



## **II Celebração do Dia do Ouvidor e Dia Internacional do Consumidor**

### **Dados das Ouvidorias 2015**

**Silas Rivelles Junior**

**Ouvidor da Unimed Seguradora e Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg**

## **Pauta da apresentação**

- 1 – COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNseg**
- 2 – SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS – SCD Ouvidorias**
- 3 – DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015**
- 4 – GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS GERAIS, PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO**



# **COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNseg**

# Comissão de Ouvidoria

## Carta de Compromisso dos Ouvidores, assinada por Presidentes e Ouvidores de 40 empresas e grupos

### Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização dos Consumidores



A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg, constituída pelas Federações associativas de Seguros Gerais – Fegseg, de Previdência Privada e Saúde – Feprevi, de Saúde Suplementar – Fensup, e de Capitalização – Fencap, as empresas deste setor e respectivos Consórcios, considerando a observação das normas existentes no plano nacional e internacional que estabelecem a proteção dos direitos dos consumidores, considerando que o setor de seguros é uma programação indispensável para a economia nacional, considerando que o instituto do seguro possibilita o planejamento de longo prazo de vulnerabilidade que afeta a saúde, segurança e a estabilidade econômica das famílias das regiões em desenvolvimento, considerando todo o processo de trabalho de nossa categoria e a importância da segurança e responsabilidade por serviços com a implementação de políticas públicas que promovam o desenvolvimento do sistema com equilíbrio, segurança jurídica, transparência e confiança e assim, diante do compromisso com o seguro sustentável do seguro como um pilar fundamental do desenvolvimento social e econômico do país, assinamos esta CARTA DE COMPROMISSO DOS OUVIDORES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA PRIVADA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO AOS CONSUMIDORES ASSOCIADOS, para:

1. Reconhecer a importância da preservação do serviço e da qualidade do atendimento ao consumidor como mecanismo de prevenção, solução e fundamentação dos conflitos de consumo de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização;
2. Definir uma atuação na defesa dos direitos dos consumidores, conforme com as normas existentes e aplicáveis sobre as instituições seguradoras e os consumidores, e
3. Assumir o compromisso em promover e defender políticas voltadas na harmonia, confiança e equilíbrio nas relações entre os consumidores e as instituições seguradoras.

Nesta documentação dos propósitos aqui estabelecidos nesta Carta são constituído pelo setor de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização, no âmbito das 21 áreas do Código de Defesa do Consumidor, um sistema de autossuperação.

Rio de Janeiro, 20 de agosto de 2013

Mar Wafar Amor  
Presidente da Comissão de Ouvidores

Roberto Antonio Souza  
Presidente da CNseg



**Cursos de Formação de Analista de  
Ouvidoria  
(parceria com a ENS)  
RJ, SP e DF  
60 participantes**

# Comissão de Ouvidoria



**Workshop sobre Monitoramento das  
Reclamações de consumidores do mercado  
segurador CNseg (COUV + CRC) e SUSEP**

**RJ - agosto/15**

**81 presentes**



**5ª Conferência de Proteção  
do Consumidor de Seguros**

**Conseguro  
( CRC + COUV )**

**SP – setembro/15**



**COLÓQUIO DE PROTEÇÃO DO  
CONSUMIDOR DE SEGUROS**

**1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros**

**Cuiabá/MT – agosto/15**

**COUV e CRC**

**17 representantes de seguradoras**

**54 representantes de 11 Procons**

**2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros**

**Curitiba/PR – março/16**

**COUV e CRC**

**41 representantes do mercado**

**26 representantes de 20 Procons**





# **SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS – SCD Ouvidorias**

# SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

## SCD-Ouvidorias

2004	2005	2007	2013	2014	2015
Resolução CNSP nº 110/04 e Circular Susep nº 274/04 – Dispõem sobre o reconhecimento da Ouvidoria pela Susep	<b>Janeiro</b> Criada a Comissão de Ouvidoria da Fenaseg – COUV	Primeiro Relatório de Atividades das Ouvidorias (ref. 2006)	Resoluções CNSP nº 279/13 e ANS nº 323/13 – Dispõem sobre a obrigatoriedade das Ouvidorias  Formação de Grupos de Trabalho para aprimorar o Relatório de Atividades, que seria dividido em Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização	Criação do Grupo de Trabalho SCD Ouvidorias, para o desenvolvimento, por meio da Ceser, de um Sistema Online para a Coleta de Dados das Ouvidorias	Implantação do SCD Ouvidorias em 18 de dezembro de 2015

