	AXA Seguros
5.	Berkley International do Brasil Seguros
6.	Caixa Seguradora
7.	Cardif do Brasil Vida e Previdência
8.	Chubb Seguros Brasil
9.	Cia. Saúde - Sul América Companhia de Seguro Saúde
10.	GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE
11.	Itaú Unibanco Holding
12.	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
13.	Mongeral Aegon Seguros e Previdência
14.	Prudential do Brasil Seguros De Vida
15.	QBE Brasil Seguros
16.	Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT
17.	Sompo Seguros
18.	Tokio Marine Seguradora
19.	Unimed Odonto
20.	Unimed Seguradora
21.	Unimed Seguros Patrimoniais
22.	Unimed Seguros Saúde
23.	Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
24.	Zurich Minas Brasil Seguros

As referidas companhias registraram **358** melhorias (em 2017 foram 130), sendo **224** de processos, **46** de tecnologia, **22** de produto, **11** de pessoas, **13** de documentos, **6** de materiais e **36** cadastradas como outros.



Nos registros das melhorias, verifica-se que, seja em caráter antecipatório, seja a partir da observação de demandas reiteradas dos consumidores, os ouvidores recomendaram ajustes nas rotinas, processos e produtos das empresas a fim de aprimorar a experiência do consumidor e garantir a observância da regulação em consonância com o Código de Defesa do Consumidor.

Entre as 358 melhorias inseridas no SCD, destacam-se as recomendações de aprimoramento da comunicação dos canais de relacionamento com o consumidor e da comunicação entre diferentes setores da companhia para garantir o atendimento rápido e assertivo. No mesmo sentido, os ouvidores podem recomendar a alteração de rotinas de atendimento nos SACs e Centrais de Atendimento, assim como nos materiais promocionais e documentos contratuais para tornar mais clara a comunicação da empresa com o consumidor e enfatizar pontos sensíveis, como a carência prevista para algumas coberturas, os riscos excluídos, as franquias aplicáveis, entre outros.

A partir de uma análise geral sobre as melhorias sugeridas pelas Ouvidorias, torna-se evidente a capacidade do ouvidor de visualizar o impacto gerado no elo final da cadeia de valor do seguro, o consumidor. Nos registros de melhorias de produtos, os ouvidores atuaram recomendando treinamentos periódicos com as equipes responsáveis pela venda dos produtos, avaliação periódica da qualidade dessas vendas e alteração de scripts ou roteiros de venda, inclusive com a participação da Ouvidoria para validação dos novos roteiros.

7

**Seguro DPVAT**  
**O Seguro do Trânsito**

## 1. O que é o seguro DPVAT?

É um seguro obrigatório criado pela Lei nº 6.194/74, para cobrir Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de via Terrestre ou por sua carga a pessoas transportadas ou não. O DPVAT ampara todas as vítimas de acidentes de trânsito ocorridos no Brasil, sejam pedestres, passageiros ou motoristas, sendo as indenizações pagas independentemente da apuração de culpa ou da identificação do veículo causador do dano. A operação do seguro é de responsabilidade de um consórcio integrado por 73 seguradoras e administrado pela Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT (Seguradora Líder DPVAT).

O seguro DPVAT oferece coberturas para três tipos de danos: morte, invalidez permanente e reembolso de despesas médicas e suplementares (DAMS).

Pago anualmente pelos proprietários de veículos, o valor do Seguro DPVAT é fixado pelo Governo Federal. Ainda, por determinação legal, 45% dos recursos arrecadados pelo Seguro DPVAT são destinados ao Sistema Único de Saúde (SUS - Leis nº 8.212/91 e nº 9.503/97) para custeio do tratamento de vítimas de trânsito. Outros 5% dessa arrecadação anual do DPVAT são destinados ao Departamento Nacional de Trânsito (Denatran - Lei nº 9.503/97) para realização de campanhas educativas e ações preventivas no trânsito brasileiro. Os demais 50% são destinados à operação do seguro e pagamento das indenizações.

## 2. A Ouvidoria da Seguradora Líder-DPVAT

A Ouvidoria da Seguradora Líder DPVAT atua como instância recursal de tratamento de reclamações e sugestões. E tem como propósito ser facilitadora do relacionamento entre o segurado/beneficiário e a Seguradora Líder DPVAT, atuando no esclarecimento quanto aos direitos e deveres das partes, bem como na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil, sustentada pelos valores:

