



# Prévia do Boletim do Consumidor.gov do Setor Segurador

Superintendência de Acompanhamento  
de Conduta de Mercado

Comissão de Relações de Consumo e  
Comissão de Ouvidoria

Gabriela Ourivio Assmar, Ouvidora da Icatu Seguros

# Prévia do Boletim Consumidor.gov

O **Consumidor.gov.br** posiciona as relações entre Consumidores, Fornecedores e o Estado em um novo patamar:

- **Agenda cooperativa**
- **Transparência e neutralidade da plataforma**
- **Solução Consensual de conflitos, motivada e monitorada pelo Estado**

Premissas:

- Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores.
- As informações apresentadas pelos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor.
- O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

**Cliente se manifesta**

**A empresa responde**

**Cliente avalia**

**Todos monitoram**

# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## Representatividade no setor

- 36 empresas associadas à CNseg
- As empresas aderentes representam aproximadamente **50%** do *market share* do Mercado



✓ **Quanto mais empresas aderirem, maior a utilidade, para todos**

**A CNseg disponibilizará até o final do  
1º semestre de 2016  
o Boletim do Consumidor.gov  
do Setor Segurador**

## Para quê?

1. Qual é a representatividade de cada segmento?
2. Quais são os indicadores úteis ao setor (geral e por segmento)?
3. Como os indicadores estão distribuídos pelas 5 regiões do País?

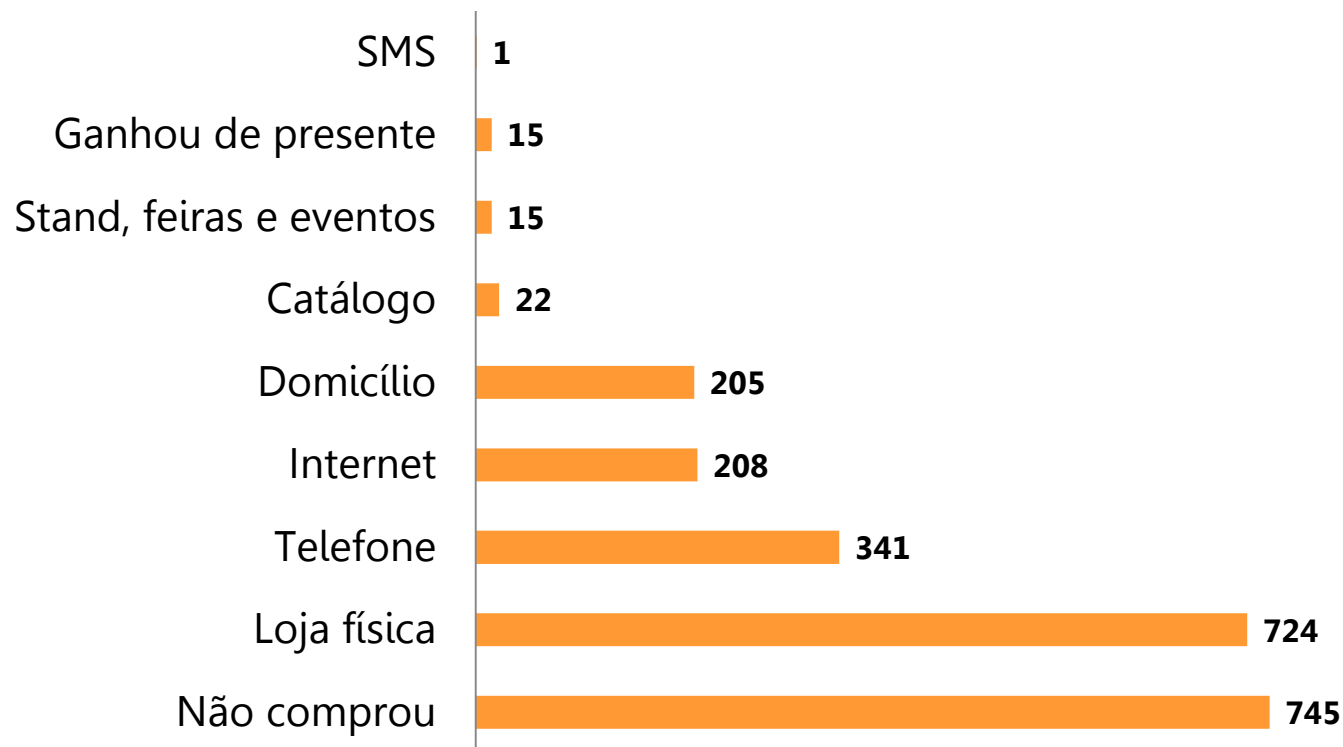
# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## Informações úteis que já podemos depreender

