



PROCONSBRASIL

6ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros



As Ouvidorias como instrumento de solução extrajudicial de conflitos

Set 2016

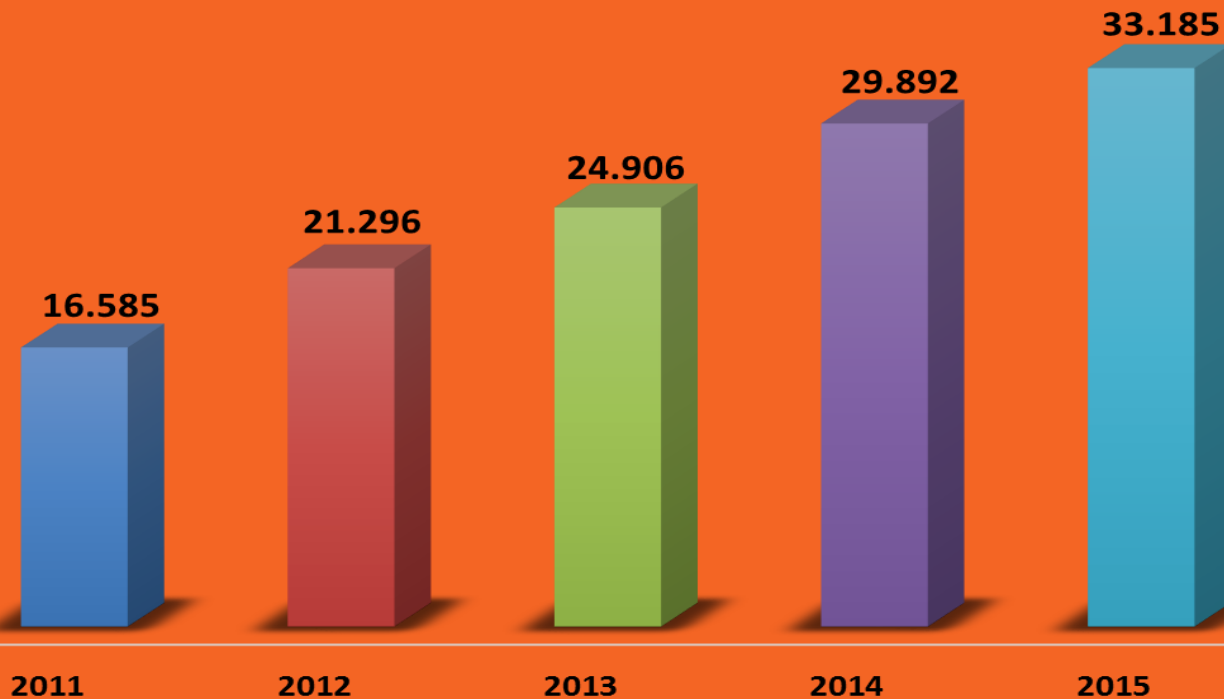
Cenário 1





Seguros

Fonte: SINDEC



Seguros por Área

Fonte: SINDEC

**PROCONS
BRASIL**
Associação Brasileira dos Procons

Área	2013	2014	2015	Crescimento 2014/2015
Assuntos Financeiros	16.533	19.399	21.906	12,9%
Serviços Privados	6.413	8.064	8.422	4,4%
Produtos	914	1.186	1.609	35,7%
Saúde	779	958	966	0,8%
Habitação	262	273	274	0,4%
Alimentos	5	12	8	-33,3%
Total	24.906	29.892	33.185	11,0%

Problemas mais demandados

Fonte: SINDEC

Problema	2013	2014	2015
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	5.858	6.543	7.330
Cobrança indevida/abusiva	4.349	5.141	5.518
Não pagamento de indenização	3.033	3.906	4.833
Problemas com SAC	1.599	2.605	3.219
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	838	1.079	1.123
Demais Problemas	10.828	13.223	14.381
Total	24.906	29.892	33.185



Cenário 2

**PROCONS
BRASIL**
Associação Brasileira dos Procons



consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.



