

**Boletim das Reclamações  
do Setor de Seguros:**

**Uma análise dos dados do  
Consumidor.gov.br**

**2015-2016**



## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	4
<b>Capítulo I – O Consumidor.gov.br</b> .....	6
1.1 - O que é o Consumidor.gov.br? .....	6
1.2 - Como Funciona o Consumidor.gov.br?.....	6
1.3 – Segmentos de mercado presentes no Consumidor.gov.br .....	7
<b>Capítulo II – A representatividade do setor de seguros no Consumidor.gov.br</b> .....	9
2.1 – Evolução da participação das empresas na plataforma Consumidor.gov.br .....	9
2.2 – Empresas aderentes à plataforma até dezembro de 2016.....	10
<b>Capítulo III – Distribuição geral das reclamações de seguro – 2016</b> .....	15
3.1 – Distribuição das reclamações por produto .....	15
3.2 – Distribuição das reclamações por região do País.....	16
3.3 – Principais problemas relatados pelo consumidor .....	16
3.4 – Consumidores que procuraram a empresa previamente .....	17
3.5 – Índice de atendimento do setor .....	17
3.6 – Prazo médio de resposta do setor .....	18
3.7 – Avaliação do consumidor .....	18
3.8 – Perfil do Reclamante de Seguro no Consumidor.gov.br .....	20
<b>Capítulo IV – Comparação das reclamações nos anos de 2015 e 2016</b> .....	21
4.1 – Distribuição das reclamações por produto.....	21
4.2 – Distribuição das reclamações por região do País.....	22
4.3 – Problemas mais reclamados .....	23
4.4 – Tempo de resposta.....	24
4.5 – Avaliação do Consumidor.....	25
4.6 – Nota do Consumidor .....	26
<b>Capítulo V – Distribuição das Reclamações por Segmento</b> .....	27
5.1 – Seguros Gerais .....	27
5.1.1 – Reclamações por ramo.....	27
5.1.2 – Problemas mais reclamados em Seguros Gerais .....	28

5.1.3 - Problemas de Contrato/Oferta em Seguros Gerais.....	28
5.1.4 - Problemas de Atendimento/SAC em Seguros Gerais.....	29
5.1.5 – Comparação por ramo 2015-2016 .....	30
5.1.6 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016.....	31
5.1.7 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016.....	32
5.1.8 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016 .....	33
<b>5.2 – Previdência e Vida .....</b>	<b>34</b>
5.2.1 – Reclamações por produto.....	34
5.2.2 – Problemas mais reclamados .....	35
5.2.3 – Reclamações de Cobrança/Contestação em Previdência Privada e Vida.....	35
5.2.4 – Reclamações de Contrato/Oferta em Previdência Privada e Vida .....	36
5.2.5 – Comparação por ramo 2015-2016 .....	36
5.2.6 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016.....	37
5.2.7 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016.....	38
5.2.8 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016 .....	39
<b>5.3 – Saúde Suplementar .....</b>	<b>40</b>
5.3.1 – Problemas mais reclamados .....	40
5.3.2 – Problemas de Cobrança/Contestação em Saúde Suplementar.....	41
5.3.3 – Problemas de Atendimento/SAC em Saúde Suplementar .....	41
5.3.4 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016.....	42
5.3.5 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016.....	43
5.3.6 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016 .....	44
<b>5.4 – Capitalização.....</b>	<b>45</b>
5.4.1 – Problemas mais reclamados .....	45
5.4.2 – Reclamações de Cobrança/Contestação em Capitalização .....	45
5.4.3 – Reclamações de Contrato/Oferta em Capitalização.....	46
5.4.4 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016.....	47
5.4.5 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016.....	48
5.4.6 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016 .....	49
<b>Conclusão.....</b>	<b>50</b>

## Apresentação

O Boletim Consumidor.gov.br do Setor Segurador foi idealizado no âmbito da Comissão de Relações de Consumo da Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado (SUPAM) da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), com o objetivo de monitorar as reclamações relacionadas ao seguro, de angariar subsídios para análises, estudos e, futuramente, para fundamentar ações práticas de melhoria das relações de consumo.

O Boletim integra o empenho do mercado segurador em seguir as diretrizes do próprio Consumidor.gov.br, como consta na alínea "i" da cláusula quarta do Termo de Adesão do Fornecedor, na qual a empresa concorda em: *"Incentivar, em âmbito da organização, que os dados e informações obtidos por meio de seus atendimentos no Consumidor.gov.br sejam empregados como subsídios de ações voltadas à adequação e aprimoramento de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor."*

A CNseg pretende também, com este Boletim, incentivar a participação de mais empresas no Consumidor.gov.br, pois compreende a importância da plataforma como mecanismo consensual de resolução de conflitos garantido pelo Estado e os benefícios que são gerados a partir dela. O Consumidor.gov.br fornece às empresas a oportunidade de solucionar as reclamações que eventualmente não foram resolvidas por meio de seus canais tradicionais de atendimento e, conseqüentemente, evita que elas se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais.

Acima de tudo, é uma ferramenta favorável ao consumidor, que conta com mais uma opção para ter sua demanda atendida e, ademais, passa a ter em mãos um material para qualificar e selecionar as empresas para contratar o serviço desejado, aumentando, enfim, a competitividade do mercado e gerando melhorias na qualidade e no atendimento ao consumidor.

Para realizar a análise em questão, foram selecionadas apenas as reclamações das empresas associadas às federações que compõem a CNseg (ver páginas 12 a 15), dentro dos segmentos "Corretoras e Sociedades de Seguros, Capitalização e Previdência" e "Operadoras de Plano de Saúde e Administradoras de Benefícios". O Boletim em questão não se propõe a fazer análises de casos pontuais, mas faz uma reflexão sobre o panorama geral.

Desde julho de 2014, quando foi lançada a plataforma, até dezembro de 2016, quarenta e três empresas de seguro e de saúde suplementar associadas às Federações da CNseg estavam cadastradas no Consumidor.gov.br, e representavam aproximadamente 65% da arrecadação do mercado em 2016, segundo dados divulgados pela Susep e ANS.<sup>1</sup>

O Boletim busca traçar a genealogia dos conflitos de seguros, destrinchando ao máximo as reclamações existentes. Sendo assim, as reclamações, os principais problemas geradores e a avaliação do consumidor foram divididos por segmento, região e pelo resultado (resolvido e não resolvido).

A partir desses dados se buscou apresentar um conjunto analítico de demandas dos consumidores nesta plataforma. Com essa matriz, se pretende apresentar propostas e recomendações de medidas que representem a construção de novos horizontes de possibilidades para superação dos desafios existentes e para o desenvolvimento da qualidade e do relacionamento com o consumidor.

O Boletim é dividido em cinco capítulos, sendo o primeiro deles uma apresentação sobre o Consumidor.gov.br, seu funcionamento e como acessá-lo. Em seguida, um detalhamento sobre as empresas associadas às Federações que compõem a CNseg e que participam da plataforma do Ministério da Justiça. O terceiro capítulo traz um panorama sobre as reclamações do setor em 2016: os segmentos mais demandados, as regiões mais ativas, os principais problemas relatados, se o consumidor procurou a empresa anteriormente, o índice de atendimento e tempo de resposta das empresas, a avaliação do consumidor e o perfil do reclamante. O quarto capítulo trata da comparação de todas essas variáveis entre os anos de 2015 e 2016, destacando pontos que melhoraram e os que ainda precisam ser aprimorados. O quinto e último capítulo repete de forma abreviada as informações do terceiro e quarto capítulos, separados pelos quatro segmentos: Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

A CNseg agradece ao seu consultor, Ricardo Morishita Wada, que idealizou o Boletim das Reclamações do Setor de Seguros: uma Análise dos dados do Consumidor.gov.br, além de guiar o trabalho de extração e análise dos dados da plataforma.

Rio de Janeiro, 15 de março de 2017

Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado  
Superintendência Executiva Técnica  
CNseg

---

<sup>1</sup> No âmbito da ANS, o universo considerado é o das empresas associadas à FenaSaúde.

## Capítulo I – O Consumidor.gov.br

### 1.1 - O que é o Consumidor.gov.br?

O [Consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) é um novo serviço público para a solução alternativa de conflitos de consumo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados. Esse serviço é monitorado pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

A Secretaria Nacional do Consumidor é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do Consumidor.gov.br, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na obtenção dos objetivos do serviço.

A criação desta plataforma guarda relação com o disposto no artigo 4º, inciso V, da Lei 8.078/1990, e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013, de 1º de julho de 2014.

[Clique aqui](#) para mais informações sobre a Secretaria Nacional do Consumidor.

< <http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>>

[Clique aqui](#) para mais informações sobre os Órgãos de Defesa do Consumidor que integram o Consumidor.gov.br.

<<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/orgaos-gestores>>

### 1.2 - Como Funciona o Consumidor.gov.br?

Primeiro, o consumidor deve verificar se a empresa a qual ele quer dirigir uma reclamação está cadastrada no site. O consumidor registra sua reclamação, e a empresa tem até 10 dias para analisar e responder.

Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para avaliar a resposta recebida, classificar sua reclamação como *Resolvida* ou *Não Resolvida* e indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa.

Caso a empresa que o consumidor procura não esteja cadastrada na plataforma, é possível sugerir sua participação, por meio do link disponível ao final da página “Empresas Participantes”. Destaca-se que a participação no **Consumidor.gov.br** somente é permitida às empresas que se comprometem a analisar e responder as reclamações registradas pelos consumidores. E, para isso, é necessário que a empresa tenha interesse em participar, pois sua participação é totalmente voluntária.

A empresa interessada em aderir ao sistema deve clicar no link “**Como Aderir**”, preencher o *Formulário de Proposta de Adesão*, que será submetido à análise da

Senacon, e concordar com as regras e condições previstas no *Termo de Adesão e Compromisso*.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir do link "**Indicadores**", que disponibiliza a quantidade de reclamações finalizadas por empresa, percentuais de solução, de satisfação do consumidor com o atendimento, prazo médio de resposta e percentual de resposta.

O módulo de indicadores permite que qualquer consumidor pesquise o conteúdo das reclamações, as respostas das empresas e o comentário final dos consumidores (na avaliação do atendimento), por meio do link "**Relato do Consumidor**", sendo possível inclusive pesquisar a informação por meio de filtros como: palavras chave, segmento de mercado, fornecedor, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação (resolvida/não resolvida/não avaliada) e/ou nota de satisfação.

Clicando em "**Dados Abertos**", é possível obter em formato aberto os dados atualizados que alimentam os indicadores da plataforma, o que permite a qualquer interessado promover a elaboração de inúmeras outras análises e cruzamentos não contemplados pelas consultas disponíveis na plataforma<sup>2</sup>.

### **1.3 – Segmentos de mercado presentes no Consumidor.gov.br**

1. Administradoras de Consórcios
2. Agências de Viagens
3. Artigos Esportivos
4. Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores
5. Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão
6. Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares
7. Cartões de Descontos
8. Comércio Eletrônico
9. Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias
- 10. Corretoras e Sociedades de Seguros, Capitalização e Previdência**
11. Editoras
12. Empresas de Pagamento Eletrônico
13. Empresas de Recuperação de Crédito
14. Energia Elétrica, Gás, Água e Esgoto
15. Estabelecimentos de Ensino
16. Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática
17. Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal
18. Fabricantes - Linha Branca
19. Farmácias
20. Hospedagem
21. Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Outros Serviços de Saúde
22. Material de Construção e Acabamento
23. Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos

---

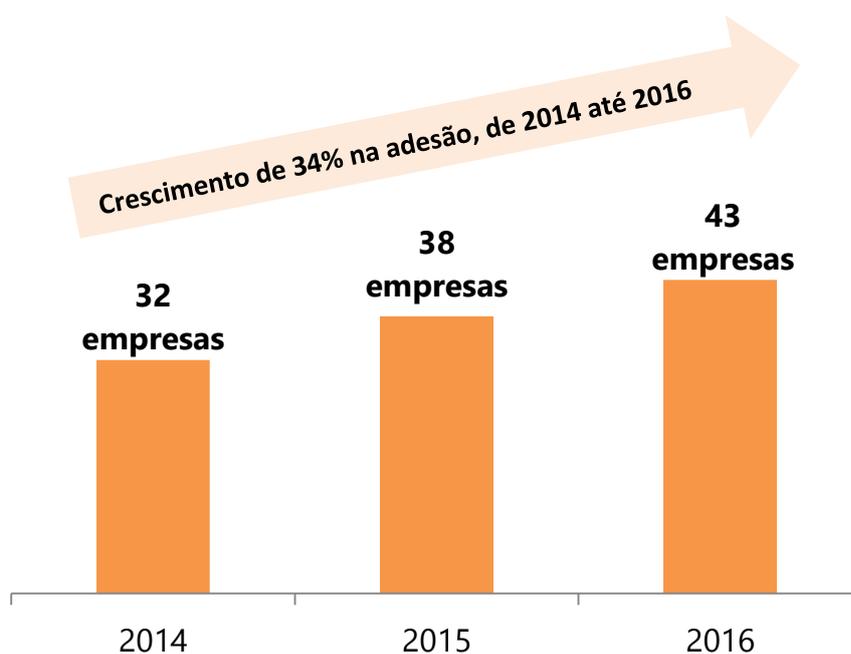
<sup>2</sup> Informações retiradas integralmente do site do Consumidor.gov.br.

- 24. Móveis e Artigos de Decoração
- 25. Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios**
- 26. Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)
- 27. Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal
- 28. Programas de Fidelidade
- 29. Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet
- 30. Supermercados
- 31. Transporte Aéreo
- 32. Transporte Terrestre
- 33. Varejo
- 34. Vestuário, Calçados e Têxteis

## Capítulo II - A representatividade do setor de seguros no Consumidor.gov.br

### *2.1 - Evolução da participação das empresas na plataforma Consumidor.gov.br*

De 2014 a 2016, a adesão por parte das empresas do Setor de Seguros associadas às Federações que compõem a CNseg cresceu 34%.

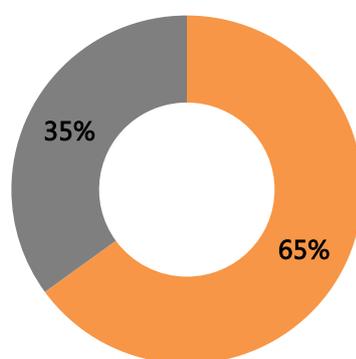


## 2.2 – Empresas aderentes à plataforma até dezembro de 2016

Quarenta e três empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada Aberta e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização associadas às Federações da CNseg aderiram à plataforma Consumidor.gov.br. Essas empresas cadastradas representam 65% da arrecadação do mercado<sup>3</sup> em 2016.

### Participação do Mercado de Seguros no Consumidor.gov.br

■ Empresas aderentes ■ Empresas não aderentes



Fonte: Sistema de Estatísticas da Susep e ANS  
Período analisado: 2016

<sup>3</sup> O “mercado” considerado neste estudo se refere às empresas autorizadas pela SUSEP, e, com relação à Saúde Suplementar, às empresas associadas à FenaSaúde.

