



# 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**

# Prévia do Boletim Consumidor.gov

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

# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## 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?

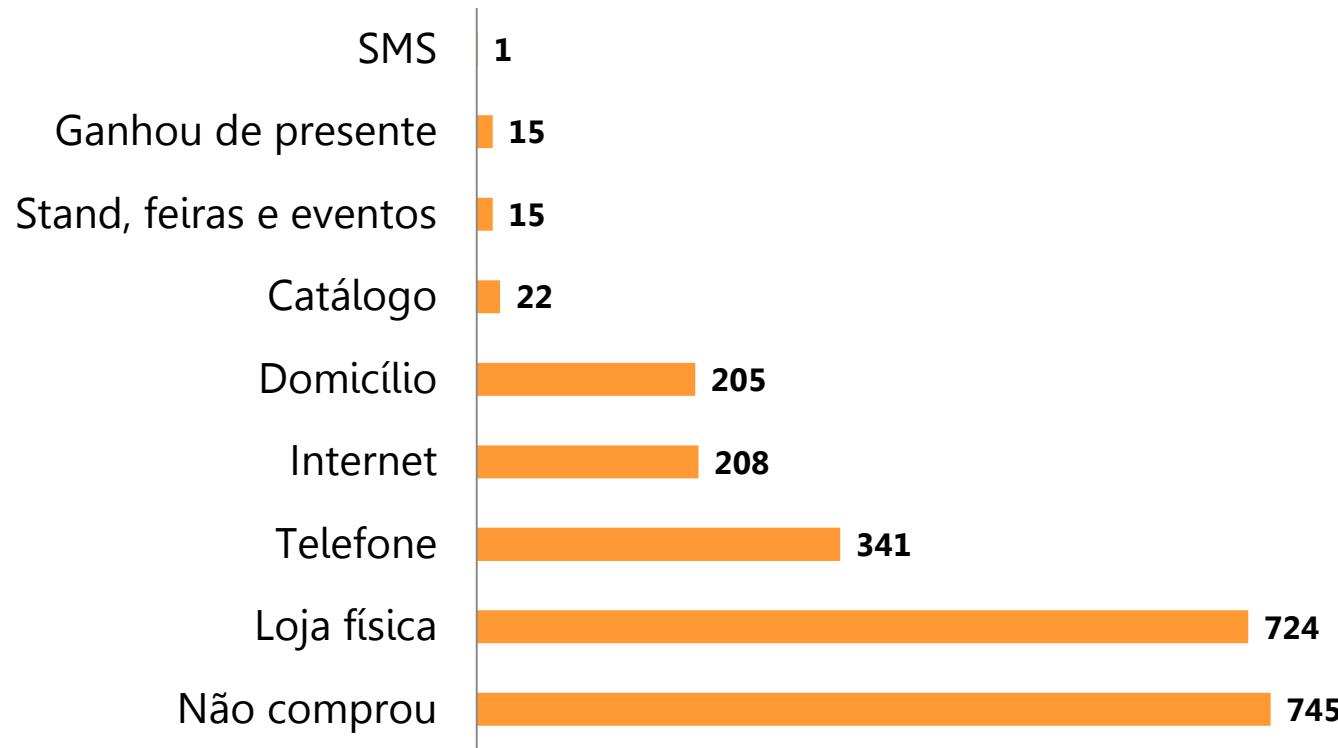
# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## 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?