Você se manifesta



A empresa responde
Em até **10** dias



Você avalia



Todos monitoram

Lançado em 27.06.2014

425.205 reclamações finalizadas

355.028 usuários cadastrados

338 empresas credenciadas

Índice Médio de Solução¹: **81,0%**

Percentual de Reclamações Respondidas¹: **99,5%**

Prazo Médio de Resposta¹: **6,4 dias**

Nota Média do Consumidor¹: **3,4 (escala de 1 a 5)**

* ago/16



**PROCONS
BRASIL**
Associação Brasileira dos Procons

Corretoras, Sociedades de Seguros, Capitalização e Previdência



3.377 reclamações finalizadas

35 empresas credenciadas

Índice Médio de Solução²: **70,9%**

Percentual de Reclamações Respondidas²: **97,8%**

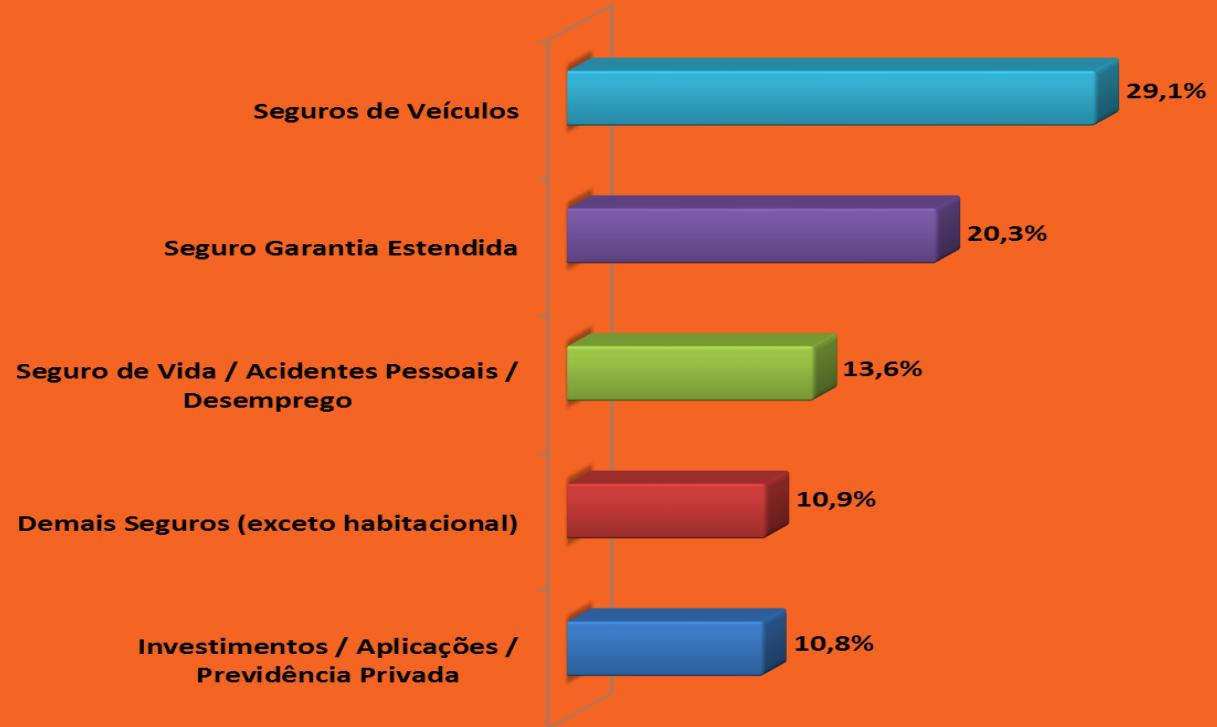
Prazo Médio de Resposta²: **6,6 dias**

Nota Média do Consumidor²: **2,7 (escala de 1 a 5)**

* jun/14 a ago/16

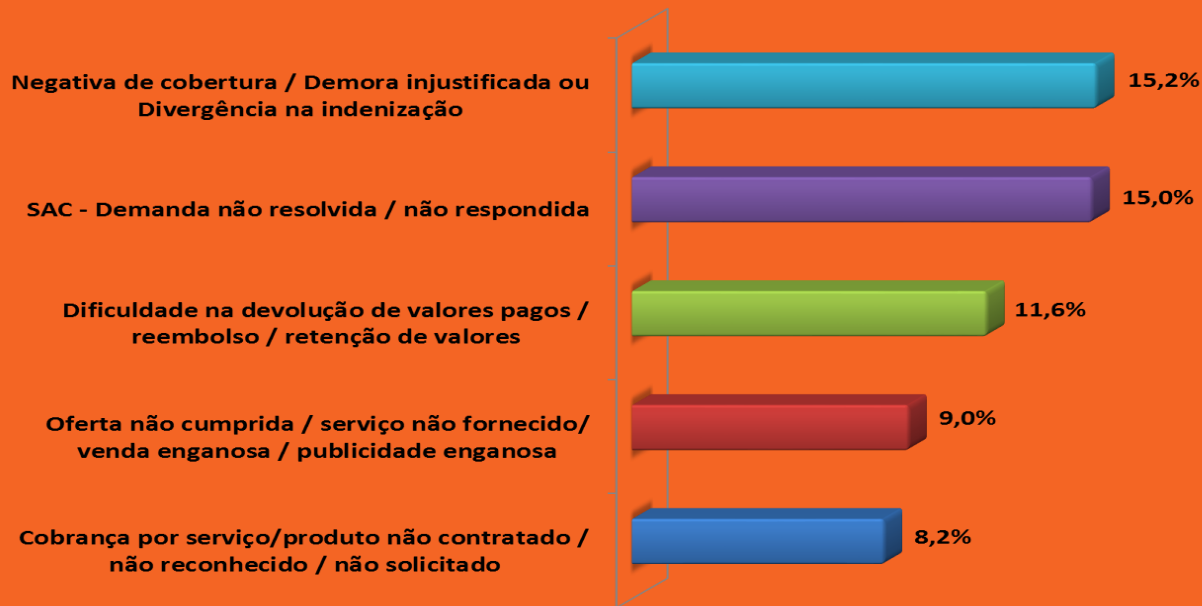
Assuntos Mais Demandados

**PROCONS
BRASIL**
Associação Brasileira dos Procons





Problemas Mais Demandados



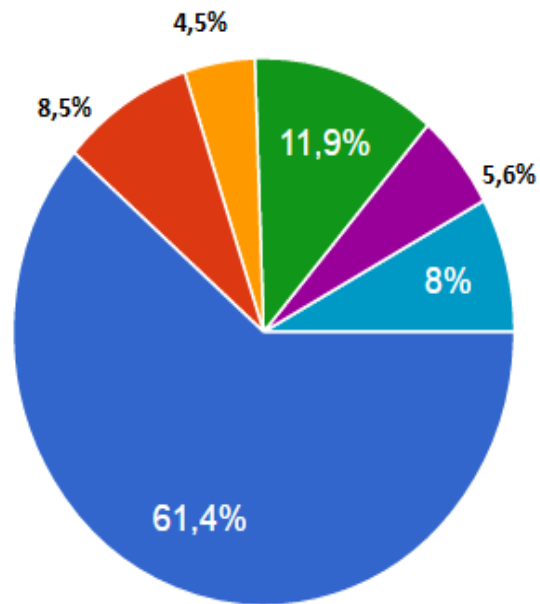
Cenário 3

- Necessidade de recuperação da **confiança** em relação ao setor
 - Percepção do consumidor *
 - Percepção dos Procons



