



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

## MINUTA DE CIRCULAR

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

**A SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP**, na forma da alínea "b" do art. 36 do Decreto-Lei n.º 73, de 21 de novembro de 1966; e considerando o que consta do Processo Susep n.º 15414.632918/2019-46,

### R E S O L V E:

Art. 1º Disciplinar o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

Parágrafo único O disposto nesta Circular aplica-se, inclusive, às demandas oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, de entidades da sociedade civil, entidades de classe ou entidades representativas dos mercados supervisionados.

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 2º Para os fins desta Circular, considera-se:

I - Consumidores: clientes das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e seus beneficiários;

II - Denúncia: relato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais disciplinadores das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, previdência complementar aberta e capitalização;

III - Mercados supervisionados: as sociedades seguradoras, sociedades resseguradoras, as sociedades de capitalização e as entidades abertas de previdência complementar;

IV - Reclamação: relato individualizado de insatisfação de consumidor relativamente à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização e entidade aberta de previdência complementar;

V - Reclamante: consumidor, conforme definição constante do inciso I deste artigo.

Parágrafo único. As reclamações individualizadas de consumidores não serão consideradas como denúncia e receberão tratamento próprio, conforme definido no Capítulo II desta Circular.

Art. 3º O setor de atendimento ao público da Susep processará as reclamações e denúncias, observando-se os procedimentos definidos nesta Circular.

### CAPÍTULO II

#### DO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Art. 4º As reclamações poderão ser formuladas por meio de serviço de atendimento telefônico e/ou plataformas digitais; de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; ou de registro em formulário disponibilizado no sítio eletrônico da Susep na rede mundial de computadores.

§1º As reclamações serão registradas em sistema eletrônico próprio, que gerará número de protocolo de atendimento a ser fornecido ao reclamante.

§2º Para registro da reclamação, deverá ser fornecido, no mínimo:

a) Razão social da empresa reclamada;

b) Nome completo/Razão Social, CPF/CNPJ e meios de contato do reclamante e de seu representante legal, se for o caso; e

c) Descrição dos fatos que geraram a insatisfação do reclamante.

§3º No caso de ausência de quaisquer informações elencadas no §2º deste artigo, o reclamante será comunicado quanto à necessidade de complementação.

§4º Após o registro, a ouvidoria da empresa reclamada será acionada, preferencialmente por meio eletrônico, sendo determinado prazo de 15 (quinze) dias para oferecimento de resposta diretamente ao reclamante.

§5º A ouvidoria da empresa reclamada deverá fornecer resposta por escrito, diretamente ao reclamante, preferencialmente por meio eletrônico, com comprovação de recebimento.

§6º O prazo previsto no §4º comece a correr a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento da reclamação por parte da ouvidoria da empresa reclamada, devendo ser observado o seguinte:

I - Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes do horário normal.

II - Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, o prazo não se suspende.

Art. 5º Por ocasião do registro da reclamação, o reclamante será informado quanto ao procedimento adotado e que, no caso de insatisfação com a resposta da ouvidoria da empresa reclamada, poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para tratamento individualizado de sua demanda no âmbito administrativo ou acionar o Poder Judiciário para fins de recebimento de valores que considere devidos ou para o exercício de quaisquer outros direitos, encerrando-se o atendimento administrativo no âmbito da Susep.

Parágrafo único. No caso de reclamações de consumidores oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, de entidades da sociedade civil, entidades de classe ou entidades representativas dos mercados supervisionados, a Susep comunicará o órgão ou entidade de origem da demanda quanto ao procedimento adotado.

Art. 6º. As informações obtidas no registro das reclamações serão utilizadas pela Susep, em conjunto com outros dados relativos aos mercados supervisionados, para elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação e a definição de ações de educação financeira.

### CAPÍTULO III

#### DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 7º. As denúncias poderão ser apresentadas por meio de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; por correio eletrônico; ou por qualquer outro canal colocado à disposição dos denunciantes, e conterão, sempre que possível, os seguintes elementos:

I - qualificação do denunciante ou de quem o represente, com a documentação que permita sua adequada identificação;

II - indicação, com a maior precisão possível, do infrator, dos fatos e da infração cometida;

III - elementos de prova em que o denunciante se baseie; e

#### IV – endereço físico para recebimento de comunicações e outros meios de contato.

§ 1º. Na hipótese de recebimento de denúncia anônima ou no caso de o denunciante solicitar anonimato deverá ser verificado se há indícios ou provas das irregularidades relatadas.

§ 2º Atendida a condição do §1º, o setor de atendimento ao público da Susep instaurará processo administrativo, do qual constará como interessado.

Art. 8º. Recebida a denúncia, será verificado se o relato se encontra dentro do escopo definido no inciso II do Art. 2º desta Circular e, em caso negativo, deverá ser reencaminhada a denúncia ao órgão ou entidade competente para tratar do assunto, comunicando-se ao denunciante a providência adotada.

Art. 9º. Presentes os elementos previstos no Art. 7º desta Circular, a denúncia será analisada.

§ 1º. Não contendo a denúncia elementos suficientes para o seu regular processamento, o setor responsável pelo atendimento ao público da Susep poderá, mediante despacho fundamentado, oficiar ao denunciante para apresentar informações e documentos complementares, promover ou demandar ao setor competente a realização de diligências ou encerrá-la.

§ 2º. Constatada a existência de provas de materialidade e de autoria de infração administrativa, será instaurado processo administrativo sancionador – PAS, que será processado nos termos da norma que disciplina o assunto no âmbito da SUSEP.

#### CAPÍTULO IV

#### DA ADESÃO DAS ENTIDADES SUPERVISIONADAS À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Art. 10. As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão realizar seu cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br até 30 de setembro de 2020.

§ 1º. Cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente.

§ 2º. Deverão ser utilizadas as ouvidorias das entidades supervisionadas como o canal para recebimento e tratamento das demandas recebidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br.

§ 3º. As companhias que já estejam cadastradas na plataforma deverão realizar os ajustes necessários para adequação aos requisitos definidos nesta Circular.

§ 4º. As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão encaminhar à Susep, até o dia 15 de outubro de 2020, comprovação de que realizaram seu cadastramento na plataforma.

#### CAPÍTULO V

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11. A partir de 1º de janeiro de 2021, o formulário mencionado no *caput* do Art. 4º será substituído pelo Consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

Parágrafo único. Não se aplicam os prazos e procedimentos definidos nesta Circular às reclamações de consumidores registradas por meio da plataforma Consumidor.gov, que observarão os prazos e procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon.

Art. 12. Fica revogada a Circular SUSEP nº 292, de 18 de maio de 2005.

Parágrafo único. Os requerimentos de abertura de Procedimentos de Atendimento ao Consumidor – PACs protocolados e os PACs abertos até a data de entrada em vigor desta Circular serão processados nos termos da Circular SUSEP nº 292, de 18 de maio de 2005.

Art. 13. Esta Circular entra em vigor no dia 1º de julho de 2020.

---

Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL PEREIRA SCHERRE**



**(MATRÍCULA 1591280), Diretor**, em 11/05/2020, às 18:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.susep.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0694884** e o código CRC **8B27BCFB**.

---

**Referência:** Processo nº 15414.632918/2019-46

SEI nº 0694884