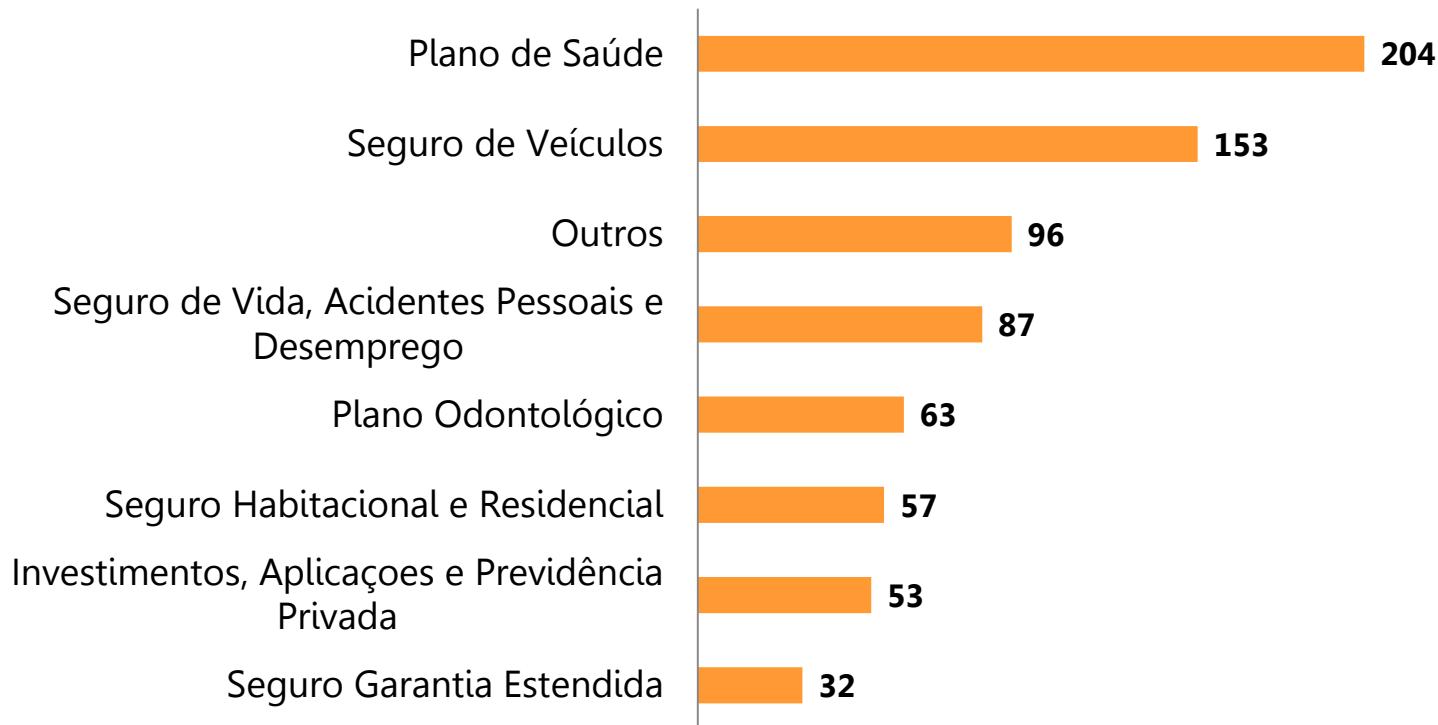


Fonte: consumidor.gov.br, 2015

Total: 2.276 reclamações do setor segurador

# Prévia do Boletim Consumidor.gov

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