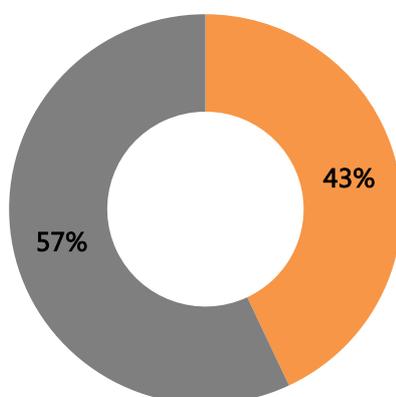
### 2.3 – Seguros Gerais – Empresas participantes

1. **Aliança do Brasil** – adesão em 2014
2. **Assurant Seguradora** – adesão em 2015
3. **BB Seguro Auto** – adesão em 2014
4. **Bradesco Auto/RE** – adesão em 2014
5. **Bradesco Seguros** – adesão em 2014
6. **Caixa Seguros** – adesão em 2014
7. **Cardif Seguros e Garantias** – adesão em 2014
8. **Garantec** – adesão em 2014
9. **Icatu Seguros** – adesão em 2014
10. **Itaú Seguros** – adesão em 2014
11. **Itaú Seguros Auto e Residência** – adesão em 2014
12. **Luízaseg** – adesão em 2014
13. **Mapfre Seguros** – adesão em 2014
14. **QBE Brasil Seguros** – adesão em 2014
15. **Sompo Seguros** – adesão em 2014
16. **Sul América Auto** – adesão em 2016
17. **Usebens Seguros** – adesão em 2014
18. **Virginia Surety Seguros** – adesão em 2014
19. **Zurich Minas Brasil Seguros** – adesão em 2016

As dezenove empresas de Seguros Gerais aderentes à plataforma do Consumidor.gov.br representam 43% da arrecadação desse mercado em 2016.

## Seguros Gerais

■ Empresas aderentes ■ Empresas não aderentes



Fonte: Sistema de Estatísticas da Susep  
Período analisado: 2016

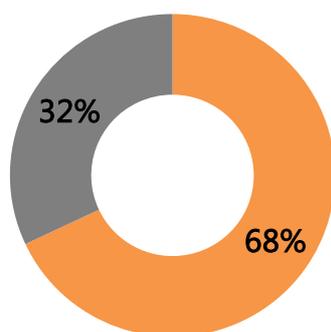
## 2.4 – Previdência e Vida – Empresas participantes

1. **Bradesco Vida e Previdência** – adesão em 2014
2. **Brasilprev Seguros e Previdência** – adesão em 2014
3. **Caixa Previdência** – adesão em 2014
4. **Cardif Vida** – adesão em 2014
5. **Mapfre Previdência** – adesão em 2015
6. **Sul América Seguros de Pessoas e Previdência** – adesão em 2016
7. **Zurich Vida e Previdência** – adesão em 2016

As sete empresas de Previdência Privada Aberta e Vida aderentes à Plataforma Consumidor.gov.br representam 68% da arrecadação desse mercado em 2016.

### Previdência Privada e Vida

■ Empresas aderentes ■ Empresas não aderentes



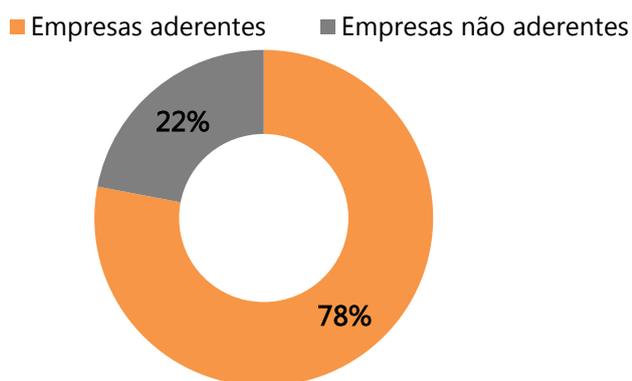
Fonte: Sistema de Estatísticas da Susep  
Período analisado: 2016

## 2.5 – Saúde Suplementar – Empresas participantes

1. **Amil** – adesão em 2014
2. **Bradesco Saúde** – adesão em 2014
3. **Caixa Seguros Saúde** – adesão em 2014
4. **Golden Cross** – adesão em 2014
5. **Mapfre Saúde** – adesão em 2015
6. **Sompo Saúde** – adesão em 2014
7. **Odontoprev** – adesão em 2014
8. **SulAmérica Odontológico** – adesão em 2015
9. **SulAmérica Saúde** – adesão em 2015

As nove empresas de Saúde Suplementar aderentes à Plataforma Consumidor.gov.br representam 78% da arrecadação das empresas associadas à FenaSaúde em 2016.

### Saúde Suplementar (FenaSaúde)



Fonte: Sistema de Estatísticas da ANS  
Período analisado: 2016

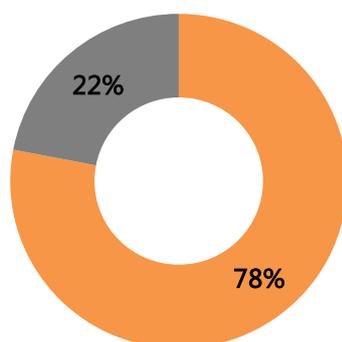
## 2.6 – Capitalização – Empresas participantes

1. **Bradesco Capitalização** – adesão em 2014
2. **Brasilcap** – adesão em 2014
3. **Caixa Capitalização** – adesão em 2014
4. **Cardif Cap** – adesão em 2014
5. **Icatu Capitalização** – adesão em 2014
6. **Itaú Unibanco Capitalização** – adesão em 2014
7. **Mapfre Capitalização** – adesão em 2015
8. **Zurich Capitalização** – adesão em 2016

As oito empresas de Capitalização aderentes à plataforma Consumidor.gov.br representam 78% da arrecadação desse mercado em 2016.

### Capitalização

■ Empresas aderentes ■ Empresas não aderentes



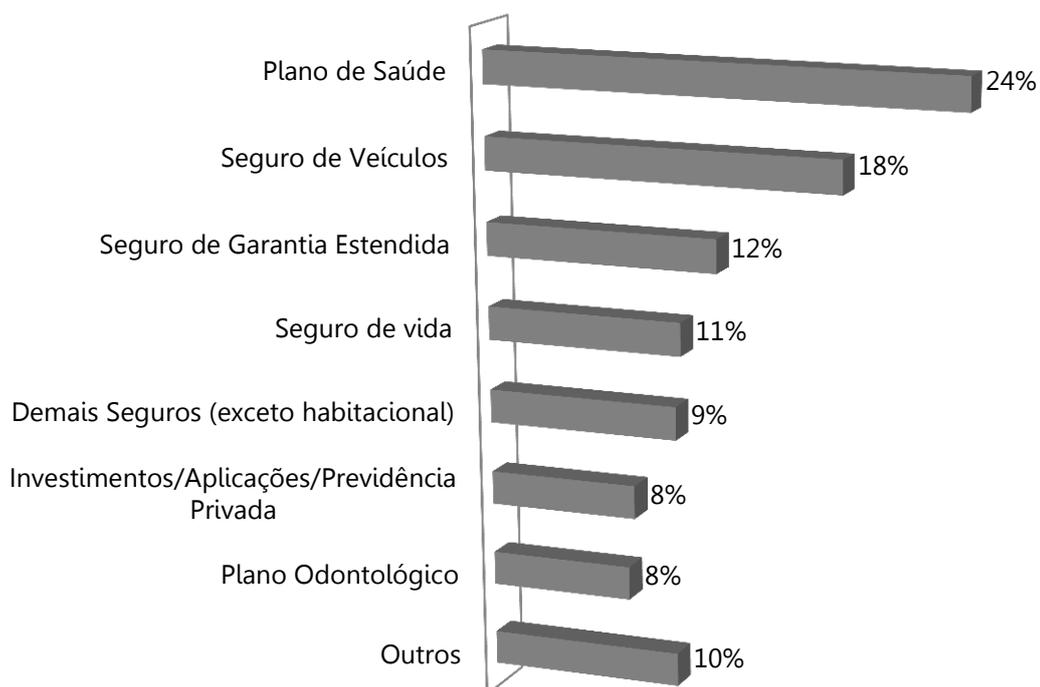
Fonte: Sistema de Estatísticas da Susep  
Período analisado: 2016

## Capítulo III – Distribuição geral das reclamações de seguro – 2016

### 3.1 – Distribuição das reclamações por produto

Em 2016, foram registradas 3.619 (três mil seiscientos e dezenove) reclamações no Consumidor.gov.br referentes aos produtos do setor de seguros.

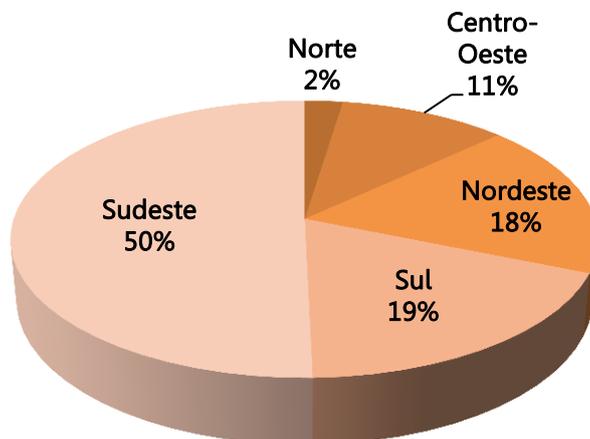
O gráfico a seguir apresenta os produtos mais reclamados no ano de 2016:



Fonte: Consumidor.gov.br  
Total de reclamações: 3.619

### 3.2 – Distribuição das reclamações por região do País

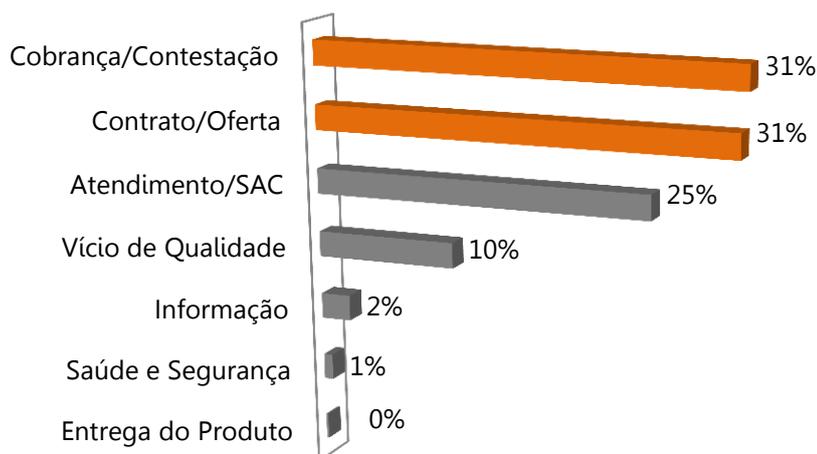
A região com maior índice de reclamações é a Sudeste, com 1.823 do total, sendo também a região com maior penetração do setor de seguros. A região Norte, por sua vez, possui apenas 87, ou seja, 2% do total de reclamações.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 3.619

### 3.3 – Principais problemas relatados pelo consumidor

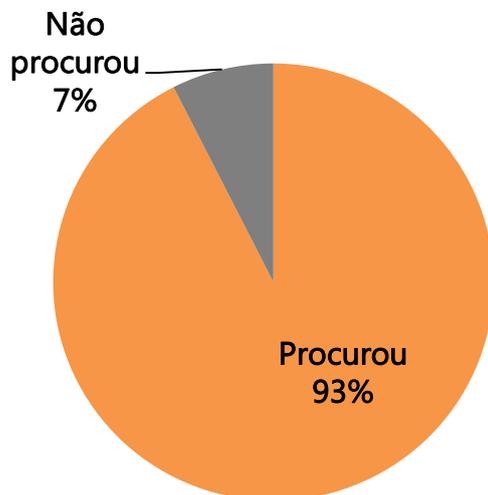
Os problemas mais reclamados pelos consumidores do setor foram questões relacionadas à Contestação e Cobranças (1.133 reclamações) e a Contrato e Oferta (1.114 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 3.619

### 3.4 – Consumidores que procuraram a empresa previamente

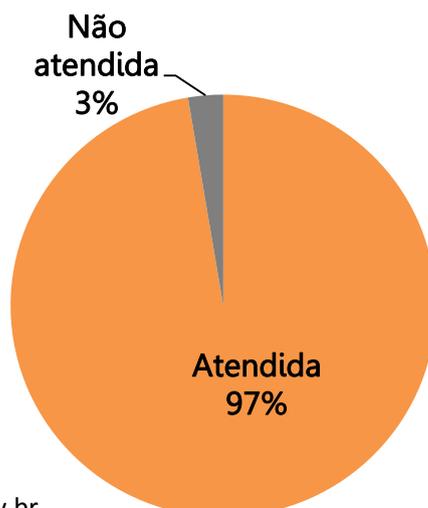
Apenas 7% dos consumidores que foram até a plataforma do Consumidor.gov.br alegaram não ter procurado a empresa previamente.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 3.619

### 3.5 – Índice de atendimento do setor

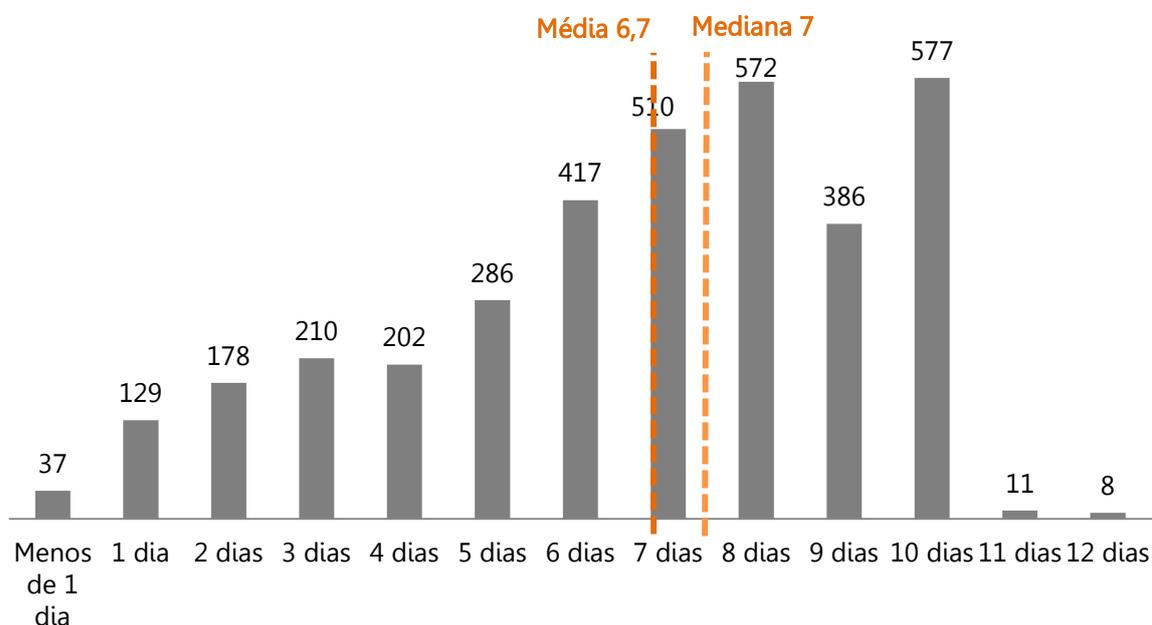
O índice de atendimento do setor é de 97%, o que significa que 3.523 das 3.619 reclamações obtiveram resposta das empresas cadastradas.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 3.619