# **SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS**

## **SCD-Ouvidorias**

**A CNseg elabora, desde 2006, o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador.**

**O Relatório concentra informações de Seguros Gerais, Vida e Acidentes Pessoais, Previdência Privada e Capitalização.**

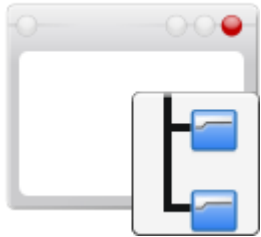
**Em 2013, foram criados Grupos de Trabalho específicos para o aprimoramento dos motivos relacionados aos segmentos Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.**

**Com o objetivo de incluir os novos motivos e aumentar a segmentação das informações, em 2014 deu-se início ao desenvolvimento do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias – SCD Ouvidorias.**



# SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

## SCD-Ouvidorias



**384** motivos de reclamação  
possíveis, divididos em  
**70** grupos de motivos,  
contemplando **64**  
ramos/modalidades/planos



Sistema *online* para  
coleta de dados e  
elaboração de Relatório  
das Ouvidorias



Grupo de Trabalho  
**7** reuniões  
**3** Testes Piloto  
**3** Treinamentos

**Implantado em 18  
dezembro de 2015**

# SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

## SCD-Ouvidorias

### Empresas/Grupos participantes

1 ACVAT- PREVIDENCIA PRIVADA	16 Equatorial Microseguros e Equatorial Previdência	31 Prudential do Brasil Seguros de Vida
2 Alfa Previdência e Vida e Alfa Seguradora	17 Família Bandeirante Previdência	32 Recíproca Assistência
3 American Life Companhia de Seguros	18 Futuro Previdência Privada	33 Royal e Sunalliance Seguros (Brasil)
4 ANGELUS SEGUROS S.A.	19 Grupo Segurador BB e Mapfre	34 SulAmérica Seguros
5 ARC PREVIDÊNCIA PRIVADA	20 HDI Seguros	35 Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT
6 ASPECIR PREVIDÊNCIA	21 Icatu Seguros	36 SINAF Previdencial Cia. de Seguros
7 AUXILIADORA PREVIDÊNCIA	22 Itaú Seguros de Auto e Residência	37 Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro
8 Azul Companhia de Seguros	23 Java Nordeste Seguros	38 União Seguradora - Vida e Previdência
9 Berkley International do Brasil Seguros	24 Mapfre Serviços Financeiros	39 Grupo UNIMED Seguradora
10 Bradesco Seguros	25 MBM Previdência Privada e MBM Seguradora	40 UPOFA União Previdencial
11 Brasilprev Seguros e Previdência	26 Metropolitan Life Seguros e Previdência e MetLife Planos Odontológicos	41 Virginia Surety Companhia de Seguros
12 Caixa Saúde e Caixa Seguradora	27 Mongeral Aegon Seguros e Previdência	42 VIVER Previdência
13 Capemisa Seguradora de Vida e Previdência	28 Porto Seguro	43 Yasuda Marítima Seguros e Yasuda Marítima Seguros Saúde
14 Cardif do Brasil	29 Previcorp Previdência Privada	44 Zurich Brasil Seguros
15 COMPREV Seguros e Previdência	30 Previmil Previdência	45 Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência
15 Previdência e COMPREV Vida e Previdência		