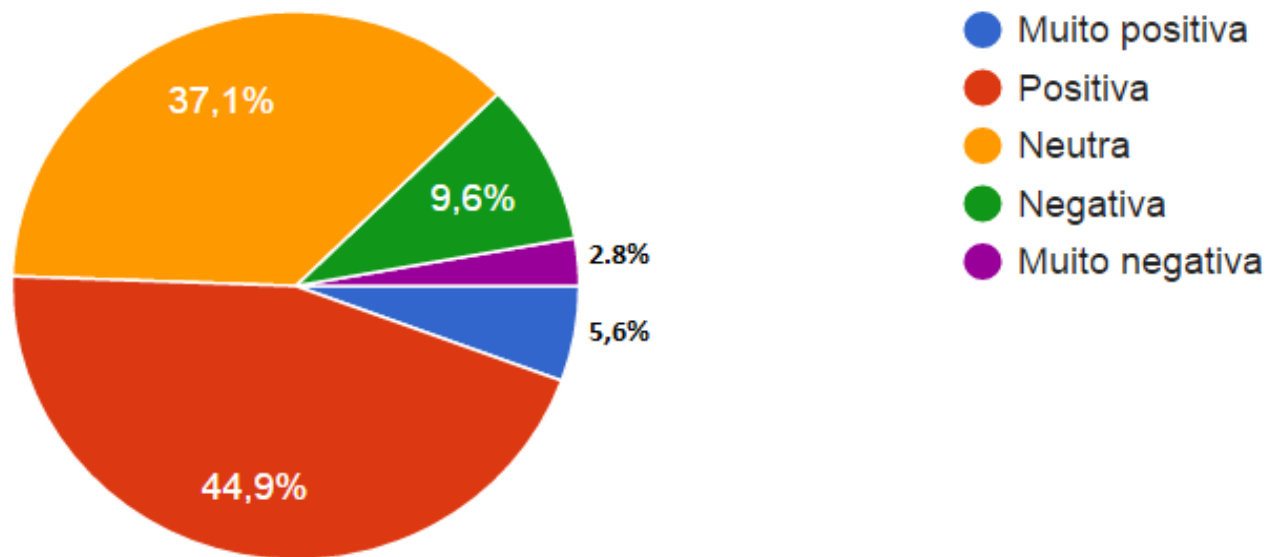
* Total de respondentes: 181 – até 16:21 de 28/09/16

Você tem algum tipo de seguro?

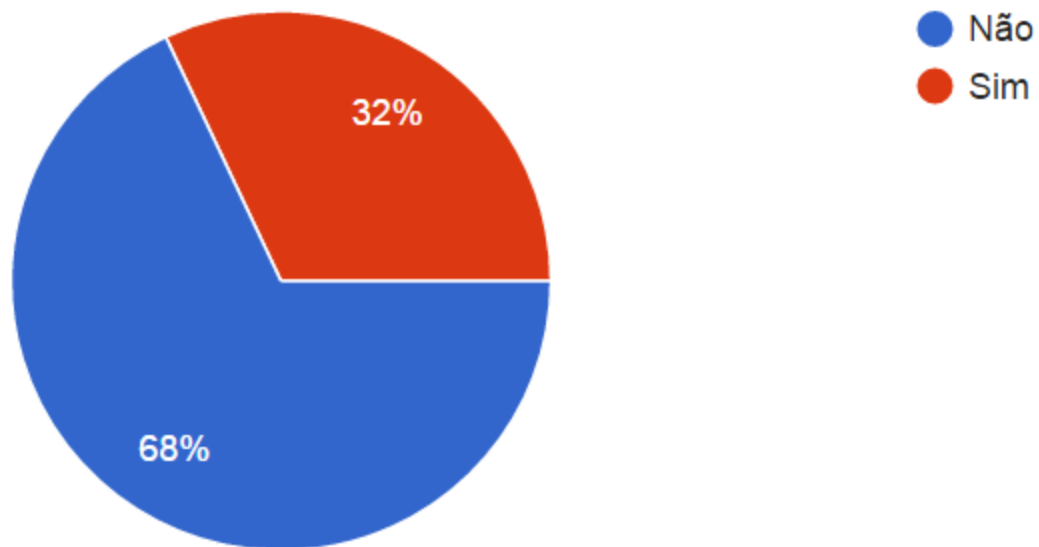


- Carro
- Casa
- Saúde
- Vida
- Outros (garantia estendida, viagem, celular, etc)
- Não tenho