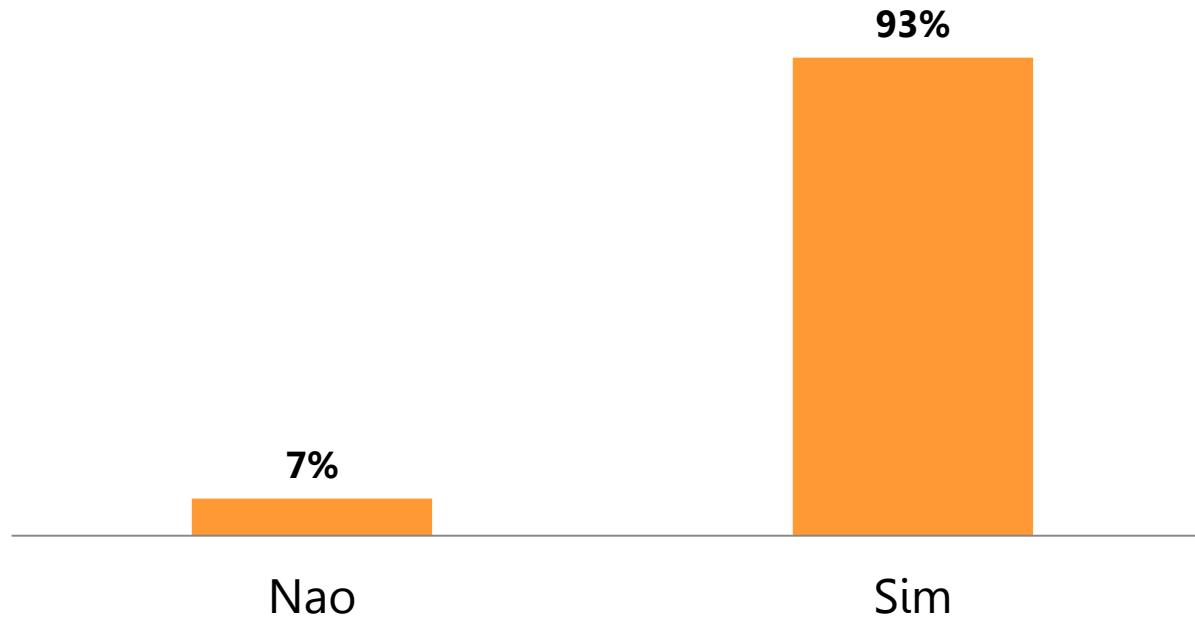


Fonte: consumidor.gov.br, 2015

Total: 745 reclamações

# Prévia do Boletim Consumidor.gov

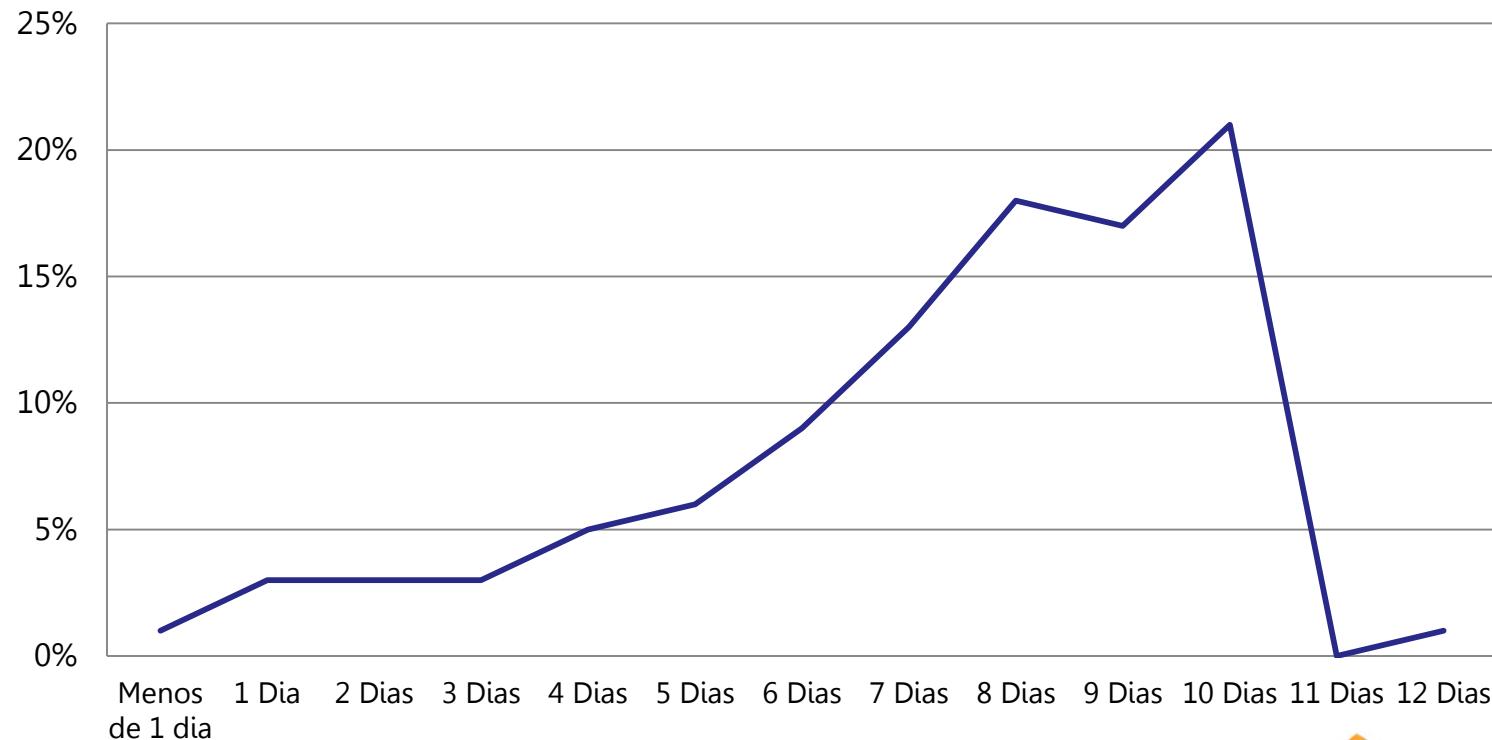
## 3. Procurou a empresa previamente?