### 3.6 – Prazo médio de resposta do setor

As reclamações do setor foram respondidas, em média, dentro de 6,7 dias.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações respondidas: 3.523

### 3.7 – Avaliação do consumidor

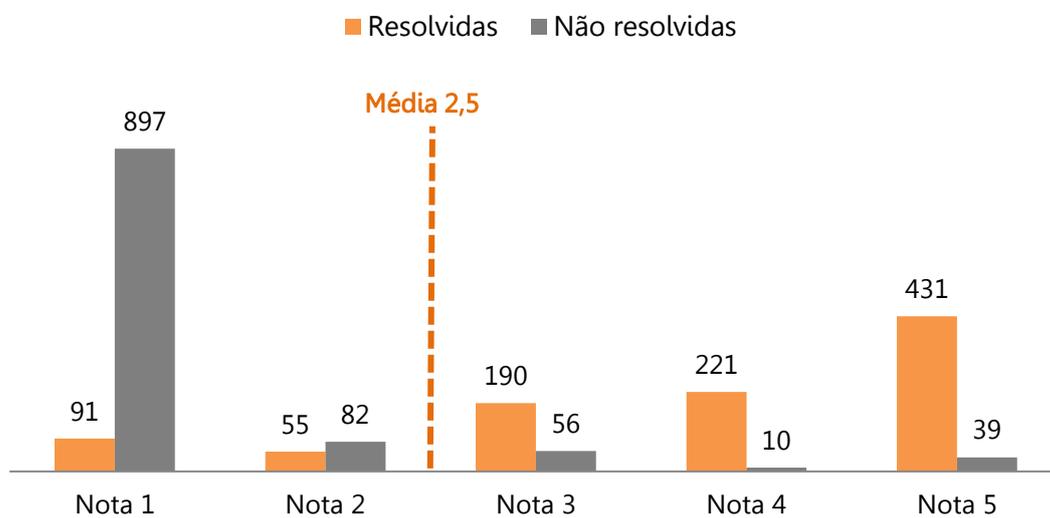
As reclamações são classificadas como não avaliadas, resolvidas ou não resolvidas. Do total de reclamações avaliadas (2072), 48% foram classificadas como resolvidas, e 52% como não resolvidas.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016

Total de reclamações: 3.619  
Total de reclamações avaliadas: 2.072

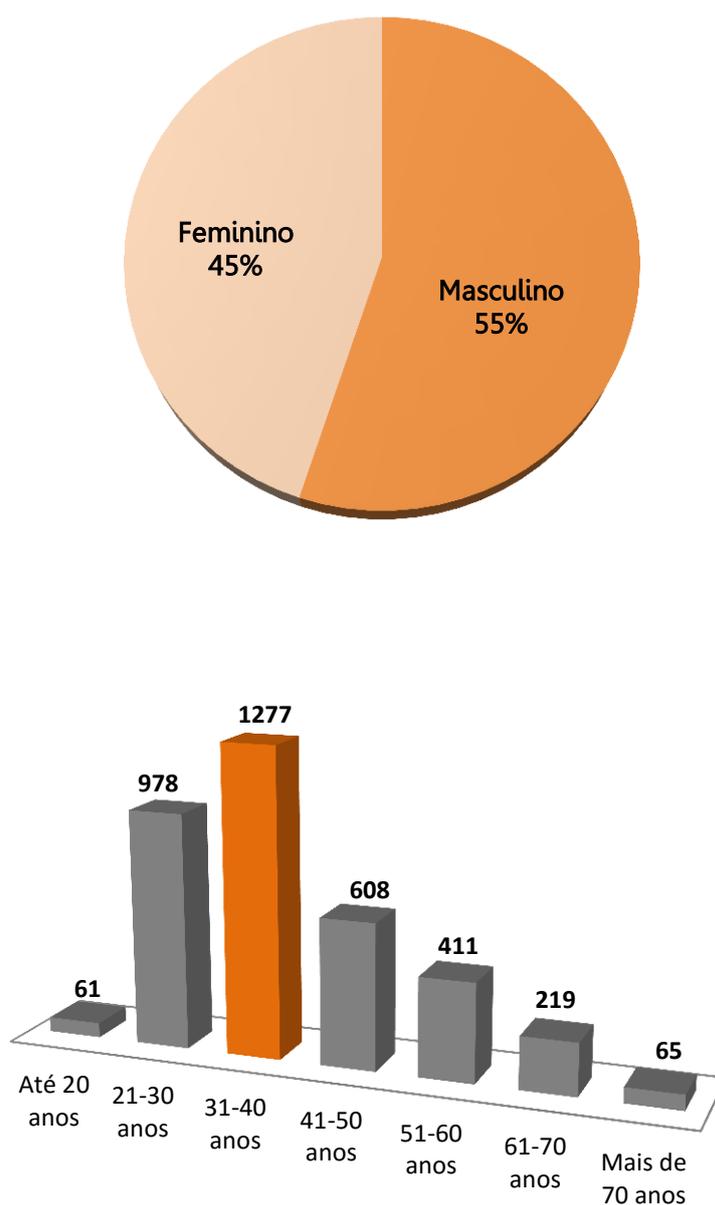
Ao final do atendimento, o consumidor pode conferir uma nota de 1 a 5. A média das notas para o setor de seguros no ano de 2016 foi de aproximadamente 2,5. Ressalta-se que 43% dos reclamantes deixou de avaliar o atendimento recebido.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações avaliadas: 2.072

### 3.8 – Perfil do Reclamante de Seguro no Consumidor.gov.br

Os homens representam a maioria (55%) das pessoas que utilizaram o canal Consumidor.gov.br para registrarem suas demandas de consumo do Setor de Seguros, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 a 40 anos.



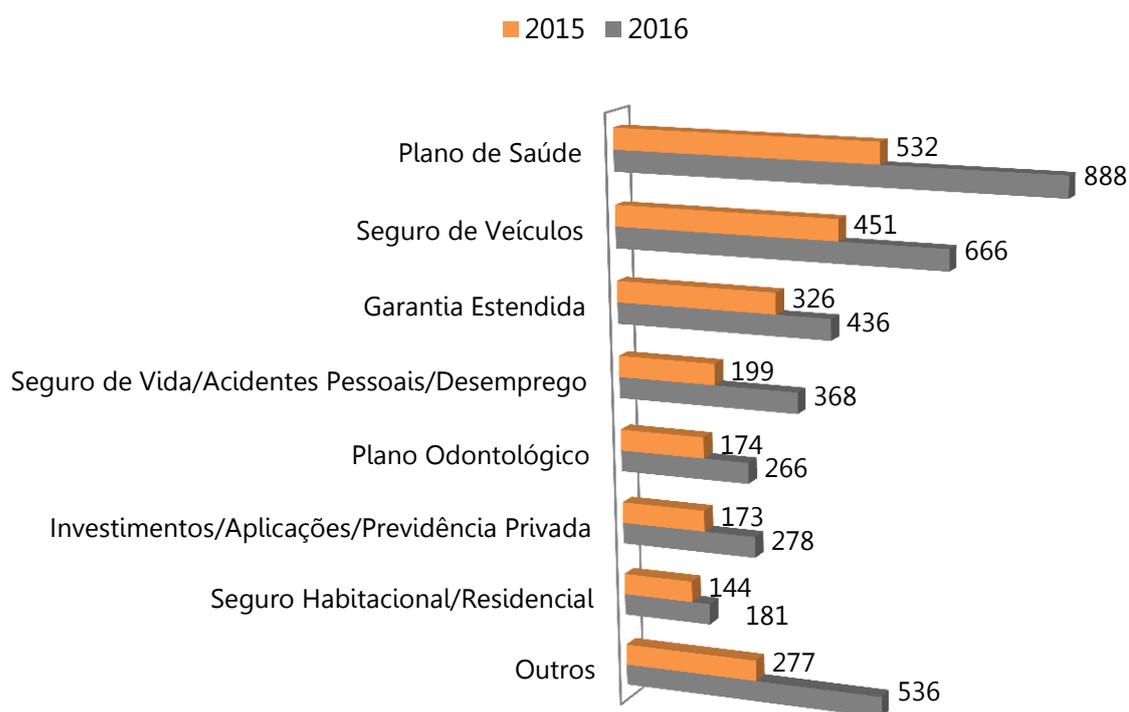
Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 3.619

## Capítulo IV – Comparação das reclamações nos anos de 2015 e 2016

### 4.1 – Distribuição das reclamações por produto

O percentual de reclamações das empresas associadas nos segmentos de “Corretoras e Sociedades de Seguro, Capitalização e Previdência” e “Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios” sofreu um aumento de 59% no ano de 2016, de 2.276 reclamações para 3.619, enquanto o aumento geral das reclamações do Consumidor.gov.br foi de 57%, de 184.242 reclamações para 288.605. Ressalta-se que durante o ano de 2016 houve a adesão de cinco empresas do setor à plataforma.

O segmento de Seguro de Vida, Acidentes Pessoais e Desemprego foi o que teve maior aumento de reclamações de 2015 para 2016, com um percentual de aumento de 85%. Em seguida, o segmento de Planos de Saúde, com 67% de variação.



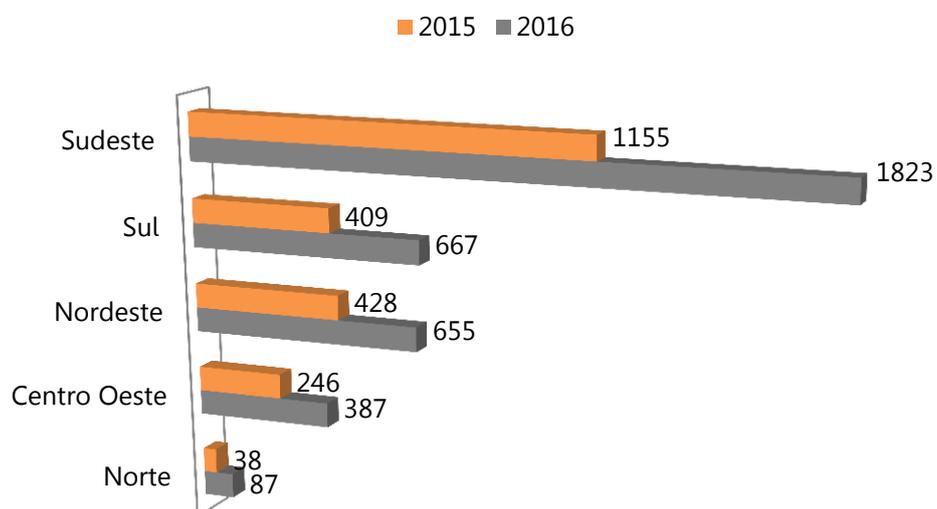
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações: 2.276 em 2015 e 3.619 em 2016

## 4.2 – Distribuição das reclamações por região do País

O maior aumento de reclamações foi na região Norte, cujas reclamações cresceram 129%, enquanto o menor percentual foi na região Nordeste, com apenas 53% de aumento.



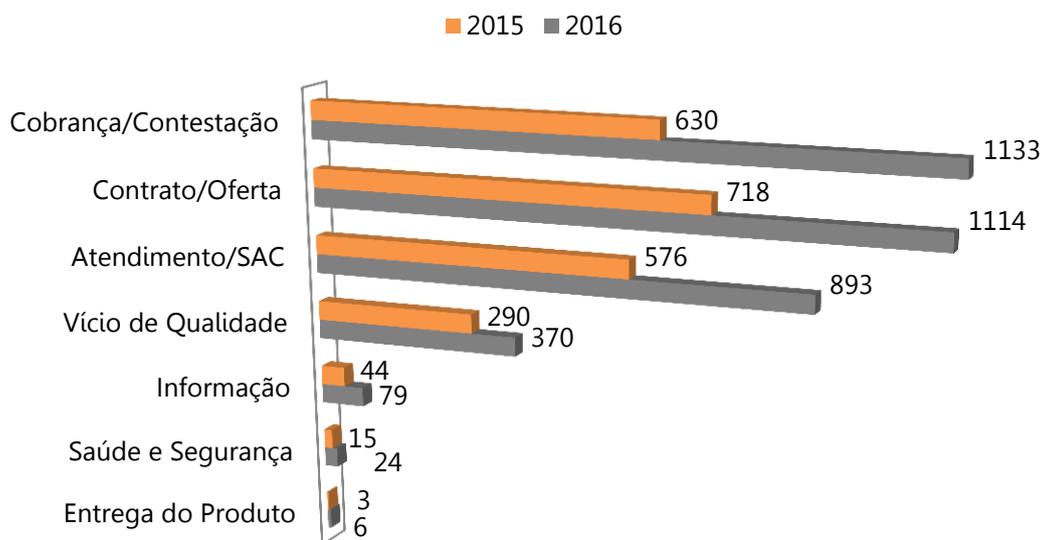
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações: 2.276 em 2015 e 3.619 em 2016

### 4.3 – Problemas mais reclamados

Em 2015, as questões mais reclamadas eram as relacionadas a Contrato e Oferta, que representam 31% do universo de reclamações. Em 2016, problemas com Cobrança e Contestação geraram mais demandas, também representando 31% do universo total.

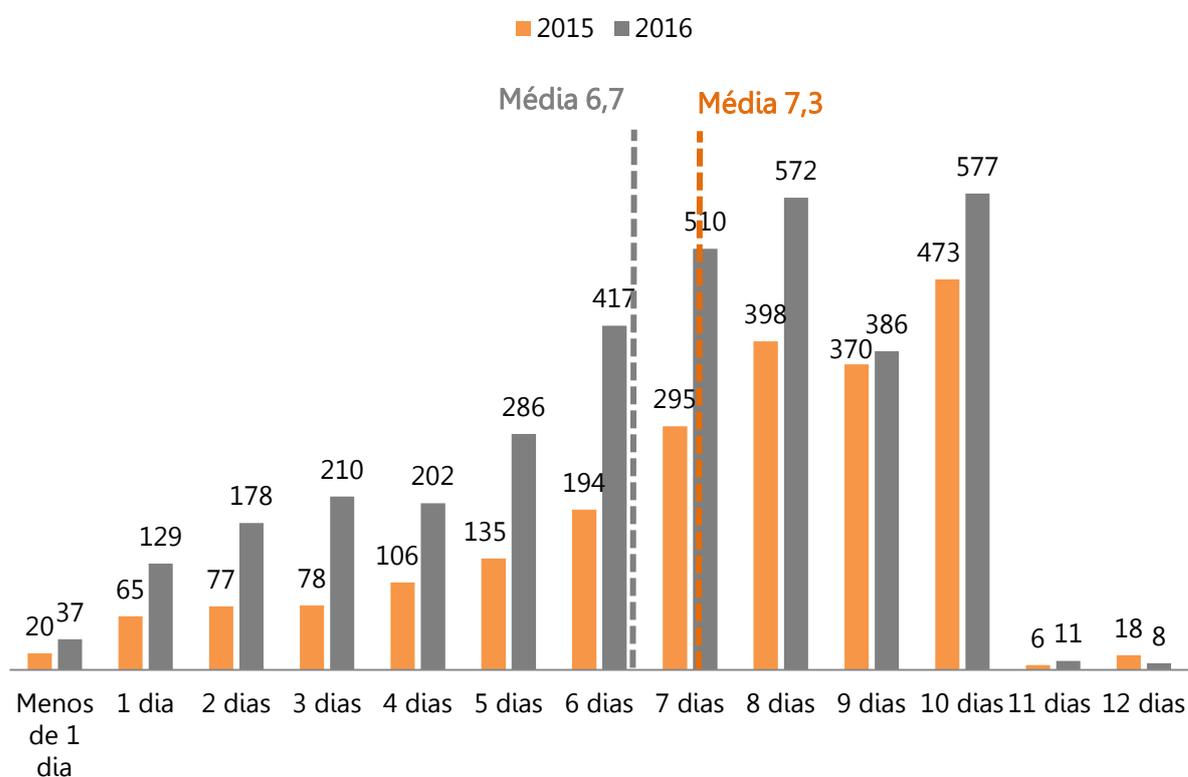


Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2015 e 2016  
Total de reclamações: 2.276 em 2015 e 3.619 em 2016

#### 4.4 – Tempo de resposta

No período, houve diminuição na média do tempo de atendimento às demandas do consumidor, que passou de 7,3 para 6,7 dias, conforme demonstra o gráfico abaixo.