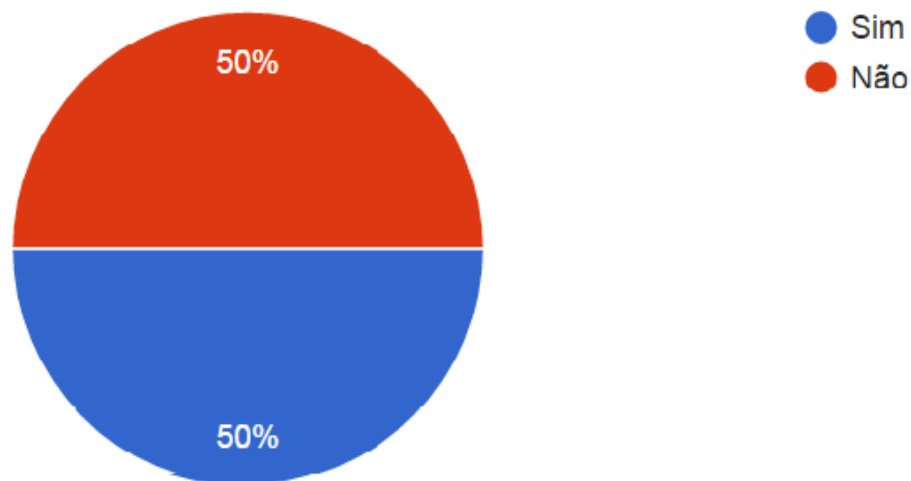
Qual sua percepção em relação às seguradoras?



Você já teve algum problema com alguma seguradora?



Se respondeu SIM, o problema foi resolvido sem que precisasse recorrer ao Procon ou ao judiciário?





Mudanças

- **Continuidade na aproximação** (Colóquios) – criação de identidade junto aos Procons – **Quem é Quem**
 - venda de seguros por varejo
 - serviços de valor adicionado pelas teles
-

Vai Viajar? Faça agora
seu seguro viagem



Em 2 min
de onde você estiver,
fácil, rápido e seguro,
pelo celular ou
computador.

SEGURO AÉREO

Acesse www.b2cseguros.com.br e compre

A partir de:

R\$ **30,75**

#MINHAVIDAMAISSSEGURA

B2C
SEGUROS

PAN
Seguro, você v





Mudanças

- **Apropriação do conteúdo** das reclamações formuladas nos Procons – desde simples consulta
 - até reclamações fundamentadas.
-



Mudanças

- **Qualificação** da representação das empresas junto aos Procons.
 - Representação terceirizada tem se revelado um problema
 - * Razões
-



Mudanças

- **As Ouvidorias** acabam sendo o canal **preliminar** utilizado pelos Procons das respostas efetivas que apresenta.
 - **Subir a régua** – realização da função primordial da Ouvidoria que é a mudança de processos a partir das reclamações recebidas pelos canais preliminares.
-



Mudanças

Solução das reclamações pelos **canais preliminares de atendimento nos Procons** e indicação do **CONSUMIDOR.GOV.BR** como forma de solução de conflitos em todas as formas de comunicação das empresas.

EQUIPE PROCONSBRASIL

PRESIDENTE –	Claudia Francisca Silvano Diretora do PROCON Estadual do Paraná claudia@procon.pr.gov.br fones: 41 3219-7410, 8412-7577 e 8465-0285
VICE PRESIDENTE –	Gisela Simona Viana de Souza Superintendente do PROCON Estadual de Mato Grosso giselasouza@sejudh.mt.gov.br fones: 65 3613-8514 e 9973-2738
DIRETORES REGIONAIS	
REGIÃO NORTE	Rosely de Assis Fernandes Secretária de Estado da Defesa do Consumidor Fernandes.rosely@gmail.com Fones: 92 3215-4010/99985-5157/98842-2184
REGIÃO NORDESTE	Hildelis Silva Duarte Júnior Gerente do PROCON MARANHÃO duartejr@duartejr.com fones: 98 99971-7002
REGIÃO CENTRO OESTE	Rosimeire Cecília da Costa Superintendente do PROCON MATO GROSSO DO SUL proconms@procon.ms.gov.br fones: 67 8162-3522
REGIÃO SUL	Cauê Vieira Diretor do PROCON Porto Alegre caue@proconpoa.rs.gov.br , cauevieira@gmail.com fones: 51 9306-3387 e 51 3289 1712
REGIÃO SUDESTE	Fábio S. Ferreira Diretor Substituto do PROCON CARIOCA-RJ Fabio.proconcarioca@gmail.com fones: 21 97631-2915