# **DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015**



# **Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida e Capitalização**

## **Mercado Susep**

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Mercado Susep

## Total de Demandas\*

	2014	2015	Variação 2014/2015
Demandas	62.617	68.933	10%

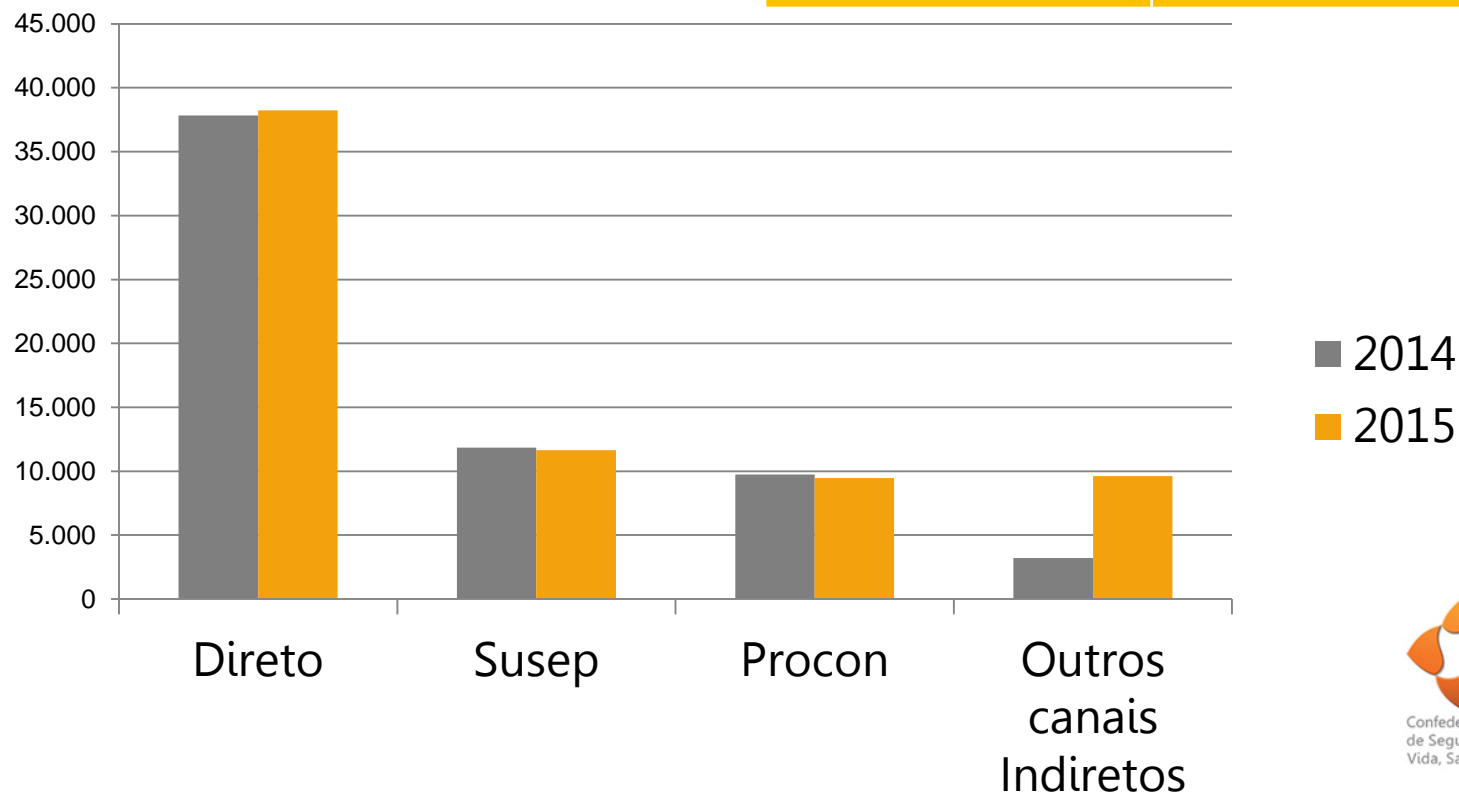
\*Números das 29 empresas que participaram da coleta de 2014 e 2015, que representam 76,3% do valor arrecadado pelas empresas supervisionadas pela Susep em 2014. Não contempla o segmento Saúde Suplementar

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Mercado Susep

### Canais de entrada das reclamações – Mercado Susep

	2014	2015
Direto	60,43%	61,05%
Susep	18,90%	18,60%
Procon	15,55%	15,09%
Outros canais Indiretos	5,12%	15,35%
Total	62.617	68.933





# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Mercado Susep

### Decisões dos Ouvidores

	2014	2015	Variação
Improcedentes	31.789	39.342	12,34%
	50,80%	57,07%	
Procedentes	30.828	29.591	-12,76%
	49,20%	42,92%	