Ressalta-se, ainda, que em 2015, 51 demandas não foram atendidas (2%), e em 2016, 96 demandas não foram atendidas (3%).



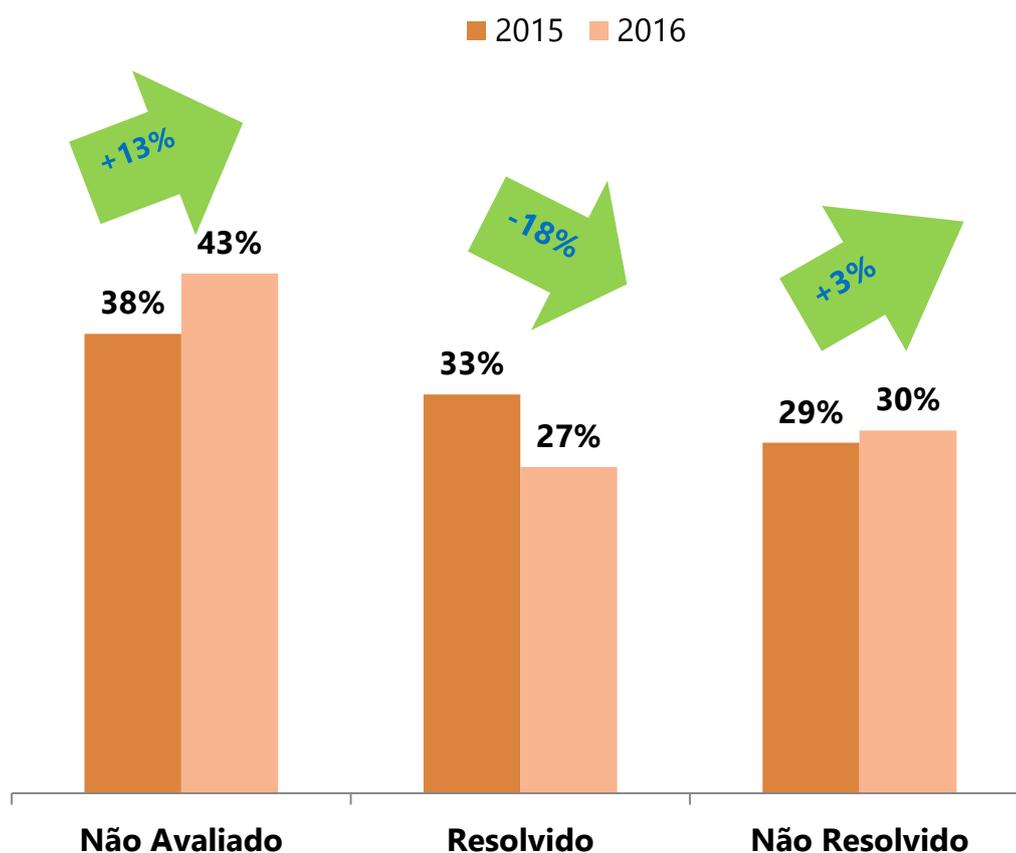
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações atendidas: 2.225 em 2015 e 3.523 em 2016

#### 4.5 – Avaliação do Consumidor

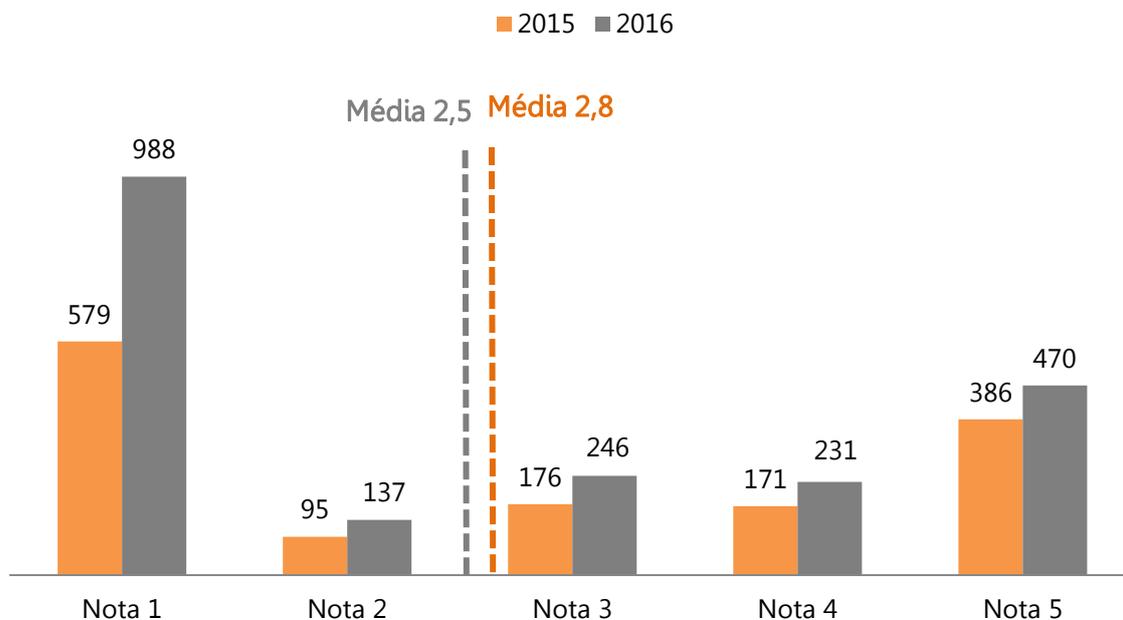
Em 2016, 13% a mais dos consumidores não retornaram ao site para avaliar o atendimento. Os casos resolvidos diminuíram 18% e os não resolvidos aumentaram em 3%.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2015 e 2016  
Total de reclamações: 2.276 em 2015 e 3.619 em 2016

#### 4.6 – Nota do Consumidor

Quanto à avaliação quantitativa do consumidor, a média da nota caiu de 2,8 em 2015 para 2,5 em 2016.



Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

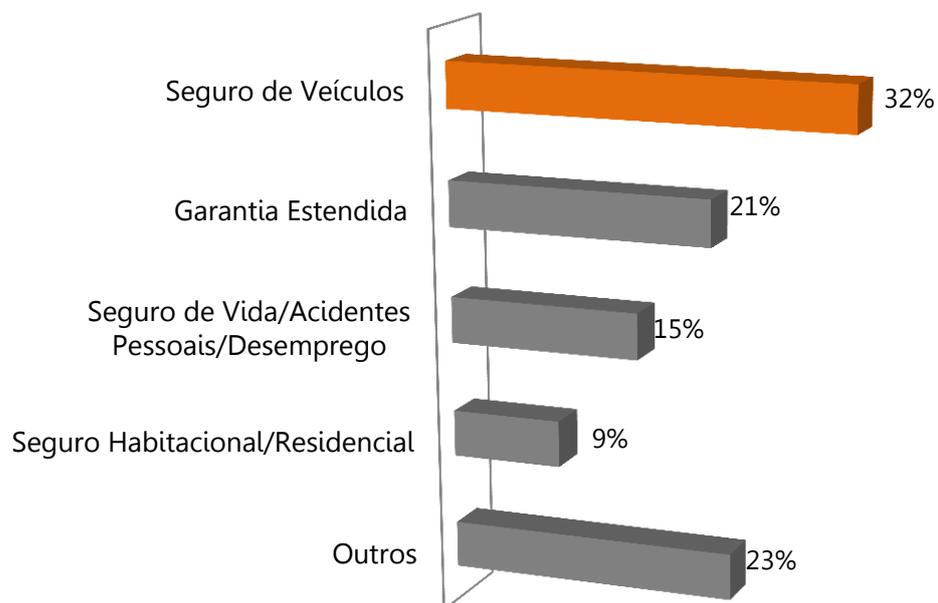
Total de reclamações avaliadas: 1.407 em 2015 e 2.072 em 2016

## Capítulo V – Distribuição das Reclamações por Segmento

### 5.1 – Seguros Gerais

#### 5.1.1 – Reclamações por ramo

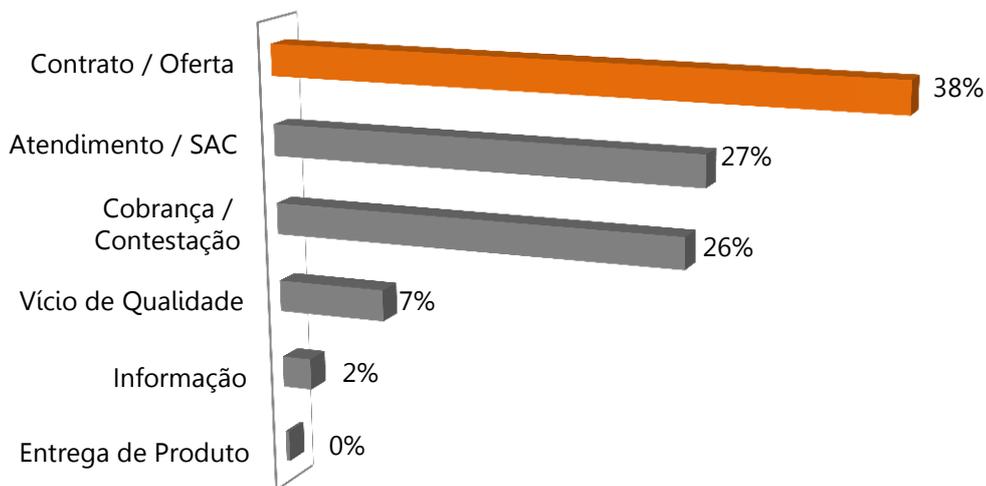
O Seguro de Veículos é o responsável pelo maior número de reclamações (666 reclamações), sendo também o ramo de maior penetração no mercado de Seguros Gerais.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 2.064

### 5.1.2 – Problemas mais reclamados em Seguros Gerais

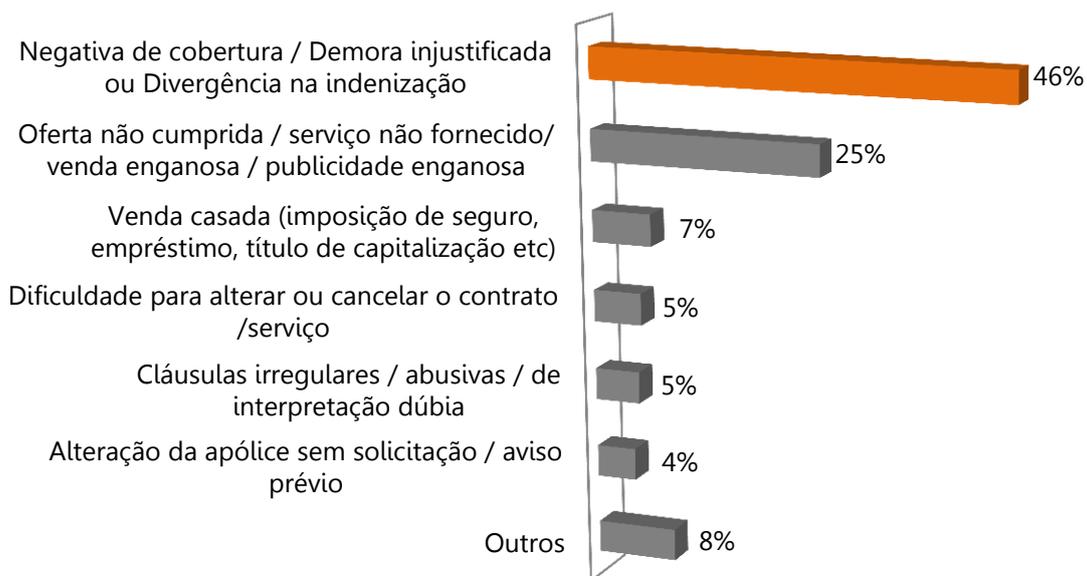
No ano de 2016, os problemas mais reclamados foram relacionados a Contratos e Ofertas (790 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 2.064

### 5.1.3 - Problemas de Contrato/Oferta em Seguros Gerais

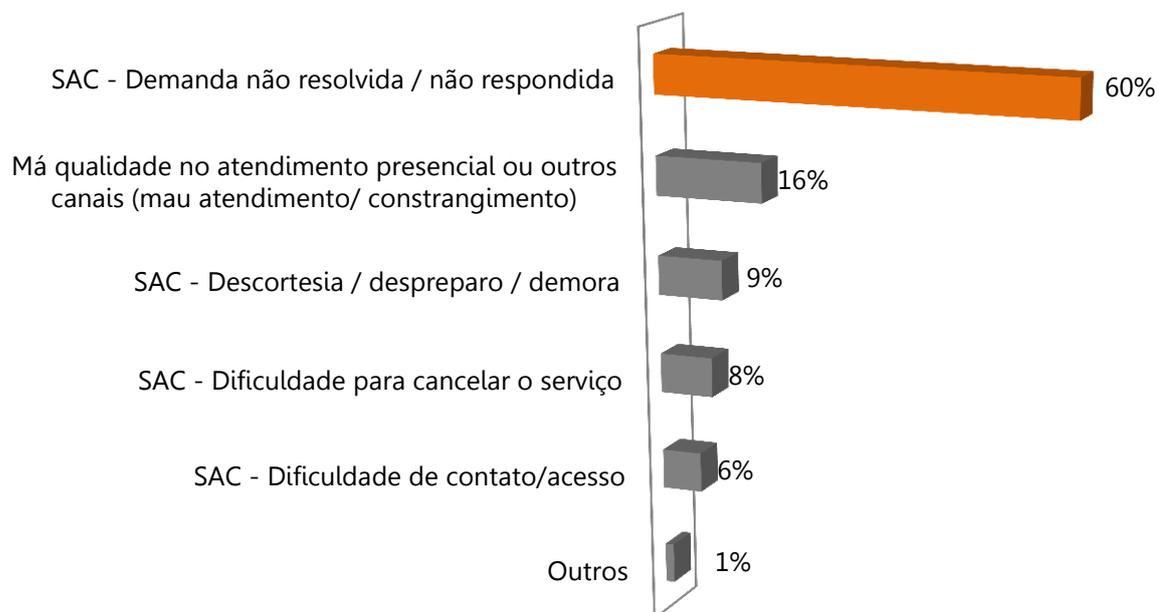
Dentro de Contrato/Oferta, a maior parte dos problemas é devido à negativa de cobertura, demora injustificada ou divergências na indenização (364 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 791

