



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2023



SUMÁRIO

Apresentação

1 Palavra da Ouvidora

2 Introdução

2.1 A Ouvidoria da SUSEP

2.2 Legislação

2.3 Competências

3 Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.1 Carta de Serviços ao Cidadão

3.2 Meios de Atendimento ao Público

3.3 Fluxo de Atendimento ao Público na SUSEP

3.3.1 Fluxo de Manifestação: Reclamação, Solicitação e Sugestão

3.3.2 Fluxo de Manifestação: Elogio

3.3.3 Fluxo de Manifestação: Comunicação

3.3.4 Fluxo de Manifestação: Denúncia

4	3.4	Serviço de Informações ao Cidadão – SIC	17
5	3.5	Consulta	18
6	3.6	Manifestações de Ouvidoria	19
6	3.7	Central de Atendimento por Voz (0800) e pelo site (Chatbot)	20
7	3.8	Orientação ao Consumidor	21
8	3.9	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	22
9	3.10	Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	23
9	4	Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP	24
10	4.1	Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	24
12	4.1.1	Monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	25
13	4.2	Consultas Técnicas Recebidas	26
14	4.3	Manifestações de Ouvidoria Recebidas	27
15	4.3.1	Monitoramentos das Manifestações de Ouvidoria Recebidas	28
16	4.3.2	Evolução das Demandas de Ouvidoria por tipo de Manifestação	29

4.3.3	Evolução das Demandas de Ouvidoria	30		
4.3.4	Análise Qualitativa das Demandas	31		
4.3.5	Análise Qualitativa das Demandas por motivo	32		
4.3.6	Encaminhamentos às Unidades da SUSEP	33		
4.4	Demandas da Central de Atendimento por voz e pelo site	34		
4.4.1	A Central de Atendimento por voz (0800)	35		
4.5	Demandas de Orientação ao Consumidor	37		
4.6	Análise dos rankings de demandas por assunto	38		
5	Plano de Integridade	39		
5.1	Programa de Integridade da SUSEP – PROGRIDE	39		
			6	Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas
			6.1	Análise de Pontos Fracos, Fortes, Ameaças e Oportunidades
			6.2	Maturidade da Ouvidoria da SUSEP
			6.3	Participação em Seminários e Eventos
			7	Equipe Integrante da Ouvidoria
			8	Considerações Finais
				42
				42
				43
				45
				46
				47

Apresentação

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP até o ano de 2023. A instituição da unidade de ouvidoria aconteceu em Abril de 2021, desde quando esses dados estão sendo monitorados, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período até aqui.

Assim, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas à Administração Pública atendendo ao que determina a Portaria nº 581/2021 da CGU (que será revogada em 29/03/2024 e substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024), constitui-se em mais uma via de informação para os públicos interno e externo, o que possibilita o aumento da participação social, além de resguardar a memória da Ouvidoria da Susep por serem publicados em transparência ativa.

1. Palavra da Ouvidora



“

Desde que criamos a ouvidoria da Susep temos nos preocupado em entregar à sociedade, da melhor maneira possível, informação de qualidade. Porém, desde lá estávamos cientes de que existe um tempo de maturação dos processos, de amadurecimento também da equipe. Assim, pactuamos internamente que seríamos o melhor que conseguíssemos sempre. Caminhando em direção à maturidade, entregando o melhor que podemos durante esta caminhada. Com persistência, resiliência, disciplina, determinação e boa-fé, entregamos hoje muito mais do que em 2021, quando iniciamos. Mas estamos cientes de que muito mais ainda há por ser feito. Sabemos que a persistência é o caminho do melhor serviço que queremos entregar, por isso seguimos nessa caminhada sempre abertos ao aprendizado, às correções de rumo e às inovações. Focados na legalidade das ações de ouvidoria e transparência, praticamente não fomos afetados por nenhuma das trocas de gestão que se passaram e, mui respeitosamente, mantiveram nossas atividades a plenos motores, contribuindo muito sempre no intuito de amplificar a voz do cidadão às esferas decisórias e, sobretudo, de tornar a Ouvidoria, cada vez mais, uma ferramenta de gestão. Ao completar 3 anos de implantação em 2024, a Ouvidoria da Susep tem muito do que se orgulhar. Certos de que o caminho está sendo aberto com nosso próprio esforço, nossa OUVID segue trilhando, em segurança, rumo ao que a sociedade precisa receber.

Transparência, bom relacionamento e trabalho sério. É assim que pretendemos alçar os mais altos voos possíveis, trazendo à sociedade brasileira uma vitrine dos serviços dedicados e equipe de excelência que a Susep tem.

”

Aline Vieira Velozo – Ouvidora-Chefe da SUSEP

2. Introdução

2.1 A Ouvidoria da SUSEP

A Ouvidoria é um canal de comunicação permanentemente aberto entre os cidadãos e o órgão, recebendo suas manifestações e proporcionando o tratamento necessário, sendo, portanto, uma unidade de controle externo e participação social, tendo a função de auxiliar o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A unidade de Ouvidoria da SUSEP foi instituída em 2021, com a publicação da Portaria SUSEP nº 7.791, de 19 de abril de 2021, tendo por objetivo adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos, conforme previsto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Sua criação trouxe maior eficiência ao tratamento das questões relativas às demandas típicas de ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e comunicações), bem como ao atendimento dos pedidos de acesso à informação e/ou documentos públicos, conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e também ao serviço de recebimento Simplifique, ferramenta que dá ao cidadão brasileiro a oportunidade de sugerir a simplificação do serviço público.

Uma importante função da Ouvidoria é ser instrumento de integridade, atuando como um canal de recebimento de denún-

cias, fundamental para a implementação de uma política de integridade pública. Portanto, a criação da unidade de Ouvidoria está inserida nas ações de promoção da integridade na SUSEP, sendo uma das instâncias que fazem parte da gestão do Programa de Integridade, com o controle dos riscos, identificação e adoção de medidas preventivas e corretivas.

Assim, a Ouvidoria atua nos processos relativos à promoção da transparência ativa e do acesso à informação na SUSEP e no tratamento de denúncias e solicitações de acesso à informação por meio da gestão do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

Além disso, a Ouvidoria também é responsável pela coordenação das ações referentes ao Plano de Dados Abertos, cuja nova revisão, por solicitação da Controladoria Geral da União (CGU), passou a contemplar o período de 2024 a 2027, sendo que a abertura da base de dados teve sua primeira fase disponibilizada em junho de 2021 e desde então vem sendo tratada por todas as áreas responsáveis pelos dados na Susep, mantendo as publicações atualizadas e disponibilizando cada vez mais dados à população. Este relatório tem por objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SUSEP desde o ano de 2021, em cumprimento à Lei nº 13.460, de 2017, bem como consolidar os dados referentes às manifestações de seus usuários recebidas no mesmo período.

2. Introdução

2.2 Legislação

Compõem a base legal que estabelece as competências da Ouvidoria:

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (regulamenta a Lei nº 12.527/2011);

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (regulamenta a Lei nº 13.460/2017);

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (regulamenta a Lei nº 13.460/2017);

Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

A Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, apesar de estar vigente, será revogada em 29/03/2024 e substituída pela **Portaria Normativa CGU nº 116**, de 18 de março de 2024. Ambas estabelecem orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo **Decreto nº 9.492**, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



2. Introdução

2.3 Competências

Conforme disposto na Resolução CNSP nº 449, de 18 de outubro de 2022, compete à Ouvidoria da SUSEP:

I – Executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – Executar as atividades do SIC – Serviço de Informações ao Cidadão, previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III – Tratar e responder os pedidos de consulta, feitos conforme regulação específica;

IV – Executar as atividades de atendimento ao público no âmbito da SUSEP;

V – Coordenar a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP;

VI – Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados, principalmente quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP.

A Ouvidoria deve promover o acesso gratuito e desimpedido aos seus canais de atendimento, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017; a proteção dos dados pessoais coletados, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018; e o acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011.

Também são atribuições da Ouvidoria:

I – Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas recebidas a respeito da atuação do órgão;

II – Articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

III – Manter as informações atualizadas no sistema de acesso à Ouvidoria, de modo que os usuários possam acompanhar o andamento e o resultado de suas demandas;

IV – Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão os eventuais descumprimentos;

V – Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

VI – Promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso aos serviços oferecidos.

3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.1 Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Criada pela Lei nº 13.460, de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário “tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”. Assim, é um instrumento de transparência, permitindo à sociedade conhecer os aspectos básicos das entidades públicas, bem como os serviços por elas prestados.

A Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP contempla todos os serviços prestados pela autarquia, estando disponível ao público em seu sítio na internet, em atendimento às disposições contidas no artigo 7º da Lei nº 13.460, de 2017, que determina que os órgãos e as entidades por ela abrangidos façam a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, sendo a Ouvidoria, por força regimental – Resolução CNSP nº 449, de 2022, a responsável na SUSEP pela elaboração deste documento.

Importante ressaltar que todos os serviços ofertados ao cidadão estão disponibilizados de forma eletrônica no sítio da SUSEP, mesmo aqueles que necessitaram ser transferidos para plataformas do governo federal – como é o caso de muitos dos ser-

viços prestados pela Ouvidoria, que são operacionalizados pela plataforma Fala.BR, da Controladoria Geral da União – CGU.

Carta de Serviços da SUSEP, teve sua última revisão apresentada ao Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP em 22/06/2022, sendo imediatamente publicada em transparência ativa na sua nova versão no sítio eletrônico da SUSEP.

