



Pesquisa Comportamental Seguro DPVAT - 2021 Relatório Técnico

O Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre – DPVAT existe desde 1974.

É um seguro contratado compulsoriamente no momento do licenciamento dos veículos. Tem como objetivo garantir a indenização de vítimas de acidente de trânsito, cobrindo os eventos por morte, invalidez permanente e reembolso de despesas médicas e hospitalares.

Em 2021 a taxa (prêmio) do seguro, usualmente cobrada no ato do licenciamento do veículo, não será cobrada. Essa foi uma medida aprovada pelo Conselho Nacional de Seguros Privados, vinculado ao Ministério da Economia, após verificar que o DPVAT possui recursos suficientes para operar em 2021 sem a cobrança.

Com o objetivo de verificar como esse seguro tem funcionado na prática, ou seja, se está atendendo as expectativas e necessidades dos usuários, a Escola de Proteção e Defesa do Consumidor – EPDC da Fundação Procon-SP, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisas, resolveu investigar realizando uma pesquisa, cujos resultados apresentamos a seguir.

Objetivo

Investigar o conhecimento dos consumidores em geral sobre o Seguro e se quando acionado apresenta problemas.

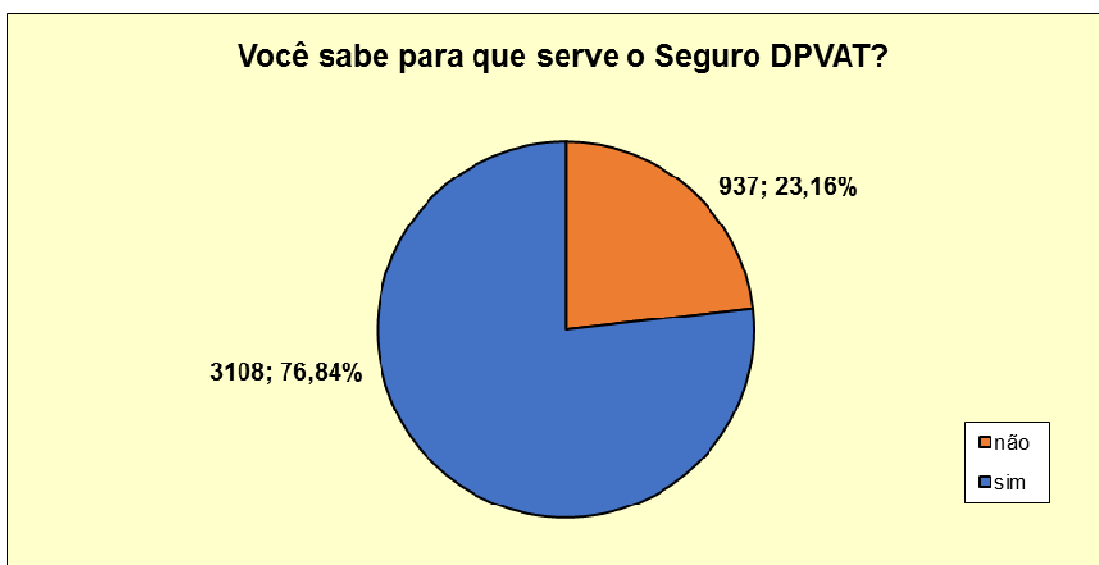
Metodologia

A pesquisa, um questionário estruturado com quatro questões, foi disponibilizada no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 18/12/20 a 18/01/21. Responderam espontaneamente ao questionário **4045** pessoas.



Resultados

Inicialmente questionamos às **4045** pessoas que responderam à pesquisa se sabiam para que serve o Seguro DPVAT: **76,84%** (3108) afirmaram saber, mas **23,16%** (937) declararam que não sabem para que serve o Seguro DPVAT.