### 5.1.4 - Problemas de Atendimento/SAC em Seguros Gerais

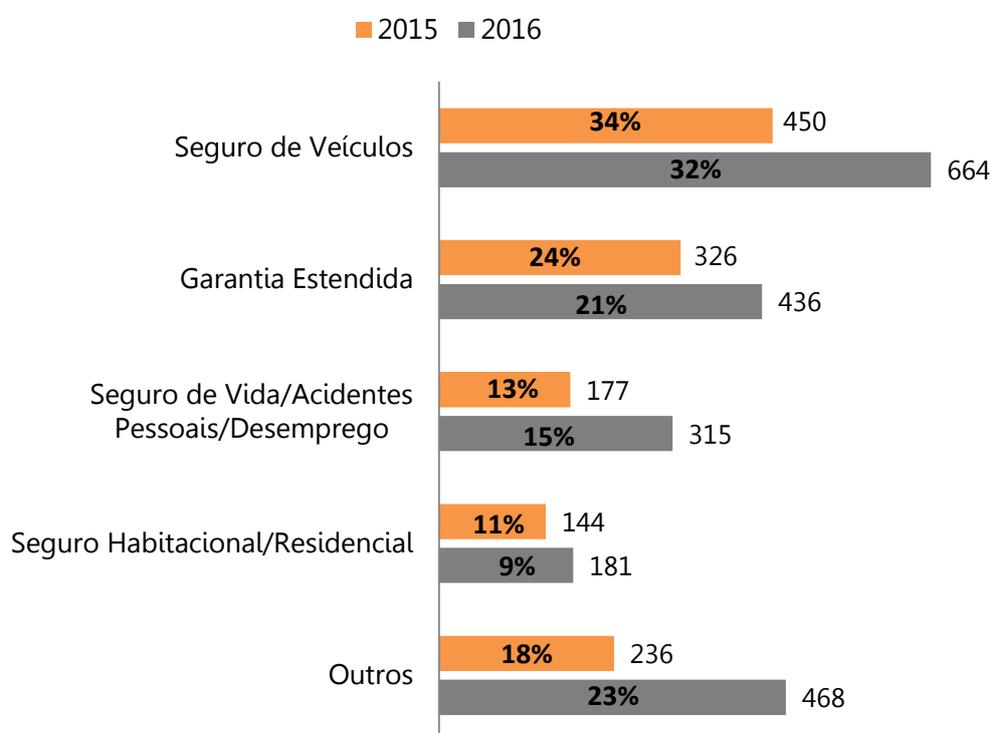
Dentro de Atendimento/SAC, a maior parte dos reclamantes (334 reclamações) alegam que sua demanda não foi resolvida, ou não foi respondida.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 556

### 5.1.5 – Comparação por ramo 2015-2016

A divisão em percentual das reclamações por ramos de Seguros Gerais mudou pouco de 2015 para 2016, como se pode observar pelos percentuais abaixo.



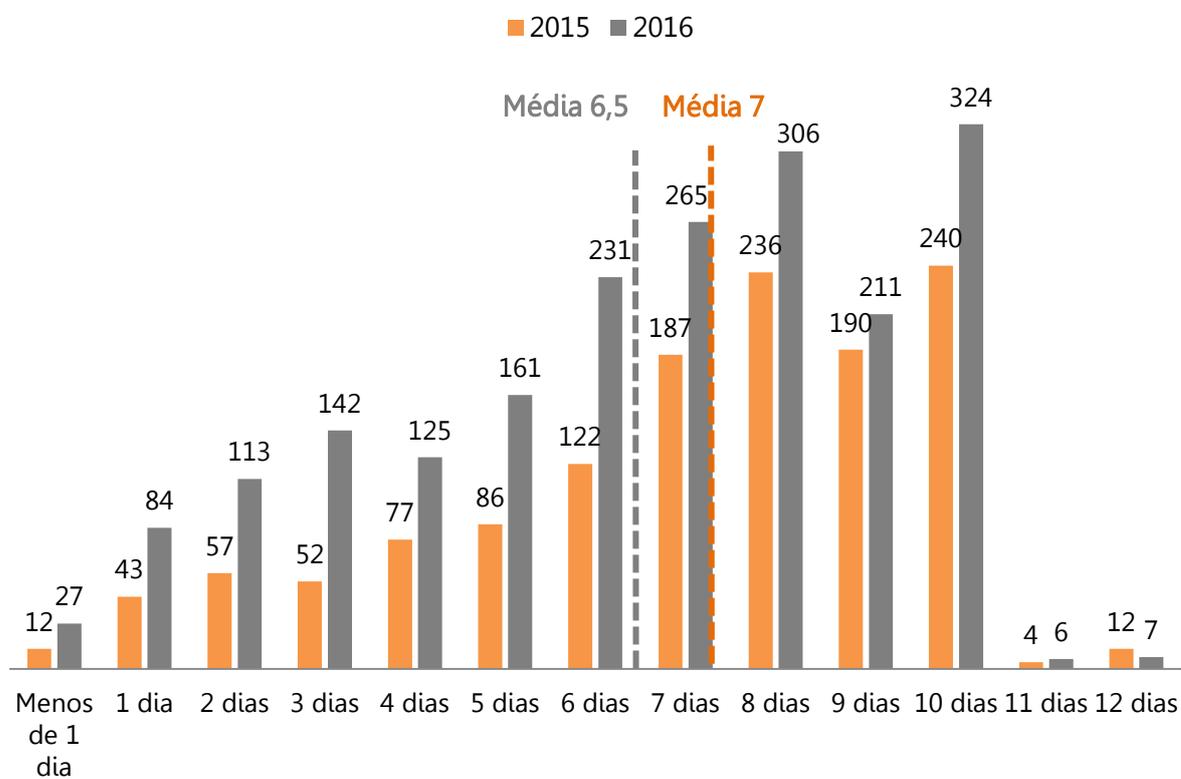
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2016

Total de reclamações: 1.333 em 2015 e 2.064 em 2016

### 5.1.6 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016

A média do tempo de resposta das empresas de Seguros Gerais caiu de 7 dias em 2015 para 6,5 em 2016.



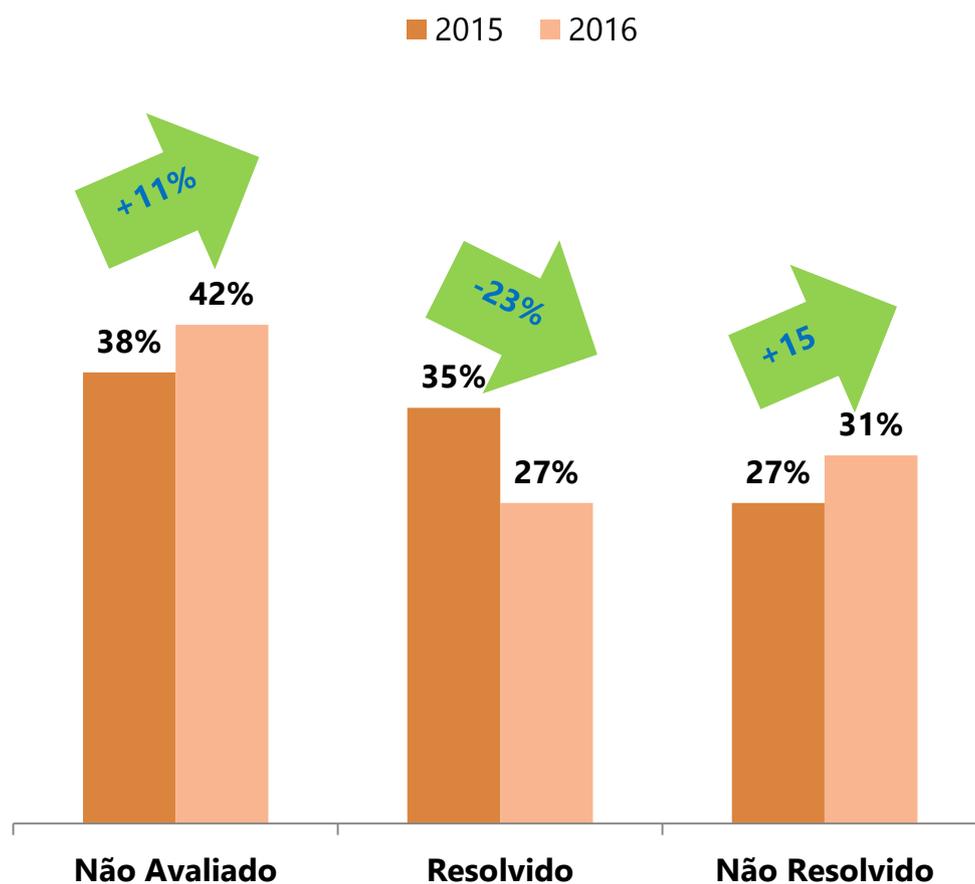
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações atendidas: 1.318 em 2015 e 2.002 em 2016

### 5.1.7 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016

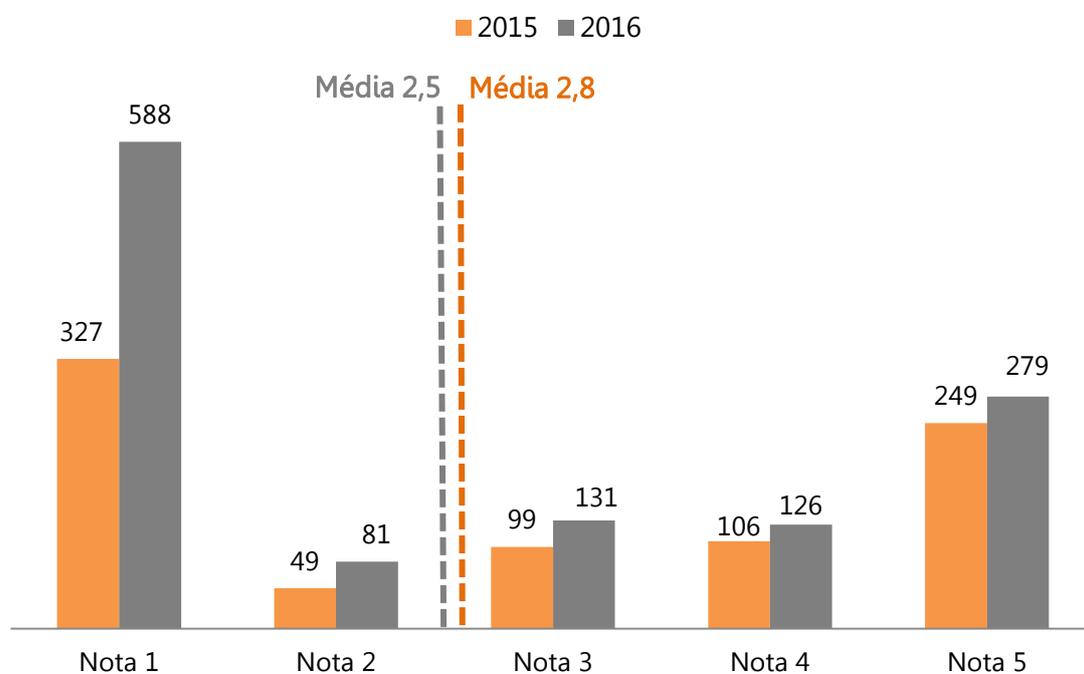
O panorama de avaliação do consumidor para Seguros Gerais teve um aumento das reclamações não avaliadas, de 38% (503) para 42% (867), e uma diminuição nas classificadas como “resolvidas”, de 35% (469) para 27% (557).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2015 e 2016  
Total de reclamações: 1.333 em 2015 e 2.064 em 2016

### 5.1.8 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016

Quanto à avaliação quantitativa do consumidor, a média da nota caiu de 2,8 em 2015 para 2,5 em 2016.



Fonte: Consumidor.gov.br

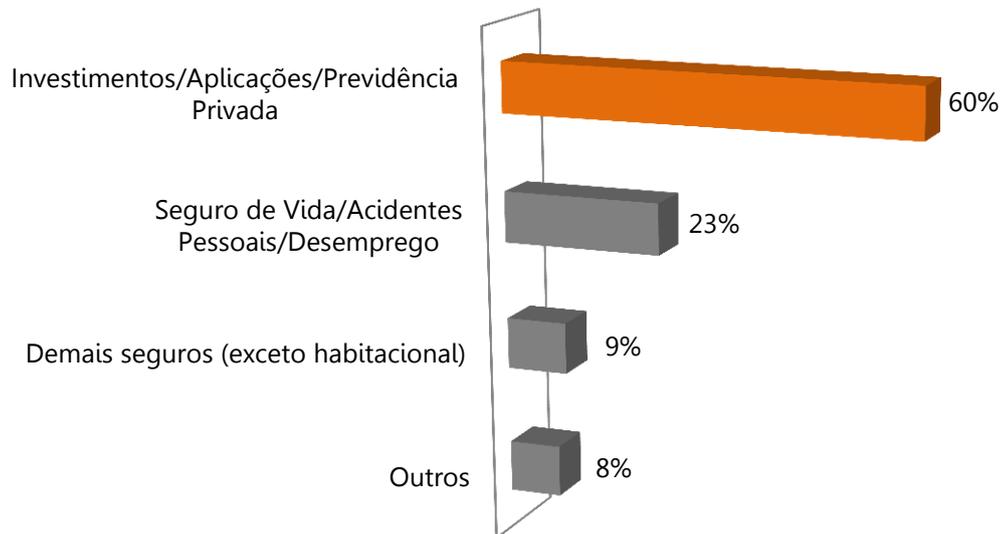
Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações avaliadas: 830 em 2015 e 1.205 em 2016

## 5.2 – Previdência e Vida

### 5.2.1 – Reclamações por produto

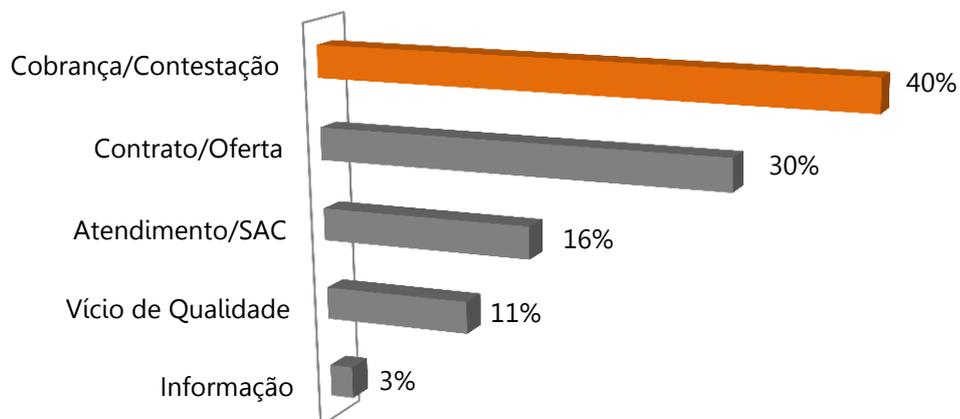
O maior volume de reclamações de Previdência e Vida se concentra em Investimentos, Aplicações e Previdência Privada (136 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 225