Durante o ano de 2023, em algumas reuniões de gestão, foram repassadas às áreas internas da Susep (Áreas de Gestão) orientações vindas da CGU para o monitoramento da qualidade dos serviços prestados pela autarquia. Este monitoramento será conduzido pela OUVID SUSEP junto às áreas e já está previsto no Plano de Transformação Digital alinhado entre a Susep e a Secretaria de Governo Digital



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

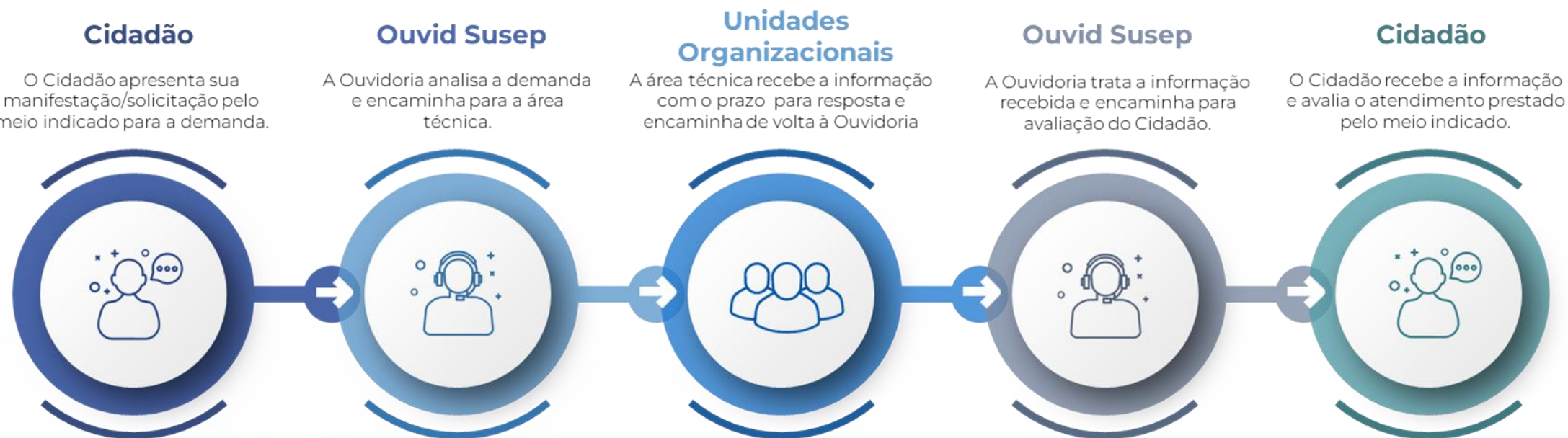
3.2 Meios de Atendimento ao Público



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

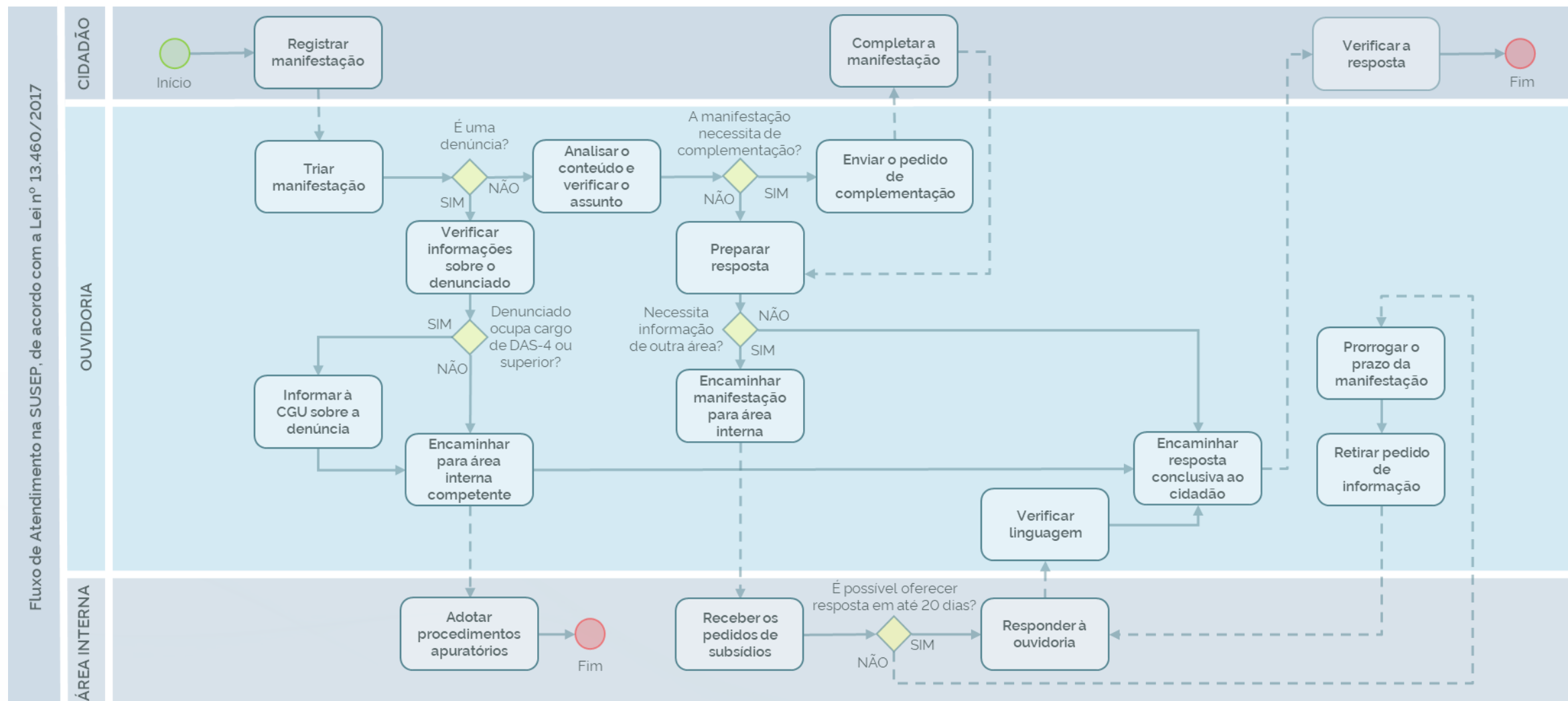
3.2 Meios de Atendimento ao Público (continuação)

Os serviços de atendimento aos cidadãos são prestados pelo meio indicado para a demanda, disponível para órgãos e entidades da Administração Federal - que funciona como canal para recebimento de todas as manifestações relacionadas aos serviços prestados pela SUSEP.



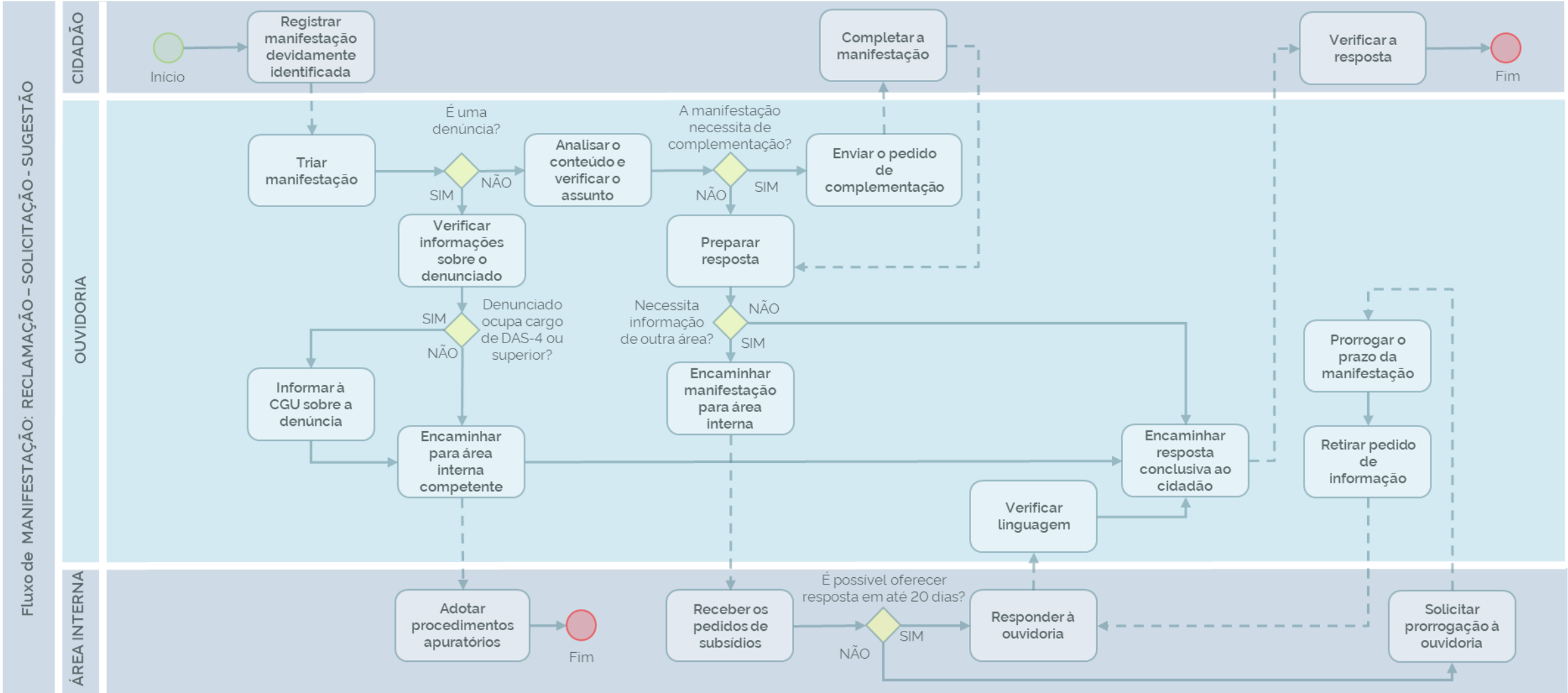
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.3 Fluxo de Atendimento ao Público na SUSEP, conforme a Lei nº 13.460 de 2017