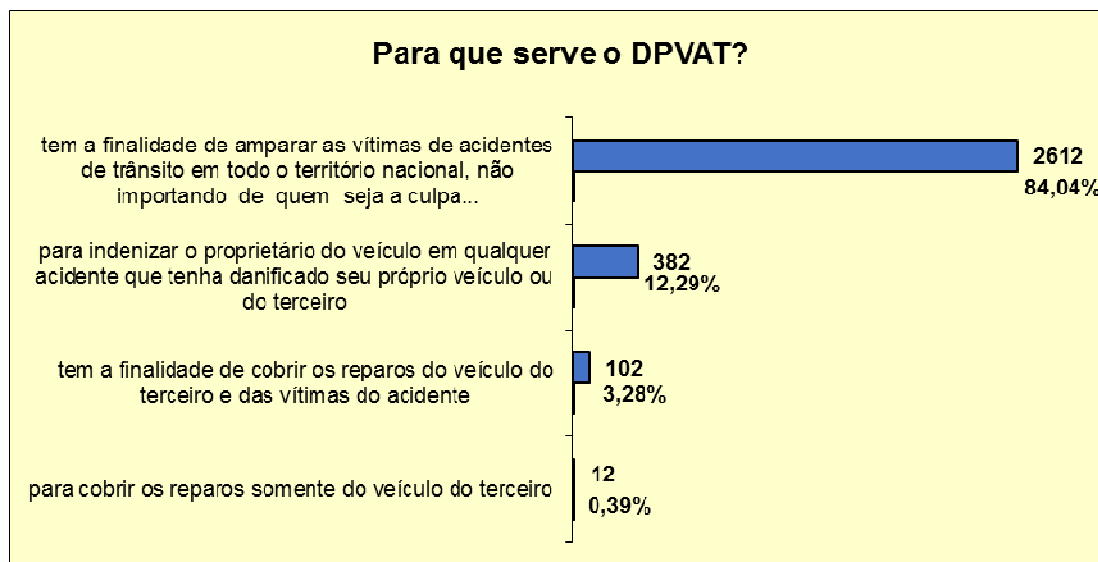
Base: 4045 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - Procon-SP

Aos que afirmaram saber para que serve o Seguro DPVAT (3108), solicitamos que apontassem dentro de algumas alternativas, o propósito deste Seguro.

A maioria, **84,04%** (2612), apontou que este seguro tem a finalidade de amparar as vítimas de trânsito em todo o território nacional, não importando de quem seja a culpa dos acidentes, causados por veículos automotores de vias terrestres, ou por sua carga, a pessoas transportadas ou não. Isso está, em outras palavras, em consonância com o definido pela Lei 6.194/74 que criou o Seguro.

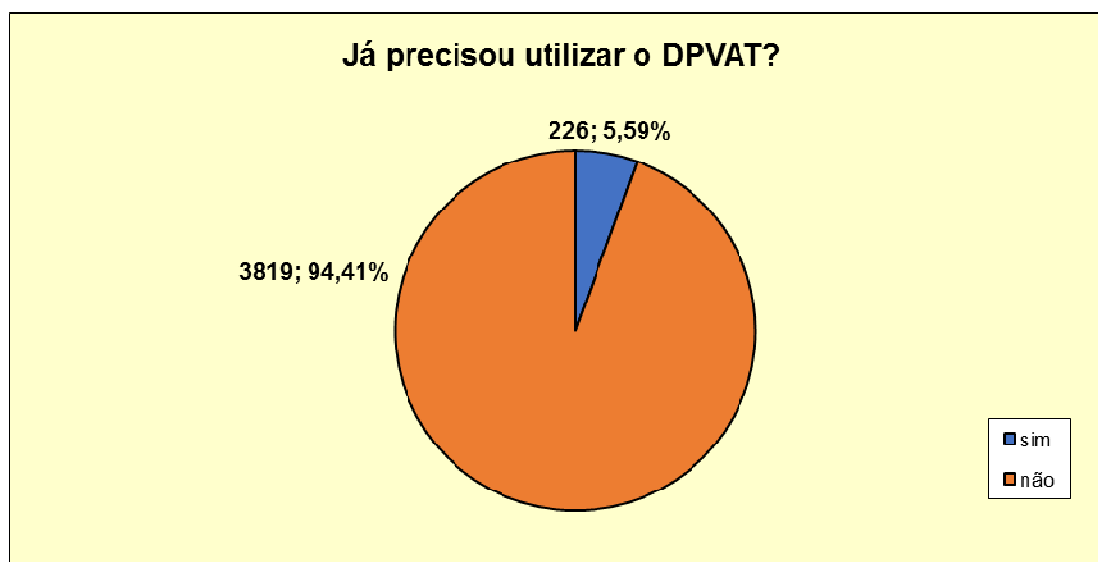
As demais respostas apresentamos a seguir, destacando que **12,29%** (382) dos entrevistados consideraram que o Seguro tem a finalidade de indenizar o proprietário do veículo em qualquer acidente que tenha danificado seu próprio veículo ou de terceiros.