FORUNS PROCONS MUNICIPAIS



PARANAENSES	Sandro Gregório da Silva Procon Umuarama Fone: 44 8435-5858 procon@umuarama.pr.gov.br
PAULISTAS	José Antonio de Oliveira Júnior Procon Sorocaba Fone: 15 99702-0124 jr.proconsorocaba@gmail.com
MINEIROS	Tainah Moreira Marrazzo da Costa Barbosa Procon Uba Fone: 32 999175734
CATARINENSES	Rodrigo Estevão Procon Blumenau Fone: 47 9968-9769 diretor.procon@blumenau.sc.gov.br
MATOGROSSENSES	Paulo Sérgio Falcão Procon de Primavera do Leste 65 99253-1500 65 3382-3848 proconcnp@hotmail.com
RIO GRANDENSES	Marcia Regina Moro da Rocha Procon Santa Maria – RS Cel. 55 9615-6784 moro.marcia@gmail.com
NORDESTINOS	Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcante Superintendente do PROCON Estadual da Paraíba kessia_liliana@yahoo.com.br fones: 83 98844-7728

**PROCONS
BRASIL**

Associação Brasileira dos Procons



Fornecedor:

Limpar

Qtde. de Atendimentos
106

Q GRUPO BRADESCO - BRADESCO SEGUROS S/A - AOP

Lista Atendimentos

Protocolo	Data de Abertura do Atendimento	Tipo Atendimento	Relato
01160723849	23/09/2016	Simples Consulta	A CONSUMIDORA RELATA QUE TEM SEGURO COM O FORNECEDOR, POREM QUANDO PRECISOU NÃO TEVE ASSISTÊNCIA. DIANTE DISSO FOI INFORMADA A ENTRAR EM CONTATO COM O JUIZADO ESPECIAL PELO TELEFONE XXXX-XXX.
01160721379	23/09/2016	Simples Consulta	A CONSUMIDORA DÚVIDAS QU CONTRATADO JUNTO AO FOR ORIENTAÇÕES DE COMO PRO A CONSUMIDORA FOI INFORM
01160641540	23/08/2016	Simples Consulta	A CONSUMIDORA RELATA QUE FORNECEDOR, SUA CASAPEGOU FOGO E O VALOR OFERECIDO PARA ELA, ELA NÃO ESTÁ DE ACORDO. ASSIM SENDO QUER INFORMAÇÕES DE COMO PROCEDER. DIANTE DO EXPOSTO FOI INFORMADA QUE PARA SUA COMODI... X- FATOS:
01160604469	10/08/2016	CIP	A CONSUMIDORA X , INSCRITA SOB CPF Nº XXXXXXXXXXXX, RELATA QUE POSSUI UMA DÍVIDA NIO VALOR DE R\$.XXX,XX JUNTO AO FORNECEDOR BRADESCO SOB CARTÃO Nº XXXX XXXX XXXX XXXX AGÊNCIA XXXX E QUE A...
			A CONSUMIDORA SOLICITA INFORMAÇÃO SOBRE AS TAXAS DO SEGURO DE VIDA QUE ESTA SENDO COBRADA. OCORRE QUE SEU MARIDO ADQUIRIU UM

Tipo de Atendimento	Qtde. Atendimentos
Simples Consulta	57
CIP	25
Reclamação por Retorno de CIP	14
Abertura Direta da Reclamação	10