- Ética
- Comprometimento
- Transparência
- Simplicidade
- Diligência

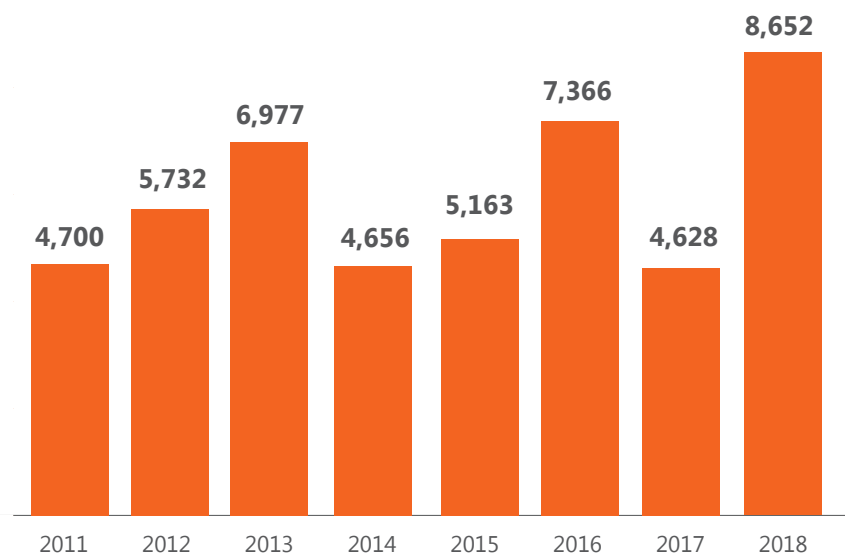
Considerando ser acessível, empática e humana, a Ouvidoria expandiu os canais em 2018, como segue:

- Central Ouvidoria – 0800-0219135
- Fale Ouvidoria - <https://www.seguradoralider.com.br/contato/Ouvidoria>
- E-MAIL – [ouvidoria@seguradoralider.com.br](mailto:ouvidoria@seguradoralider.com.br)
- Ouvidorias Parceiras
- Susep
- Procons
- Consumidor.gov
- Detrans
- Defensorias

### 3. As demandas à Ouvidoria da Seguradora Líder-DPVAT

Conforme demonstrado no gráfico a seguir, de 2011 até 31 de dezembro de 2018, a Ouvidoria da Seguradora Líder-DPVAT recebeu e processou 47.874 demandas de usuários do seguro. Em 2018, a Ouvidoria recebeu e tratou 8.652 demandas, o que representou um aumento de 87% no total de demandas registradas no ano anterior.

Nº de demandas



### 4. Tempo de Resposta e Motivos das Reclamações

Desde 1º de abril de 2013, com a entrada em vigor da Resolução CNSP nº 279/13, o tempo de resposta conclusiva e terminativa às demandas impetradas nas Ouvidorias do mercado segurador foi reduzido de 30 para 15 dias. No cumprimento dos prazos legais, o tempo médio de respostas da Seguradora Líder-DPVAT foi de:

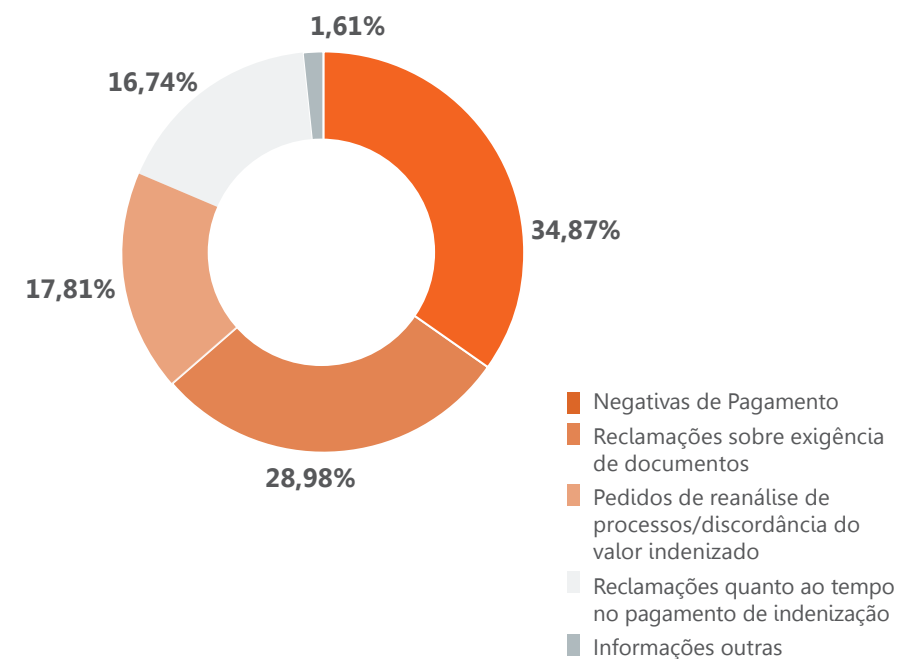
Tempo médio de Resposta em 2018

**11,5 dias**

## 5. Natureza das demandas tramitadas na Ouvidoria

Em 2018, entre as modalidades de reclamações/demandas que foram acolhidas, registradas e processadas pela Ouvidoria da Seguradora líder-DPVAT, as demandas referentes à negativa de pagamento de indenização foram as mais frequentes: cerca de 35% do total. No quadro abaixo, estão elencados os motivos, a quantidade de demandas e a participação de cada um no total recebido:

Seguro DPVAT		
Motivo	Nº de demandas	%
Negativas de Pagamento	3.017	34,87%
Reclamações sobre exigência de documentos	2.507	28,98%
Pedidos de reanálise de processos/discordância do valor indenizado	1.541	17,81%
Reclamações quanto ao tempo no pagamento de indenização	1.448	16,74%
Informações outras	139	1,61%
<b>Total</b>	<b>8.652</b>	<b>100%</b>



\* Manifestações sobre prêmio, não foram contempladas no relatório.

## 6. Indicadores de desempenho da Ouvidoria DPVAT

Índice de demandas sobre SINISTRO que passaram pela Ouvidoria e foram judicializadas.