1. Como o consumidor contratou o seguro?
2. Qual a distribuição, por segmento, de quem afirma não ter contratado seguro?
3. Procurou a empresa previamente?
4. Qual o prazo médio de resposta das empresas?
5. Qual é o índice de solução do setor?
6. Como as reclamações foram avaliadas pelo consumidor?
7. Quais as principais causas, dentre as reclamações solucionadas?
8. Quais as principais causas, dentre as reclamações não solucionadas?

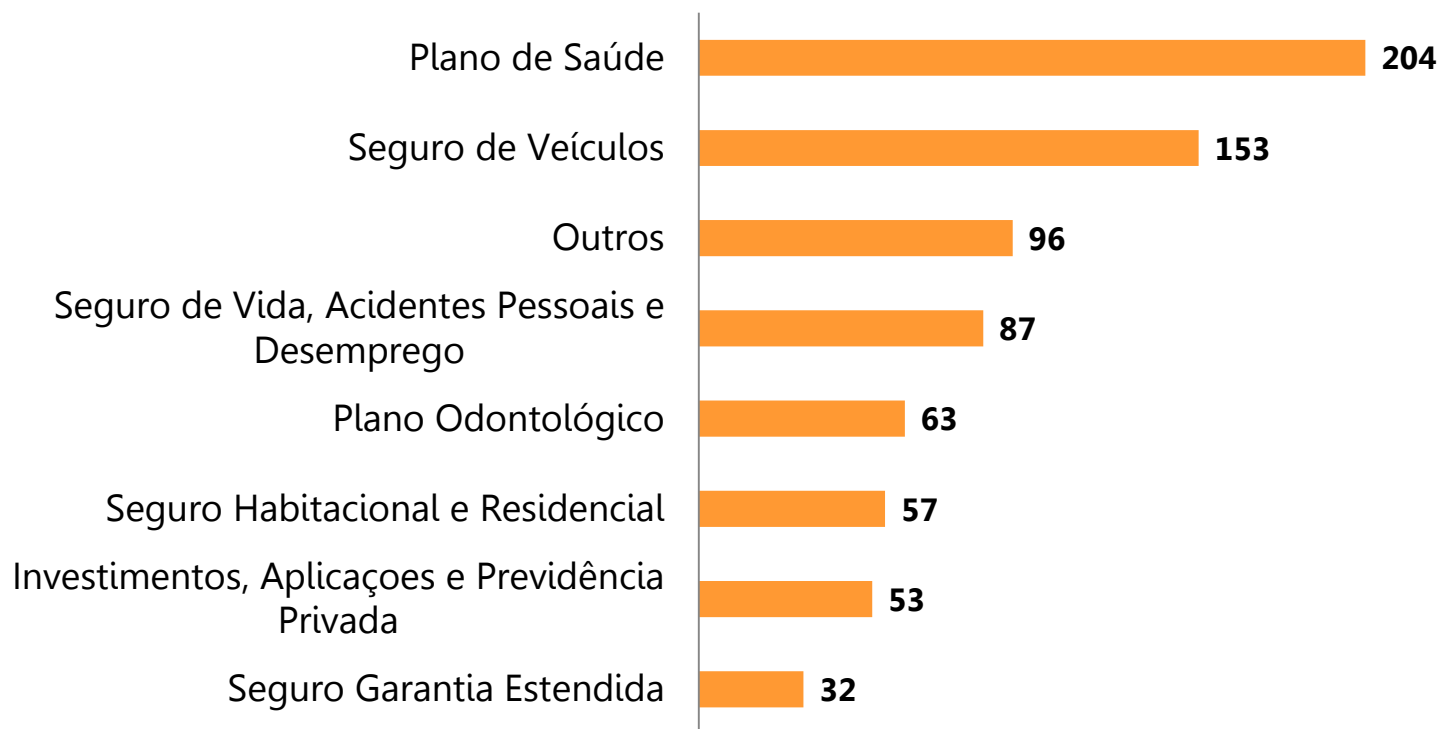
# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## 1. Como o consumidor contratou o seguro?



# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## 2. Qual a distribuição, por segmento, de quem afirma não ter contratado seguro?

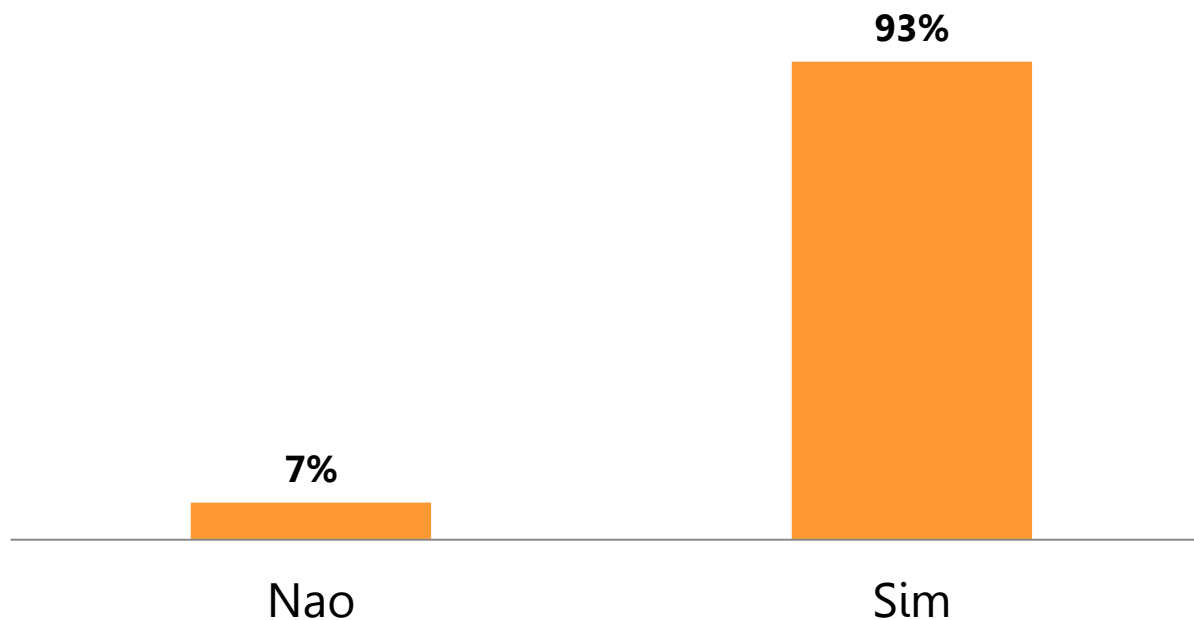


Fonte: consumidor.gov.br, 2015  
Total: 745 reclamações