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

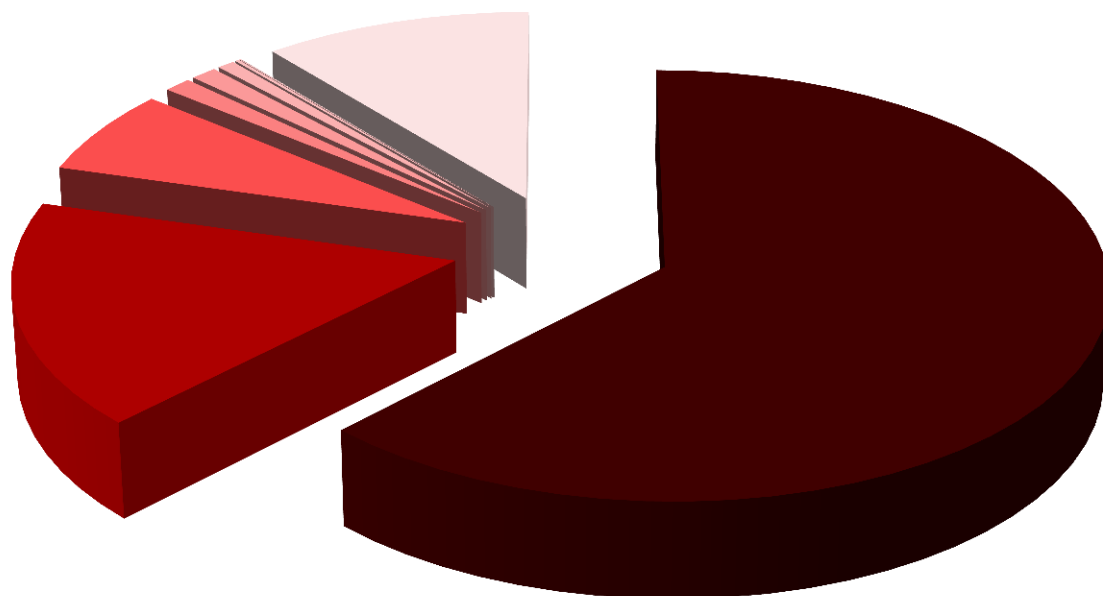
## Mercado Susep

### Atendimentos, PAC's e PAS's

	2014	2015
Reclamações recebidas via Susep	11.833	12.821
PAC	354	320
PAS	81	47
PAS por reclamação recebida via Susep	0,68%	0,37%

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Seguros Gerais



- Automóvel - 62%
- Garantia Estendida - 17%
- Compreensivo Residencial - 06%
- Riscos Financeiros - 01%
- Habitacional - 01%
- Compreensivo Empresarial - 0,7%
- Compreensivo Condomínio - 0,1%
- Transportes - 0,05%
- Responsabilidades - 0,002%

Representatividade: 77% do prêmio arrecadado no segmento em 2014

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

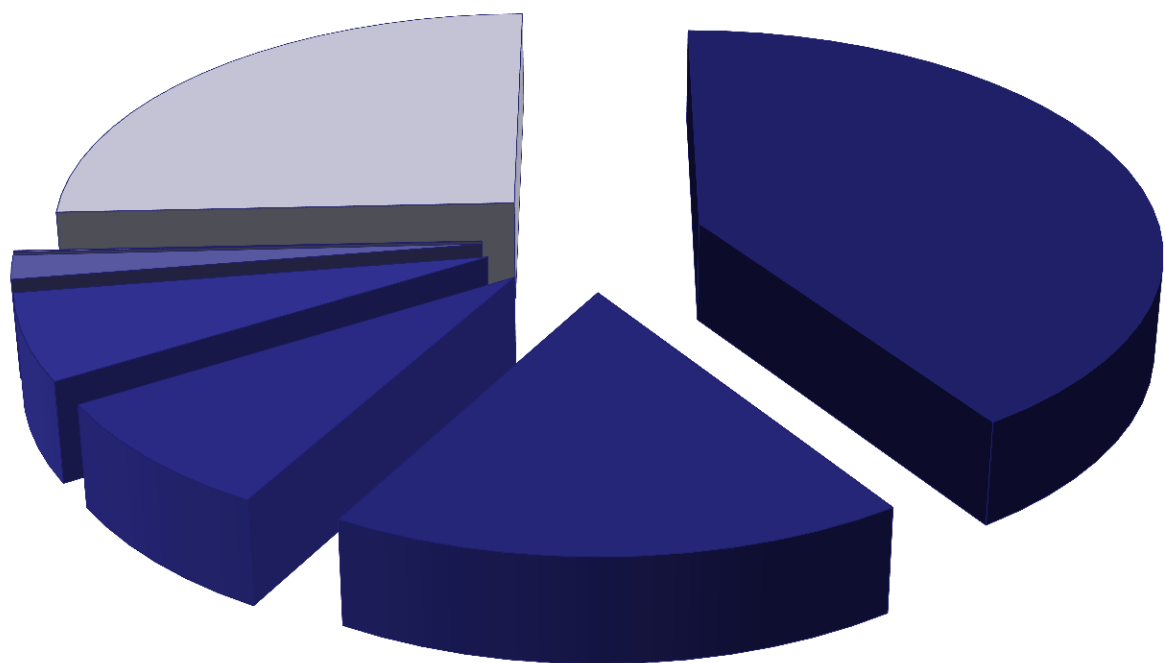
## Seguros Gerais

### Grupos de Motivos mais demandados

Sinistro	24.221	56,55%
Pós-venda	7.954	18,57%
Contratação/renovação/negócio	4.050	9,46%
Assistências	2.931	6,84%
Financeiro	1.489	3,48%
Comunicação	1.012	2,36%
Produto	910	2,12%
Corretor e representante de seguros (origem da manifestação)	263	0,61%
<b>TOTAL</b>	<b>42.830</b>	

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Seguro de Pessoas



- Vida (40,64%)
- Prestamista (exceto Habitacional e Rural) (17,45%)
- VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI (8,15%)
- Acidentes Pessoais (6,24%)
- Seguro Funeral (1,71%)
- Viagem (0,08%)
- Desemprego (0,02%)
- Outros (34,59%)