**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



Fonte: [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), 2015  
Total: 2.276

## 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)?**

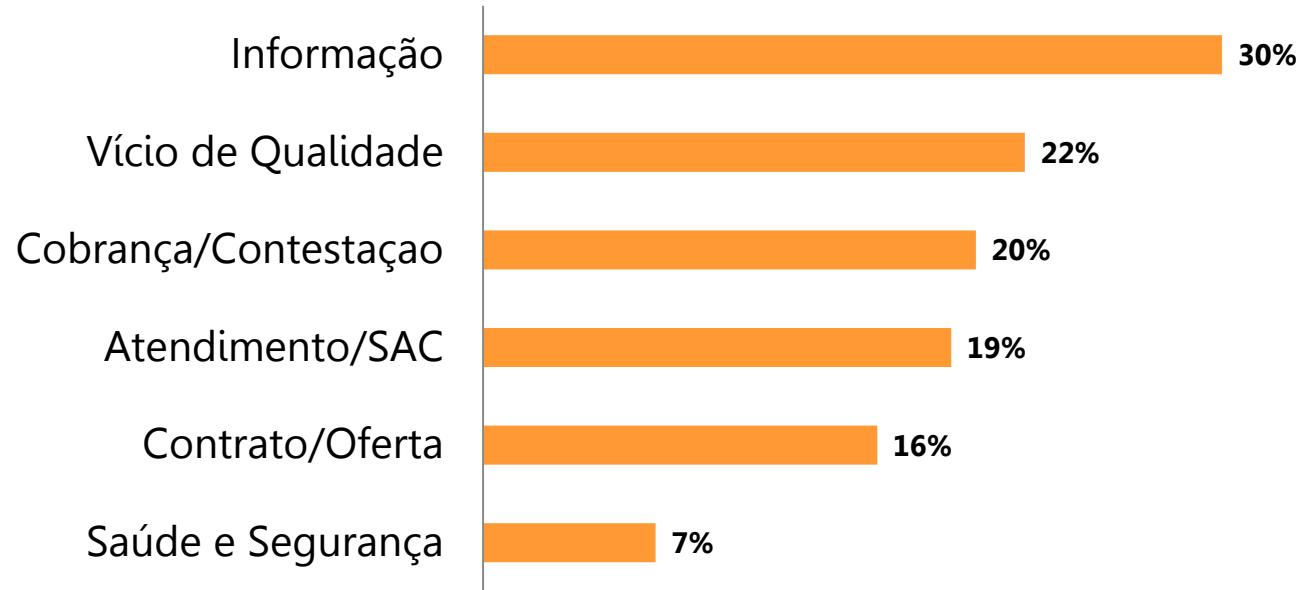
**- 64% das reclamações não foram avaliadas pelo consumidor**