# Prévia do Boletim Consumidor.gov

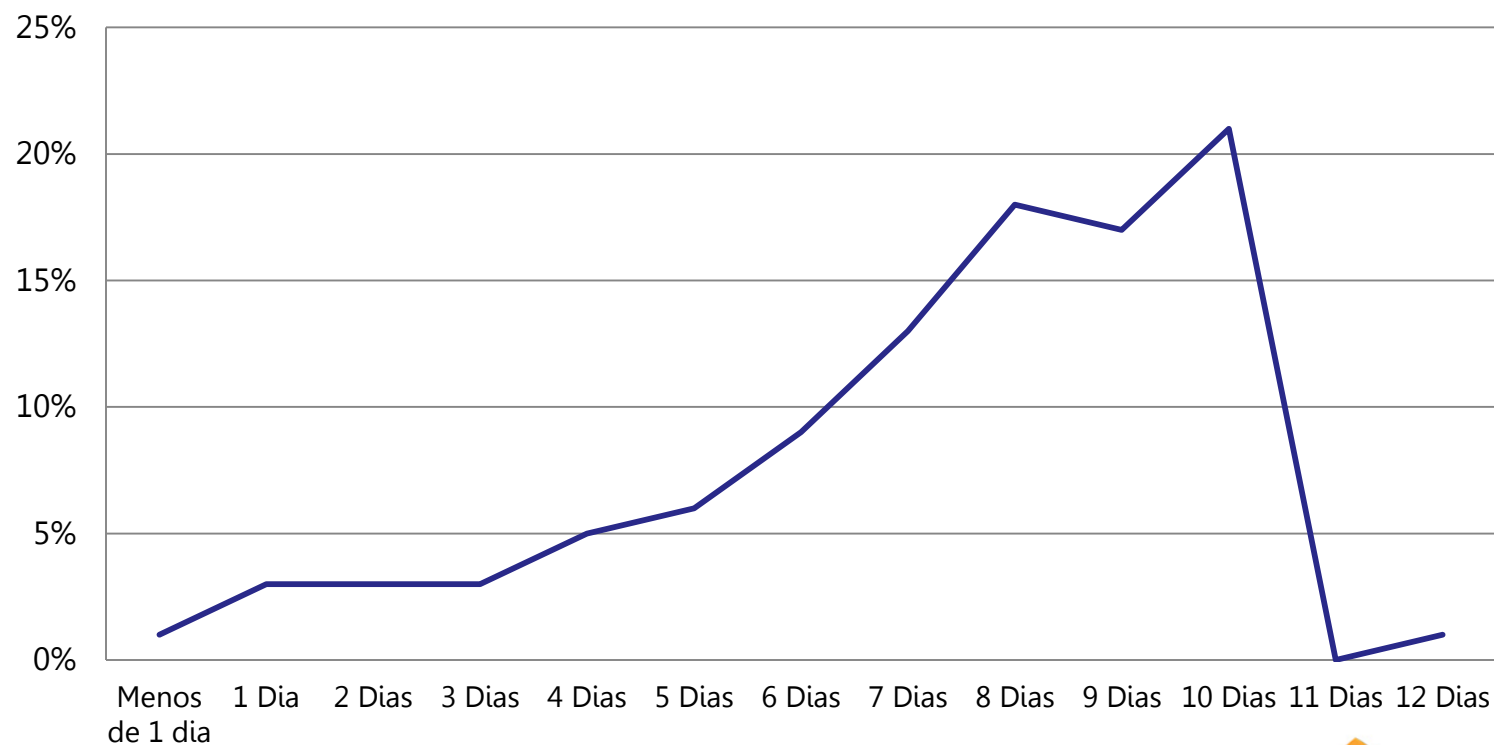
## 3. Procurou a empresa previamente?



**Os dados obtidos serão cruzados com as informações das Ouvidorias das empresas associadas**

# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## 4. O prazo médio de resposta é de 7 dias