Representatividade: 78% do prêmio arrecadado no segmento em 2014

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Seguro de Pessoas

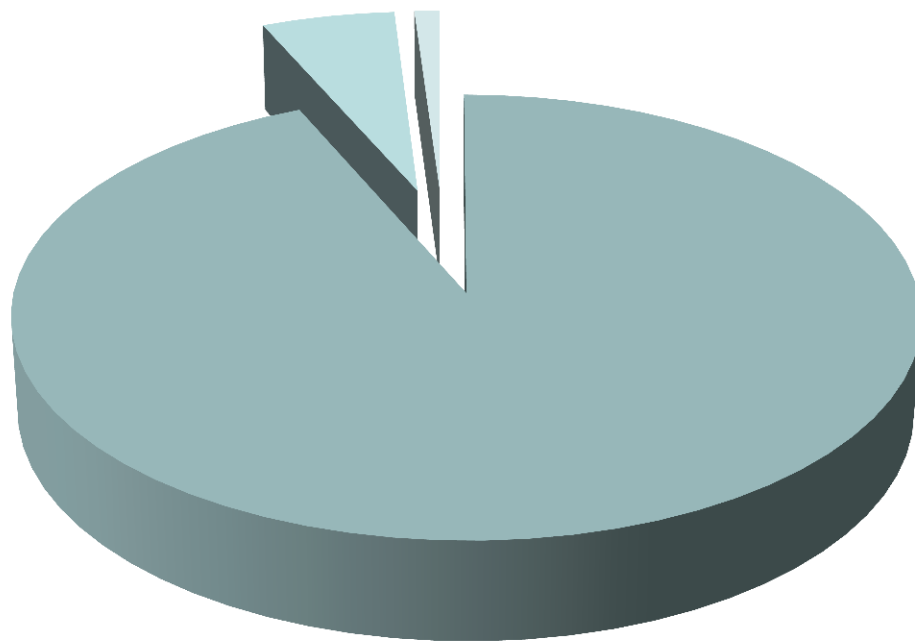
### Grupos de Motivos mais demandados

Sinistro	6.744	43,47%
Contratação/venda/negócio	3.499	22,55%
Alterações contratuais / endosso	2.523	16,26%
Premio	1.105	7,12%
Comunicação	929	5,99%
Resgate	388	2,50%
Assistência (funeral e pessoal)	193	1,24%
Produto	133	0,86%
<b>TOTAL</b>	<b>15.514</b>	



# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Previdência Privada



- Previdência - Plano Individual (93,44%)
- Previdência - Plano Coletivo (5,51%)
- Assistência Financeira (empréstimos) (1,05%)

Representatividade: 78% dos valores arrecadados no segmento em 2014

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

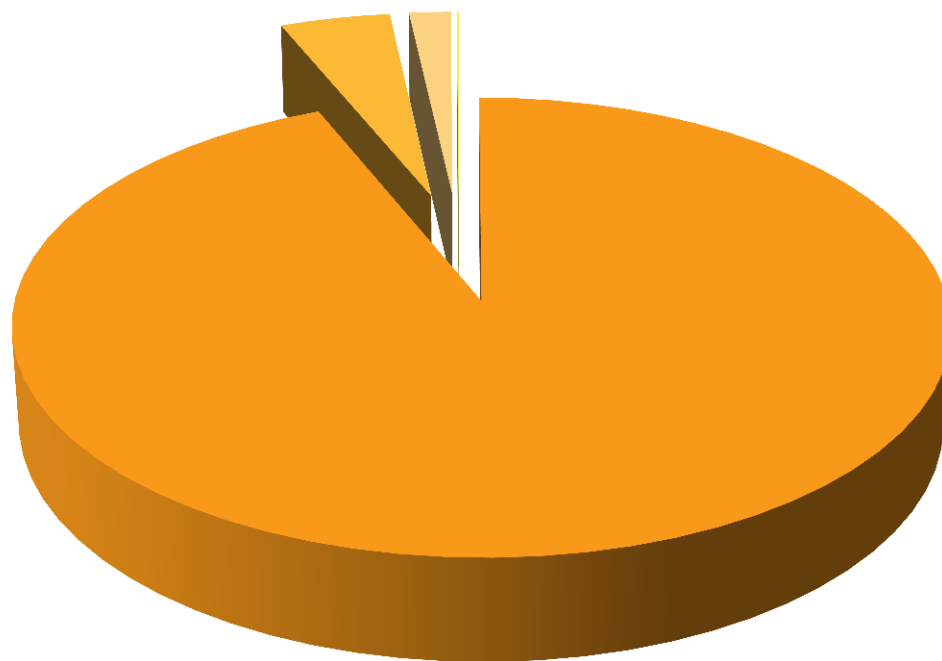
## Previdência Privada

### Grupos de Motivos mais demandados

Resgate e benefícios	2.538	37,67%
Comunicação	1.139	16,91%
Portabilidade	814	12,08%
Alterações contratuais	785	11,65%
Contribuições	559	8,30%
Contratação/venda/negocio	443	6,58%
Produto	329	4,88%
Assistência financeira (empréstimos)	130	1,93%
<b>TOTAL</b>	<b>6.737</b>	