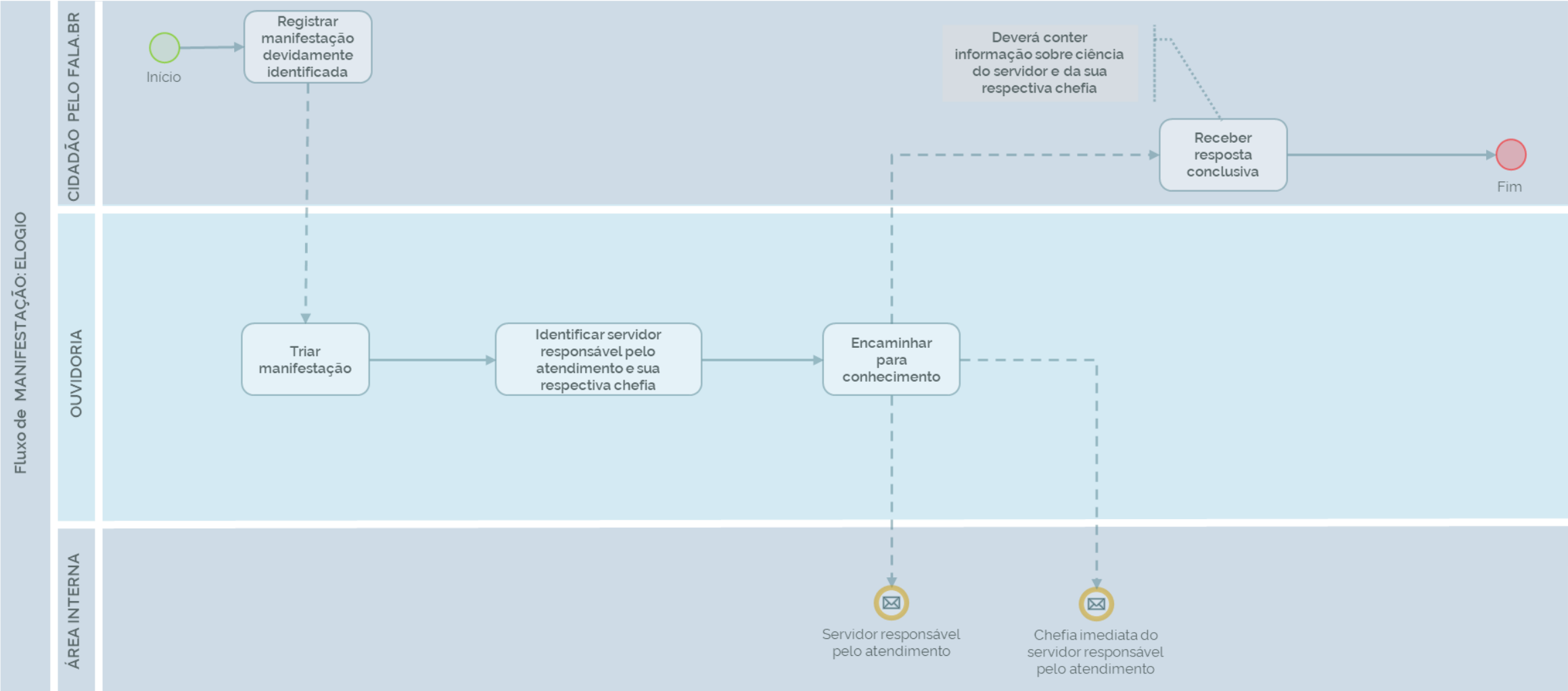
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.3.1 Fluxo de Manifestação: Reclamação, Solicitação e Sugestão



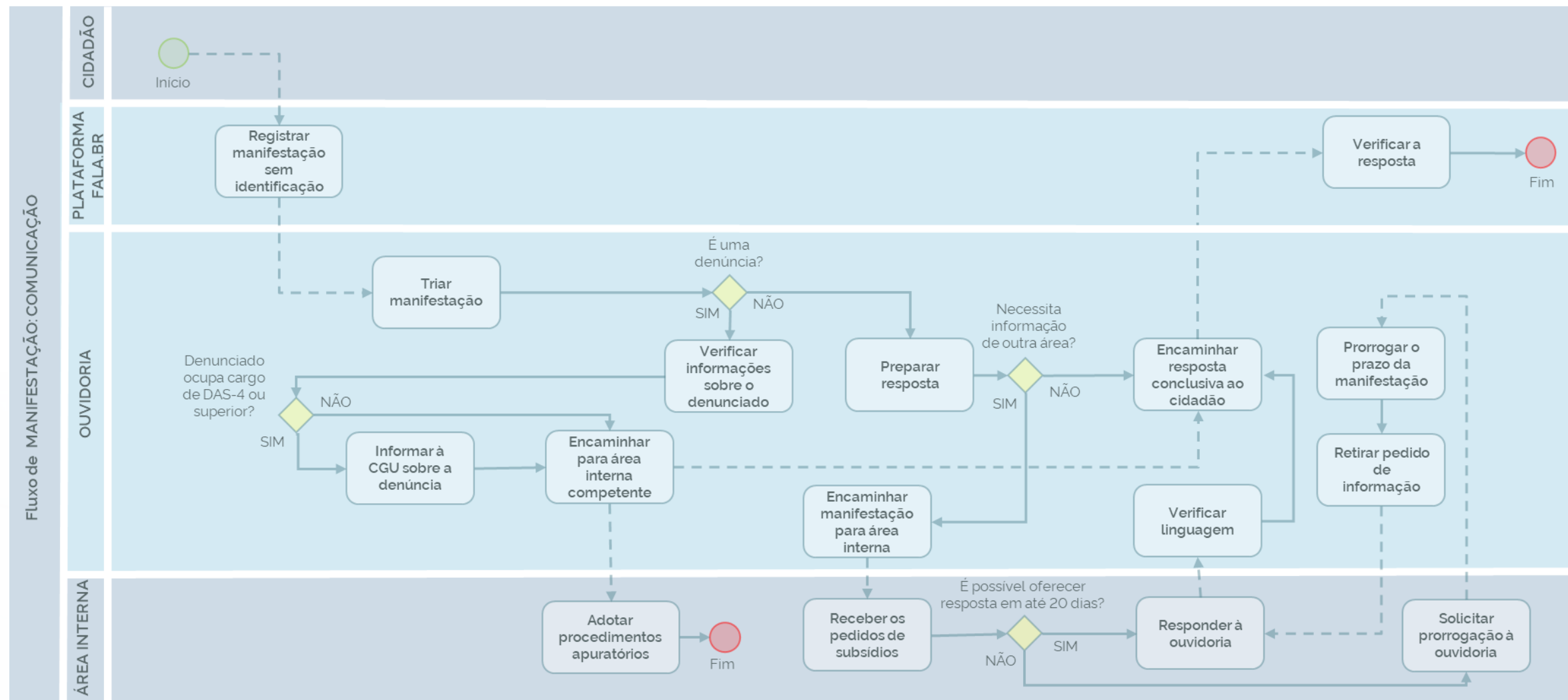
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.3.2 Fluxo de Manifestação: Elogio



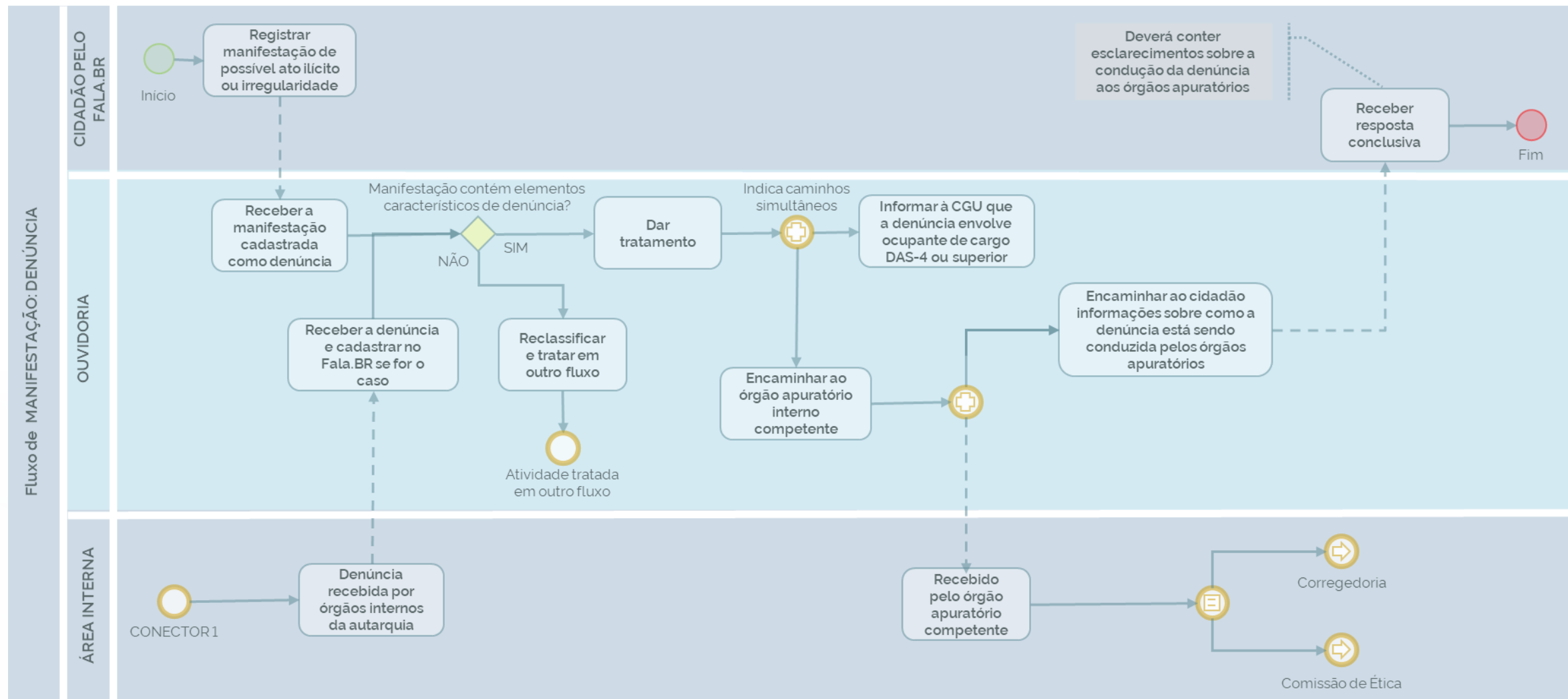
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.3.3 Fluxo de Manifestação: Comunicação