**5. O Índice de solução do setor é de 83%**

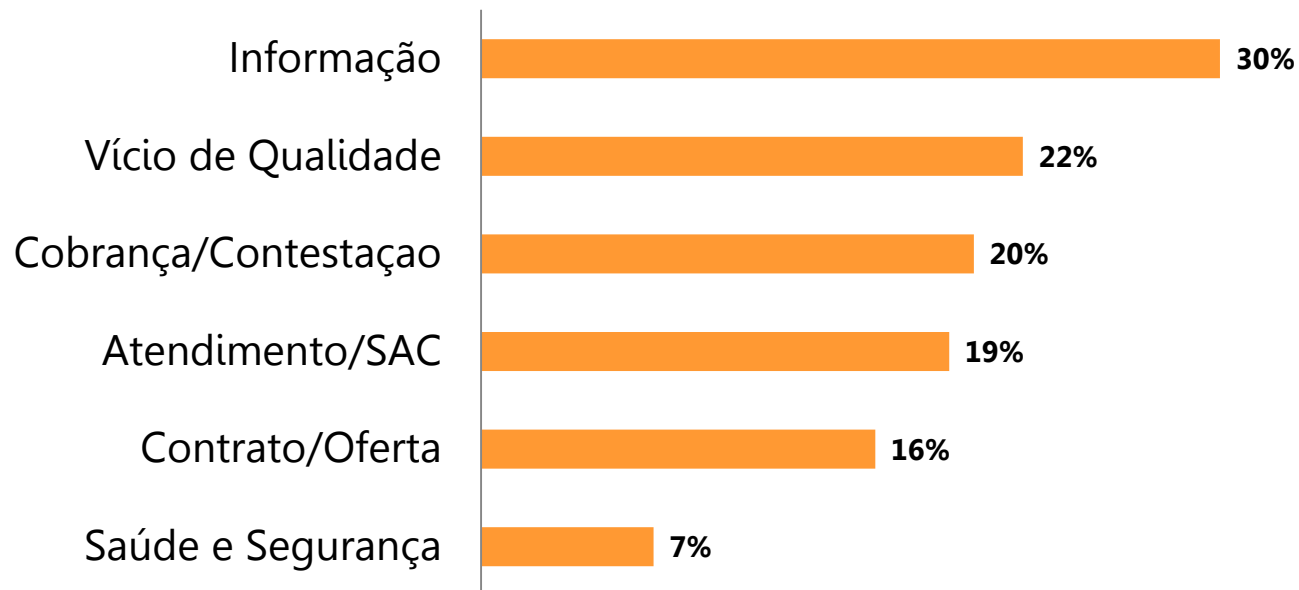
**6. Avaliação do Consumidor**



**Quantas reclamações finalizadas não foram avaliadas (i.e. foram presumidas resolvidas)?**

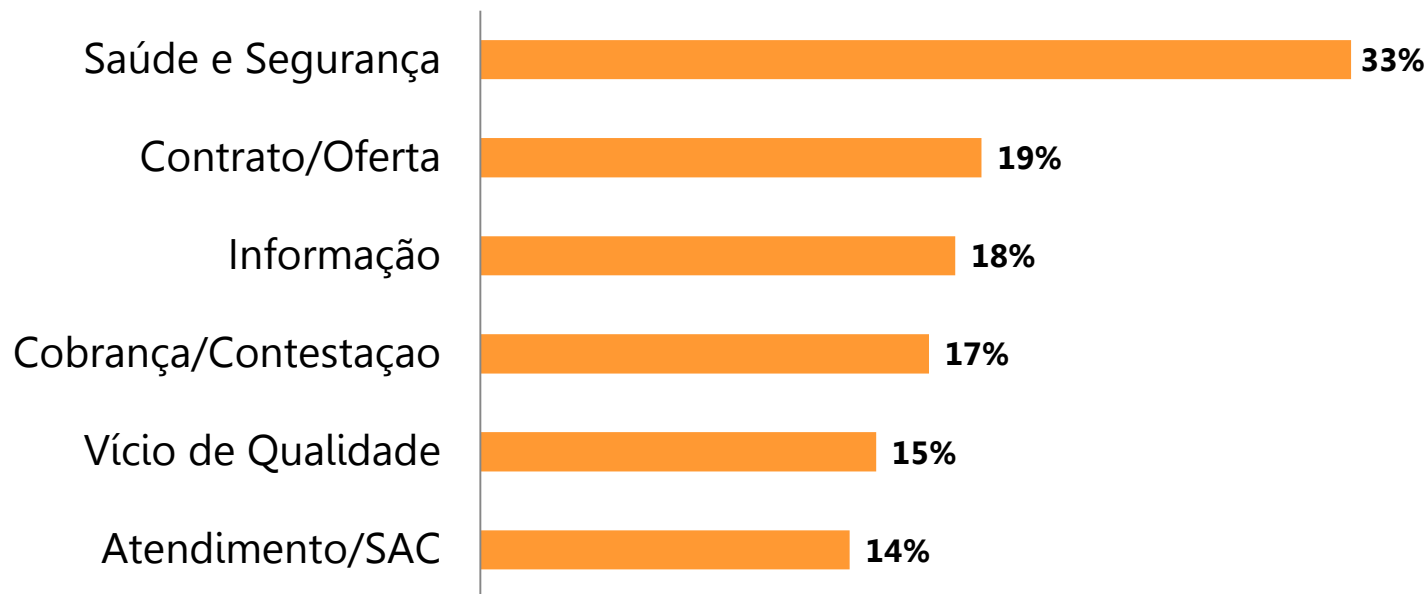
**- 64% das reclamações não foram avaliadas pelo consumidor**