Fonte: consumidor.gov.br, 2015

Total: 2.276 reclamações do setor segurador

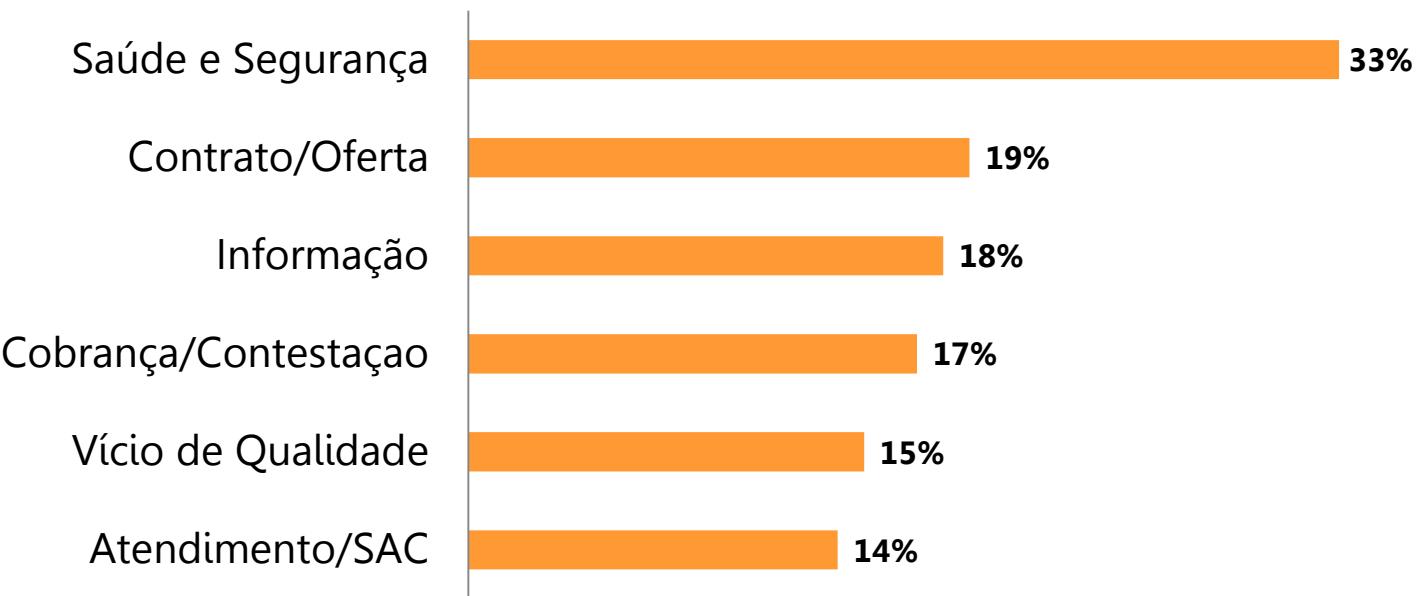
# Prévia do Boletim Consumidor.gov

## 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*

Fonte: consumidor.gov.br, 2015

Total: 380 reclamações não solucionadas

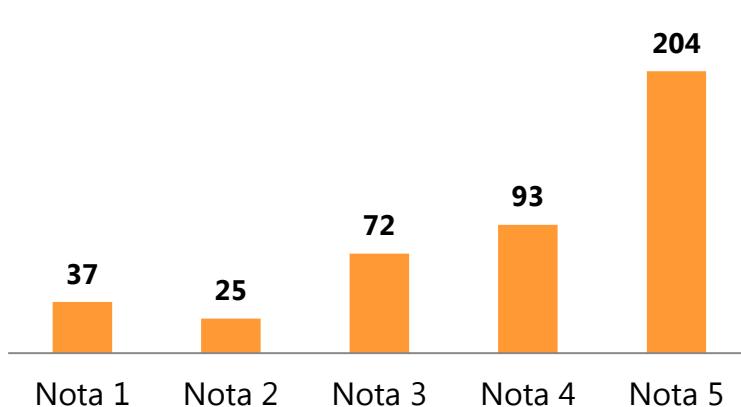
# Prévia do Boletim Consumidor.gov

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

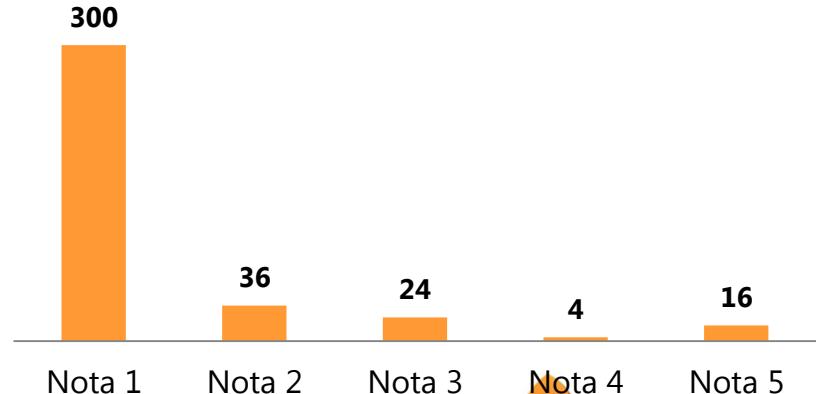
**O que justifica avaliação positiva de quem não resolveu a reclamação?**

- 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 PREVALECEERAM.”

*Charles Darwin*

**Muito obrigada!**  
[gassmar@icatuseguros.com.br](mailto:gassmar@icatuseguros.com.br)