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Capitalização



- Tradicional (93,78%)
- Incentivo (4,45%)
- Popular (1,70%)
- Compra Programada (0,08%)

Representatividade: 53,8% dos valores arrecadados no segmento em 2014

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Capitalização

### Grupos de Motivos mais demandados

Pós-venda	1.361	51,32%
Contratação/Venda/Negocio	1.171	44,16%
Comunicação	69	2,60%
Produto	48	1,81%
Assistências	3	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>2.652</b>	



# **Saúde Suplementar**

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Saúde Suplementar

### Total de Demandas\*

	<b>2015</b>
<b>Demandas</b>	<b>15.219</b>

\*Equivalente a companhias que representam 60,7% do valor arrecadado pelas filiadas da FenaSaúde



# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Saúde Suplementar

### Decisões dos Ouvidores

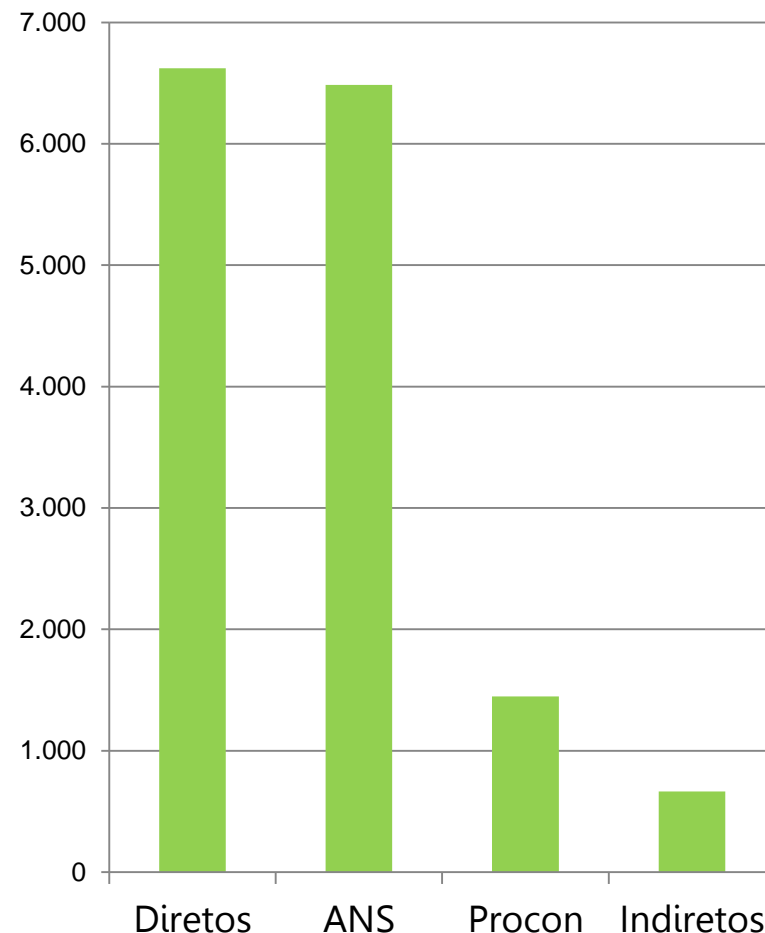
2015		
Procedente	Improcedente	Total
3.183	12.036	15.219
21,04%	79,55%	