### 5.2.2 – Problemas mais reclamados

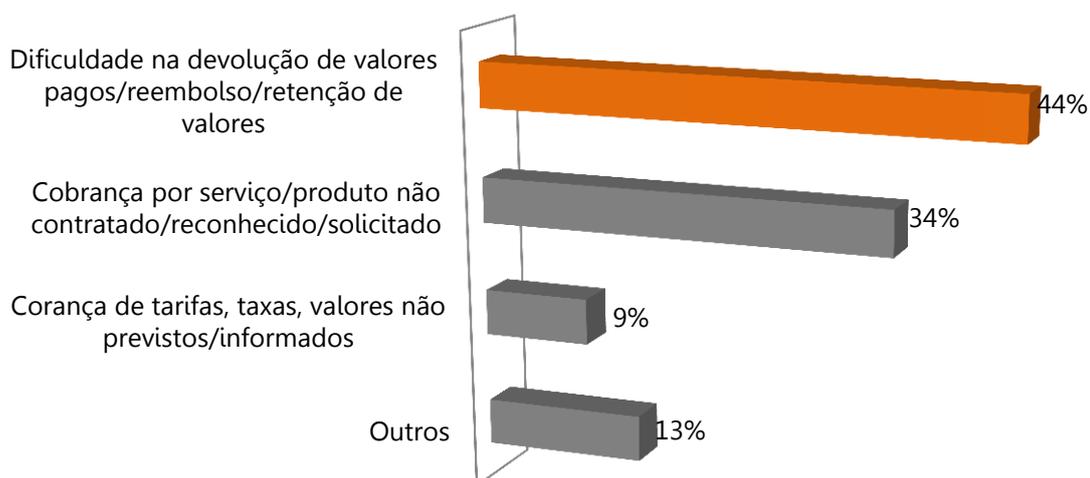
No ano de 2016, os problemas mais reclamados foram relacionados à Contestação de Cobranças, com 40% do total (91 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 225

### 5.3.3 – Reclamações de Cobrança/Contestação em Previdência Privada e Vida

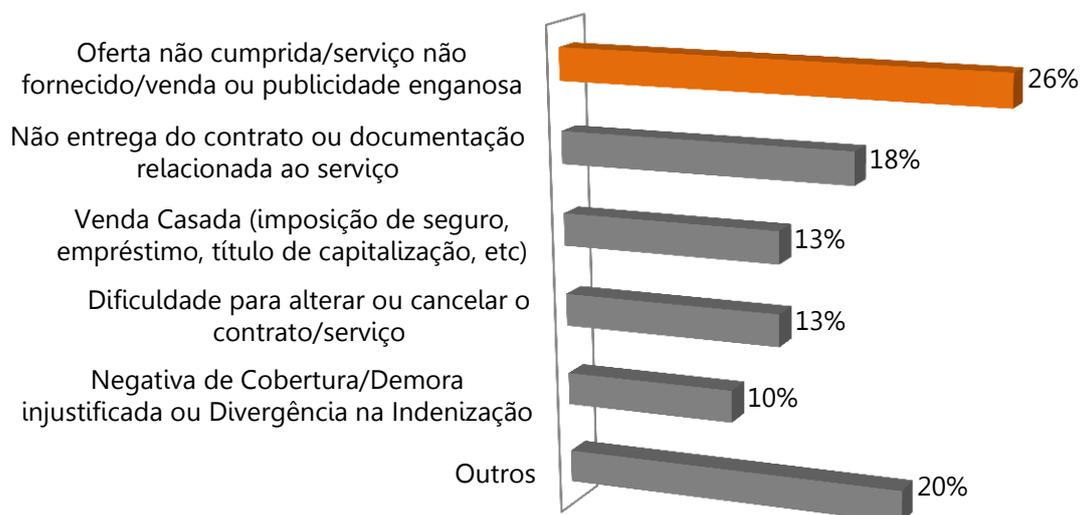
Dentro de Cobrança/Contestação, 44% dos reclamantes alegam dificuldade na devolução de valores pagos e obtenção de reembolso (40 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 91

### 5.3.4 – Reclamações de Contrato/Oferta em Previdência Privada e Vida

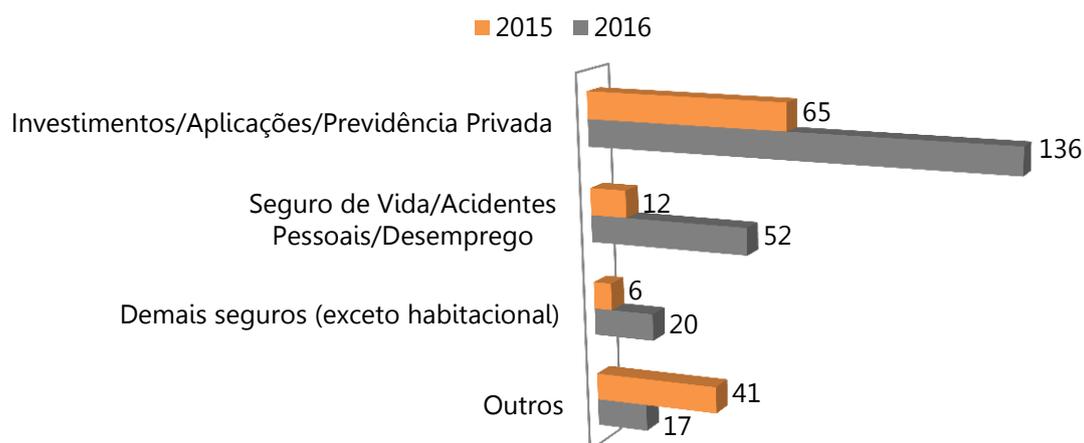
Em Previdência Privada e Vida, 26% (18 reclamações) se dão por problemas com oferta não cumprida, serviço não fornecido ou publicidade enganosa.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 69

### 5.3.5 – Comparação por ramo 2015-2016

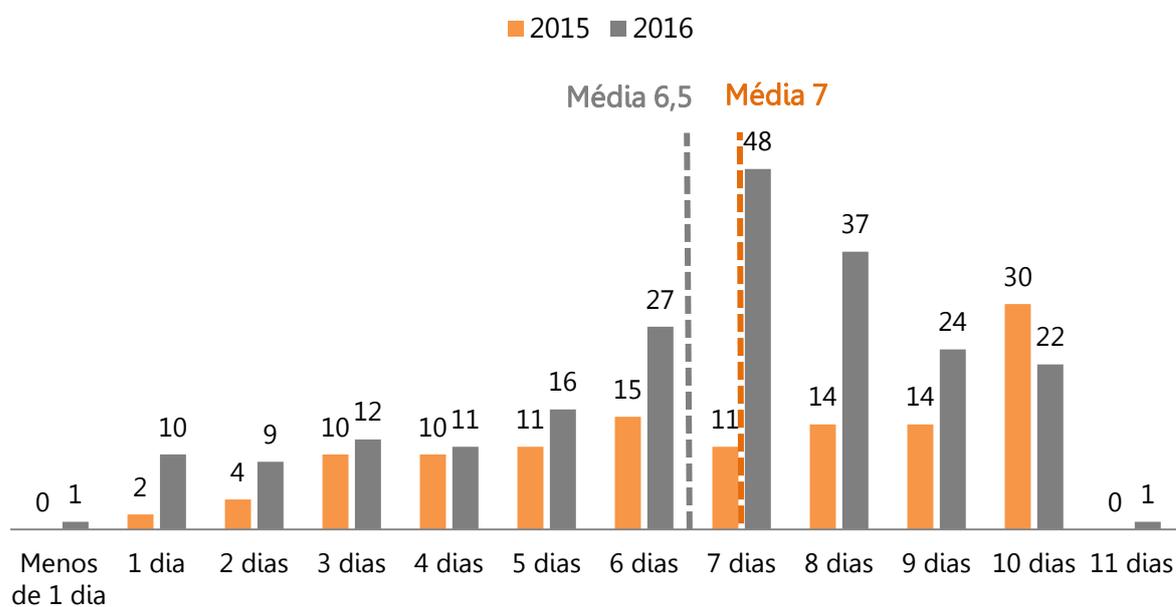
A maior parte (60%) das reclamações das empresas de Previdência e Vida permanece sendo por Investimentos, Aplicações e Previdência Privada.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2015 e 2016  
Total de reclamações: 124 em 2015 e 225 em 2016

### 5.3.6 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016

A média do tempo de resposta das empresas do segmento caiu de 7 dias em 2015 para 6,5 em 2016, equiparando-se à média do setor de seguros como um todo em 2016.



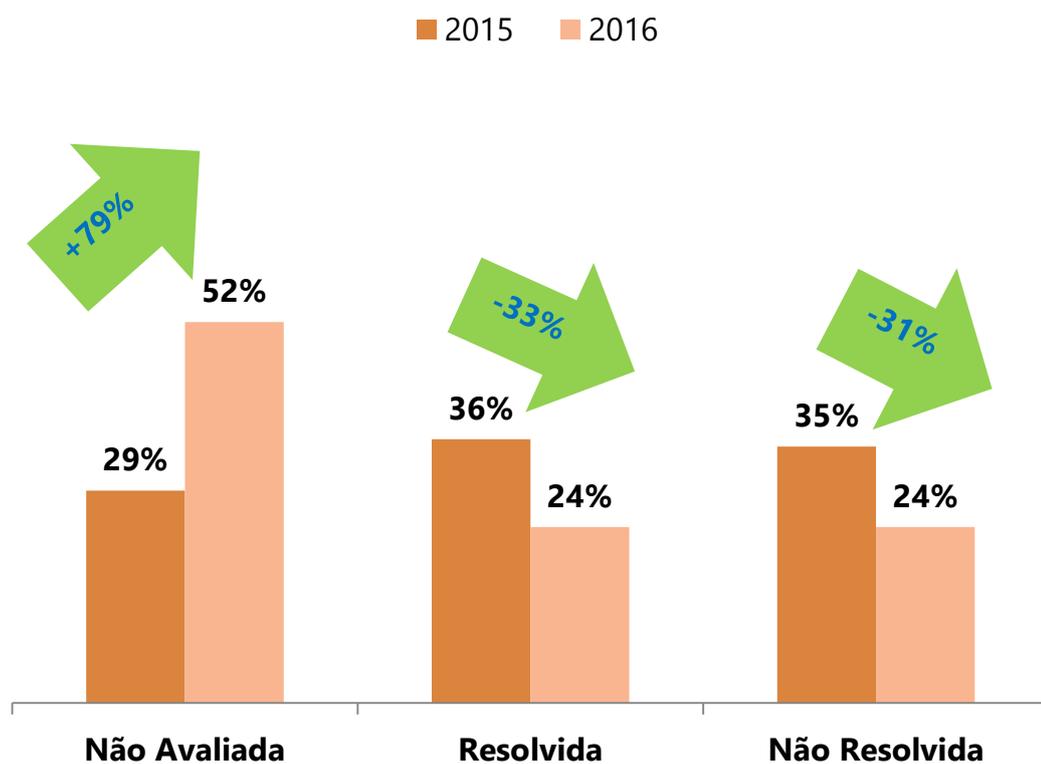
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações atendidas: 121 em 2015 e 218 em 2016

### 5.3.7 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016

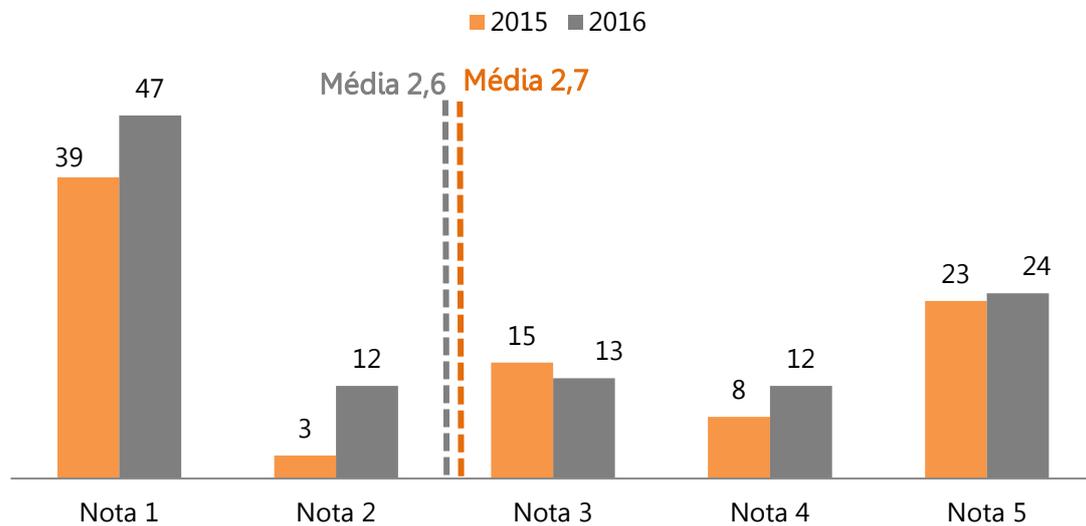
Em 2015, o percentual de reclamações “resolvidas” era o maior, com 36% (44 reclamações). Já em 2016, aumentou consideravelmente o número de reclamações não avaliadas, que contam por mais de 50% (117 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2015 e 2016  
Total de reclamações: 124 em 2015 e 225 em 2016

### 5.3.8 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016

Quanto à avaliação quantitativa do consumidor, a média da nota caiu de 2,7 em 2015 para 2,6 em 2016.