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.3.4 Fluxo de Manifestação: Denúncia



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.4 Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

O acesso à informação contribui para o aumento da transparência nos órgãos públicos, diminuindo a possibilidade de corrupção e aumentando a possibilidade de participação social.

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC caracteriza-se pelo recebimento de pedidos de acesso à informação e/ou documentos públicos (Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - e Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015), mediante obtenção prévia, no primeiro acesso, do Login do Cidadão.

Os pedidos de informação não exigem motivação e o fornecimento das informações é gratuito. Todas as equipes e instâncias da Susep atuam, conjuntamente, para a prestação deste serviço que, apesar de estar entre os dez mais demandados na União, se mantém entregando informação de qualidade em baixíssimo prazo, conforme poderemos observar nos números descritos no decorrer deste relatório.



ESCOPO
Todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas

DENÚNCIAS
As denúncias sobre a aplicação da LAI no Poder Executivo Federal deverão ser registradas no Fala.BR

NÃO SÃO PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
Desabafos, reclamações, elogios (esse tipo de manifestação deve ser feito para a Ouvidoria do órgão), Consultas sobre a aplicação de legislação (devem ser encaminhadas ao canal adequado) e Denúncias.

QUEM PODE PEDIR?
Qualquer pessoa pode pedir uma informação pública, tanto as pessoas físicas (independente de idade e nacionalidade), quanto as pessoas jurídicas (empresas, organizações etc.)

3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.5 Consulta

O serviço de consulta, a partir de outubro de 2021, passou a ser feito somente por peticionamento eletrônico, conforme a Deliberação SUSEP nº 230, de 2019. Até então, as consultas eram feitas por e-mail, o que restringia consideravelmente o controle quantitativo, qualitativo e rastreabilidade. Com a nova exigência de peticionamento eletrônico, demandas passaram a ser tratadas pelo Sistema Eletrônico de Informação – SEI, havendo uma diminuição significativa do número de consultas formalizadas.

Basicamente, trata-se de um requerimento que tem por objetivo a obtenção de manifestação técnica acerca de dispositivos de legislação e normas que regem os mercados de seguro, de resseguro, de capitalização e de previdência complementar aberta, e deve ser formulado nos termos da Resolução SUSEP nº 003/2021.

As consultas devem conter, necessariamente, os seguintes itens:

- I – qualificação do consulente;
- II – narração dos fatos relacionados à consulta, que servem de base e justificativa para sua formulação, indicando os dispositivos legais e regulamentares pertinentes;
- III – justificativa do interesse do consulente; e
- IV – conteúdo da consulta, expresso sob a forma de quesitos.



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.6 Manifestações de Ouvidoria

1 - Reclamação

Manifestação de insatisfação com um serviço público

2 - Sugestão

Ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

3- Solicitação

Pedido de atendimento ou uma prestação de serviço

4 - Comunicação

Denúncia registrada de Forma não identificada

5 - Simplifique

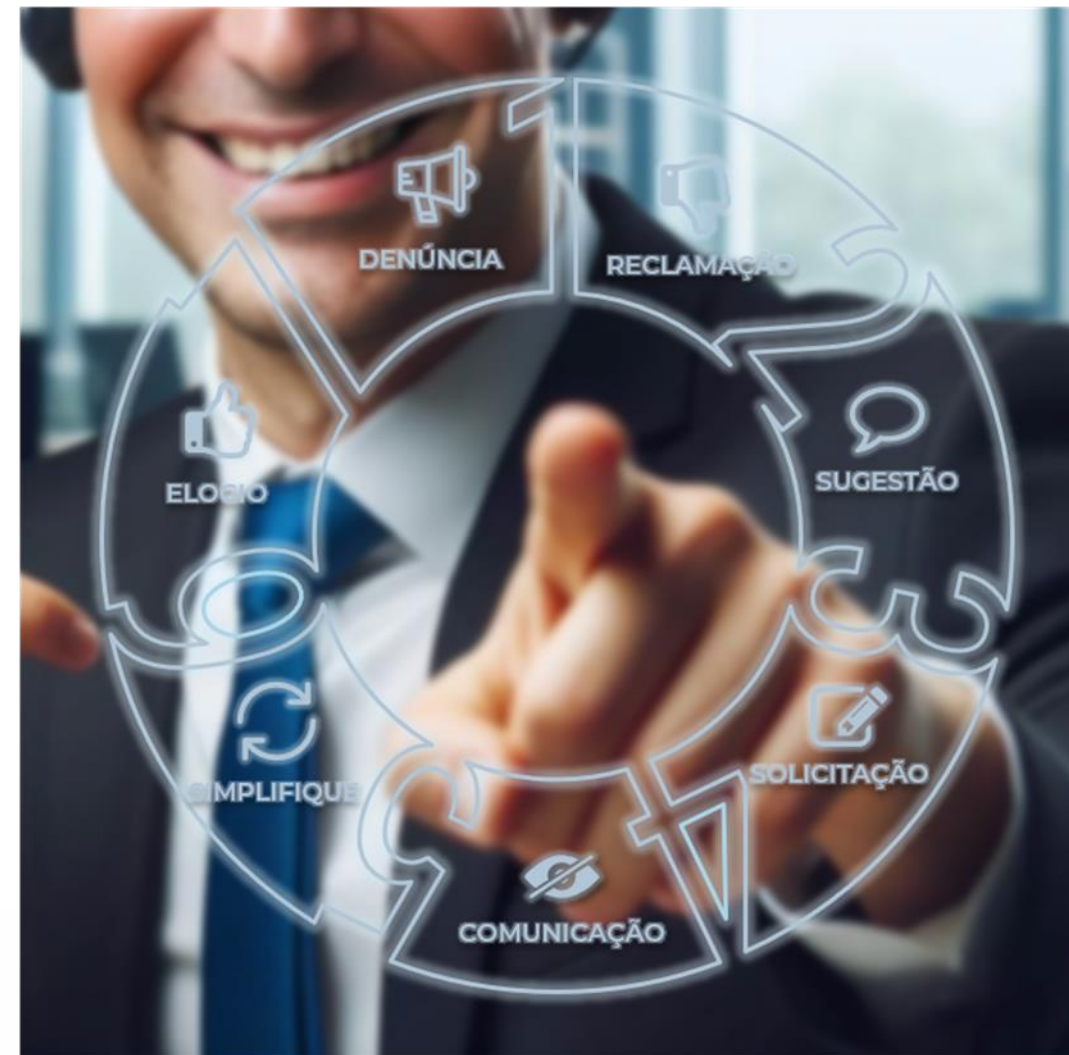
Sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público

6 - Elogio

Expressão de satisfação com um atendimento público

7- Denúncia

Comunicação de um ato ilícito contra administração pública



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.7 Central de Atendimento por Voz (0800) e pelo site (Chatbot)

Em 2023, o serviço da Central de Atendimento ao Público da Susep recebeu o cargo de supervisão que norteou sobre as fragilidades e necessidades do ambiente. Com isso, iniciou-se um trabalho de acompanhamento muito próximo, com investimento em treinamento e capacitações. Através de um estreitamento na comunicação com as áreas técnicas, trabalhamos no intuito de trazer as necessidades dos consumidores para dentro da Susep nas suas diversas áreas e também fizemos com que as informações das nossas áreas técnicas chegassem de forma mais clara e rápida ao público externo, principalmente aos consumidores dos mercados supervisionados.

No ano de 2023, a Susep apresentou um resultado bem expressivo, médio de 3.500 atendimentos telefônicos por mês, enquanto o Chatbot de atendimento, uma ferramenta de inteligência artificial que tem por objetivo oferecer mais um canal de atendimento moderno e dinâmico ao público, realizou uma média de 1.000 acessos ao mês pelo site da Susep.

Previsto no PDTIC para o segundo semestre de 2024, a remodelagem de atendimento do Chatbot deve acontecer em conjunto com a remodelagem da árvore de atendimento da Central de Atendimento, fazendo com que as informações trazidas desses meios cheguem com muito mais clareza para uso estratégico da Susep.



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.8 Orientação ao Consumidor

No intuito de melhor atender aos consumidores dos seguros, resseguros, previdência complementar aberta e capitalização comercializados pelas empresas supervisionadas da Susep, esta autarquia disponibiliza, além dos outros canais de atendimento, um e-mail de ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR.

Através dessa modalidade de atendimento as demandas que chegam ao serviço de orientação ao consumidor são respondidas diariamente, de acordo com as atividades desenvolvidas na Ouvidoria da Susep.