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Saúde Suplementar

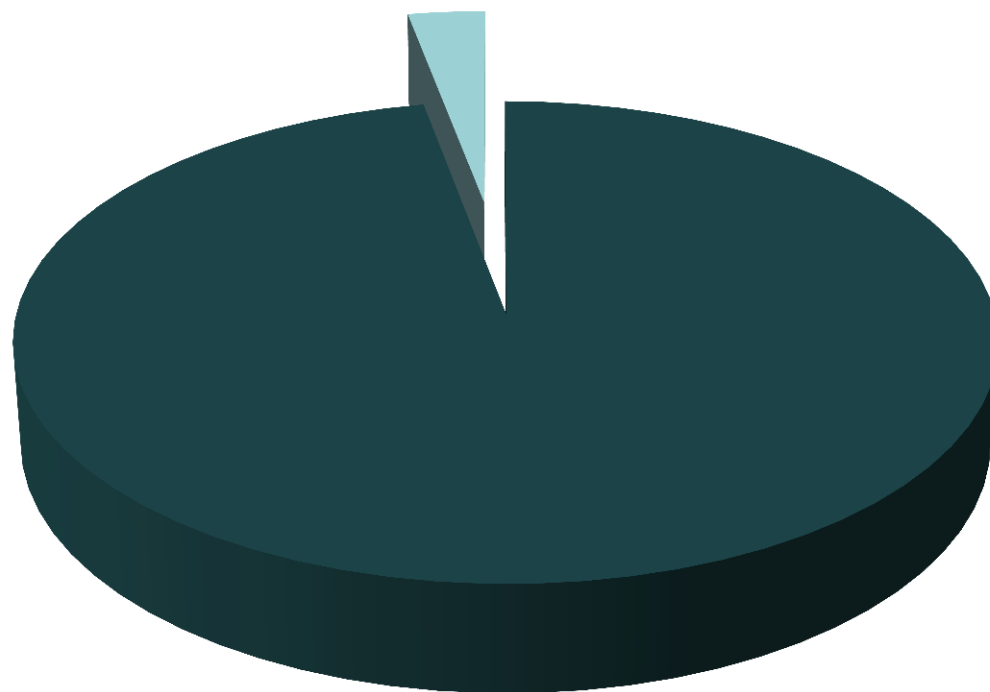
### Canais de entrada das reclamações – Saúde Suplementar

	2015	Participação
Direto	6.622	43,51%
ANS	6.485	42,61%
Procon	1.447	9,51%
Outros canais Indiretos	665	4,37%
Total	15.219	



# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Saúde Suplementar



■ Médico-Hospitalar  
(97,03%)

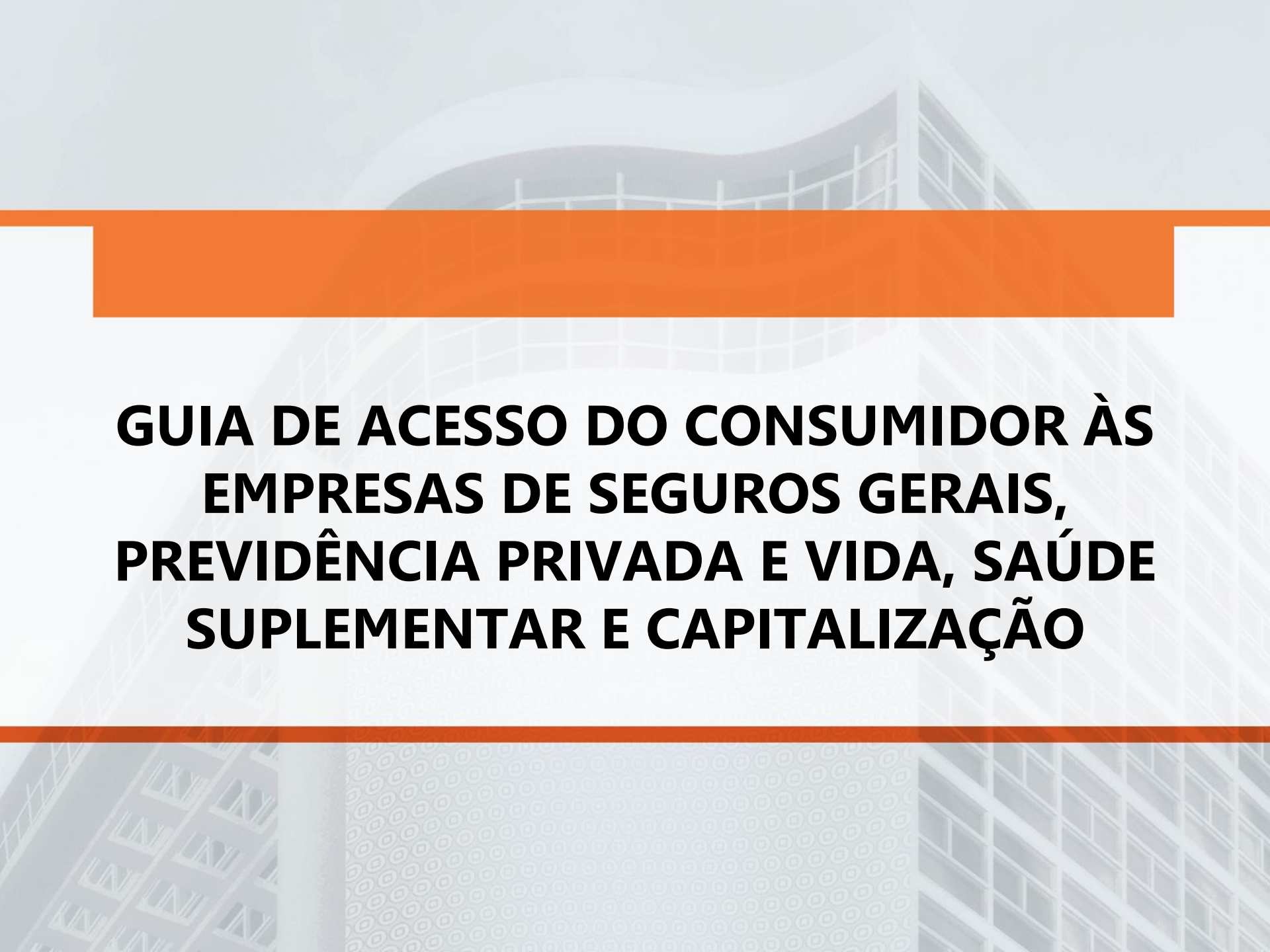
■ Odontológico (2,97%)

# DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

## Saúde Suplementar

### Grupos de Motivos mais demandados

GRUPO	Demandas	Representação
POS-VENDA	5.273	34,65%
AUTORIZACAO PREVIA	4.040	26,55%
REEMBOLSO	3.327	21,86%
REDE REFERENCIADA/CREDENCIADA	2.205	14,49%
COMUNICACAO	194	1,27%
CONTRATACAO/VENDA/NEGOCIO	179	1,18%
CORRETOR (ORIGEM/DESTINO DA MANIFESTACAO)	1	0,01%

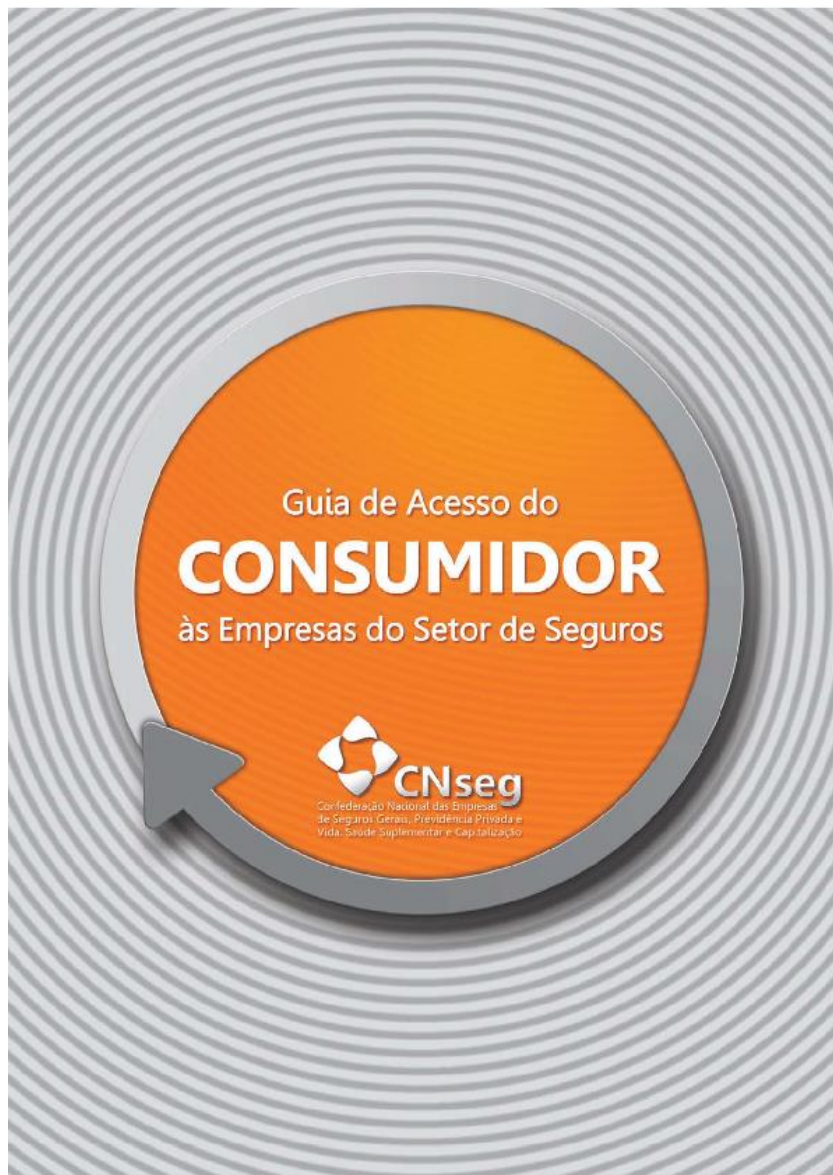


# **GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS GERAIS, PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO**

# Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

Contatos do Guia de Acesso atualizados

Guia disponível na página eletrônica da CNseg







**OBRIGADO**

**- Silas Rivelle Junior.  
Ouvidor**

**OUVIDORIA DA SEGUROS UNIMED  
ouvidoria@segurosunimed.com.br  
silasrivelle@segurosunimed.com.br**