Fonte: Consumidor.gov.br

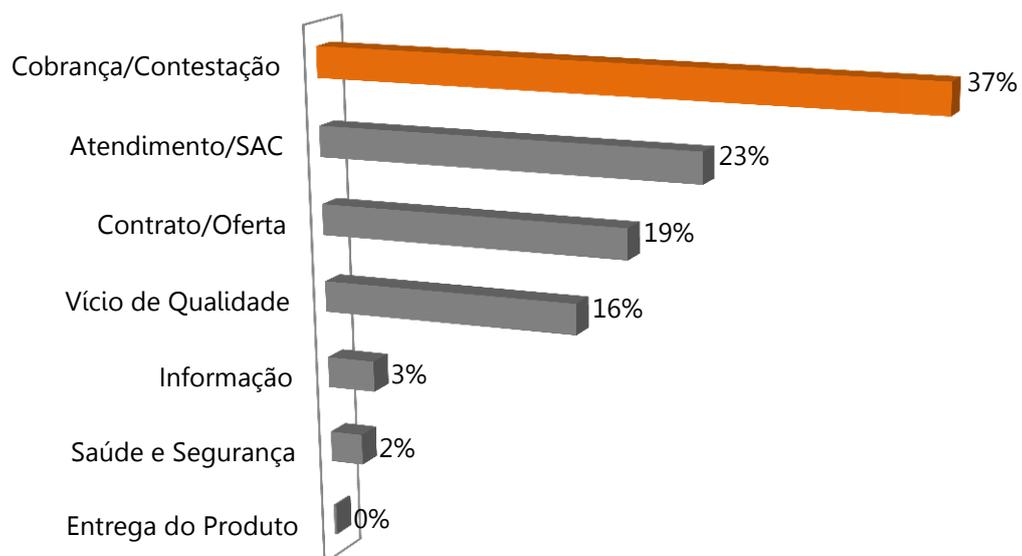
Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações avaliadas: 88 em 2015 e 108 em 2016

## 5.4 – Saúde Suplementar

### 5.4.1 – Problemas mais reclamados

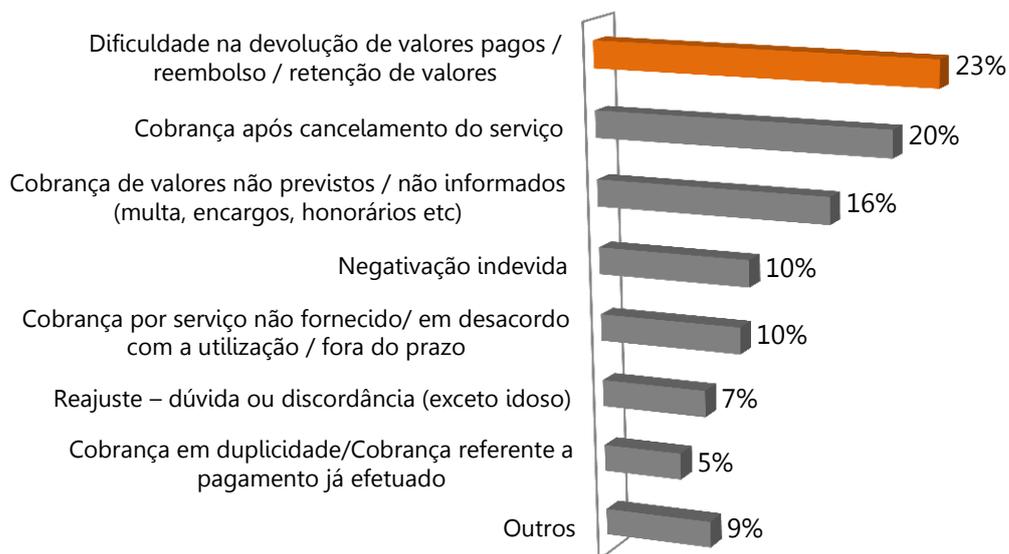
O problema que gerou quase 40% das reclamações de Saúde Suplementar em 2016 foram questões de Cobrança e Contestação (437 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 1.182

#### 5.4.2 – Problemas de Cobrança/Contestação em Saúde Suplementar

Dentro dos problemas de Contestação de Cobrança, os reclamantes alegam dificuldade na devolução de valores pagos e retenção de valores por parte dos fornecedores, bem como cobrança após o cancelamento de um serviço (101 reclamações).



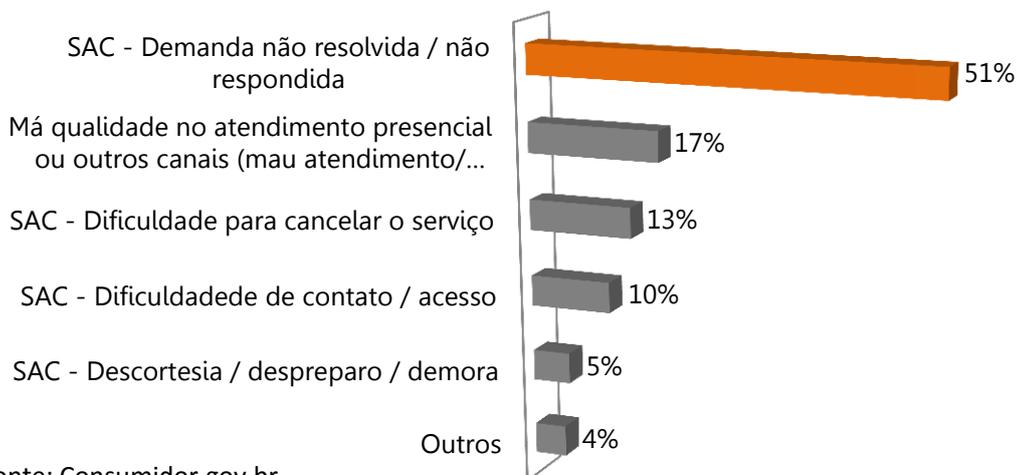
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2016

Total de reclamações: 437

#### 5.4.3 – Problemas de Atendimento/SAC em Saúde Suplementar

Dentre os problemas de Atendimento/SAC, metade das reclamações se devem a demandas não resolvidas e/ou respondidas (141 reclamações).



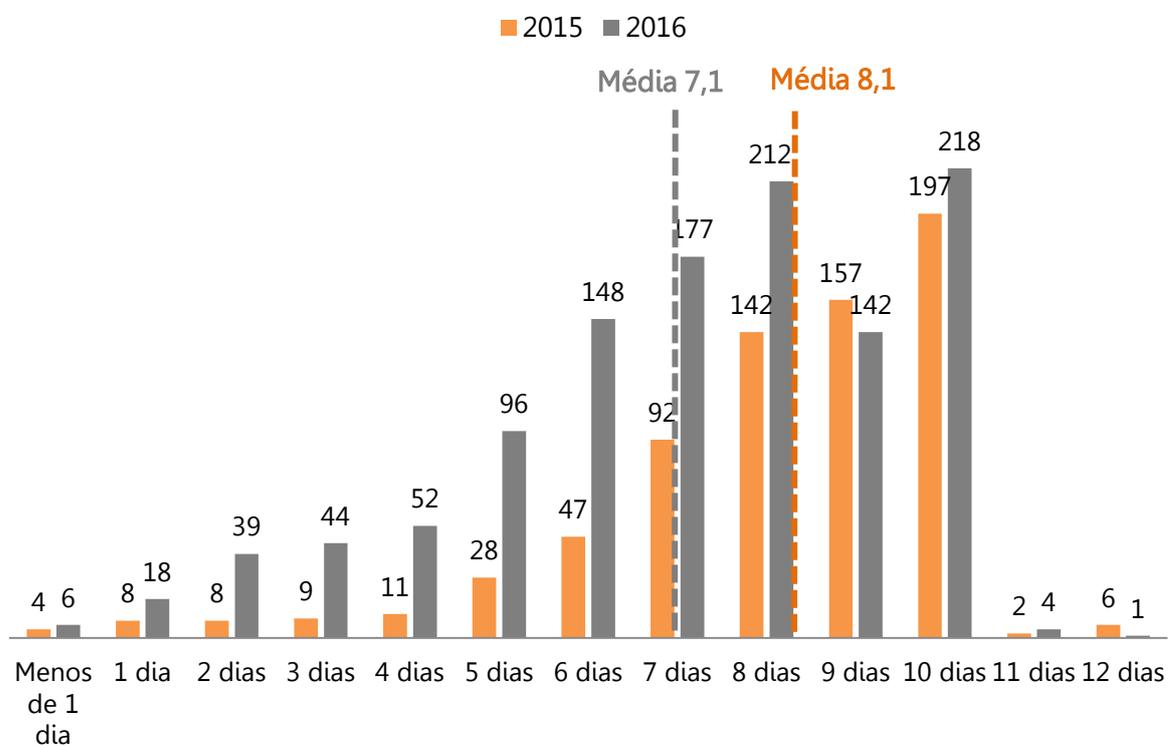
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2016

Total de reclamações: 275

#### 5.4.4 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016

A média do tempo de resposta das empresas de Saúde Suplementar caiu de 8,1 dias em 2015 para 7,1 em 2016.



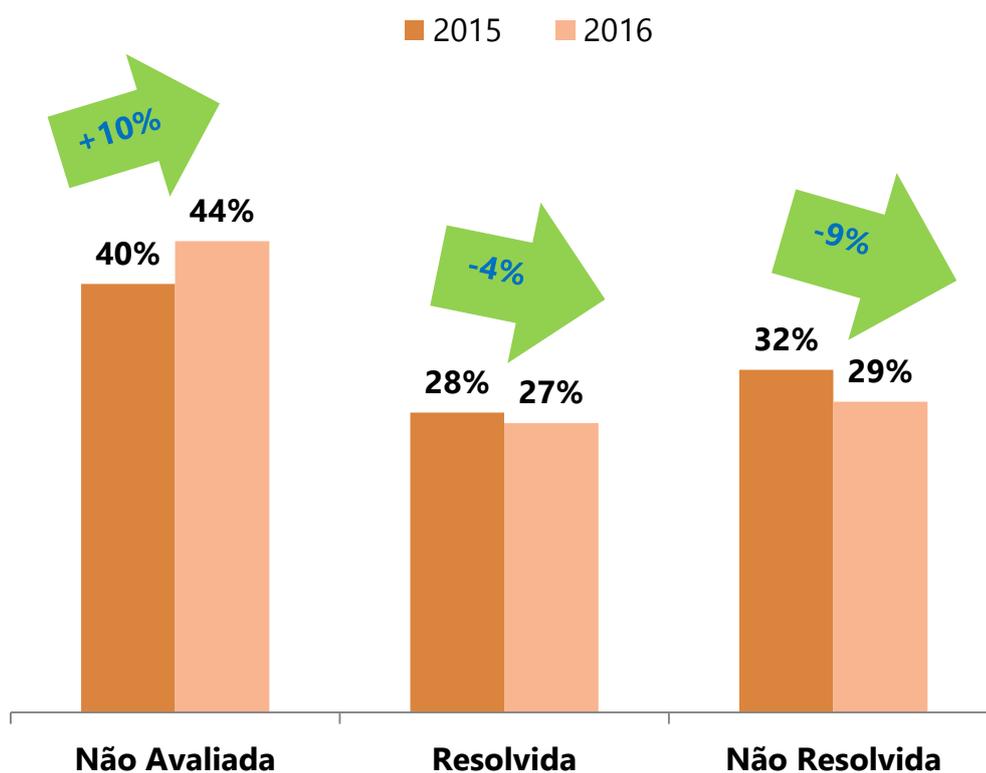
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações atendidas: 711 em 2015 e 1.157 em 2016

#### 5.4.5 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016

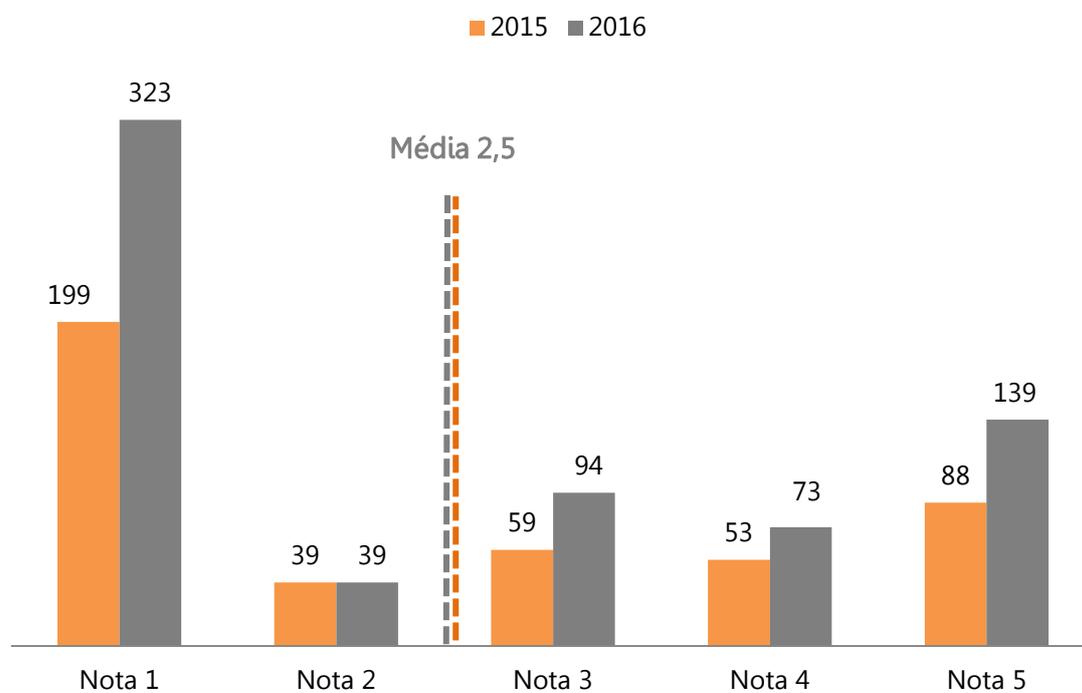
O panorama de avaliação do consumidor para Saúde Suplementar manteve-se basicamente o mesmo de 2015 para 2016, com um aumento das reclamações não avaliadas, passando de 40% (296) para 44% (514), e uma diminuição nas classificadas como “não resolvidas”, passando de 32% (233) para 29% (347).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2015 e 2016  
Total de reclamações: 734 em 2015 e 1.182 em 2016

#### 5.4.6 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016

Quanto à avaliação quantitativa do consumidor, a média da nota permaneceu 2,5 em 2015 e 2016.



Fonte: Consumidor.gov.br

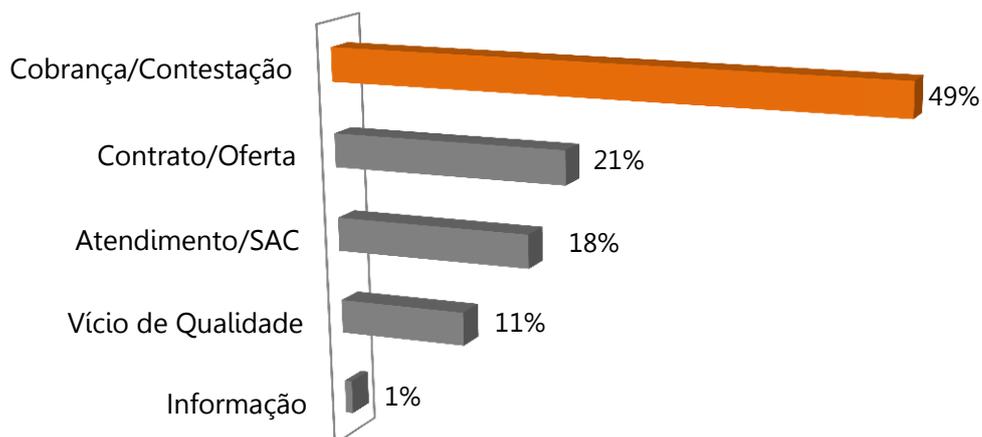
Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações avaliadas: 438 em 2015 e 668 em 2016

## 5.5 – Capitalização

### 5.5.1 – Problemas mais reclamados

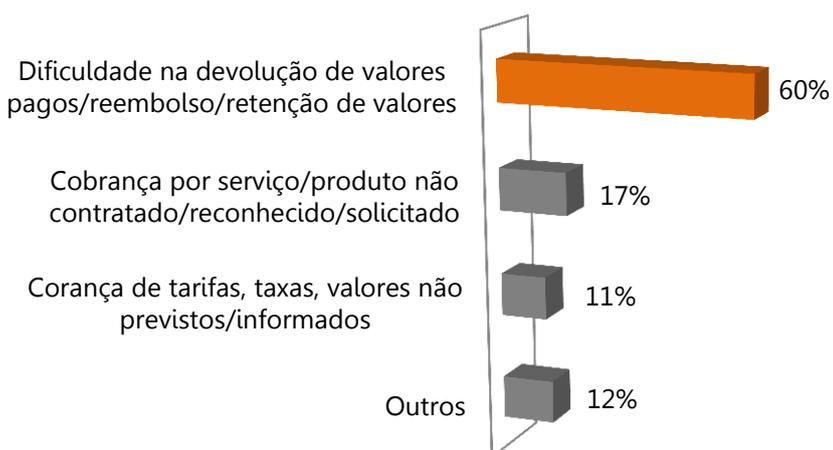
Em 2016, 50% dos problemas de Capitalização foram devidos à Contestação de Cobranças (73 reclamações).