O intuito é responder, de forma objetiva, cada demanda apresentada pelo consumidor, subsidiando as tomadas de decisão pessoal acerca dos processos e dos produtos comercializados.

Quando as informações estão publicadas (como no caso das perguntas frequentes ou outros meios de publicação), o consumidor é orientado e conduzido ao caminho da informação.



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.9 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 na sua seção II Art. 41 estabelece que:

“ O controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

§ 1º A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador.”

Na SUSEP, a chefe de Ouvidoria foi designado para essa função pela portaria SUSEP 7795/2021 e exerce todas as atividades descritas na sequência do mesmo artigo da Lei:

“§ 2º As atividades do encarregado consistem em:

I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;

III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e

IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.”



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.10 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Capacitação	Instituição	Horas	Realizadas
Acesso à Informação	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	160
Admissibilidade Correccional	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	80
Aplicação do Power BI para Aprimoramento da Gestão	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	25	200
Assédio Moral: O que saber e fazer	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	12	132
Atividade Correccional - Visão Geral	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	25	150
Certificação em Design de Serviços Públicos Digitais	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	85	340
Certificação em Gestão de Processos Organizacionais	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	175	175
Certificação em Integridade Pública - Fundamentos	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	122	244
Certificação em Políticas Públicas - Introdução	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	136	136
Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	100
Controles Institucional e Social dos Gastos Públicos	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	30	150
Controles na Administração Pública	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	30	30
Diversidade, Equidade & Inclusão	TODXS Multiplicarxs	4	4
Elaboração de Atos Normativos	Instituto Educere	40	200
Excelência no Atendimento	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	80
Federalismo e Federalismo Fiscal no Brasil	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	35	175
Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a corrupção	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	25	50
Gestão de Conflitos e Negociação	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	40
Gestão de Riscos em Processos de Trabalho (segundo o COSO)	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	20
Gestão do Conhecimento no Setor Público	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	20
Gestão em Ouvidoria	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	40
Governança de Dados	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	30	30
Governo Aberto	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	40	80
Implantação e Gestão de Ouvidorias	Controladoria Geral da União - CGU	9	18
Intensivo de Sistemas: FalaBr	Controladoria Geral da União - CGU	6	6
Introdução à Gestão de Projetos	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	20
Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas, como usar?	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	20
Pesquisa com Usuários: Como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	20
Primeiros Passos para Uso de Linguagem Simples	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	8	16
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	Controladoria Geral da União - CGU	9	9
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	15	15
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	20
Serviços Públicos e Desfesa do Usuário	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	60
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	Escola Nac. Adm. Pública - ENAP	20	40



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.1 Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Principais Assuntos no SIC – Top 12



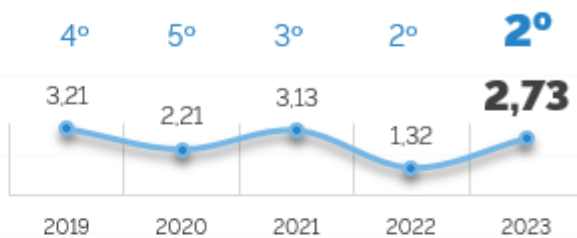
TRANSPARÊNCIA ATIVA



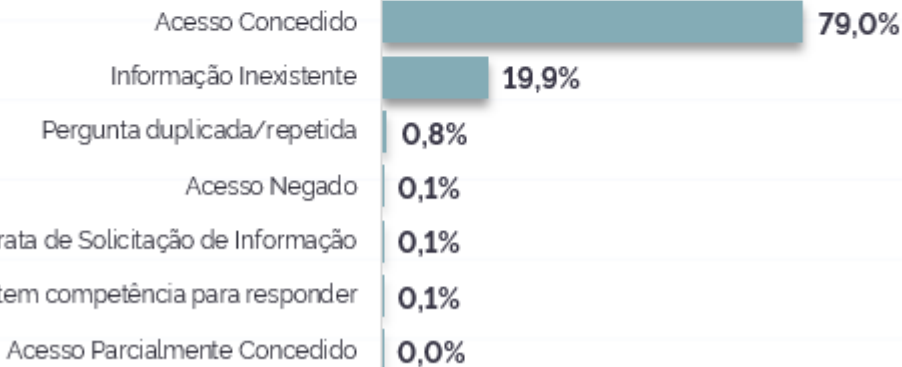
PEDIDOS RECEBIDOS/ RANKING



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)/RANKING



TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS - 2023



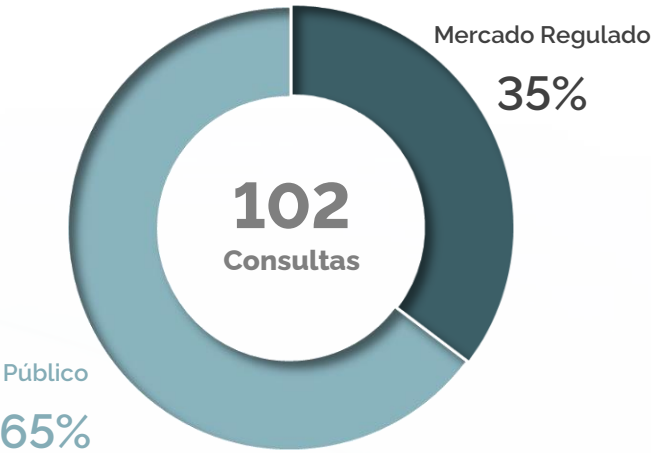
4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.1.1 Monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>)



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.2 Consultas Técnicas Recebidas



¹ Integrado à Ouvidoria a partir de outubro de 2021

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3 Manifestações de Ouvidoria Recebidas

O ranking dos assuntos registrados no PAINEL RESOLVEU! continua sendo liderado pelos **Seguros**, seguido pelo tema **Defesa do Consumidor**, que são, na grande maioria, aquelas manifestações indicadas ao www.consumidor.gov.br. Na sequência, houve uma grande quantidade de demanda dos corretores, levando o assunto **Cadastro** para a terceira posição, seguido do tema **Acesso à Informação**, caracterizado pelas demandas que nem sempre estão disponibilizadas ao público.

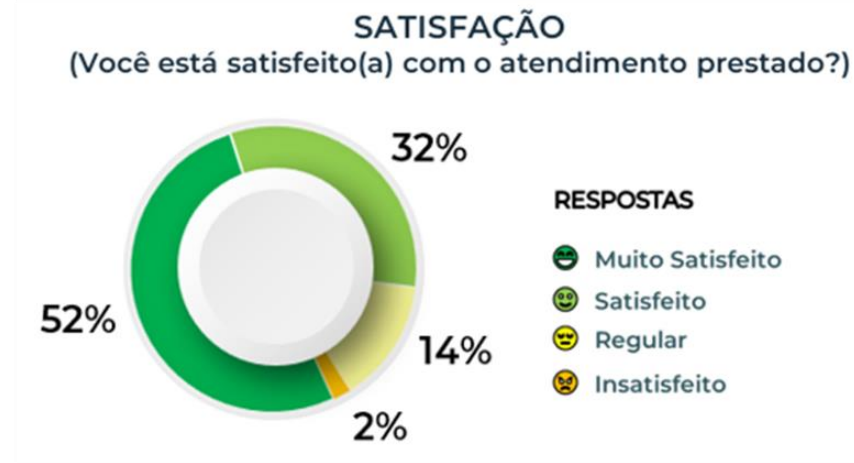
O assunto **Atendimento**, na quinta posição, refere-se, grande parte, às dúvidas retiradas pelas áreas técnicas ou pela própria equipe de Ouvidoria, com base no banco de dados interno. Na sexta posição, o assunto mais citado foi **Previdência Complementar**, seguido por **Ouvidoria**, que seriam as demandas que os cidadãos consideram ser específicas da unidade. Na oitava posição, a questão **Assistência Judiciária** refletia as demandas onde o peticionamento eletrônico era recomendado. O ponto **Certidões e Declarações**, em nona posição, compreendia, em grande parte dos casos, às situações sobre Seguro Garantia, enquanto o tópico **Bancos**, em décima posição no ranking, tratava-se, muitas vezes, das reclamações sobre seguros comercializados por instituições financeiras.

Principais Assuntos – Top 10

1°	Seguro	6°	Previdência Complementar
2°	Defesa do Consumidor	7°	Ouvidoria
3°	Cadastro	8°	Assistência Judiciária
4°	Acesso à Informação	9°	Certidões e Declarações
5°	Atendimento	10°	Bancos

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.1 Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria Recebidas (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.2 Evolução das Demandas de Ouvidoria por Tipo de Manifestação

Observou-se no Fala.Br um aumento significativo no quantitativo de demandas em quase todos os tipos de manifestação. As **solicitações**, em 2023, aumentaram aproximadamente 17%, em relação ao ano de 2022. As **reclamações** e as **sugestões** aumentaram, respectivamente, 101% e 227%. As **comunicações** se destacaram com um aumento de 554% em relação ao ano anterior. As **denúncias**, que tiveram uma queda de 71 eventos para 20 eventos em 2022, fechou 2023 com 22 ocorrências. Já as tipologias **elogios** e **simplifique** mantiveram-se na mesma quantidade do ano anterior.