## 7. Quais as principais causas, dentre as reclamações solucionadas?



**Quais poderiam ter prevenção?  
Se foi solucionado, poderia ter sido evitado?**

## 8. Quais as principais causas, dentre as reclamações não solucionadas?



**Por que não foi solucionado? É questão regulatória?**  
**Análise de *compliance***

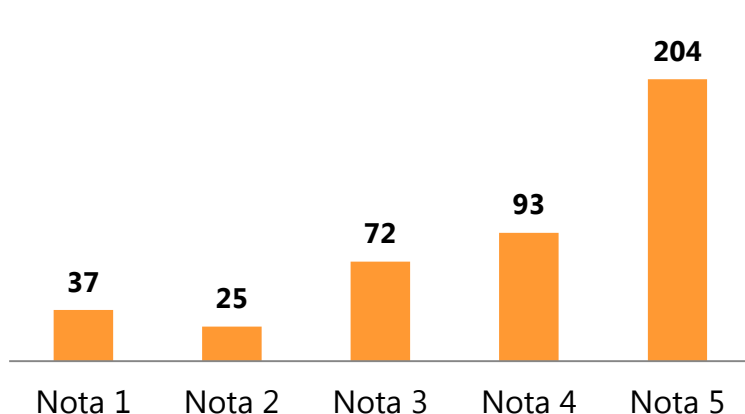
# Prévia do Boletim Consumidor.gov

**O que justifica avaliação negativa de quem resolveu a reclamação?**

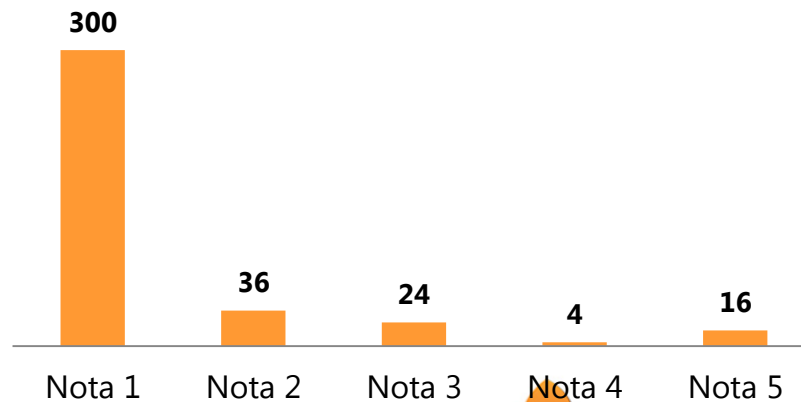
**O que justifica avaliação positiva de quem não resolveu a reclamação?**

- Critérios **subjetivos** para avaliação da **qualidade do atendimento**
- Média da Avaliação dos consumidores para as seguradoras (1-5): **2,75**

**Nota do consumidor  
(Resolvido)**



**Nota do consumidor  
(Não resolvido)**





# Conclusão

“NA HISTÓRIA DA HUMANIDADE  
(E DOS ANIMAIS TAMBÉM) AQUELES QUE  
APRENDERAM A COLABORAR E IMPROVISAR  
FORAM OS QUE PREVALECERAM.”

*Charles Darwin*

**Muito obrigada!**

[gassmar@icatusseguros.com.br](mailto:gassmar@icatusseguros.com.br)