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 148

### 5.5.2 – Reclamações de Cobrança/Contestação em Capitalização

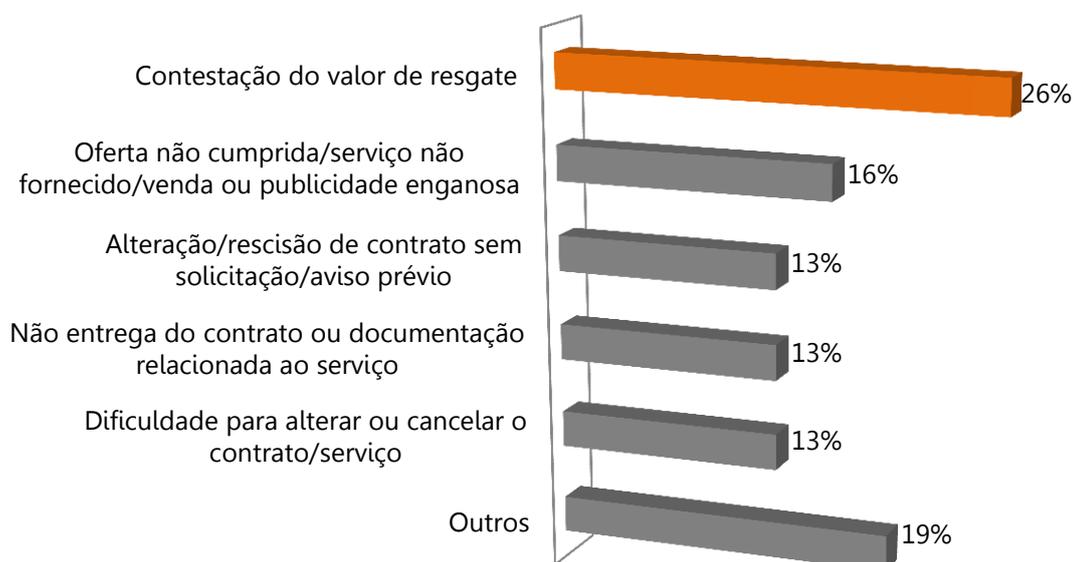
Dentro de Cobrança/Contestação, 60% das reclamações (44) correspondem à dificuldade na devolução de valores pagos, reembolso e/ou retenção de valores.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2016  
Total de reclamações: 73

### 5.5.3 – Reclamações de Contrato/Ofereta em Capitalização

Das reclamações de Contrato/Ofereta, 26% dos reclamantes (8) contestam o valor do resgate de seus títulos.



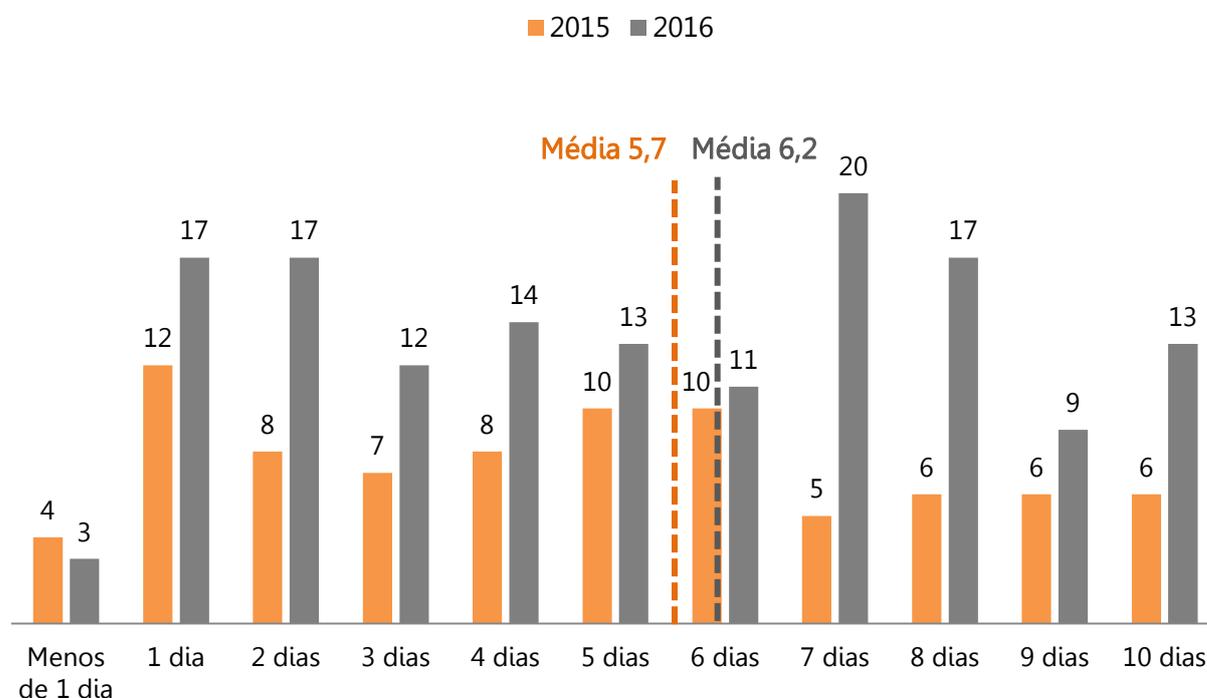
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2016

Total de reclamações: 31

### 5.5.4 – Comparação por Tempo de resposta 2015-2016

A média do tempo de resposta das empresas do setor de Capitalização foi de 5,2 dias em 2016, 1 dia a menos que a média do mercado.



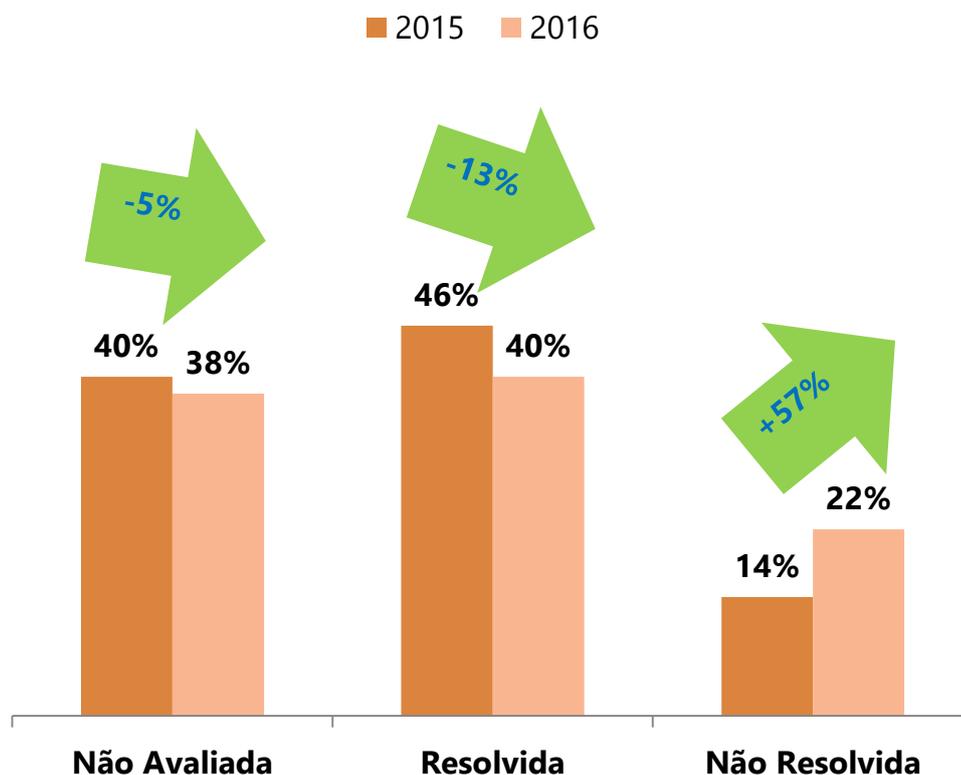
Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações atendidas: 82 em 2015 e 146 em 2016

### 5.5.5 – Comparação por Avaliação do Consumidor 2015-2016

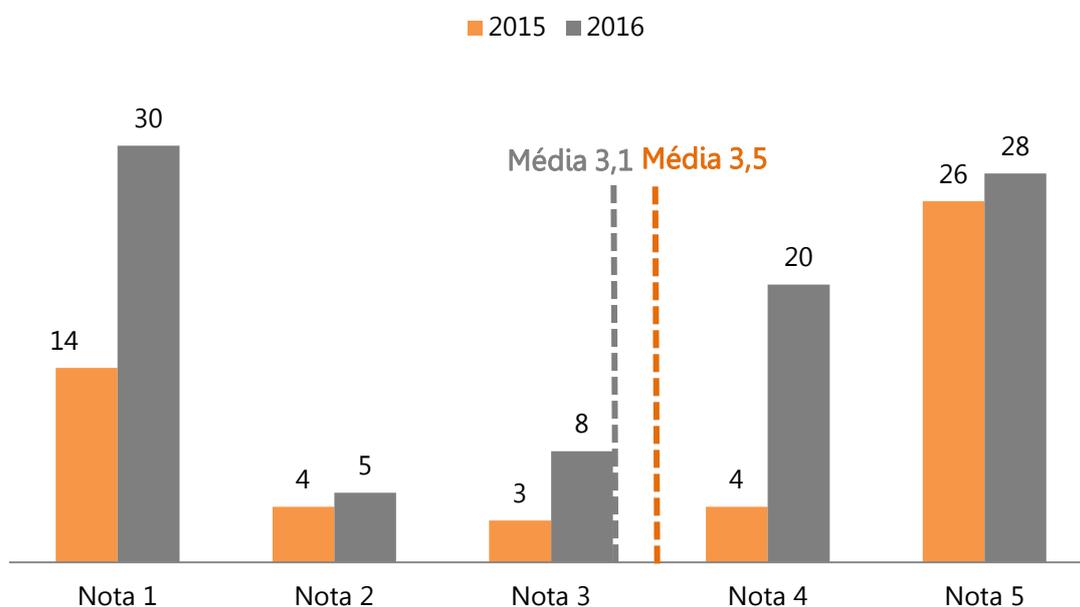
Em 2016, o percentual de reclamações classificadas pelo consumidor como “resolvidas” caiu 13%, ou seja, diminuiu-se a quantidade de demandas resolvidas e aumentou-se a quantidade de demandas não resolvidas.



Fonte: Consumidor.gov.br  
Período analisado: 2015 e 2016  
Total de reclamações: 85 em 2015 e 148 em 2016

### 5.5.6 – Comparação por Nota do Consumidor 2015-2016

Quanto à avaliação quantitativa do consumidor, a média da nota caiu de 3,5 em 2015 para 3,1 em 2016.



Fonte: Consumidor.gov.br

Período analisado: 2015 e 2016

Total de reclamações avaliadas: 51 em 2015 e 91 em 2016

## Conclusão

A quantidade de demandas das empresas signatárias que são associadas às Federações da CNseg não representam uma amostra de tamanho ideal para que se possa realizar qualquer inferência estatística sobre o panorama das reclamações do setor de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. Pode-se, contudo, ponderar algumas questões e levantar algumas hipóteses.

As quarenta e três empresas associadas às Federações da CNseg representam 12% do total de empresas cadastradas na plataforma (353 em 2016), mas suas reclamações correspondem a apenas 1% do total recebido pelo Consumidor.gov.br em 2016 (3.619 no universo de 288.605).

A adesão por parte das empresas de seguro, previdência privada, saúde suplementar e capitalização ao Consumidor.gov.br vem aumentando desde a sua criação em julho de 2014, quando eram 32 empresas signatárias. Hoje, são 43 empresas aderentes que representam aproximadamente 65% da arrecadação de prêmio do mercado segurador em 2016, de acordo com o Sistema de Estatísticas da Susep (SES) e ANS<sup>4</sup>.

Os segmentos mais reclamados, Plano de Saúde e Seguro de Veículos, são os seguros massificados que compreendem a maior parcela de segurados. Eram 70,5 milhões de beneficiados por serviços médicos e odontológicos em 2016, que representavam aproximadamente 34% da população brasileira, com 1.101 operadoras em atividade<sup>5</sup>. No segmento de Seguros Gerais, o Seguro de Automóveis é o primeiro do *ranking* de arrecadação de prêmio desse segmento, com aproximadamente 47% da arrecadação desse mercado. Em 2015, 26% da frota brasileira<sup>6</sup> composta de 49,3 milhões de automóveis<sup>7</sup>, estava segurada.

Embora a média do tempo de resposta às demandas do setor tenha diminuído de 7,3 dias em 2015 para 6,7 dias em 2016, a avaliação do consumidor não se tornou mais positiva. Além do percentual das reclamações classificadas como “Não Avaliadas” ter aumentado, a fração de reclamações classificadas pelo consumidor como “Resolvidas” caiu 18%. A média final da nota do consumidor caiu 7,5%, de 2,7 para 2,5 pontos em uma escala de satisfação que varia de 1 a 5, sendo 5 muito satisfeito.

A solução do conflito (resolvido ou não resolvido) e a satisfação obtida (nota de 1 a 5) é uma avaliação realizada somente pelo consumidor, não havendo nenhum processo de mediação. Neste contexto, faz-se extremamente necessário que as empresas expliquem claramente as regras do contrato de seguro ou plano de saúde, para que possa se levar o conhecimento pleno da dinâmica desses segmentos ao consumidor antes que ele possa avaliar o atendimento.

---

<sup>4</sup> No âmbito da ANS, o universo considerado é apenas o das empresas associadas à FenaSaúde.

<sup>5</sup> Dados da 12ª Edição dos Indicadores Econômico-financeiros e de Beneficiários da FenaSaúde, outubro de 2016.

<sup>6</sup> Dados da publicação “Mercado Segurador Brasileiro – 2015” da CNseg.

<sup>7</sup> Dados do Denatran, 2015.

Por serem públicos, os dados do Consumidor.gov.br podem ser analisados e consultados pelos consumidores dos mais diversos segmentos de mercado, auxiliando na avaliação da qualidade do serviço ou produto oferecido pelas empresas. Entretanto, os esforços deste boletim foram depositados na compilação das reclamações das empresas de Seguro, Previdência Privada Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização associadas às Federações da CNseg, onde se criou um registro claro e transparente dos dados, para que se possa evoluir as relações de consumo com o setor e a sociedade.

Dois aspectos levantados por este boletim merecem ser analisados com vistas à melhoria de atendimento; revisão e aperfeiçoamento de procedimentos e processos, induzindo à redução de conflitos entre as seguradoras associadas e seus segurados:

- 97% dos segurados procuraram as seguradoras antes de recorrerem ao Consumidor.gov.br e,
- das demandas avaliadas pelo consumidor, 52% foram classificadas como não resolvidas.

Nesse diapasão, é fundamental fazer um levantamento para identificar quais são as causas macro que geraram (i) a procura pelo site Consumidor.gov.br, isto é, demandas que não foram resolvidas nos canais disponíveis pelas seguradoras (SACs e ou Ouvidorias) e (ii) as reclamações não resolvidas por parte das seguradoras através do site.

Por fim, almeja-se que este boletim seja um incentivo para que mais empresas associadas às Federações que compõem a CNseg participem da plataforma e contribuam para um mercado mais transparente e sem conflitos.