Solicitações (39,9%)



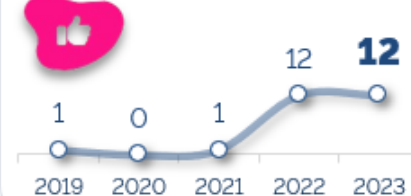
Reclamações (29%)



Comunicações (29%)



Elogios (0,3%)



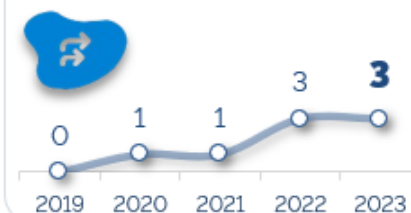
Denúncias (0,6%)



Sugestões (1%)

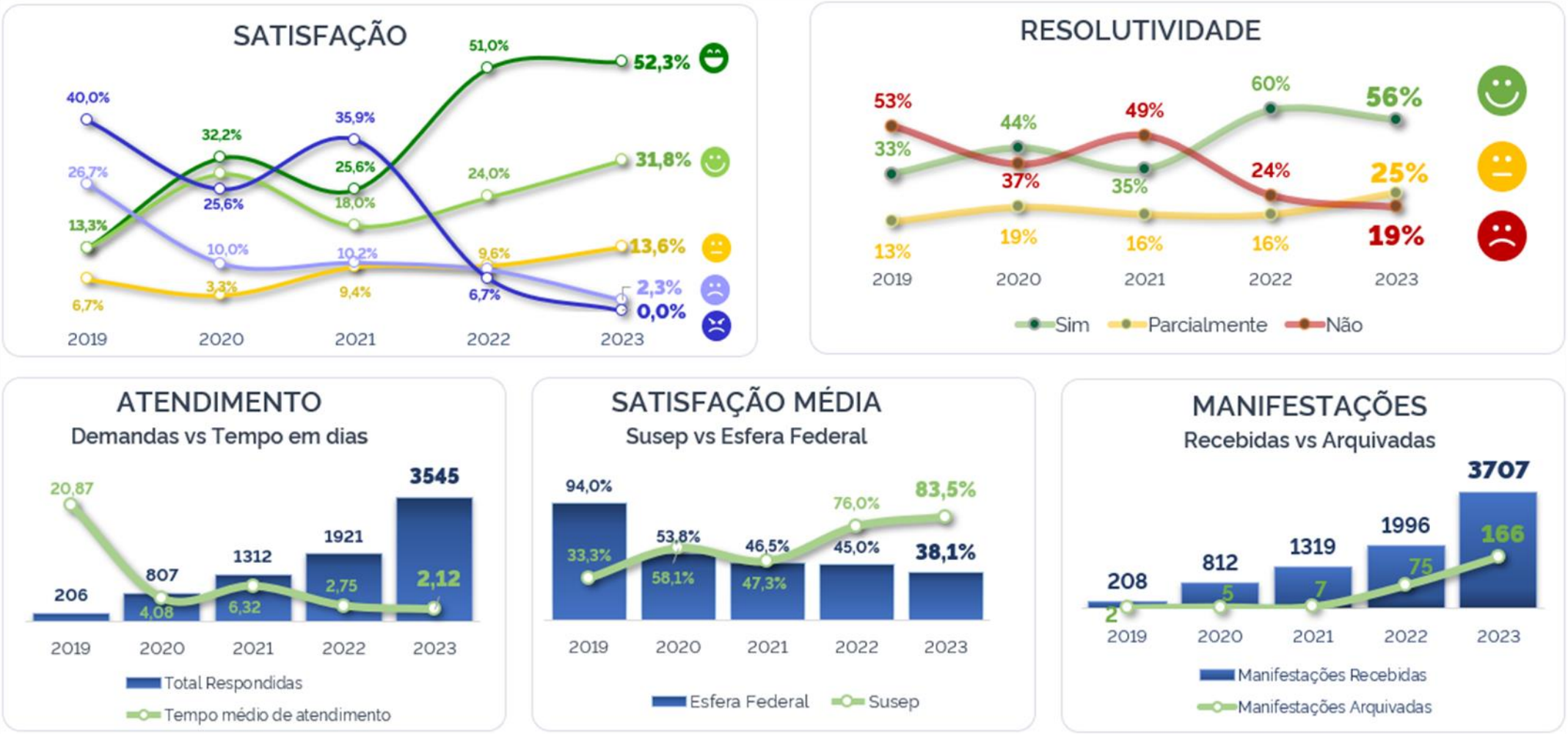


Simplifique (0,1%)



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.3 Evolução das Demandas de Ouvidoria



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.4 Análise Qualitativa das Demandas

Principais Manifestações de Ouvidoria



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.5 Análise Qualitativa das Demandas por motivo

Principais Motivos de Demanda no Ramo – Top 5



Seguro de Pessoas

- 1- Consulta sobre existência de seguros em nome de uma pessoa;
- 2- Existência de seguro vinculado ao financiamento;
- 3- Negativa do atendimento do sinistro;
- 4- Discordância do valor da indenização;
- 5- Atendimento Recebido.



Seguro de Automóveis

- 1- Falta de peças;
- 2- Tempo da prestação de serviço;
- 3- Negativa do atendimento do sinistro;
- 4- Terceiro prejudicado;
- 5- Renovação do seguro.



Previdência Complementar Aberta

- 1- Consulta sobre existência de previdências em nome do executado;
- 2- Atendimento recebido;
- 3- Atendimento Negado;
- 4- Cumprimento de prazo;
- 5- Discordância de valor.



Seguro Compreensivo

- 1- Negativa do atendimento do sinistro;
- 2- Reclamação do Atendimento (SAC, Internet, Corretores);
- 3- Atendimento recebido;
- 4- Liberação dos Reparos;
- 5- Pagamento de Indenização (prazo e valor).

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.6 Encaminhamentos às Unidades da SUSEP

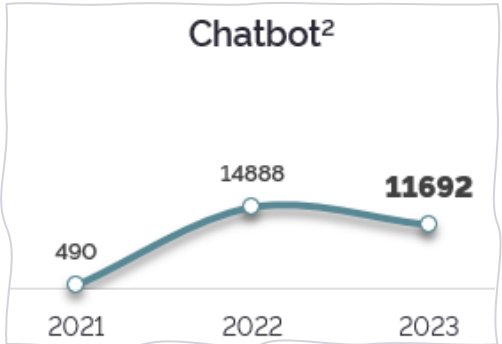
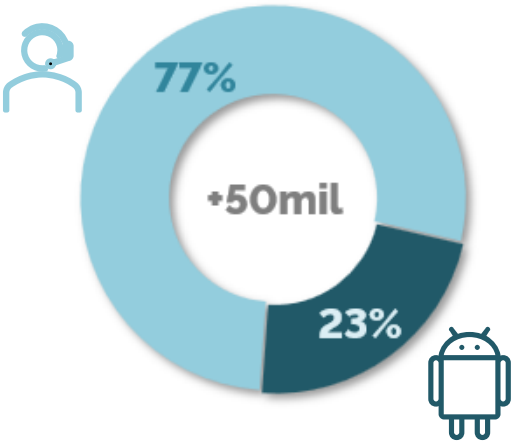
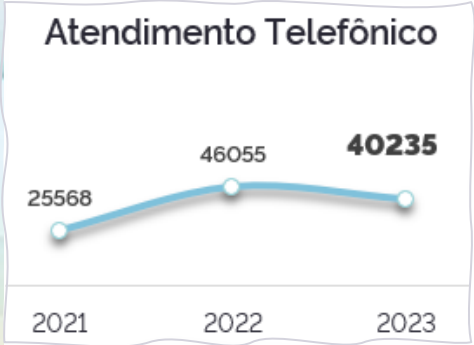
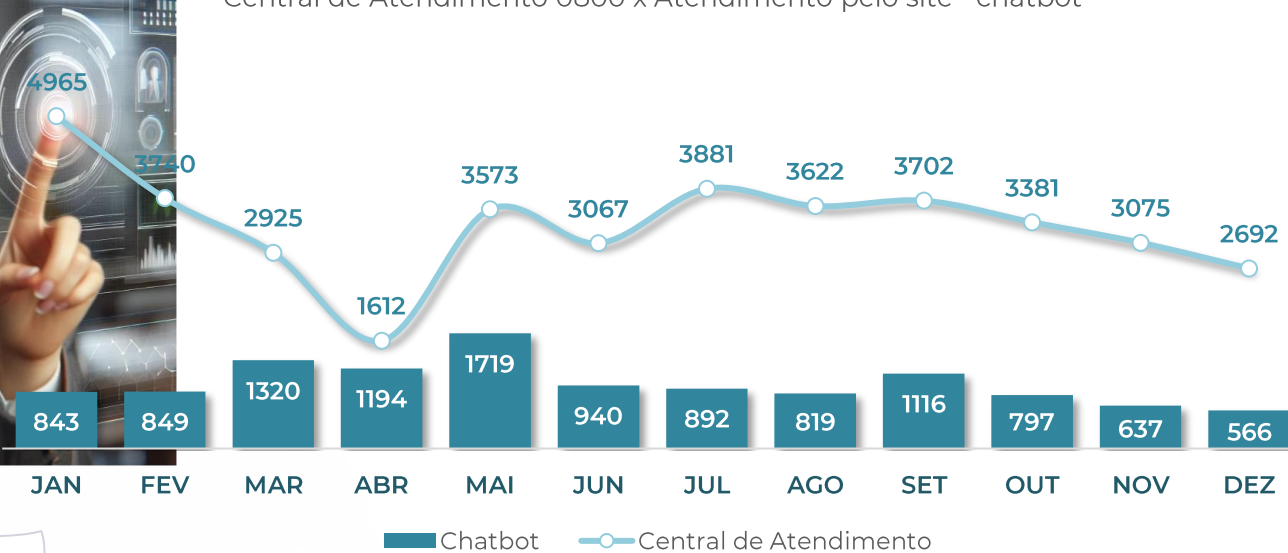


4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.4 Demandas da Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (Chatbot)



Evolução dos Chamados
Central de Atendimento 0800 x Atendimento pelo site - chatbot



² Implementado em 22/11/2021

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.4.1 A Central de Atendimento por voz (0800)

O objetivo da Central de Atendimento Telefônico da Susep é, além de atender às necessidades de informação imediata do público externo, trazer à equipe da Susep as necessidades desse público. Assim, desde a implementação das atividades supervisão na central de atendimento, temos trazido à tona, com qualidade técnica considerável, informações absolutamente relevantes para as áreas técnicas.