Base: 3108 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - Procon-SP

A seguir, foi questionado aos 4045 entrevistados se já precisaram utilizar o DPVAT. Quase a totalidade, **94,41%** (3819), respondeu que não.



Base: 4045 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - Procon-SP



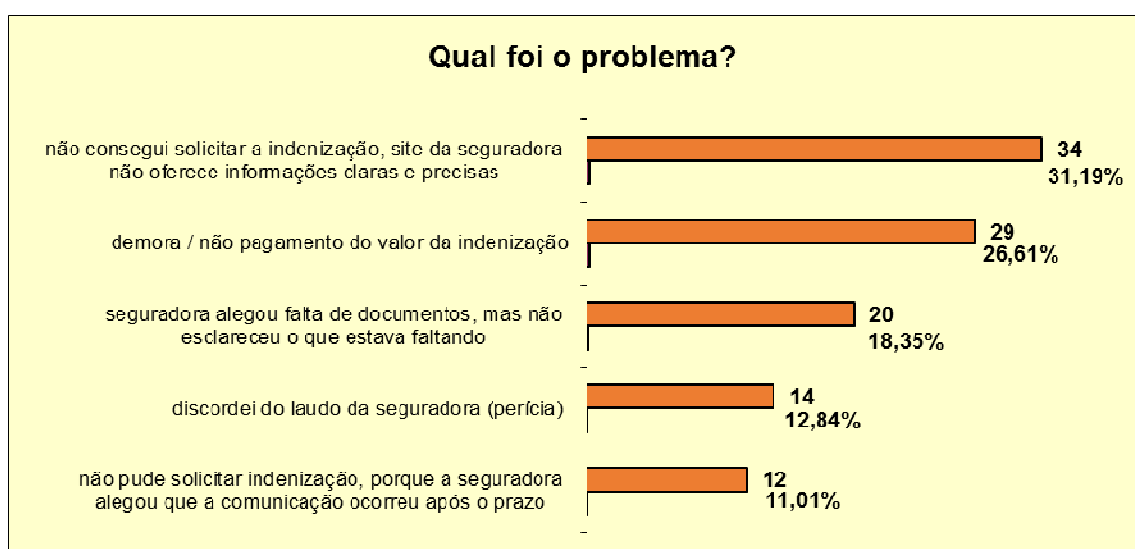
Aos que afirmaram já ter recorrido ao Seguro DPVAT (226) foi questionado se tiveram algum problema para serem indenizados. Pouco mais da metade, **51,77%** (117), afirmou que não, mas um percentual muito próximo e considerável teve problema: **48,23%** (109).



Base: 226 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - Procon-SP

Solicitamos que os 109 consumidores apontassem quais foram os problemas, conforme demonstrado no gráfico abaixo. Vale destacar que o maior percentual dos entrevistados, **31,19%** (34), afirmou que não conseguiu solicitar a indenização, pois o site da seguradora não oferece informações claras e precisas.



Base: 109 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - Procon-SP



Conclusão

Os resultados da pesquisa nos levam a conclusões importantes. Inicialmente que falta esclarecer melhor para a população em geral o que é o Seguro DPVAT, qual sua finalidade, uma vez que quase um quarto dos entrevistados afirmaram que sequer sabem para que serve o Seguro e entre os que disseram saber, cerca de 16% estão com conceitos equivocados. Essa informação tem que ser clara e precisa, pois, só assim o seu acionamento correto será garantido.

Quase a metade dos que tiveram que utilizar o Seguro DPVAT passou por alguma dificuldade, sendo que a principal foi não conseguir solicitar a indenização, pois o site da seguradora não oferece informações claras e precisas. O segundo problema mais apontado, foi a demora ou o não pagamento da indenização. Assim, consideramos que é necessário a adequação das informações para que o acesso ao Seguro seja facilitado, com informações claras e precisas sobre como acionar, quais os prazos para a indenização, documentação necessária e como e para quem recorrer em caso de dúvida ou discórdia sobre os valores recebidos.

O Seguro DPVAT é uma importante conquista que assegura a indenização de danos pessoais causados por veículos automotores. Ele cobre toda e qualquer vítima de um acidente de trânsito, seja ela motorista, pedestre ou passageiro do próprio veículo e tem por finalidade indenizar as vítimas em caso de morte, invalidez permanente e reembolso de despesas médicas-hospitalares.

Sem ele, pedestres e outros poderiam estar totalmente desprotegidos, mas é fundamental que todas as pessoas o conheçam e saibam acioná-lo, independentemente de serem ou não proprietários de veículos.