É através da Central de atendimento que chegam as demandas imediatas, advindas de alguma possível falha de sistema, da publicação de alguma informação na mídia ou qualquer fato do mercado segurador que possa impactar tanto a Susep quanto o consumidor. Tanto quanto nas mídias sociais, as pessoas que preferem um atendimento pessoal optam por ligar pelo 0800 para dar ou obter informações.



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.4.1 A Central de Atendimento por voz (0800)

Um exemplo disso foi a preparação dos tele atendentes da Central para orientar o consumidor na sua consulta ao Sistema de Registro de Operações, por ocasião do seu lançamento – com grande movimentação na mídia.

Como essa, muitas ações rápidas já foram tomadas internamente, partindo de dados obtidos da central de atendimento, cuja supervisão atua diretamente junto à ouvidora, tendo feedbacks diários de informação para repasse às áreas, em caso de necessidade, o que confere à Central de Atendimento da Susep uma posição estratégica na comunicação da autarquia.



Equipe de Tele Atendimento da Susep em reunião

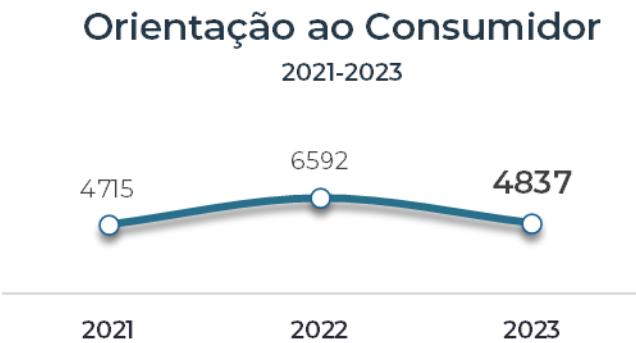
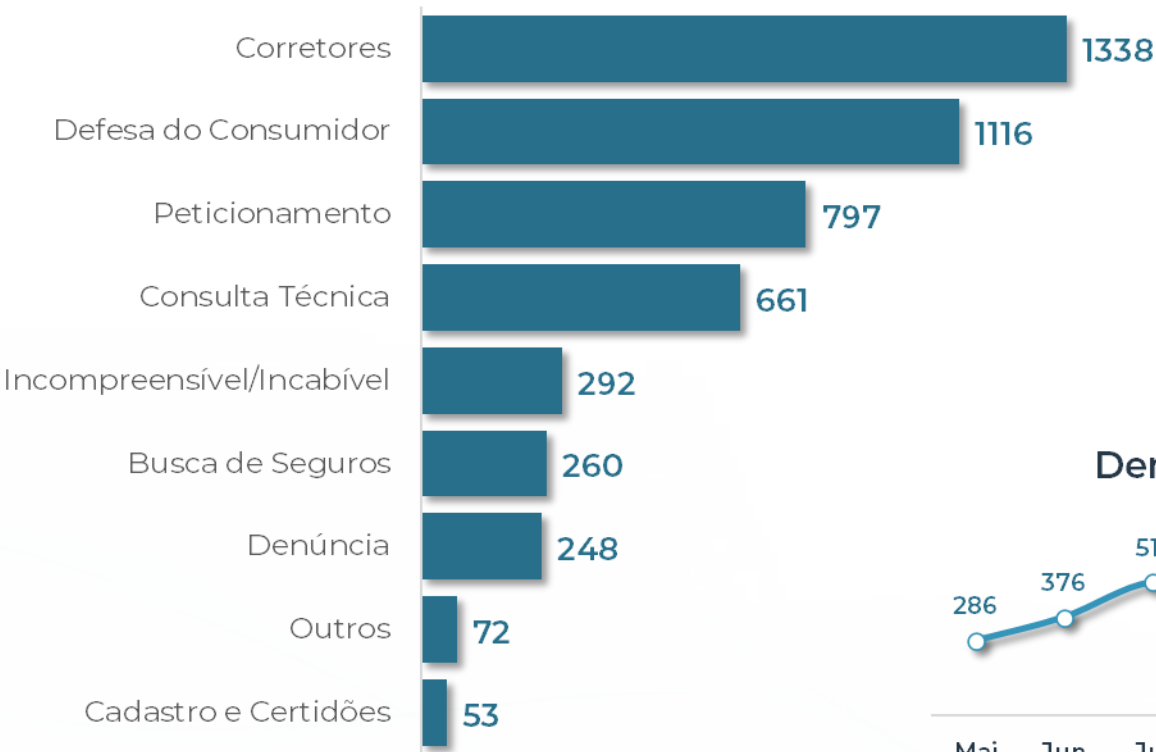


"Descomplicando a Comunicação" - Capacitação da equipe OUID em AGOSTO/2023

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.5 Demandas de Orientação ao Consumidor

Manifestações por e-mail - Orientação ao Consumidor



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.6 Análise dos rankings de demandas por assunto



Ouvidoria

- 1º Seguro
- 2º Defesa do consumidor
- 3º Cadastro
- 4º Acesso à informação
- 5º Atendimento

Acesso à Informação - LAI

- 1º Seguro
- 2º Acesso à informação
- 3º Previdência complementar
- 4º Atendimento
- 5º Cadastro

Atendimento Telefônico

- 1º Registro de Corretores
- 2º Assistência técnica
- 3º Seguro de automóvel
- 4º Seguro de vida
- 5º Entidades supervisionadas

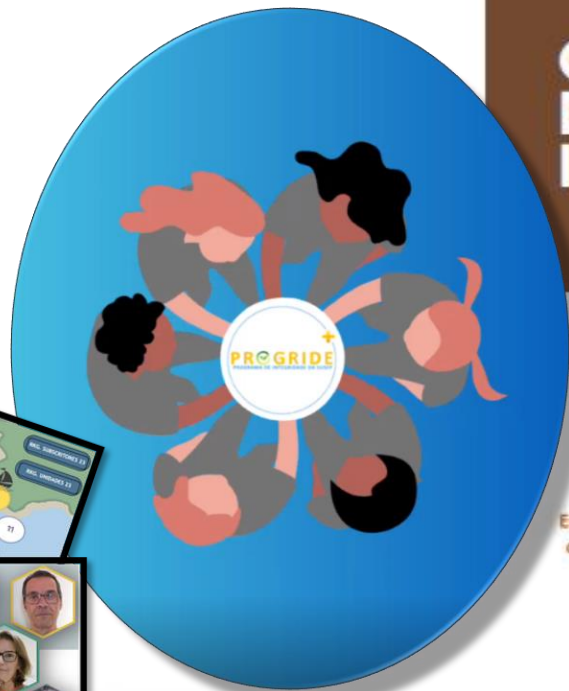
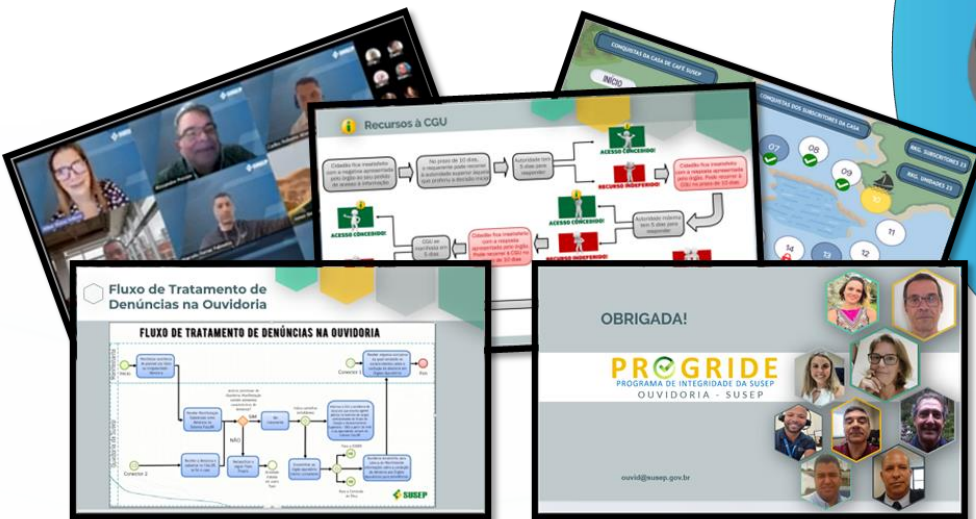
Orientação ao Consumidor

- 1º Corretores
- 2º Defesa do consumidor
- 3º Peticionamento
- 4º Consulta técnica
- 5º Incompreensível/Incabível

5. Plano de Integridade - PROGRIDE

5.1 Programa de Integridade da SUSEP - PROGRIDE

O Plano de Integridade da Susep para o biênio 2023-2024 ³ foi desenvolvido e aprovado pela Autarquia, no âmbito do PROGRIDE, envolvendo a coordenação, a execução e o monitoramento de diversas ações voltadas para sensibilização e capacitação dos colaboradores da Susep; para a adesão às boas práticas e regramentos existentes; e para mitigação dos principais riscos de quebra da Integridade.



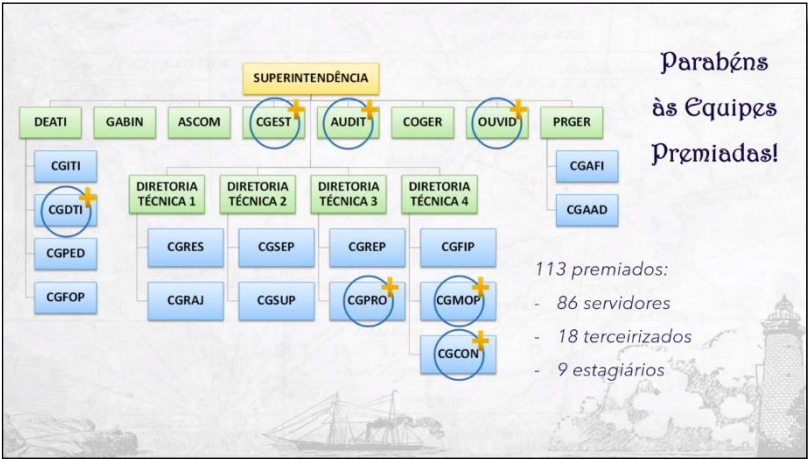
³ https://www.gov.br/susep/pt-br/arquivos/arquivos-progride/plano_de_integridade_2023-2024-sei.pdf

5. Plano de Integridade - PROGRIDE

5.1 Programa de Integridade da SUSEP - PROGRIDE

Neste novo biênio de atuação a OUVID Susep teve, durante o ano de 2023, uma participação muito mais representativa, com as seguintes ações:

- Participação da equipe na condução da primeira etapa do PROGRIDE + - em conjunto com a unidade de Corregedoria , sobre o tratamento de denúncias na Susep;
- Participação da equipe na condução da segunda etapa do PROGRIDE +, sobre o Acesso à Informação Pública na Susep;
- Participação da equipe nas capacitações do PROGRIDE +, inclusive sendo equipe premiada pela participação ativa nas atividades de integridade na Susep;
- Atuação da ouvidora junto à equipe de integridade em todas as ações necessárias.



6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.1 Análise de Pontos Fracos, Fortes, Ameaças e Oportunidades

WEAKNESSES Pontos Fracos

Recursos Limitados: A Ouvidoria pode enfrentar restrições orçamentárias e de pessoal.

Comunicação Deficiente: Se a comunicação com outras áreas da autarquia for inadequada, a eficácia da Ouvidoria pode ser comprometida.

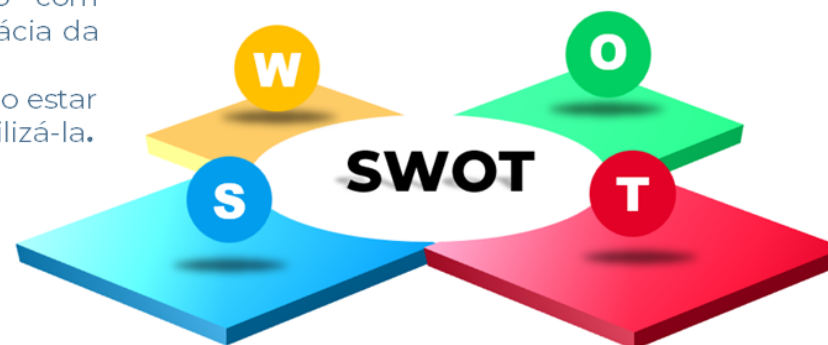
Falta de Conscientização: Os clientes podem não estar cientes da existência da Ouvidoria ou de como utilizá-la.

STRENGTHS Pontos Fortes

Expertise Regulatória: A autarquia possui profundo conhecimento das regulamentações e normas do setor de previdência privada e seguros.

Acesso a Dados Internos: A Ouvidoria tem acesso a informações privilegiadas sobre reclamações, denúncias e sugestões dos clientes.

Independência: A Ouvidoria atua de forma independente, sem interferência direta das áreas operacionais.



OPPORTUNITIES Oportunidades

Melhoria Contínua: A Ouvidoria pode contribuir para aprimorar os processos internos e os serviços prestados pela autarquia.

Inovação Tecnológica: Explorar soluções digitais para facilitar o registro de reclamações e o acompanhamento dos casos.

Conscientização do Público: Promover a Ouvidoria para aumentar a conscientização entre os segurados e beneficiários.

THREATS Ameaças

Mudanças Regulatórias:

Alterações nas leis e regulamentos podem impactar o papel da Ouvidoria.

Reputação Negativa:

Casos não resolvidos ou mal gerenciados podem prejudicar a reputação da autarquia.

Concorrência de Canais Alternativos:

Redes sociais e outros canais podem competir com a Ouvidoria como meio de comunicação dos clientes.

6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.2 Maturidade da Ouvidoria da SUSEP

Percebemos o aumento da maturidade da unidade de ouvidoria na Susep através de várias ações exitosas, junto às áreas e equipes, as quais descrevemos algumas como:

- A participação da ouvidoria da Susep junto às ações da CGU, sejam elas relativas à **Rede de Ouvidorias** ou às ações de acesso à Informação foram, de forma relevante, um grande fator de aperfeiçoamento para as ações internas. Tanto quanto as ações da **CGU**, participamos ainda das ações da Secretaria de **Governo Digital** e a da **ANPD**, tratando respectivamente das ações relativas à avaliação dos serviços digitais e de proteção de dados pessoais;
- A presença da ouvidora nas sedes da Susep, estando junto aos servidores presencialmente com frequência e conduzindo, sempre que necessário, ações internas e externas da autarquia, como algumas ações do **Progride, Ações de Educação Financeira**, entre outras, além da participação ativa junto às instâncias de gestão da Susep;
- A participação da ouvidoria na oficina de elaboração do novo **PEI – Planejamento Estratégico Institucional – 2024/2027** traz, sem sombra de dúvidas, a efetiva necessidade de participação dessa unidade em todas as ações estratégicas da autarquia;
- A atuação da ouvidoria, a convite da direção, junto ao ‘gabinete de crise’ à época da crise do **DPVAT**, amplamente divulgada na mídia e atendida por todos os nossos meios de atendimento à sociedade;
- A atuação da ouvidoria subsidiando a **Coordenação-Geral de Supervisão de Seguros Massificados, Pessoas e Previdência - CGSUP** com relação ao relatório sobre o mercado marginal de ‘**proteção veicular**’, que levou à atuação da Polícia Federal;
- A atuação da equipe de Ouvidoria, em todas as suas frentes, obtendo capacitação para orientação do consumidor na pesquisa de seguros, por ocasião do lançamento do **SRO** – projeto de extrema relevância para o mercado de seguros.

6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.2 Maturidade da Ouvidoria da SUSEP

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria da Susep foi avaliada pela Coordenação e equipe do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP da CGU Regional Rio de Janeiro, que nos auxiliou na identificação de falhas e oportunidades de melhorias na unidade, apresentando as seguintes considerações finais acatadas pela OUVID SUSEP:

- A respeito da Recomendação 1, que trata da atualização do sítio eletrônico e melhora da transparência ativa, foi consignada atualização da página da Ouvidoria, de acordo com a legislação, até março/2024⁴;
- Quanto à recomendação 2, que trata do monitoramento, atualização e publicação da carta de serviços, já implementada, com o comprometimento de verificar a possibilidade de atualizações automáticas;
- Quanto à recomendação 3, sobre elaboração do Relatórios Anuais de Ouvidoria de acordo com os itens exigidos na legislação e publicação, consideramos que está em fase de implementação, pois a próxima publicação de relatório será em abril/2024⁴;

- Quanto à recomendação 4, sobre utilização do módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR, implementada em setembro/2023, conforme conversa e verificação na reunião de busca conjunta de soluções;
- Quanto à recomendação 5, que trata da atualização dos fluxos internos, implementada, conforme pode se observar no link a seguir: Fluxos de Atendimento da Ouvidoria da SUSEP — SUSEP - Superintendência de Seguros Privados (www.gov.br)⁵;
- Quanto à recomendação 6, que trata da avaliação dos serviços prestados e implementação da ouvidoria ativa, a UA se comprometeu de implementar no decorrer do ano de 2024, conforme cronograma disposto no Plano de Transformação Digital da SUSEP, publicado em processo interno e verificado pela nossa equipe.

⁴ Acordo atendido no prazo

⁵ Os fluxos também estão descritos neste relatório

6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.3 Participação em Seminários e Eventos



Seminário Nacional de Ouvidoria em SP



Ouvidores em evento realizado em SP



Evento CEFET-MG



16º Seminário Nacional



Seminário Nacional de Ouvidoria no CE



Equipe da Ouvidoria em evento de capacitação



Ouvidores no Seminário de Fortaleza

7. Equipe Integrante da Ouvidoria



8. Considerações Finais

O ano de 2023 foi de muito trabalho para a OUVID SUSEP. Além de crescimento em todas as áreas de tratamento de demandas (por todos os meios, como pode ser facilmente verificado nos números apresentados nesse relatório), cresceu ainda mais a equipe, cresceu a autonomia nos procedimentos, cresceu a confiança dos servidores da casa no trabalho da nossa equipe, foi fortalecida a transparência na Susep.

Para 2024 a OUVID SUSEP pretende destacar questões regimentais de normatização de processos internos e externos. É intuito ainda aprimorar os dados que chegam à autarquia através dos nossos canais de atendimento para gerar valor à Susep, transformando gradativamente todos os dados de atendimento em informação qualificada, que possa subsidiar – além das áreas técnicas de supervisão e regulamentação – a alta gestão desta autarquia nas suas decisões.

Ainda para 2024, além da adequação dos fluxos de atendimento do chatbot e da Central de atendimento telefônico da Susep, será implantado o procedimento de avaliação dos serviços digitais, um a um, em conjunto com todas as áreas finalísticas da Susep.
